



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

Proyecto de investigación previo
a la obtención del título de
Ingeniera en Ecoturismo

Título del Proyecto de Investigación:

**“Diagnóstico de un turismo accesible para personas con discapacidades motrices
en los establecimientos hoteleros del cantón Quevedo provincia de Los Ríos, año
2018”.**

Autora:

Selena Desireé Herrera Bajaña

Directora del Proyecto de Investigación:

Lcda. Mariuxy Estefania Briones Zambrano

QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR

2018

DECLARACION DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Selena Desireé Herrera Bajaña**, declaro que la investigación aquí descrita es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondiente a este documento, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por su normatividad institucional vigente.

Selena Desireé Herrera Bajaña

C.I 120547975-9

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El suscrito, **Lcda. Mariuxy Estefania Briones Zambrano**, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la estudiante **Selena Desireé Herrera Bajaña**, realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado **“DIAGNÓSTICO DE UN TURISMO ACCESIBLE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES MOTRICES EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL CANTÓN QUEVEDO PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2018”**, previo a la obtención del título de Ingeniera en Ecoturismo, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Lcda. Mariuxy Estefania Briones Zambrano
DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

“DIAGNÓSTICO DE UN TURISMO ACCESIBLE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES MOTRICES EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL CANTÓN QUEVEDO PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2018”.

Presentado a la Comisión Académica como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Ecoturismo.

Aprobado por:

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Blga. Ana Moreno Vera

INTEGRANTE DEL TRIBUNAL

Ing. Karen Betancourt Ludeña

INTEGRANTE DEL TRIBUNAL

Ing. Eduardo Gutiérrez Lara

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

2018

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por darme todos los días fortaleza en los momentos de debilidad, sabiduría y por brindarme una vida llena de aprendizajes experiencia y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres Jhonson y Sandy por apoyarme en todo momento, por los valores que han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida, brindándome sus sabios consejos. A mi hermano por ser parte importante de vida por su apoyo emocional e incondicional.

A Jahir, por ser un parte muy importante de mi vida, por haberme apoyado en las buenas y en las malas, sobre todo por haberme dado su fortaleza, paciencia, y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

La vida se encuentra llena de retos, y uno de ellos es la universidad. Después de verme dentro de ella, me he dado cuenta que más allá de ser un reto es un viaje que nos presenta la vida donde se conocen amigos que se convierten en familia, es una base no solo para mi conocimiento, sino para lo que compete a la vida y mi futuro.

Agradezco a mis docentes de carrera Ing. Carlos Cepeda, Ing. Pedro Suatunce e Ing. Karen Betancourt y a mi tutor de tesis Ing. Mariuxi Briones quienes me ayudaron y compartieron su conocimiento en todo momento.

Selena Herrera.

DEDICATORIA

Dios, por darme la oportunidad de vivir , por haberme guiado en cada paso que doy permitiéndome terminar mi carrera universitaria, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y mantenerme con salud.

Con mucho cariño y amor a mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora soy. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir, no solo para mí, sino para mi hermano.

“La educación no cambia el mundo, cambia a las personas que van a cambiar el mundo” Paulo Freire

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”. Thomas Chalmers

RESÚMEN EJECUTIVO

La presente investigación se realizó con la finalidad de identificar la accesibilidad que brindan los establecimientos hoteleros, del cantón Quevedo, a las personas con discapacidad motriz. Se realizó una observación directa de los establecimientos hoteleros del cantón Quevedo y se registró los datos en una ficha de campo; se aplicó una encuesta a 100 personas con discapacidades diferentes, que se encuentran en el PAMUNIQ y Asociación “SOLIDARIDAD”, para determinar que característica de accesibilidad debe tener el sector hotelero para recibir turistas con discapacidad. Según las encuestas se determinó que en este nicho de mercado no existen hoteles que brinden facilidades y el tipo de discapacidad más alto es el intelectual, seguido de la discapacidad motriz. Posteriormente, se elaboró un manual informativo bajo la regularización y control para turismo inclusivo como base se tomó los siguientes documentos, Ministerio de Turismo: Reglamento de alojamiento turístico, Organización Mundial de Turismo: Turismo accesible para todos, principios, herramientas y buenas prácticas, Ministerio de Turismo: Manual de accesibilidad universal para sector de servicios de alojamiento turístico; dividido en cinco capítulos que describen generalidades del turismo, turismo accesible, discapacidad, soluciones para un diseño de un hotel accesible y bajo qué regularización debe estar el turismo inclusivo. Los establecimientos deben mejorar su infraestructura, equipos y capacitar al personal para así los hoteles tengan mejores segmentos en la sociedad.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in order to identify the accessibility provided by the hotel establishments, the Quevedo canton, and people with motor disabilities. A direct observation was made of the hotel establishments of the canton. A survey was applied to 100 people with different disabilities, who are in the PAMUNIQ and the Association "SOLIDARIDAD", to determine the accessibility feature that the hotel sector should have to receive tourists with disabilities. According to the surveys it was determined that in this market niche there are no hotels that provide facilities and the highest type of disability is the intellectual, followed by motor disability. Subsequently, an informative manual is produced under regularization and control for tourism included as it is based on the following documents, Ministry of Tourism: Regulation of tourist accommodation, World Tourism Organization: Accessible tourism for all, principles, tools and good practices , Ministry of Tourism: Manual of universal accessibility for the tourist accommodation services sector; divided into five chapters that describe generalities of tourism, accessible tourism, disability, solutions for an accessible hotel design and under what regularization inclusive tourism should be. Services must be improved in society.

TABLA DE CONTENIDO

DECLARACION DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESÚMEN EJECUTIVO.....	vii
ABSTRACT	viii
TABLA DE CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi
CÓDIGO DUBLIN	1
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I.	3
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1.1. Problema de investigación.....	4
1.1.2. Planteamiento del problema.....	4
1.1.2.1. Diagnóstico.....	4
1.1.2.2. Pronóstico.....	4
1.1.3. Formulación del problema.....	5
1.1.4. Sistematización del problema.....	5
1.2. Objetivos.....	5
1.2.1. Objetivo general.....	5
1.2.2. Objetivos específicos.....	5
1.3. Justificación.....	7
CAPÍTULO II.....	9
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
2.1. Marco conceptual.....	10
2.1.1. Turismo.....	10
2.1.2. Turismo accesible.....	10
2.1.3. Turismo de salud.....	10
2.1.4. Modalidad turística.....	11
2.1.5. Alojamiento.....	11
2.1.6. Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura.....	11

2.1.7.	Discapacidad.	12
2.1.8.	Tipo de discapacidades.	12
a)	Discapacidad sensorial.	12
i.	Discapacidad visual.	12
ii.	Discapacidad auditiva.	12
b)	Discapacidad motriz.	12
c)	Discapacidad mental.	13
d)	Discapacidad múltiple.	13
2.2.	Marco legal.	13
2.2.1.	Ley de turismo.	13
2.2.2.	Reglamento de la Ley Orgánica de Discapacidades.	17
2.2.3.	Ley de la Salud.	21
2.2.4.	Constitución de la República del Ecuador.	24
2.2.5.	Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida 2017-2021.	29
2.2.6.	Código Ético Mundial del Turismo.	31
2.3.	Marco referencial.	34
Capítulo III.		36
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		36
3.1.	Localización.	37
3.2.	Tipos de investigación.	38
3.3.	Métodos de investigación.	38
3.4.	Fuentes de recopilación de investigación.	39
3.5.	Diseño de la investigación.	39
3.5.1.	Identificación de la accesibilidad presente en los establecimientos hoteleros para personas con discapacidades motrices.	39
3.5.2.	Determinación de características de accesibilidad para turistas con discapacidad motrices en los establecimientos hoteleros.	39
3.5.3.	Elaboración de un manual informativo bajo la doctrina de regularización y control para turismo inclusivo del cantón Quevedo en el sector hotelero.	40
3.6.	Instrumentos de investigación.	40
3.6.1.	Encuesta.	40
3.6.2.	Población.	40
3.6.2.1.	Muestra.	41
3.6.3.	Ficha de observación.	42
3.7.	Tratamiento de los datos.	43
3.8.	Recursos tecnológicos.	44
3.8.1.	Materiales tecnológicos.	44

3.8.2. Materiales de oficina.....	44
CAPÍTULO IV.....	45
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	45
4.1. Identificación la accesibilidad presente en los establecimientos hoteleros para personas con discapacidad motriz.....	46
4.2. Determinación las características de accesibilidad para turistas con discapacidad motrices en los establecimientos hoteleros.....	46
4.3. Elaboración de un manual informativo bajo la doctrina de regularización y control para turismo inclusivo del cantón Quevedo en el sector hotelero.	54
4.3.1. Antecedentes	55
4.3.2. Introducción.....	56
4.3.3. Objetivo.....	57
4.3.4. CAPÍTULO I	58
GENERALIDADES DEL TURISMO.....	58
TIPO DE TURISMO SEGÚN ACTIVIDADES DESARROLLADAS	59
4.3.5. CAPITULO II.....	60
TURISMO ACCESIBLE.....	60
4.3.6. CAPÍTULO III	62
DISCAPACIDAD.....	62
4.3.7. CAPÍTULO IV.....	64
ALOJAMIENTO	64
CAPÍTULO V.	73
REGULARIZACIÓN Y CONTROL PARA TURISMO INCLUSIVO	73
4.4. Discusión.....	78
CAPÍTULO V.	80
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	80
5.1 CONCLUSIONES	81
5.2 RECOMENDACIONES.....	82
CAPÍTULO VI.....	83
BIBLIOGRAFÍA	83
6.1. Literatura citada.....	84
ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de localización del área de estudio.....	37
Tabla 2. Formato ficha de observación.	42
Tabla 3. Nomenclatura y clasificación de alojamiento turístico.....	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 . Localización del área de estudio, 2018.....	37
Figura 2. Población registrada con discapacidad.....	41
Figura 3. Resultados de la ficha de observación en los establecimientos hoteleros	46
Figura 4. Nacionalidad.	47
Figura 5. Jerarquía de edades de personas encuestadas.	47
Figura 6. Nivel de estudio.	48
Figura 7. Situación laboral.	48
Figura 8. Tipo de discapacidad.....	49
Figura 9. Realizan turismo una persona con un 25%, 75% y 100% de discapacidad.....	49
Figura 10. Conoce hoteles en la ciudad de Quevedo con facilidades de accesibilidad.....	50
Figura 11. Dificultad que se encuentra en la recepción de un hotel.	50
Figura 12. Dificultad para acceder a un hotel.....	51
Figura 13. Principales obstáculos en la habitación.	51
Figura 14. Dificultades dentro del servicio (camas, baños, etc.)	52
Figura 15. Áreas comunes con dificultad para acceder a un hotel.....	52
Figura 16. Mejorar la accesibilidad del hotel.	53
Figura 17. Terminología y definición de turismo.	58
Figura 18. Componentes del turismo.	58
Figura 19. Tipo de actividad según actividad desarrollada.	59
Figura 20. Organización Mundial de Turismo.	60
Figura 21. Definición de turismo accesible.....	60
Figura 22. Características de la oferta turística	60
Figura 23. Característica de la oferta turística.....	61
Figura 24. Definición de discapacidad.....	62
Figura 25. Tipo de discapacidad.....	62
Figura 26. Vocabulario inclusivo	63
Figura 27. Definición de alojamiento.....	64
Figura 28. Historia de la creación de la actividad hotelera.	64
Figura 29. Movilidad	66
Figura 30. Alfabeto dactilógico.....	66
Figura 31. Uso entre una persona con discapacidad y un objeto.....	66
Figura 32. Medidas de escalera	67

Figura 33. Escaleras adaptadas	68
Figura 34. Medidas del ascensor.	69
Figura 35. Diseño de baños accesible.	69
Figura 36. Diseño de lavamanos.....	70
Figura 37. Diseño WC	71
Figura 39. Diseño habitaciones accesibles.	72

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos 1. Cuestionario de preguntas para la encuesta de personas con discapacidad.	88
Anexos 2. Formato de la ficha de observación.....	89
Anexos 3. Resultados de la ficha de observación aplicada a los establecimientos hoteleros.....	91
Anexos 4. Archivo fotográfico del levantamiento de información.....	92

CÓDIGO DUBLIN

Título:	“DIAGNOSTICO DE UN TURISMO ACCESIBLE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES MOTRICES EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL CANTÓN QUEVEDO PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2018”.			
Autor:	Selena Desireé Herrera Bajaña			
Palabras clave:	Turismo accesible	Personas con discapacidad	Establecimientos hoteleros	discapacidad
Fecha de publicación:				
Editorial:				
Resumen: (hasta 300 palabras)	<p>La presente investigación se realizó con la finalidad de identificar la accesibilidad que brindan los establecimientos hoteleros, del cantón Quevedo, a las personas con discapacidad motriz. Se realizó una observación directa de los establecimientos hoteleros del cantón Quevedo y se registró los datos en una ficha de campo; se aplicó una encuestas a 100 persona con discapacidades diferentes, que se encuentran en el PAMUNIQ y Asociación “SOLIDARIDAD”, para determinar que característica de accesibilidad debe tener el sector hotelero para recibir turistas con discapacidad. Según las encuestas se determinó que en este nicho de mercado no existen hoteles que brinden facilidades y el tipo de discapacidad más alto es el intelectual, seguido de la discapacidad motriz. Posteriormente, se elaboró un manual informativo bajo la regularización y control para turismo inclusivo como base se tomó los siguiente documentos, Ministerio de Turismo: Reglamento de alojamiento turístico, Organización Mundial de Turismo: Turismo accesible para todos, principios, herramientas y buenas prácticas, Ministerio de Turismo: Manual de accesibilidad universal para sector de servicios de alojamiento turístico; dividido en cinco capítulos que describen generalidades del turismo, turismo accesible, discapacidad, soluciones para un diseño de un hotel accesible y bajo qué regularización debe estar el turismo inclusivo. Los establecimientos deben mejorar su infraestructura, equipos y capacitar al personal para así los hoteles tenga mejores segmentos en la sociedad.</p>			
Descripción:	108 hojas: dimensiones, A4 21 x 29,7 cm.			
URI:				

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el turismo se ha vuelto un aspecto fundamental en la vida de las personas, aprovechando así su tiempo libre en el descanso y recreación familiar, en cualquier destino turístico de cualquier país, y esto hace que cada vez más los oferentes de los diferentes tipos de servicios tengan que adaptarse a las nuevas necesidades que surgen por parte de los visitantes (1). En el Ecuador existen entes reguladores de la actividad turística, tal es el caso del Ministerio de Turismo, así como también existen lineamientos estratégicos de desarrollo turístico establecidos que hacen que el turismo vaya teniendo un crecimiento óptimo, adecuado, sostenible y sustentable, e incluso existen leyes, reglamentos, guías turísticas para personas con discapacidad, manuales de accesibilidad, normativa universal para hacer cumplir estándares de accesibilidad.

Por otra parte, el turismo accesible ha tomado una significativa relevancia en la oferta turística, por ello se entiende que es necesario que los sitios destinados al turismo incluyan acceso e información disponible para las personas con discapacidades motrices. El turismo accesible vincula dos grandes elementos: por un lado el turismo, y por otro, la discapacidad. La importancia del turismo accesible está basada en varias razones: el turismo es un elemento básico de la vida cotidiana debido a que es un factor de integración social al que deben tener acceso todos los ciudadanos sin que haya lugar para la exclusión, es una oportunidad de negocios y es un elemento básico de calidad de la oferta turística (2).

El cantón Quevedo perteneciente a la provincia de Los Ríos, constituye uno de los sectores más comerciales significativos y en los últimos años se ha potencializado el turismo, por sus atractivos, sitios y destinos; esto ha generado un cambio a la ciudad. Quevedo cuenta con una importante infraestructura hotelera, por ello el presente proyecto formula una propuesta de un turismo accesible para personas con discapacidades motrices en los establecimientos hoteleros.

CAPÍTULO I.
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1. Problema de investigación.

1.1.2. Planteamiento del problema.

1.1.2.1. Diagnóstico.

En la actualidad se estima que personas con discapacidad en todo el mundo sobrepasan los mil millones de personas lo que equivale al 15% del total de la población global. En Ecuador existen 204.677 personas con algún tipo de discapacidad (3). Las personas con discapacidad motriz se han integrado cada vez más a la sociedad esto hace que tenga mayor participación e inclusión en el entorno regular con adaptaciones y apoyo de instituciones y leyes de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Con el paso del tiempo, trascendentalmente se ha aumentado la posibilidad que las personas con discapacidad motriz pueden disfrutar del ocio, recreación en las diferentes modalidades turísticas; sin embargo, la presencia de barreras físicas y sociales, perjudica la participación e integración de las personas con discapacidades motrices en el sector turístico. En el cantón Quevedo existen establecimientos hoteleros con una buena infraestructura hotelera, pero, como en varias actividades turísticas, las personas con discapacidad motriz han sido excluidas, lo que no se ha tomado es que este segmento de mercado favorecería el esparcimiento de sus actividades.

1.1.2.2. Pronóstico.

En el país existen diferentes tipos de manuales, guía y normativas que rigen el turismo accesible, los problemas actuales para quienes poseen alguna discapacidad y no pueden acceder a los establecimientos hoteleros. Sí en el debido monitoreo por parte de los entes reguladores de los establecimientos hoteleros turísticos, este segmento de mercado es excluido en las diferentes actividades turísticas, provocaría un retroceso en la actividad turística y supresión hacia las personas con discapacidad motriz.

En Quevedo existe el 4.362 personas con discapacidad (4), a medida que pasa el tiempo tiene un crecimiento de la demanda, por esto se debe prestar interés hacia este tipo de

turista, ya que de no hacerlo provocaría el aumento de discriminación lo cual generaría problemas sociales impidiendo el desarrollo hotelero del cantón.

1.1.3. Formulación del problema.

¿Cuál es la situación actual del turismo inclusivo en el sector hotelero del cantón Quevedo?

1.1.4. Sistematización del problema.

¿Qué accesibilidades brinda actualmente el sector hotelero para las personas con discapacidades motrices?

¿Existen algún reglamento u ordenanza municipal que rija sobre la accesibilidad en los establecimientos hoteleros?

¿Cómo influirá el manual informativo dentro de los establecimientos hoteleros bajo la doctrina de regularización y control?

1.2. Objetivos.

1.2.1. Objetivo general.

Diagnosticar el turismo accesible en el sector hotelero para personas con discapacidad motriz en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos.

1.2.2. Objetivos específicos.

- ❖ Identificar la accesibilidad presente en los establecimientos hoteleros para personas con discapacidades motrices.
- ❖ Determinar las características de accesibilidad para turistas con discapacidades motrices en los establecimientos hoteleros.

- ❖ Elaborar un manual informativo bajo la doctrina de regularización y control para turismo inclusivo del cantón Quevedo en el sector hotelero.

1.3. Justificación.

El turismo nace en el siglo XIX, y desde ahí se ha convertido en una industria mundial que mueve diariamente millones de personas, ayudando al desarrollo económico, fomentando el intercambio cultural, que genera fuentes de empleo y mejora la calidad de vida de los residentes que trabajan directa e indirectamente en esta actividad. En los últimos años, el turismo ha venido creciendo de una manera muy significativa del país, es considerado ahora como uno de los principales rubros que más ingresos genera al PIB, y un potencial factor para la economía del Ecuador (5).

La nueva Constitución de la República del Ecuador del 2008, hace referencia a los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, entre las cuales constan las personas con discapacidad. La Constitución de la República del Ecuador en el Art. 48. Señala que el Estado garantizará la 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. Para lograr esta meta, el Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad Art. 45, medidas que aseguren (6): La inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica (7).

Últimamente se ha estado dando importancia al llamado Turismo Accesible, queriendo satisfacer las necesidades de aquellos nichos de mercados que por sus diferentes discapacidades no pueden gozar de las actividades turísticas, la oferta turística para las personas con discapacidades motrices es muy reducida, casi inexistente, y es por esta razón que estas personas no realizan turismo, pues no existen las facilidades que cubran sus necesidades.

Por lo tanto, esta investigación hace énfasis en las personas con discapacidades motrices en los establecimientos hoteleros en el cantón Quevedo, donde nace la necesidad social de involucrar al segmento de personas con discapacidad motriz al disfrute y goce de los diferentes establecimientos hoteleros, este proyecto tiene como finalidad diagnosticar el turismo accesible para personas con discapacidades motrices, para conseguir un ambiente apropiado para los turistas con discapacidad motriz, tanto de la parte constructiva como

de la parte operativa, donde éstos interactúen, permitiendo a las personas con discapacidad motriz puedan desplazarse en cualquier ambiente en donde se encuentren.

CAPÍTULO II.
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco conceptual.

2.1.1. Turismo.

Para la Organización Mundial del Turismo (OMT), “éste debe entenderse como el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado” (5).

2.1.2. Turismo accesible.

El turismo accesible busca que cualquier servicio, atractivo o destino turístico sea accesible para recibir a cualquier persona con o sin discapacidad, personas de tercera edad, mujeres embarazadas. Como menciona la OMT:

- ❖ La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también extraordinaria oportunidad de negocio (8).

2.1.3. Turismo de salud.

Surge ahora la pregunta ¿qué es el turismo de salud?, es la labor que se ocasiona al momento, que las personas viajan desde su residencia habitual por motivos de salud. Existen otros enfoques que argumentan:

Señala De La Hoz, que “la vulnerabilidad en la salud de los viajeros está relacionada con quienes forman parte del fenómeno de movilidad, lo cual impacta en los cambios culturales y sociales, mismos que pueden repercutir en problemas de salud física y emocional” (9).

Mientras tanto Gómez indica “el turismo de salud es considerado por muchos autores como un término holístico, del cual se derivan el turismo médico y el turismo de bienestar” (10).

2.1.4. Modalidad turística.

La modalidad turística es la variante que define una forma específica de turismo con relación a otra. Dicho en palabras más sencillas, una modalidad turística está referida al aspecto singular o modo que motiva la práctica del turismo. Esto quiere decir que no todos los turistas practican la misma forma de visitar lugares ajenos a sus sitios de residencia, ni pernoctan en un mismo tipo de alojamiento, ni están motivados a viajar por una misma causa. Por ello se hace una clasificación del turismo en función de los modos como se practica o de las causas que lo motivan (11).

2.1.5. Alojamiento.

El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el Reglamento de alojamiento turístico (12).

2.1.6. Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura.

Según el artículo 12 del Reglamento de Alojamiento Turístico.- Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

- ❖ Hotel H
- ❖ Hostal HS
- ❖ Hostería HT
- ❖ Hacienda Turística HA
- ❖ Lodge L
- ❖ Resort RS

- ❖ Refugio RF
- ❖ Campamento Turístico CT
- ❖ Casa de Huéspedes CH (12).

2.1.7. Discapacidad.

Es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano (13).

2.1.8. Tipo de discapacidades.

a) Discapacidad sensorial.

i. Discapacidad visual.

Es un término amplio que indica una alteración en el funcionamiento visual. Una persona con ceguera total carece totalmente de visión, no tiene ningún resto visual funcional (poco frecuente, en cambio, la persona con baja visión si tiene restos visuales (13).

ii. Discapacidad auditiva.

Es un término genérico que indica una incapacidad auditiva que puede tener diferente nivel de intensidad (13).

b) Discapacidad motriz.

La Discapacidad Motriz (DM) es una condición de vida que afecta el control y movimiento del cuerpo, generando alteraciones en el desplazamiento, equilibrio, manipulación, habla y respiración de las personas que la padecen, limitando su desarrollo personal y social.

Esta discapacidad se presenta cuando existen alteraciones en los músculos, huesos, articulaciones o medula espinal, así como por alguna afectación del cerebro en el área motriz impactando en la movilidad de la personas (14).

c) Discapacidad mental.

Es toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano, comprende amplia serie de trastornos que pueden estar determinados por muchos factores de naturaleza, biológica, psicológica o social (14).

d) Discapacidad múltiple.

La discapacidad múltiple se caracteriza por la presencia de distintas discapacidades en diferentes grados y combinaciones: discapacidad intelectual, auditiva, motora, visual, autismo, parálisis cerebral, algunos síndromes específicos, epilepsia, hidrocefalia, escoliosis y problemas de comportamiento (14).

2.2. Marco legal.

2.2.1. Ley de turismo.

Ley 97 Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic.-2002

Última modificación: 29-dic.-2014

Estado: Vigente

CONGRESO NACIONAL

Considerando:

Que la Ley Especial de Desarrollo Turístico, promulgada en el Registro Oficial 118 del 28 de enero de 1997 , a la fecha se encuentra desactualizada, por lo que es necesario

incorporar disposiciones que estén acordes con la vigente Constitución Política de la República;

Que el Plan de Competitividad Turística planteó la necesidad de actualizar la legislación turística ecuatoriana, reincorporando importantes disposiciones de la Ley Especial de Desarrollo Turístico, que no han perdido vigencia en el tiempo a fin de atraer la inversión e inyectar divisas a nuestra economía;

Que el Decreto Ejecutivo 1424, publicado en el Registro Oficial 309 de 19 de abril del 2001 , declaró como Política Prioritaria de Estado el desarrollo del turismo en el país; y, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, expide la siguiente.

CAPITULO I

GENERALIDADES

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.

Art. 2.- Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

Art. 3.- Son principios de la actividad turística, los siguientes:

- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;
- b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;
- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;
- d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y,

e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos.

Art. 4.- La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

- a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;
- b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación;
- c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;
- d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos;
- e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística;
- f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y,
- g) Fomentar e incentivar el turismo interno.

CAPITULO II

DE LAS ACTIVIDADES TURISTICAS Y DE QUIENES LAS EJERCEN

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;

- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos, congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

Art. 6.- Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas.

Art. 7.- Las personas jurídicas que no persigan fines de lucro no podrán realizar actividades turísticas para beneficio de terceros.

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art. 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda.

Art. 10.- El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia única Anual de Funcionamiento; lo que les permitirá:

- a. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley;
- b. Dar publicidad a su categoría;
- c. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario, instalación o establecimiento;
- d. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra; y,

e. No tener, que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales, que por disposición de la ley de la materia deban ser solicitadas y emitidas.

Art. 11.- Los empresarios temporales, aunque no accedan a los beneficios de esta Ley están obligados a obtener un permiso de funcionamiento que acredite la idoneidad del servicio que ofrecen y a sujetarse a las normas técnicas y de calidad.

Art. 12.- Cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en ésta Ley y a los reglamentos respectivos (15).

2.2.2. Reglamento de la Ley Orgánica de Discapacidades.

Decreto Ejecutivo 194

Registro Oficial Suplemento 109 de 27-oct.-2017

Estado: Vigente

No. 194

Lenín Moreno Garcés PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA

Considerando:

Que, el artículo 1 de la Constitución de la República establece que el Ecuador es un Estado Constitucional de Derechos y Justicia, lo que supone una transformación de la estructura jurídica e institucional con el fin de garantizar los derechos fundamentales de las personas como centro del andamiaje estatal, social y económico del país;

Que, el numeral 1 del artículo 3 de la citada norma establece como un deber primordial del Estado, el garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos en ella establecidos y en los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por el Ecuador; Que, el artículo 10 ibídem establece que todas las personas, comunidades,

pueblos, nacionalidades y colectivos son titulares de los derechos garantizados en la Constitución y en los instrumentos internacionales;

Que, el ejercicio de los derechos se rige por los principios consagrados en el artículo 11 de la Constitución de la República; entre ellos, el principio de igualdad y de no discriminación, así como la posibilidad de adoptar acciones afirmativas para los titulares que se encuentren en situación de desigualdad;

Que, el numeral 2 del artículo 11 de la citada norma establece la igualdad de todas las personas en materia de derechos, deberes y oportunidades; al tiempo que prohíbe todo tipo de discriminación por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos;

Que, la Constitución de la República en su artículo 11 responsabiliza al Estado de la adopción de medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad;

Que, el numeral 9 del artículo 11 *ibídem* dispone que: "el más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución";

Que, en el artículo 66 de la Constitución de la República, se reconoce y garantiza a todas las personas la igualdad formal, la igualdad material y la no discriminación como derechos de libertad. En este sentido, son principios de la política pública la equidad y la solidaridad como mecanismos redistributivos para alcanzar la igualdad en los resultados, conforme lo determina en su artículo 85;

Que, el artículo 156 de la Constitución define a los Consejos como los órganos responsables de asegurar la plena vigencia y el ejercicio de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos, y les asigna atribuciones en la formulación, transversalización, observancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas relacionadas con las temáticas de género, étnicas, generacionales, interculturales, de discapacidades y movilidad humana, disponiendo además que para el

cumplimiento de sus fines se coordinarán con las entidades rectoras y ejecutoras, y con los organismos especializados en la protección de derechos en todos los niveles de gobierno;

Que, el artículo 341, de la Constitución de la República obliga al Estado a generar las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad. La protección integral funcionará a través de sistemas especializados, de acuerdo con la ley. Los sistemas especializados se guiarán por sus principios específicos y los del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social;

Que, mediante Ley No. 180, publicada en el Registro Oficial No. 996 de 10 de agosto de 1992, se expidió la Ley Sobre Discapacidades, cuyo objetivo era según lo dispuesto en su artículo 1 el de establecer un Sistema de Prevención de las discapacidades y la atención e integración de las personas con discapacidades, permitiéndoles equiparar las oportunidades para desempeñar en la comunidad un rol equivalente al que ejercen las demás personas;

Que, mediante Ley No. 0, publicada en el Suplemento Registro Oficial No. 796 de 25 de septiembre del 2012 , se expide la Ley Orgánica de Discapacidades (LOD); Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 171, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 145 de 17 de diciembre del 2013 , se expidió el Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades;

Que, mediante Ley No. 0, publicada en el Suplemento Registro Oficial No. 283 de 07 de julio del 2014 , se expidió la Ley Orgánica de los Consejos Nacionales para la Igualdad cuyo objeto según su artículo 1 es, establecer su marco institucional y normativo, regular sus fines, naturaleza, principios, integración y funciones de conformidad con la Constitución de la República del Ecuador; y, la misma que es de aplicación obligatoria en todos los niveles de gobierno para los órganos, instancias e instituciones rectoras y ejecutoras de políticas públicas, los organismos especializados para la igualdad,

protección y garantía de derechos; y aquellos que sean parte de los Consejos Nacionales para la Igualdad;

Que, mediante sentencia No. 017-17-SIN-CC, la Corte Constitucional declaró la inconstitucionalidad; aceptó la acción pública de inconstitucionalidad planteada por razones de fondo de los artículos 1-parte final- y 6 segundo y tercer inciso del Reglamento de la Ley Orgánica de Discapacidades

CAPÍTULO III

DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Art. 9.- Equipos multidisciplinarios especializados.- La autoridad educativa nacional expedirá la normativa necesaria para determinar la conformación y funcionamiento de los equipos multidisciplinarios especializados, que realizarán las evaluaciones integrales para definir la modalidad de atención educativa y ofrecer la atención complementaria especializada a los estudiantes con discapacidad o condición discapacitante y sus familias. Tales equipos estarán conformados al menos por una persona con los siguientes perfiles profesionales: psicorehabilitación, psicología educativa y trabajo social; adicionalmente el equipo puede complementarse con un educador especial, un terapeuta de lenguaje o un terapeuta ocupacional, según la discapacidad a ser atendida. En caso de no existir profesionales en esas áreas se podrá incluir a otros especialistas.

Art. 10.- Educación Especial y Especializada.- La autoridad educativa nacional y la autoridad sanitaria nacional garantizarán que en las unidades educativas de educación especializada se cuente con el equipo multidisciplinarios especializado que requiere esta atención, conformado por: un (1) psicólogo/a educativo/a, un/a psicólogo/a clínico/a, un (1) terapeuta ocupacional, un (1) terapeuta de lenguaje, sin perjuicio de otros técnicos y profesionales que por la especificidad de la atención pueda requerirse.

Art. 11.- Becas de educación superior para estudiantes con discapacidad.- Las instituciones de educación superior establecerán programas de becas completas o su equivalente en ayudas económicas que apoyen a su escolaridad a por lo menos el 10% del número de estudiantes regulares; dentro de este porcentaje obligatoriamente deberán considerarse estudiantes con discapacidad, debidamente acreditados por la autoridad sanitaria nacional.

Art. 12.- Inclusión laboral.- La autoridad nacional encargada de trabajo es competente para vigilar, controlar, dar seguimiento al cumplimiento del porcentaje de inclusión laboral de personas con discapacidad y aplicar las sanciones conforme a lo establecido en la legislación correspondiente. Pasarán a formar parte del porcentaje de inclusión laboral, quienes tengan una discapacidad igual o superior al treinta por ciento.

Art. 13.- Turismo Accesible.- El Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades en coordinación con la autoridad nacional encargada del turismo formularán las políticas públicas con el fin de promover el turismo accesible para las personas con discapacidad (16).

2.2.3. Ley de la Salud.

Ley 67

Registro Oficial Suplemento 423 de 22-dic.-2006

Última modificación: 24-ene.-2012

Estado: Vigente

EL CONGRESO NACIONAL

Considerando:

Que el numeral 20 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, consagra la salud como un derecho humano fundamental y el Estado reconoce y garantiza a las personas el derecho a una calidad de vida que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, saneamiento ambiental,...;

Que el artículo 42 de la Constitución Política de la República, dispone que "El Estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección, por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario, y la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia.";

Que el Código de la Salud aprobado en 1971, contiene disposiciones desactualizadas en relación a los avances en salud pública, en derechos humanos, en ciencia y tecnología, a la situación de salud y enfermedad de la población, entre otros;

Que el actual Código de la Salud ha experimentado múltiples reformas parciales que lo han convertido en un cuerpo legal disperso y desintegrado; Que ante los actuales procesos de reforma del Estado, del sector salud y de globalización, en los que se encuentra inmerso nuestro país, la legislación debe priorizar los intereses de la salud de la población por sobre los comerciales y económicos;

Que el Ecuador ha ratificado convenios y tratados internacionales que determinan compromisos importantes del país en diferentes materias como derechos humanos, derechos sexuales y reproductivos, derechos de niños, niñas y adolescentes, entre otros; Que se hace necesario actualizar conceptos normativos en salud, mediante la promulgación de una ley orgánica que garantice la supremacía sobre otras leyes en esta materia; y,

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales expide la siguiente.

LEY ORGANICA DE SALUD

TITULO PRELIMINAR

CAPITULO I

Del derecho a la salud y su protección

Art. 1.- La presente Ley tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la República y la ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético.

Art. 2.- Todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud para la ejecución de las actividades relacionadas con la salud, se sujetarán a las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos y las normas establecidas por la autoridad sanitaria nacional.

Art. 3.- La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables.

CAPITULO III

Derechos y deberes de las personas y del Estado en relación con la salud

Art. 7.- Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos:

- a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud;
- b) Acceso gratuito a los programas y acciones de salud pública, dando atención preferente en los servicios de salud públicos y privados, a los grupos vulnerables determinados en la Constitución Política de la República;
- c) Vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado y libre de contaminación;
- d) Respeto a su dignidad, autonomía, privacidad e intimidad; a su cultura, sus prácticas y usos culturales; así como a sus derechos sexuales y reproductivos;
- e) Ser oportunamente informada sobre las alternativas de tratamiento, productos y servicios en los procesos relacionados con su salud, así como en usos, efectos, costos y calidad; a recibir consejería y asesoría de personal capacitado antes y después de los procedimientos establecidos en los protocolos médicos. Los integrantes de los pueblos indígenas, de ser el caso, serán informados en su lengua materna;
- f) Tener una historia clínica única redactada en términos precisos, comprensibles y completos; así como la confidencialidad respecto de la información en ella contenida y a que se le entregue su epicrisis;
- g) Recibir, por parte del profesional de la salud responsable de su atención y facultado para prescribir, una receta que contenga obligatoriamente, en primer lugar, el nombre genérico del medicamento prescrito;
- h) Ejercer la autonomía de su voluntad a través del consentimiento por escrito y tomar decisiones respecto a su estado de salud y procedimientos de diagnóstico y tratamiento,

salvo en los casos de urgencia, emergencia o riesgo para la vida de las personas y para la salud pública;

i) Utilizar con oportunidad y eficacia, en las instancias competentes, las acciones para tramitar quejas y reclamos administrativos o judiciales que garanticen el cumplimiento de sus derechos; así como la reparación e indemnización oportuna por los daños y perjuicios causados, en aquellos casos que lo ameriten;

j) Ser atendida inmediatamente con servicios profesionales de emergencia, suministro de medicamentos e insumos necesarios en los casos de riesgo inminente para la vida, en cualquier establecimiento de salud público o privado, sin requerir compromiso económico ni trámite administrativo previos;

k) Participar de manera individual o colectiva en las actividades de salud y vigilar el cumplimiento de las acciones en salud y la calidad de los servicios, mediante la conformación de veedurías ciudadanas u otros mecanismos de participación social; y, ser informado sobre las medidas de prevención y mitigación de las amenazas y situaciones de vulnerabilidad que pongan en riesgo su vida; y,

l) No ser objeto de pruebas, ensayos clínicos, de laboratorio o investigaciones, sin su conocimiento y consentimiento previo por escrito; ni ser sometida a pruebas o exámenes diagnósticos, excepto cuando la ley expresamente lo determine o en caso de emergencia o urgencia en que peligre su vida (17).

2.2.4. Constitución de la República del Ecuador.

Decreto Legislativo 0

Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008

Última modificación: 21-dic.-2015

Estado: Vigente

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008

PREAMBULO

NOSOTRAS Y NOSOTROS, el pueblo soberano del Ecuador

RECONOCIENDO nuestras raíces milenarias, forjadas por mujeres y hombres de distintos pueblos,

CELEBRANDO a la naturaleza, la Pacha Mama, de la que somos parte y que es vital para nuestra existencia,

INVOCANDO el nombre de Dios y reconociendo nuestras diversas formas de religiosidad y espiritualidad,

APELANDO a la sabiduría de todas las culturas que nos enriquecen como sociedad,

COMO HEREDEROS de las luchas sociales de liberación frente a todas las formas de dominación y colonialismo,

Y con un profundo compromiso con el presente y el futuro,

Decidimos construir

Una nueva forma de convivencia ciudadana, en diversidad y armonía con la naturaleza, para alcanzar el buen vivir, el sumak kawsay;

Una sociedad que respeta, en todas sus dimensiones, la dignidad de las personas y las colectividades;

Un país democrático, comprometido con la integración latinoamericana -sueño de Bolívar y Alfaro-, la paz y la solidaridad con todos los pueblos de la tierra; y,

En ejercicio de nuestra soberanía, en Ciudad Alfaro, Montecristi, provincia de Manabí, nos damos la presente.

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

TITULO I

Elementos constitutivos del estado

CAPÍTULO PRIMERO

Principios fundamentales

Art. 1.- El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada.

La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución.

Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible.

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado:

1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.
2. Garantizar y defender la soberanía nacional.
3. Fortalecer la unidad nacional en la diversidad.
4. Garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico.
5. Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir.
6. Promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio, mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización.
7. Proteger el patrimonio natural y cultural del país.
8. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.

Capítulo tercero

Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

Art. 35.- Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.

Sección sexta

Personas con discapacidad

Art. 47.- 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.

Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a:

1. La atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus necesidades específicas, que incluirá la provisión de medicamentos de forma gratuita, en particular para aquellas personas que requieran tratamiento de por vida.
2. La rehabilitación integral y la asistencia permanente, que incluirán las correspondientes ayudas técnicas.
3. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.
4. Exenciones en el régimen tributario.
5. El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas.
6. Una vivienda adecuada, con facilidades de acceso y condiciones necesarias para atender su discapacidad y para procurar el mayor grado de autonomía en su vida cotidiana. Las personas con discapacidad que no puedan ser atendidas por sus familiares durante el día, o que no tengan donde residir de forma permanente, dispondrán de centros de acogida para su albergue.
7. Una educación que desarrolle sus potencialidades y habilidades para su integración y participación en igualdad de condiciones. Se garantizará su educación dentro de la educación regular. Los planteles regulares incorporarán trato diferenciado y los de atención especial la educación especializada. Los establecimientos educativos cumplirán normas de accesibilidad para personas con discapacidad e implementarán un sistema de becas que responda a las condiciones económicas de este grupo.
8. La educación especializada para las personas con discapacidad intelectual y el fomento de sus capacidades mediante la creación de centros educativos y programas de enseñanza específicos.

9. La atención psicológica gratuita para las personas con discapacidad y sus familias, en particular en caso de discapacidad intelectual.

10. El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.

11. El acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación, entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille.

Art. 48.- El Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren:

1. La inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica.

2. La obtención de créditos y rebajas o exoneraciones tributarias que les permita iniciar y mantener actividades productivas, y la obtención de becas de estudio en todos los niveles de educación.

3. El desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso.

4. La participación política, que asegurará su representación, de acuerdo con la ley.

5. El establecimiento de programas especializados para la atención integral de las personas con discapacidad severa y profunda, con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad, el fomento de su autonomía y la disminución de la dependencia.

6. El incentivo y apoyo para proyectos productivos a favor de los familiares de las personas con discapacidad severa.

7. La garantía del pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. La ley sancionará el abandono de estas personas, y los actos que incurran en cualquier forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminación por razón de la discapacidad.

Art. 49.- Las personas y las familias que cuiden a personas con discapacidad que requieran atención permanente serán cubiertas por la Seguridad Social y recibirán capacitación periódica para mejorar la calidad de la atención (6).

2.2.5. Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida 2017-2021

El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 consta de número 10 objetivos que buscan el desarrollo del país, pero para la presente investigación se ha considerado dos ellos los cuales tienen enfoque a las personas con discapacidad.

Objetivos nacionales de desarrollo

Eje 1: Derechos para toda la vida

Objetivo1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas

- ❖ Promover la inclusión económica y social; combatir la pobreza en todas sus dimensiones, a fin de garantizar la equidad económica, social, cultural y territorial.
- ❖ Generar capacidades y promover oportunidades en condiciones de equidad, para todas las personas a lo largo del ciclo de vida.
- ❖ Combatir la malnutrición, erradicar la desnutrición y promover hábitos y prácticas de vida saludable, generando mecanismos de corresponsabilidad entre todos los niveles de gobierno, la ciudadanía, el sector privado y los actores de la economía popular y solidaria, en el marco de la seguridad y soberanía alimentaria.
- ❖ Garantizar el desarrollo infantil integral para estimular las capacidades de los niños y niñas, considerando los contextos territoriales, la interculturalidad, el género y las discapacidades.
- ❖ Fortalecer el sistema de inclusión y equidad social, protección integral, protección especial, atención integral y el sistema de cuidados durante el ciclo de vida de las personas, con énfasis en los grupos de atención prioritaria, considerando los contextos territoriales y la diversidad sociocultural.
- ❖ Garantizar el derecho a la salud, la educación y al cuidado integral durante el ciclo de vida, bajo criterios de accesibilidad, calidad y pertinencia territorial y cultural.
- ❖ Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas.
- ❖ Garantizar el acceso a una vivienda adecuada y digna, con pertinencia cultural y a un entorno seguro, que incluya la provisión y calidad de los bienes y servicios

públicos vinculados al hábitat: suelo, energía, movilidad, transporte, agua y saneamiento, calidad ambiental, espacio público seguro y recreación.

- ❖ Garantizar el uso equitativo y la gestión sostenible del suelo, fomentando la corresponsabilidad de la sociedad y el Estado, en todos sus niveles, en la construcción del hábitat.
- ❖ Erradicar toda forma de discriminación y violencia por razones económicas, sociales, culturales, religiosas, etnia, edad, discapacidad y movilidad humana, con énfasis en la violencia de género y sus distintas manifestaciones.
- ❖ Impulsar una cultura de gestión integral de riesgos que disminuya la vulnerabilidad y garantice a la ciudadanía la prevención, la respuesta y atención a todo tipo de emergencias y desastres originados por causas naturales, antrópicas o vinculadas con el cambio climático.
- ❖ Asegurar el acceso a la justicia, la seguridad integral, la lucha contra la impunidad y la reparación integral a las víctimas, bajo el principio de igualdad y no discriminación.
- ❖ Garantizar los derechos de las personas privadas de la libertad y de adolescentes infractores; fortalecer el sistema penal para que fomente la aplicación de penas no privativas de libertad para delitos de menor impacto social, coadyuvando a la reducción del hacinamiento penitenciario, la efectiva rehabilitación, la reinserción social y familiar y la justicia social.
- ❖ Enfrentar el fenómeno socioeconómico de las drogas y el alcohol, a través de estrategias de prevención integral, control y reducción de la oferta.
- ❖ Promover el uso y el disfrute de un hábitat seguro, que permita el acceso equitativo a los espacios públicos con enfoque inclusivo. Promover la protección de los derechos de usuarios y consumidores de bienes y servicios. Garantizar el acceso, uso y aprovechamiento justo, equitativo y sostenible del agua; la protección de sus fuentes; la universalidad, disponibilidad y calidad para el consumo humano, saneamiento para todos y el desarrollo de sistemas integrales de riego.

Objetivos 2: Afirmar la interculturalidad y plurinacionalidad, revalorizando las identidades diversas.

- ❖ Erradicar la discriminación y la exclusión social en todas sus manifestaciones, especialmente el machismo, la homofobia, el racismo, la xenofobia y otras formas

conexas, mediante acciones afirmativas y de reparación integral para la construcción de una sociedad inclusiva.

- ❖ Garantizar la interculturalidad y la plurinacionalidad en la gestión pública, para facilitar el goce efectivo de los derechos colectivos de los pueblos y nacionalidades.
- ❖ Promover el rescate, reconocimiento y protección del patrimonio cultural tangible e intangible, saberes ancestrales, cosmovisiones y dinámicas culturales.
- ❖ Impulsar el ejercicio pleno de los derechos culturales junto con la apertura y fortalecimiento de espacios de encuentro común que promuevan el reconocimiento, la valoración y el desarrollo de las identidades diversas, la creatividad, libertad, estética y expresiones individuales y colectivas.
- ❖ Garantizar la preservación de las lenguas tradicionales, el multilingüismo y el sostenimiento de sistemas de educación intercultural y conocimiento de las diversidades.
- ❖ Salvaguardar los territorios ancestrales y el patrimonio intangible, el fortalecimiento organizativo comunitario, las visiones de desarrollo propio y la sostenibilidad de sus recursos, y proteger la vida y autodeterminación de los pueblos indígenas en aislamiento voluntario. Promover la valoración e inclusión de los conocimientos ancestrales en relación a la gestión del sistema educativo, servicios de salud, manejo del entorno ambiental, la gestión del hábitat y los sistemas de producción y consumo (18).

2.2.6. Código Ético Mundial del Turismo.

Adoptado por la resolución A/RES/406(XIII) de la decimotercera Asamblea General de la OMT (Santiago de Chile, 27 de diciembre-1 de octubre de 1999).

PREÁMBULO

Nosotros, los Miembros de la Organización Mundial del Turismo (OMT), representantes del sector turístico mundial, delegados de Estados, territorios, empresas, instituciones y organismos reunidos en Asamblea General en Santiago de Chile el 1 de octubre de 1999,

Ateniéndonos a los principios encaminados a conciliar sosteniblemente la protección del medio ambiente, el desarrollo económico y la lucha contra la pobreza, que formularon las

Naciones Unidas en la “Cumbre sobre la Tierra” de Río de Janeiro en 1992 y que se expresaron en el Programa 21 adoptado en esa ocasión,

Refiriéndonos, para los efectos del presente instrumento, a las definiciones y clasificaciones aplicables a los viajes, y especialmente a las nociones de "visitante", "turista" y "turismo" que adoptó la Conferencia Internacional de Ottawa, celebrada del 24 al 28 de junio de 1991, y que aprobó en 1993 la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas en su vigesimoséptimo período de sesiones,

Remitiéndonos particularmente a los instrumentos que se relacionan a continuación:

Afirmamos el derecho al turismo y a la libertad de desplazamiento turístico,

- ❖ Declaración Universal de los Derechos Humanos, del 10 de diciembre de 1948,
- ❖ Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, del 16 de diciembre de 1966,
- ❖ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, del 16 de diciembre de 1966,

Afirmamos el derecho al turismo y a la libertad de desplazamiento turístico. Expresamos nuestra voluntad de promover un orden turístico mundial equitativo, responsable y sostenible, en beneficio mutuo de todos los sectores de la sociedad y en un entorno de economía internacional abierta y liberalizada, y

Proclamamos solemnemente con ese fin los principios del Código Ético Mundial para el Turismo:

Art 6.- Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico

1. Los agentes profesionales del turismo tienen obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estancia. Además, asegurarán la absoluta transparencia de las cláusulas de los contratos que propongan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio y a la calidad de las prestaciones que se comprometen a facilitar como a las compensaciones financieras que les incumban en caso de ruptura unilateral de dichos contratos por su parte.

2. En lo que de ellos dependa, y en cooperación con las autoridades públicas, los profesionales del turismo velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios. Se preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados. Asimismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, conforme a las modalidades que dispongan las reglamentaciones nacionales y, cuando corresponda, la de abonar una indemnización equitativa en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales.
3. En cuanto de ellos dependa, los profesionales del turismo contribuirán al pleno desarrollo cultural y espiritual de los turistas y permitirán el ejercicio de sus prácticas religiosas durante los desplazamientos.
4. En coordinación con los profesionales interesados y sus asociaciones, las autoridades públicas de los Estados de origen y de los países de destino velarán por el establecimiento de los mecanismos necesarios para la repatriación de los turistas en caso de incumplimiento de las empresas organizadoras de sus viajes.

Art 7.- Derecho al turismo

1. La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta. La participación cada vez más difundida en el turismo nacional e internacional debe entenderse como una de las mejores expresiones posibles del continuo crecimiento del tiempo libre, y no se le opondrá obstáculo ninguno.
2. El derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, y en particular a la limitación razonable de la duración del trabajo y a las vacaciones pagadas periódicas, que se garantiza en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el artículo 7.d del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
3. Con el apoyo de las autoridades públicas, se desarrollará el turismo social, en particular el turismo asociativo, que permite el acceso de la mayoría de los ciudadanos al ocio, a los viajes y a las vacaciones.
4. Se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías (19).

2.3. Marco referencial.

En el año 2013, Santiana Evelyn realizó un proyecto de investigación enfocado en el turismo accesible orientado a las personas con discapacidad física y sensorial no solo por ser el mayor número que las integra sino por ser los turistas con esta capacidad que más viajan, se trató de conocer las necesidades de turistas con discapacidad que requiere al momento de alojarse en un establecimiento hotelero y si pueden ofrecer o no servicios que permitan facilitar el estadia de ese grupo en la sociedad permitiendo determinar como de como manejan la accesibilidad establecimientos hoteleros.

Dentro de su trabajo Santiana determino que en la mayoría de los hoteles no tienen conocimiento sobre temas de accesibilidad por lo tanto tienen un inadecuado manejo de leyes y normativas a cumplir, dentro de las dependencias las menos accesibles son: habitaciones, cuartos de baños, siendo las más importantes en la estadia del huésped y a las que menos interés se les presta. (20).

Fernández María Teresa, en la ciudad de Cádiz (2007), realizó un proyecto sobre turismo accesible sobre el análisis de accesibilidad hotelera en dicha provincia, no solo por el elevado número de efectivos que lo integran y por su creciente incrementación en el mercado sino también por su futuro potencial de crecimiento, en investigación se trató de conocer las necesidades y deseos de las personas discapacitadas en su comportamiento como turistas tratando de perfilar la oferta hotelera y a su vez contribuya a dar una mayor satisfacción en los turistas discapacitados y una mayor competitividad a las empresas hoteleras.

Dentro de los beneficios que determino Fernández en su investigación está el aumento de calidad de la planta hotelera, la atracción de los distintos colectivos que integran el segmento de los discapacitados y mejoras en la imagen de establecimientos hoteleros (21).

En el 2016 se desarrolló un estudio de factibilidad para la implementación de un establecimiento hotelero accesible para todos los tipos de discapacitados en la ciudad de Salinas, se comprobó que las personas con discapacidad suelen viajar acompañadas, es

por esto que se propuso establecer diferentes tipos de habitaciones y ofrecer interconexiones entre las mismas.

Posterior a la investigación Ribadeneira determinó que es rentable la implementación de un sistema hotelero accesible para todas las discapacidades en Salinas, haciendo referencia a las encuestas realizadas se propuso además, adecuar las instalaciones en general con rampas y senderos aptos, tanto para las sillas de ruedas como para personas con discapacidad visual (22).

CAPÍTULO III.
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización.

Para la realización del proyecto se tomó como punto principal Quevedo, el área de estudio está localizada de acuerdo a la siguiente jerarquía (Tabla 1).

Tabla 1. Características de localización del área de estudio.

División administrativa	Ubicación
País	Ecuador
Provincia	Los Ríos
Cantón	Quevedo
Zona de planificación	5

Fuente: PDYOT (23).

Elaborado por: Autora.

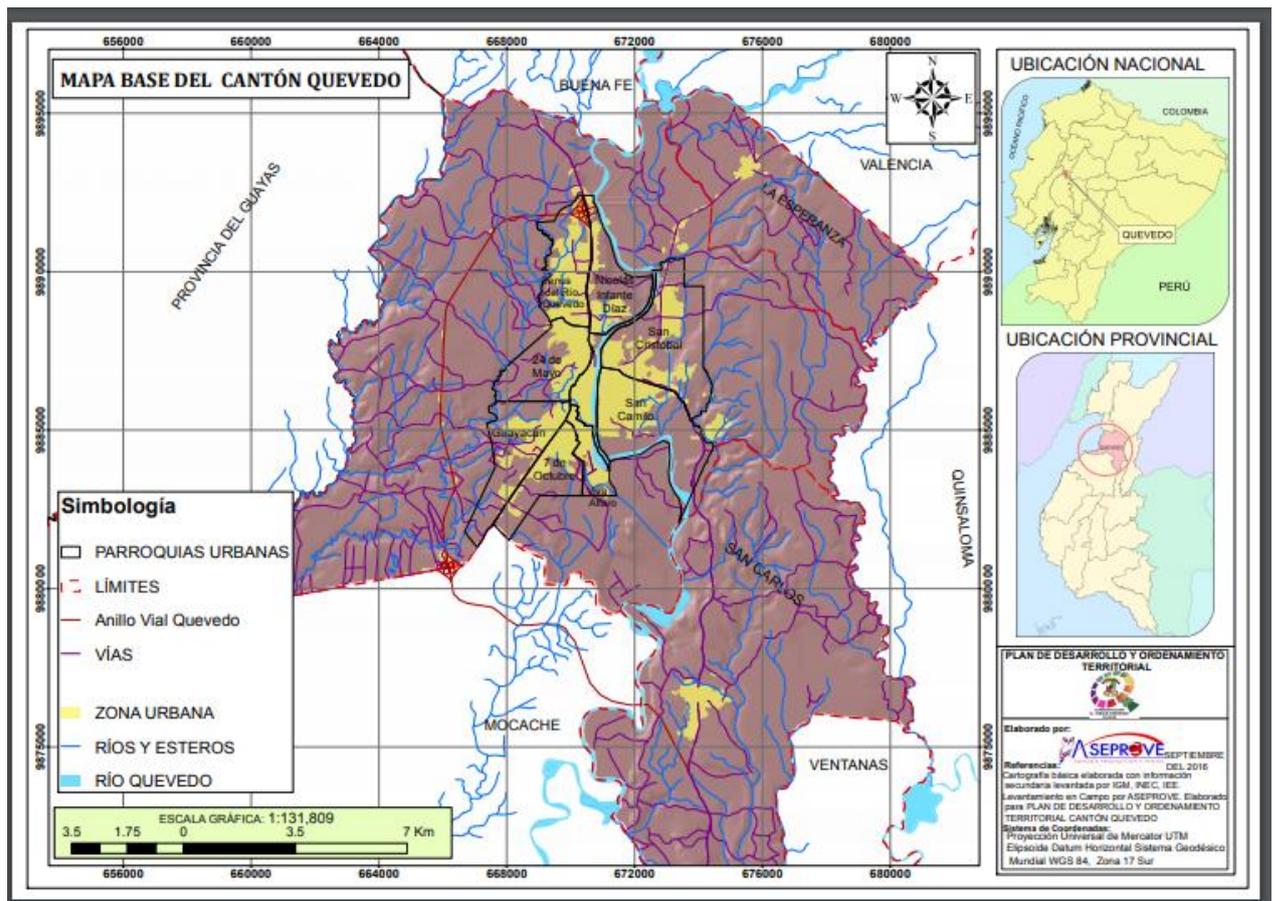


Figura 1 . Localización del área de estudio, 2018.

Elaborado por: Autora.

3.2. Tipos de investigación.

Investigación exploratoria: Debido a que no existen referencias de un diagnóstico para turismo accesible en el sector hotelero, fue necesario el uso de este tipo de investigación para dar un primer acercamiento, de modo que este proyecto servirá para investigaciones posteriores.

Investigación de campo: Este tipo de investigación solicitaba el levantamiento de información mediante técnicas, solamente en el entorno, para así facilitar respuesta a los problemas relatados.

3.3. Métodos de investigación.

Método inductivo: Este método permitió obtener soluciones generales a partir de, hechos o fenómenos, mediante el cual se estableció que materiales fueron necesarios para la elaboración del proyecto.

Método de observación: Se ejecutaron salidas de campo a los establecimientos hoteleros que se encuentran en el catastro de alojamiento turístico del cantón Quevedo para recopilar fundamentos y fotografías sobre la identificación de la presente accesibilidad con el cuentan.

Método analítico: Este método permitió conocer más del objeto de estudio, con lo cual se pudo: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías y analizar el diagnóstico de un turismo inclusivo para personas con discapacidad motriz en los establecimientos hoteleros del cantón Quevedo. Se realizará un análisis de los resultados obtenidos acorde a cada pregunta del estudio realizado a las personas con discapacidad donde se logrará obtener resultados reales y objetivos para mayor confianza y veracidad en el estudio realizado.

3.4. Fuentes de recopilación de investigación.

Información primaria: La recopilación de información primaria se realizó a través de encuestas y observación directa, que se aplicaron a los establecimientos hoteleros del área de estudio.

Información secundaria: Para la búsqueda de información secundaria se usaron páginas web, artículos científicos, proyectos de investigación, libros, manuales de accesibilidad, reglamentos y normativas que correspondan a la actividad turística y al tema de inclusión.

3.5. Diseño de la investigación.

El presente trabajo se realizó con el fin de cumplir con los objetivos planteados, lo que se establece a continuación:

3.5.1. Identificación de la accesibilidad presente en los establecimientos hoteleros para personas con discapacidades motrices.

Se realizó a través una ficha de observación cuya fuente es del Ministerio de Turismo y se tomó como instrumento el Catastro del cantón Quevedo 2010, posteriormente se aplicó la ficha a los establecimientos hotelero.

3.5.2. Determinación de características de accesibilidad para turistas con discapacidad motrices en los establecimientos hoteleros.

Se tomaron como base los siete establecimientos registrados en el catastro de alojamiento turístico del cantón Quevedo, se analizó la accesibilidad presente del sector hotelero para personas con discapacidad motriz. Luego, se definió el mercado objetivo, a través de encuestas aplicadas a las personas con discapacidad que se encuentra en el PAMUNIQ, Asociación “Solidaridad”, y se determinó que posible soluciones se pueden plasmar en el manual informativo dirigido a los establecimientos hoteleros del cantón Quevedo.

3.5.3. Elaboración de un manual informativo bajo la doctrina de regularización y control para turismo inclusivo del cantón Quevedo en el sector hotelero.

Se analizó investigaciones de modelos de manuales para turismo de accesibilidad en el sector hotelero, entre los instrumentos que se observaron están manuales, reglamentos y normativas vigente para este segmentos. A continuación se detalla, documentos base para la elaboración del manual:

- ❖ Ministerio de Turismo: Reglamento de alojamiento turístico.
- ❖ Organización Mundial de Turismo: Turismo accesible para Todos, principios, herramientas y buenas prácticas.
- ❖ Ministerio de Turismo: Manual de accesibilidad universal para sector de servicios de alojamiento turístico.

3.6. Instrumentos de investigación.

3.6.1. Encuesta.

Es una técnica de recopilación de datos a través de preguntas formuladas y estructuradas sobre las variables de la investigación; se obtuvo información en 13 preguntas aplicadas personas con discapacidad, determinando el grado de aceptación del diagnóstico de un turismo accesible para personas con discapacidad motriz en los establecimientos hoteleros. La encuesta se dirigió a 100 personas con diferentes discapacidades, el valor se obtuvo mediante la fórmula de Canavos, este estudio permitió conocer el grado de dificultad que tienen las personas con discapacidad al momento de visitar un establecimiento hotelero.

3.6.2. Población.

La población se calculó utilizando los datos del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS).

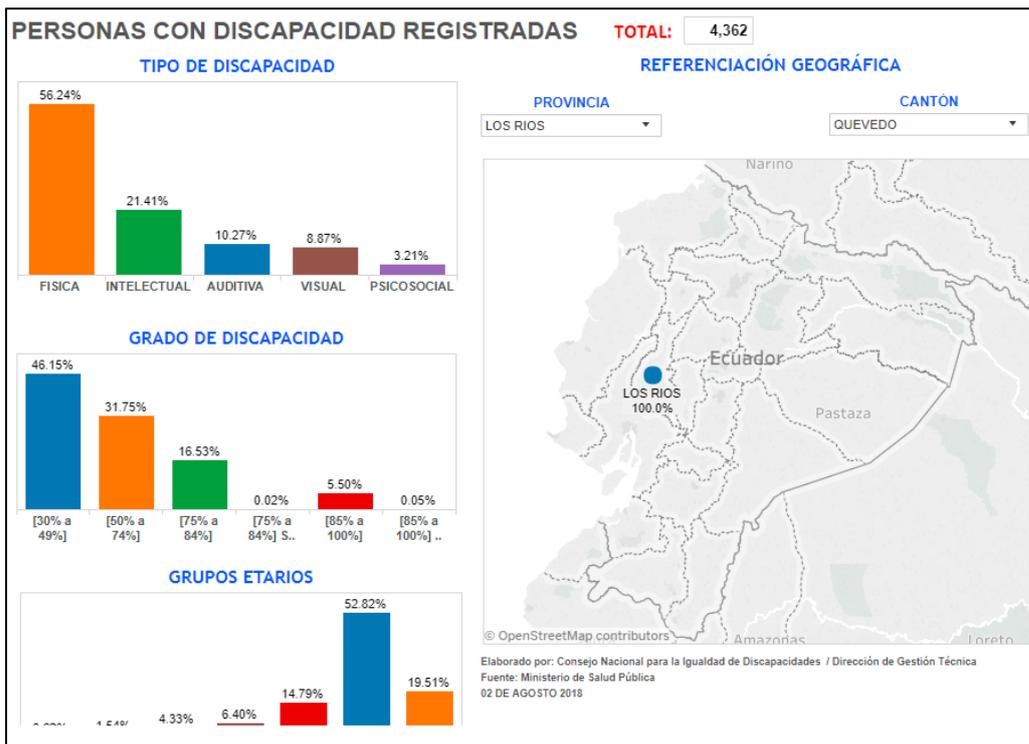


Figura 2. Población registrada con discapacidad

Fuente: Ministerio de Salud Pública (4).

3.6.2.1. Muestra.

Para el cálculo de la muestra del cantón Quevedo se utilizó la fórmula de Canavos, la cual se explica a continuación:

$$n = \frac{N * pq}{(N - 1) * (e / z)^2 + pq}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= nivel de confiabilidad

P= Probabilidad de ocurrencia

Q=Probabilidad de no ocurrencia

N=Población

E= error de muestreo

$$n = \frac{4362 * 0.25}{(4362 - 1)(0.05)^2 + 0.25}$$

$$n = \frac{1090,5}{(4361) * 0,0025 + 0.25}$$

$$n = \frac{1090,5}{11,1525}$$

$$n = 100$$

3.6.3. Ficha de observación.

Para la utilización de esta técnica se ha tomado de referencia el formato de la ficha creada por el Ministerio de Turismo, sin embargo habrá modificación según los requerimientos de la investigación.

Tabla 2. Formato ficha de observación.

	UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO						
	FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES						
	CARRERA DE INGENIERIA EN ECOTURISMO						
Establecimiento	Palmar del Sol	Hotel Olímpico	Hotel San Andres Inn	Hotel Ingles	Hotel del Río	Hotel Presidente	Hotel Jhonatan N° 1
EQUIPOS							
Sillas de ruedas							
Bastón							
Andador							
Audífonos							
Bastón guía							
Muletas							
Prótesis							
Scooters							
Computadoras con reconocimiento de voz, lectores de pantallas							
Estructura de señalización táctil							

Dispositivo de soporte para el cuerpo							
ACCESIBILIDAD							
Rampas							
Puertas amplias con apertura automática							
Baños amplios							
Paneles informativos							
Sillas de ruedas adaptadas							
Habitaciones adaptadas							
Recorrido interior							
Ascensores							
Pasamanos							
Señalética Braille							
Pasillos							
TOTAL							
PORCENTAJE 0% - 50%: Bajo 51% - 75% : Medio 76% - 100% : Alto							

Los indicadores que se utilizaran están considerado con puntuación de SI= 1; NO= 0, los mismos que ayudarán alcanzar el porcentaje según el rango considerado:

0% - 50% = Bajo

51% - 75% = Medio

76% - 100% = Alto

3.7. Tratamiento de los datos

Para mejor entendimiento y explicación de los posibles cambios en el diagnóstico del turismo accesible en el sector hotelero para personas con discapacidad motriz, se utilizó programas informativos que permiten captar información necesaria, estos son: Windows, Microsoft Word para la correcta escritura del documento, Microsoft Excel para la realización de datos estadísticos probabilísticos inmersos en la investigación, Microsoft Power Point para la ejecución de las diapositivas.

3.8. Recursos tecnológicos.

3.8.1. Materiales tecnológicos.

- ❖ Computadora
- ❖ Internet
- ❖ Cámara fotográfica
- ❖ Impresora
- ❖ Receptor GPS navegador

3.8.2. Materiales de oficina.

- ❖ Libros – Artículos – Documentos electrónicos
- ❖ Scanner
- ❖ Libreta de campo
- ❖ Flash memory

CAPÍTULO IV.
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Identificación la accesibilidad presente en los establecimientos hoteleros para personas con discapacidad motriz

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la ficha de observación aplicada a los establecimientos hoteleros, estos tienen un alcance que varía de medio a bajo; la entidad que cumple con normas básicas es Hotel San Andres Inn.

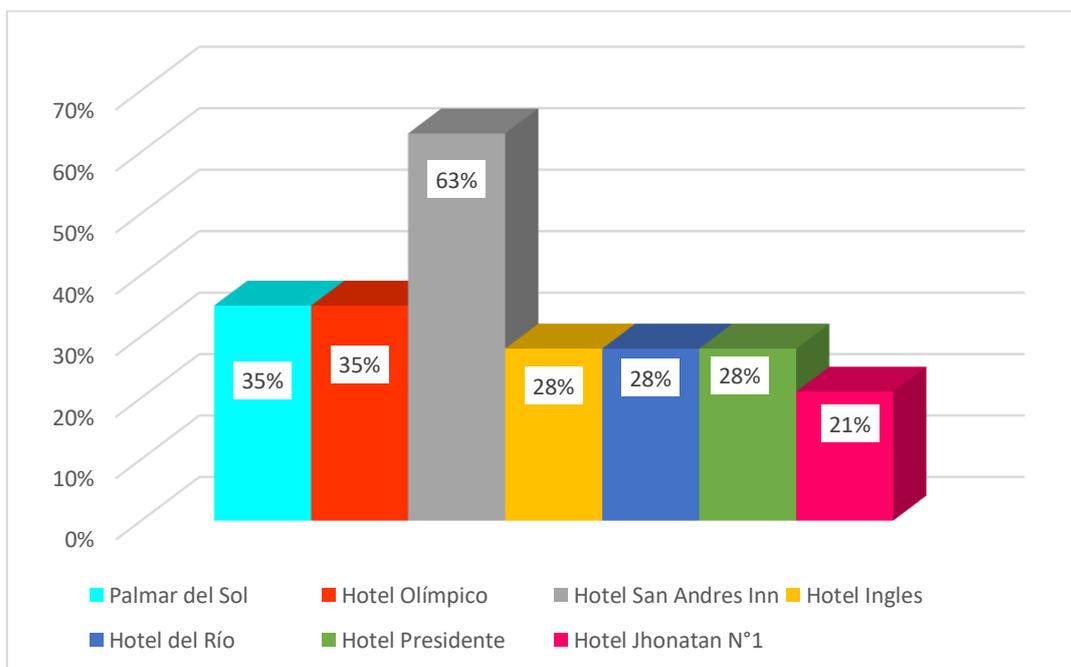


Figura 3. Resultados de la ficha de observación en los establecimientos hoteleros

Elaborado por: Autora.

4.2. Determinación las características de accesibilidad para turistas con discapacidad motrices en los establecimientos hoteleros.

Se aplicaron 100 encuestas a personas que poseen discapacidades diferentes (Anexo 1), lo cual permitió observar el tipo de discapacidad presente y que estableció que establecimiento hotelero de Quevedo presentan accesibilidad. A continuación se muestran los resultados:

El 100% de las personas encuestadas son de procedencia nacional (Figura 4).

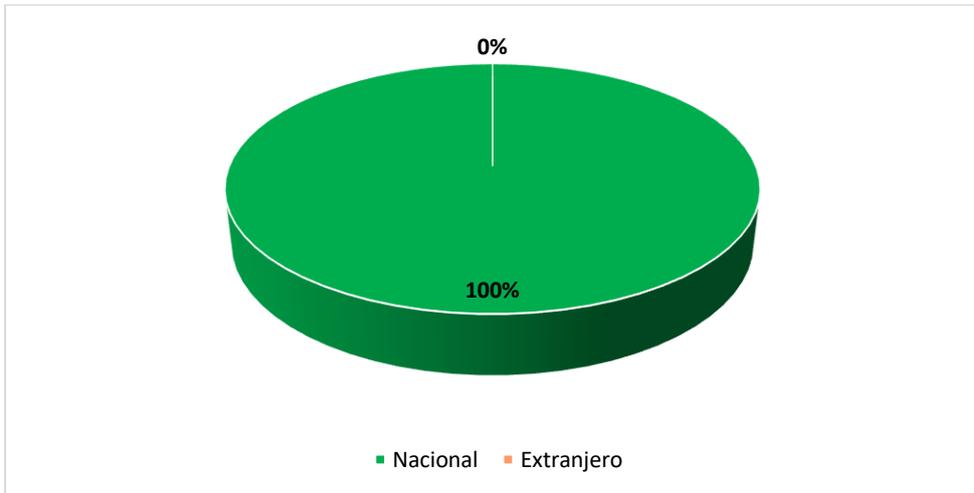


Figura 4. Nacionalidad.

Elaborado por: Autora.

En cuanto a edades el 45% tiene de 18 a 30 años, el 40% es menor de edad, seguido el 10% de 31 a 40 años, un 4 % de 41 a 50 años y el 1 % restante de 51 a 60 años (Figura 5).

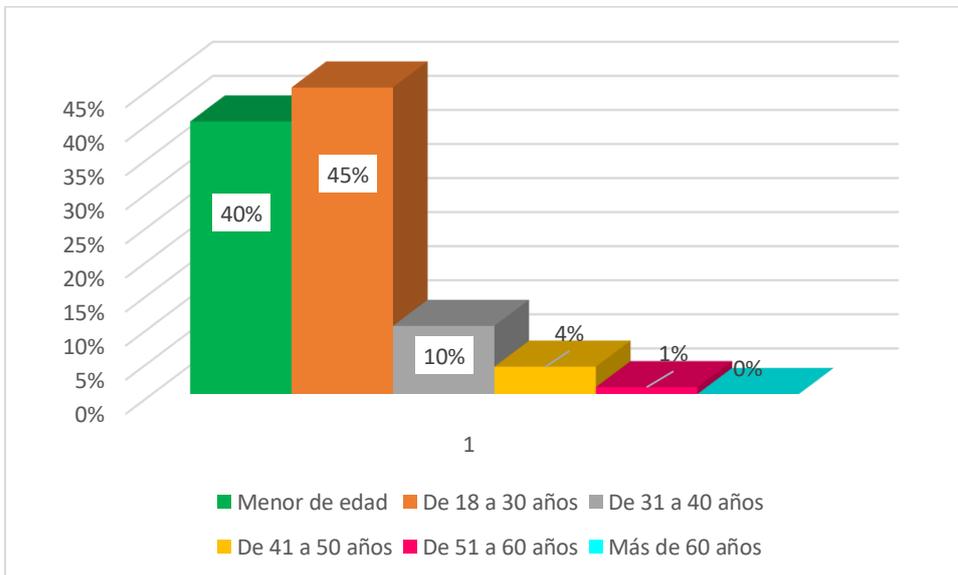


Figura 5. Jerarquía de edades de personas encuestadas.

Elaborado por: Autora

De las 100 personas encuestadas el 73% tiene un nivel de estudio primario, mientras que el 26 % sin estudio y el 1% secundarios (Figura 6).

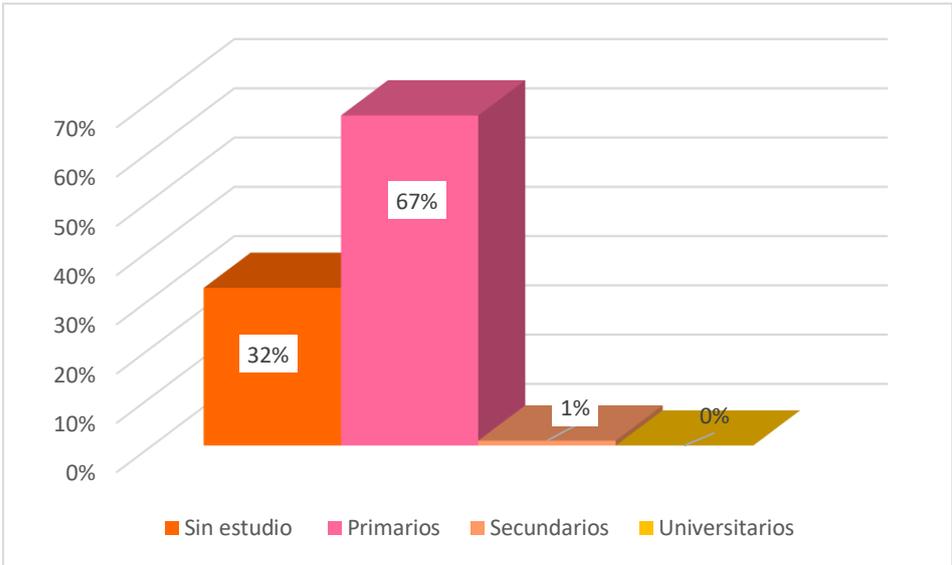


Figura 6. Nivel de estudio.

Elaborado por: Autora.

Con relación de la situación laboral el 49% de las personas encuestadas son estudiantes, el 31% desempleados, un 19% tiene una ocupación diferente y el 1% empleado/funcionario del sector público (Figura 7).

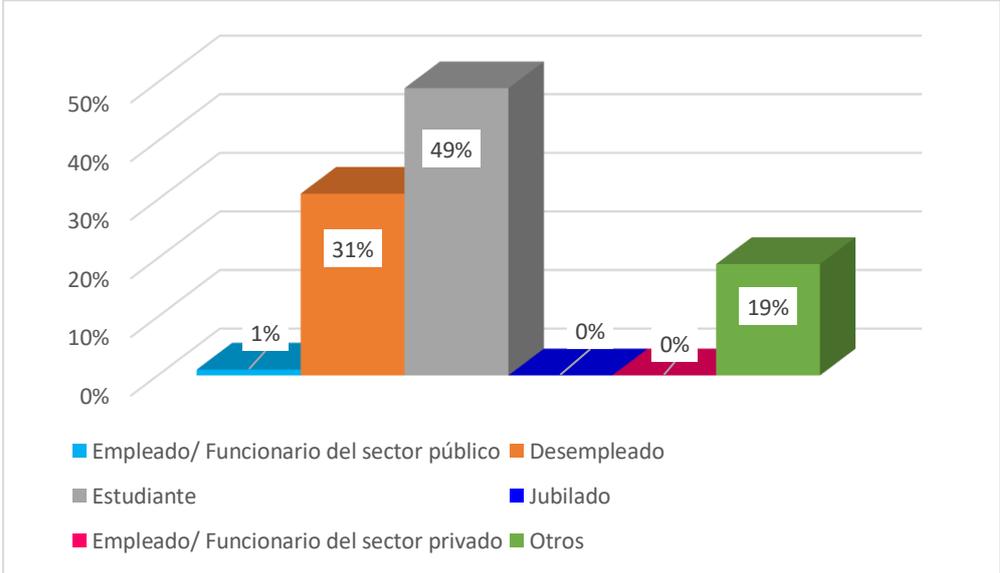


Figura 7. Situación laboral.

Elaborado por: Autora.

De las 100 personas encuestadas el 34% tiene discapacidad intelectual, el 31% discapacidad motriz, seguido el 17% visual, un 10% auditiva y el 8% restante discapacidad física (Figura 8).

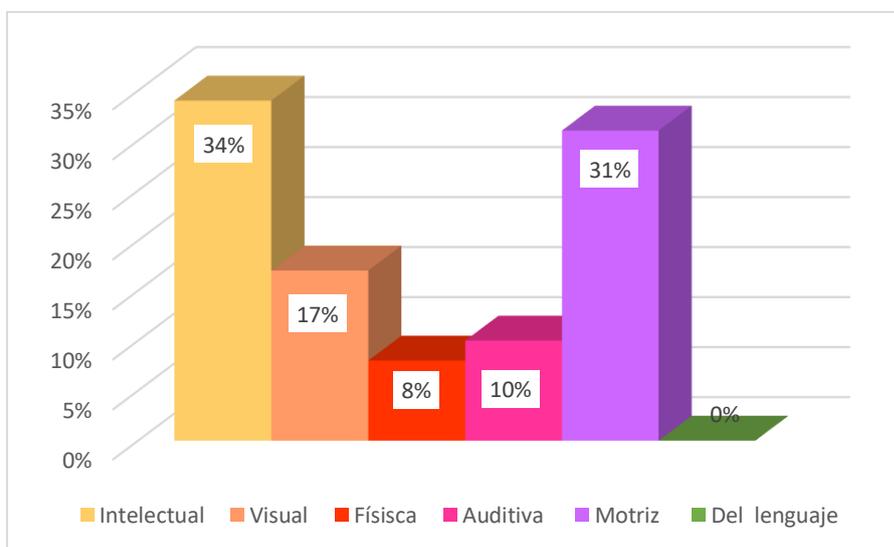


Figura 8. Tipo de discapacidad.

Elaborado por: Autora.

Se observa que el 73% manifiestan que si pueden realizar actividades concernientes con el turismo y el 27% no (Figura 9).

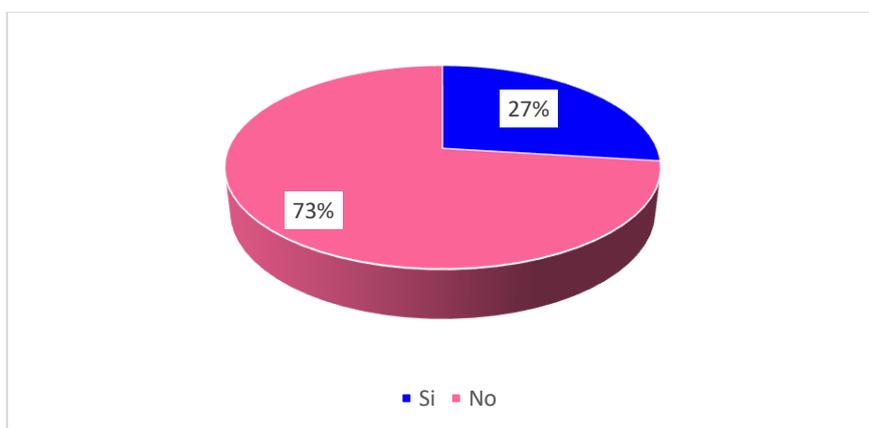


Figura 9. Realizan turismo una persona con un 25%, 75% y 100% de discapacidad.

Elaborado por: Autora.

El 100% de las personas encuestadas no conocen hoteles en Quevedo que brinden facilidades de accesibilidad para personas con discapacidad (Figura 10).

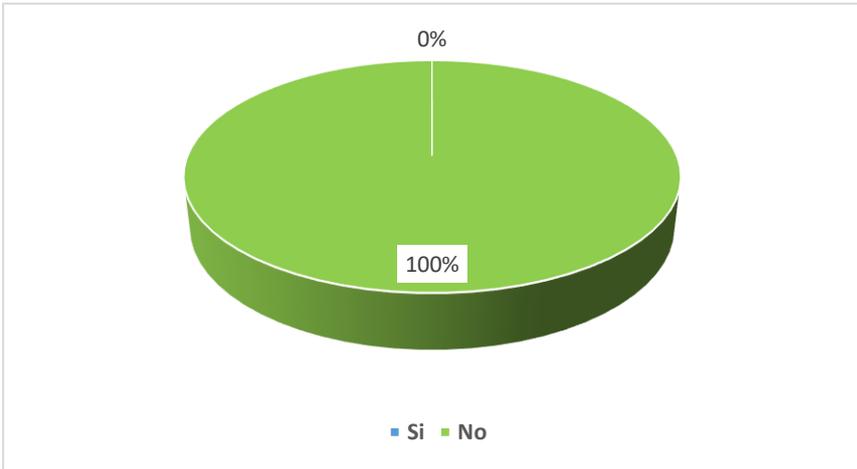


Figura 10. Conoce hoteles en la ciudad de Quevedo con facilidades de accesibilidad.

Elaborado por: Autora.

La mayoría de las personas encuestadas manifiestan que la mayor dificultad al momento de ingresar a un hotel son las puertas de entrada con 77%, las aceras con 71%, un 34%, sobrepisos en la entrada y por último puertas de acceso muy angosta 31% (Figura 11).

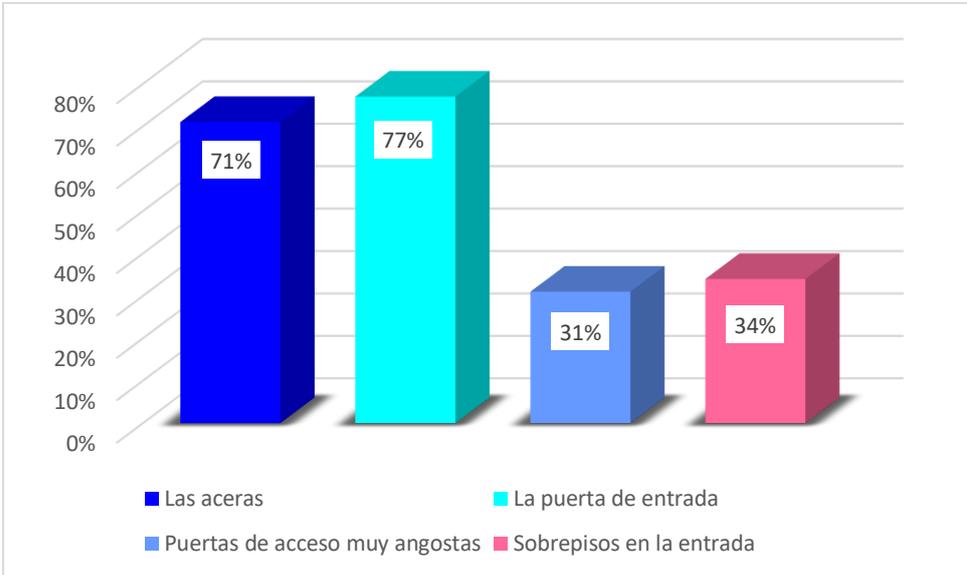


Figura 11. Dificultad que se encuentra en la recepción de un hotel.

Elaborado por: Autora.

En cuanto a la dificultad que enfrentan las personas con discapacidad en la recepción del hotel son las escaleras con un 84%, desniveles 60%, los mostradores muy altos 30% y la mala distribución del mobiliario 11% (Figura 12).

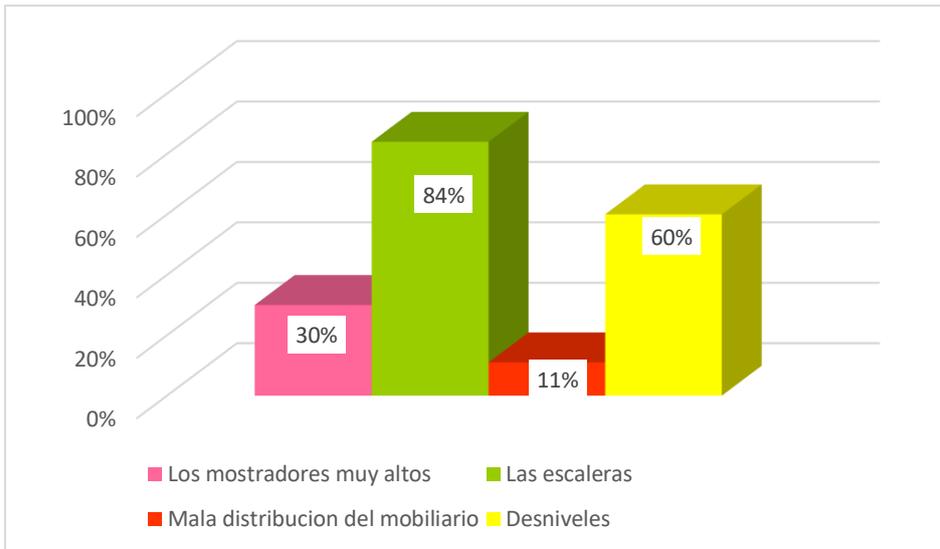


Figura 12. Dificultad para acceder a un hotel.

Elaborado por: Autora.

Las personas manifiestan que los principales obstáculos para llegar a la habitación son la presencia de escaleras 76%, falta de ascensores 69%, la falta de pasamanos 46% y cerraduras de las puertas de acceso muy alto 25% (Figura 13).

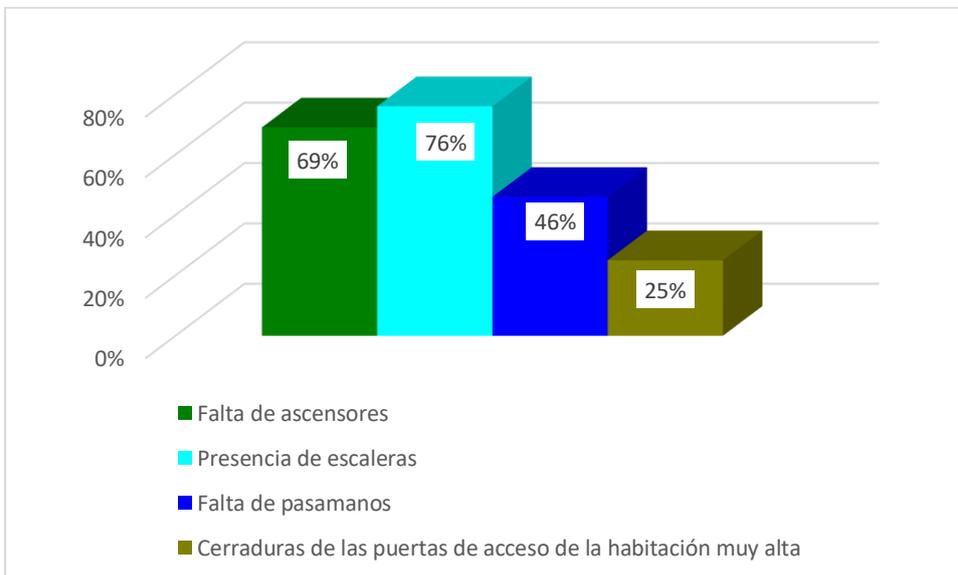


Figura 13. Principales obstáculos en la habitación.

Elaborado por: Autora.

El 87% indicó que las camas son muy altas, el 69% lavamanos muy altos, un 59% no cuenta con apoyador de brazos y el 59% duchas muy altas. Las personas con discapacidad

manifiestan que estas son las dificultades dentro del servicio; camas, baños, etc. (Figura 14).

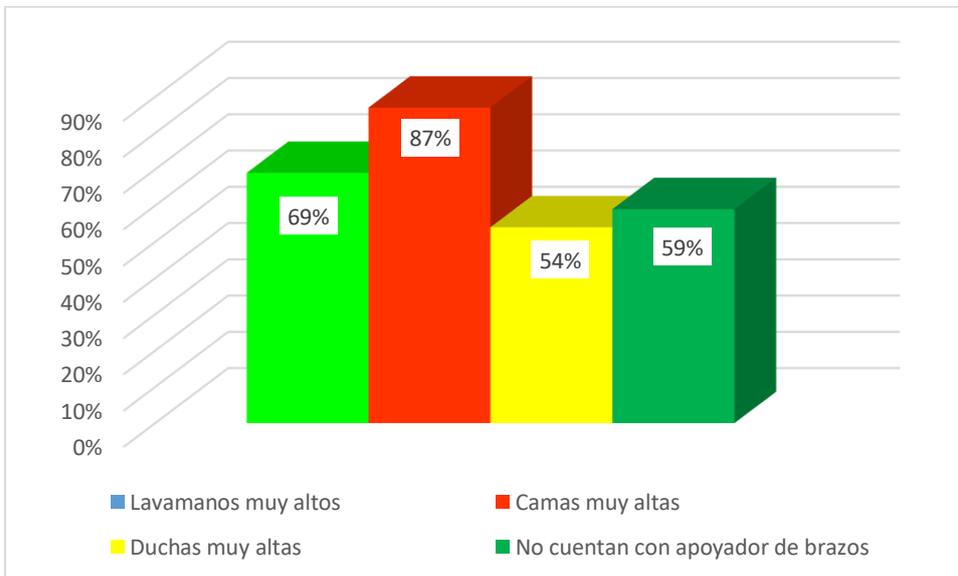


Figura 14. Dificultades dentro del servicio (camas, baños, etc.).

Elaborado por: Autora del proyecto.

Las personas manifiestan que las áreas más difíciles de un hotel son el bar- restaurant 90%, espacios de recreación 83%, parking 72%, sala de conferencias 35%, spa y piscinas reflejan el 34% y gimnasio 14% (Figura 15).

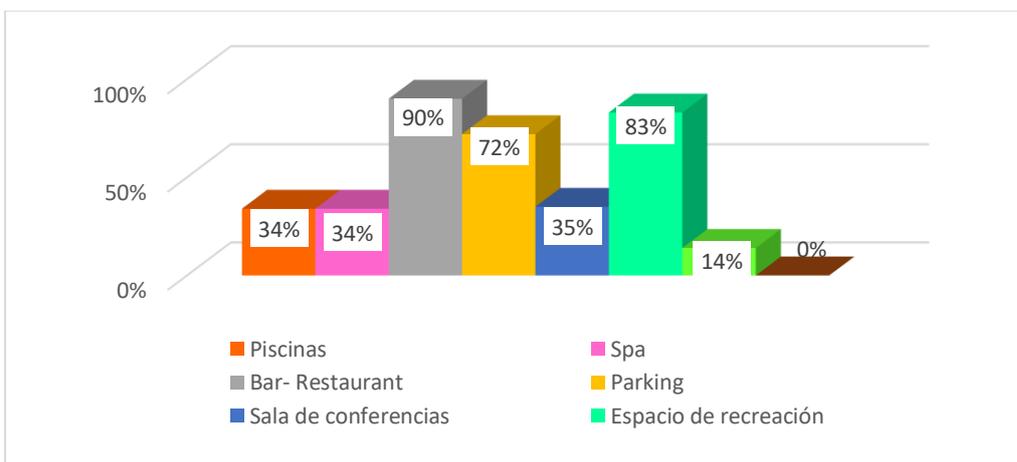


Figura 15. Áreas comunes con dificultad para acceder a un hotel.

Elaborado por: Autora del proyecto.

El 74% indica que se debe mejorar la infraestructura hotelera, el 54% deben mejorar los accesos de las puertas principales, un 33 % deben tener equipos para personas con discapacidad el 31 % restante capacitar al personal (Figura 16).

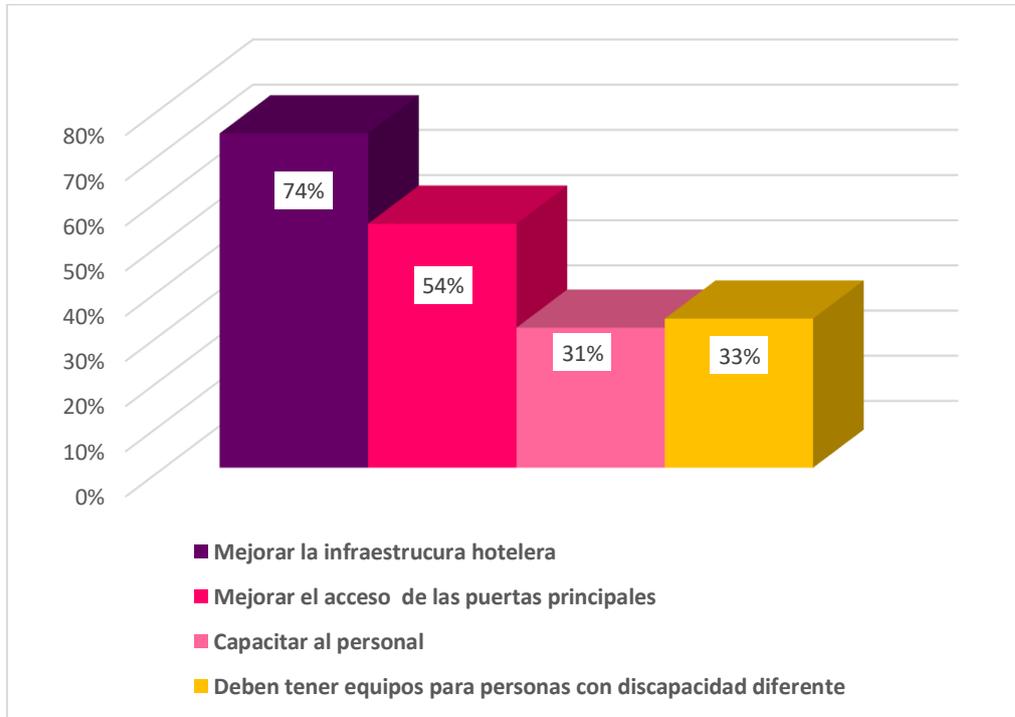


Figura 16.Mejorar la accesibilidad del hotel.

Elaborado por: Autora del proyecto.

- 4.3. Elaboración de un manual informativo bajo la doctrina de regularización y control para turismo inclusivo del cantón Quevedo en el sector hotelero.



MANUAL INFORMATIVO BAJO LA DOCTRINA DE REGULARIZACIÓN Y CONTROL DEL TURISMO INCLUSIVO



SI VIVIR CON UNA DISCAPACIDAD ES UNA AVENTURA...

IMAGINATE VIAJAR CON ELLA

4.3.1. Antecedentes

El turismo social tiene sus orígenes entre las necesidades de las clases obreras europeas de la segunda mitad del siglo XX, las cuales requerían tiempo libre para regresar a sus comunidades de origen. En un primer momento, se trató de periodos de descanso sin ningún tipo de remuneración económica; no obstante, la presión de los sindicatos hizo que el Estado designara días específicos para la generación de vacaciones pagadas (24).

Desde 1996 el Consejo Nacional para la igualdad de discapacidades del Ecuador (4), ha desempeñado un proceso de identificación y registro de personas con discapacidad, es así que al día de hoy, existen 433169 inscritas en todo el país (4). Así también, de acuerdo a las normativas existentes, como la Constitución de la República del Ecuador 2008, el art. 47 manifiesta lo siguiente: “El estado establece políticas para la protección de personas con discapacidad y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades y su integración social, así como el acceso de manera adecuada a todos los bienes, servicios y la eliminación de barreras arquitectónicas” (6).

El turismo social ha evolucionado a paso lento y ahora se busca el bienestar de no solo las personas de la tercera edad y los obreros; sino también de las personas que cuentan con algún tipo discapacidad (24).

4.3.2. Introducción

“Avanzar hacia un país inclusivo y moderno, que otorgue a todos iguales oportunidades de cumplir metas y aspiraciones personales: Un desafío a la arquitectura, urbanismo, programas y proyectos públicos a incorporar las condiciones necesarias para nuestras ciudades, edificios, hoteles, parques, museos, atractivos naturales y culturales que tengan posibilidades de acceso y uso para todos sus habitantes”.

El turismo accesible, turismo inclusivo, turismo para todos es la actividad turística especializada en permitir atención, dentro de las diferentes modalidades turísticas, a personas que por diferentes razones han perdido su movilidad. Las personas que sufren cierto tipo de discapacidad también tienen el derecho de disfrutar los viajes y experiencias recreativas, como cualquier otra persona, el turista con discapacidad debe encontrar un establecimiento hotelero que le brinde el descanso, adecuados de accesibilidad.

Por otra parte, el turismo accesible o inclusivo propone el lema de “turismo para todos: iniciando la accesibilidad universal” a nivel internacional, llegando en un tiempo de optimismo para el segmento de las personas con discapacidad puesto a que cada vez son más los responsables públicos y del sector privado que defienden un turismo para todos, es decir, un turismo del que pueda disfrutar por igual todos los turistas, independientemente de su capacidad.

Sin embargo, en Quevedo las experiencias de alojamientos de las personas con discapacidad en los establecimientos hoteleros no son muy gratas ya que no cuentan con las instalaciones debidamente equipadas y por lo tanto, tiene dificultades para acceder a las diferentes instalaciones. Es por ello, que el objetivo de este manual informativo está diseñado bajo la regularización y control de un turismo inclusivo para los establecimientos hoteleros del cantón Quevedo.

4.3.3. Objetivo

La elaboración de un manual con diagnóstico de un turismo accesible para personas con discapacidades motrices en los establecimientos hoteleros del cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, busca informar bajo que regularización debe estar alineado el sector hotelero para recibir y brindar las distintas facilidades al segmento de usuarios con discapacidad motriz.

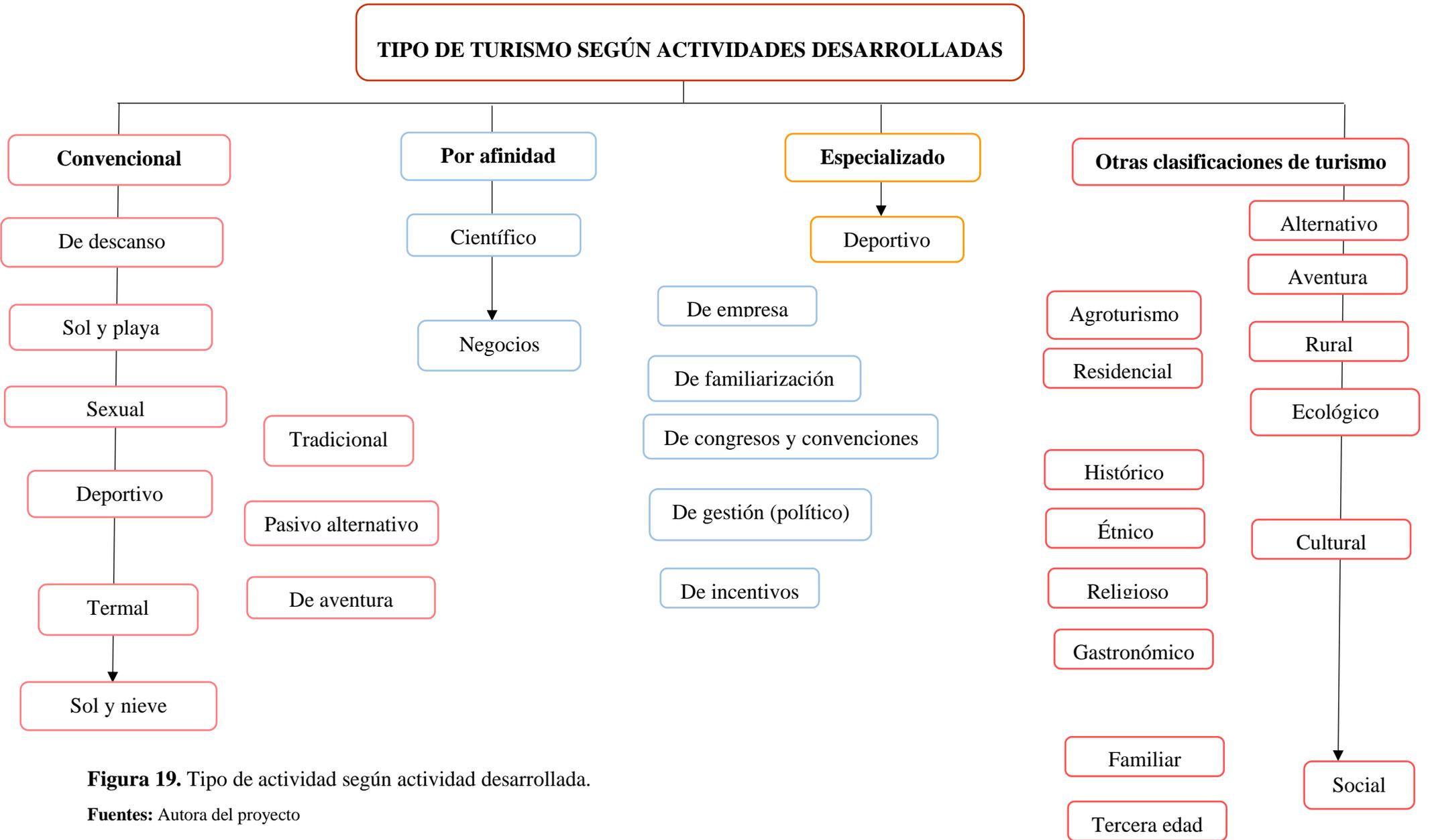


Figura 19. Tipo de actividad según actividad desarrollada.

Fuentes: Autora del proyecto

4.3.5. CAPITULO II

TURISMO ACCESIBLE

La Organización Mundial de Turismo (1980) en la convención celebrada en Manila afirma:

En el año 1975 la Asamblea General de las Naciones Unidas refiere a los derechos de las personas con discapacidad en la denominada "Declaración de los derechos de las personas con discapacidad"

1981 declara como el "Año de las Personas discapacitadas
1982 " Programa Mundial de Acción concernientes a las Personas Discapacitadas"

Figura 20. Organización Mundial de Turismo.

Fuente: OMT, 2017 (32).



Accesibilidad es el conjunto de características que debe acomodar un entorno urbano, rural, infraestructura y servicio, para ser utilizado en término de bienestar, seguridad, igualdad y libertad para personas con discapacidades motrices.

Figura 21. Definición de turismo accesible.

Fuente: Autora del proyecto.

Pérez y González (2003), comentan que el turismo accesible (TA) se ha concebido desde sus inicios como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo por las personas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial, es decir, pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a las infraestructuras y servicios turísticos (33).

Según Gómez (2002), turismo accesible se podría definir como la variedad de actividades originadas durante el tiempo libre dedicado al turismo, por personas con capacidades restringidas, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social (24).

CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA TURÍSTICA ACCESIBLE

Según (García 2015), tomando como base las recomendaciones de la OMT y diferentes organizaciones para personas con discapacidad, expresa que las características de accesibilidad de un destino debe cumplir con entornos urbanos en el cual todas las personas puedan desplazarse en condiciones de igualdad y seguridad, donde no haya riesgos de tropezar o caer y que cumpla con los estamentos de la accesibilidad universal.



Diseño universal

- Según Moreno y Martínez(2015), el diseño universal consiste en " la percepción y creación de diversos productos, entornos y servicios de manera que puedan sr utilizados por el mayor número posible de persona sin necesidad de adaptaciones"



Establecimiento turístico adecuados para personas con discapacidad

- Alojamientos con infraestructura adaptada a diferentes tipos de discapacidades (buscar norma de habitaciones), servicios de alimentación adeuados y accesibles, personal capacitado para la tensión de cualquier tipo de discapacidad.



Transporte accesible

- Para el desplazamiento desde el punto de origen hasta su destino, con escaleras automáticas o rampas adecuadas para el fácil acceso a su interior.

Figura 23. Característica de la oferta turística.

Fuente: Azucena, 2015 (26).

4.3.6. CAPÍTULO III

DISCAPACIDAD

DSCAPACIDAD

Es toda ausencia de capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del entorno que se considera normal para un ser humano

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Son aquellas personas que muestran deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que al interactuar con en el medio puedan impedir su participación en la sociedad.

Figura 24. Definición de discapacidad.

Fuente: Autora del proyecto.



“LO QUE SE REALICE HOY EN NOMBRE DE LA DISCAPACIDAD, TENDRÁ UN SIGNIFICADO EN EL MUNDO DE MAÑANA”

TIPO DE DISCAPACIDAD

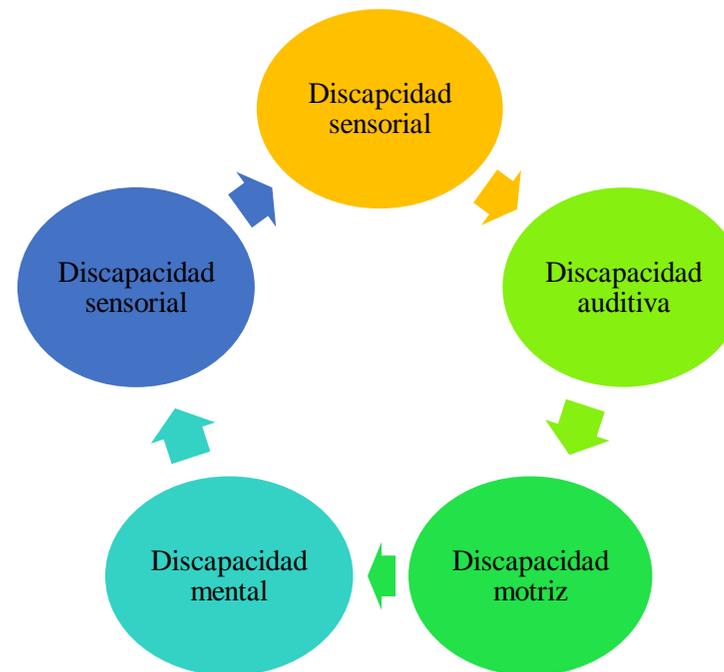


Figura 25. Tipo de discapacidad.

Fuente: Autora del proyecto.



VOCABULARIO

INCLUSIVO



A continuación se presenta un texto propuesto a informar sobre el uso correcto del lenguaje en discapacidad. El uso adecuado del lenguaje será fundamental en la construcción tanto de los ambientes como de una sociedad incluyente. Se presenta una tabla en la cual se explica la terminología correcta para referirse a las personas con discapacidad.



Figura 26. Vocabulario inclusivo

Fuente: Teletón, 2017 (27)

4.3.7. CAPÍTULO IV

ALOJAMIENTO

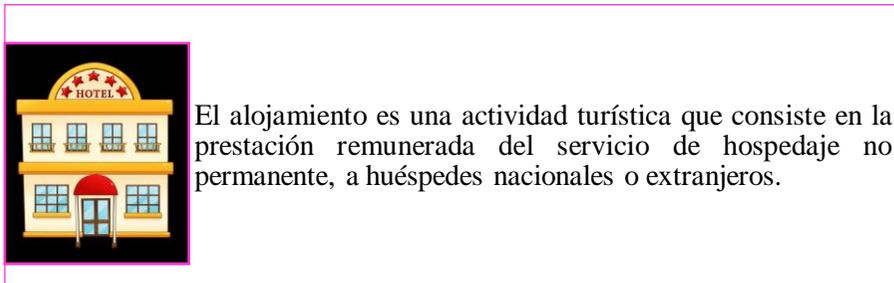


Figura 27. Definición de alojamiento.

Fuente: Autora del proyecto.

CLASIFICACIÓN	NOMENCLATURA
Hotel	H
Hostal	HS
Hostería	HT
Lodge	L
Resort	RS
Refugio	RF
Campamento Turístico	CT
Casa de Huésped	CH

Tabla 3. Nomenclatura y clasificación de alojamiento turístico.

Fuente: Autora del proyecto.



En 1829, el arquitecto Isaiah Rogers emprendió la construcción de un gran hotel en Boston. La Tremont House, fue el primer hotel de primera clase, fue el primer hotel que ofreció habitaciones con llave .



César Ritz

El creador de la hotelería fue Cesar Ritz. Conocido también conocido como el “Rey de los Hoteles”



El primer hotel que surgió fue el Grand Hotel construido en París en 1850

Figura 28. Historia de la creación de la actividad hotelera.

Fuente: Autora del proyecto.

Alojamiento de la ciudad de Quevedo

“La ciudad de Quevedo, ofrece a sus turistas una variedad de hoteles, desde alojamientos de lujo de todas las categorías hasta los más económicos, y a precios muy accesibles. Todos los hoteles ofrecen excelentes habitaciones totalmente equipadas para satisfacer al máximo las necesidades de los huéspedes más exigentes” (23).

SOLUCIONES PARA LA ACCESIBILIDAD A HOTELES DE LA CIUDAD DE QUEVEDO.

LA ACCESIBILIDAD COMO NECESIDAD.

La diversidad de los clientes, en cuanto a sus necesidades y deseos, es el primer valor que se debe tener en cuenta cuando se pretende ofrecer un servicio hotelero de calidad. Todos deseamos una atención y un servicio personalizado y que tengan en cuenta nuestros gustos y deseos. Si este servicio, además, de ser plenamente accesible, el conocimiento de esta diversidad adquiere mayor importancia, especialmente en relación con las personas con discapacidad, que serán los primeros receptores de las medidas que se lleven a cabo. Este capítulo se dedica, por ello, a describir precisamente las características particulares de accesibilidad dirigidas a las personas con discapacidad en un hotel (28).

Las dimensiones de la accesibilidad: movilidad, comunicación y uso.

La accesibilidad se refiere a distintas dimensiones de la actividad humana; a través de su conocimiento se puede facilitar la comprensión e identificación de los problemas que pueden encontrarse tanto en el diseño de las instalaciones hoteleras como en la prestación del servicio. Desplazarse, comunicarse, entender y usar o manipular son algunas de las formas básicas de actividad humana fundamentales para interactuar en cualquier medio. En cualquiera de ellas las personas pueden encontrar ciertas dificultades u obstáculos para su desarrollo y desenvolvimiento cotidiano, por lo que son la base para definir las dimensiones de la accesibilidad:

Movilidad: Toda acción que implique tanto el desplazamiento o traslado de la propia persona de un punto a otro, como el entendimiento y alcance de cosas, objetos, etc., ya sea a través de los propios medios o mediante alguna ayuda externa o medio de transporte (28).



Figura 29. Movilidad

Comunicación: Proceso por el cual se emite, recibe o intercambia información entre dos o más personas, de manera directa o indirecta a través del lenguaje: hablado, escrito, gesticulado o signado. Se incluye en esta dimensión todo lo relativo al uso de símbolos y signos destinados a la señalización (28).

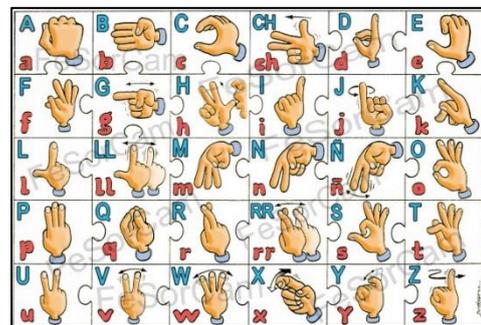


Figura 30. Alfabeto dactilógico

Uso: Toda manipulación, utilización y/o interacción entre una persona y un objeto, dispositivo, elemento y espacio para su aprovechamiento. Por uso se entiende la capacidad de manipular y uso de forma eficiente fácil, cómoda y segura de un entorno, producto o servicio, tanto físico como virtual. El uso eficiente quiere decir aquí, que el entorno, producto o servicio pueda ser utilizado por todas las personas sin importar sus características físicas o sociales (28).



Figura 31. Uso entre una persona con discapacidad y un objeto

LA ACCESIBILIDAD EN EL DISEÑO DE UN HOTEL.

Un hotel accesible debe ofrecer un buen servicio adaptado a las exigencias de confort del de los usuarios y que pueda ser caracterizado en casos que sea necesario, situaciones que

hacen posible desenvolverse a las personas discapacidad motriz. A continuación se muestran las dimensiones o requisitos básicos de accesibilidad que debe brindar el sector hotelero:

ACCESO

ESCALERA

Para que puedan ser usadas personas no videntes o aquellos que sufren de algún tipo de dificultad para desplazarse, las escaleras deben tener las siguientes características:

- ✓ Tener material antideslizante tanto en seco como en mojado.
Un ancho mínimo de 1.20mts.
- ✓ Escalones correctamente proporcionados: la huella (profundidad del peldaño) no debe tener menos de 28cms, y la contrahuella (altura del peldaño) no más de 18cms.
- ✓ Franja de distinta textura y color al inicio y final de la escalera.

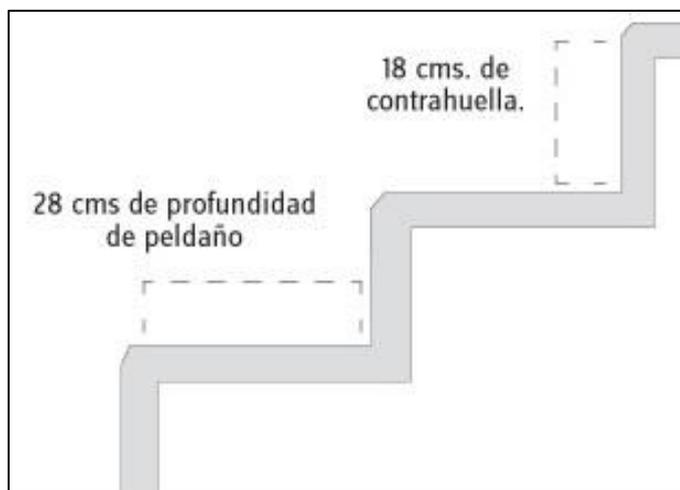


Figura 32. Medidas de escalera

Fuente: For Handicapped Travelers (29).



Figura 33.Escaleras adaptadas

Fuente: For Hanndicapped Travelers (29).



Figura 33. Elevador de escaleras

Fuente: For Hanndicapped Travelers (29).

ASCENSORES – ELEVADORES.

Los ascensores deben tener las siguientes características:

- ✓ Ancho mínimo de 85cms., y una medida interior de al menos 140cms. x 110cms.
- ✓ Numeración y las anotaciones requeridas para operar el movimiento del ascensor deberán estar en "sobrerrelieve".
- ✓ Tiempo de detención deberá ser suficiente para permitir el paso a una persona con discapacidad en silla de ruedas o a un no vidente.

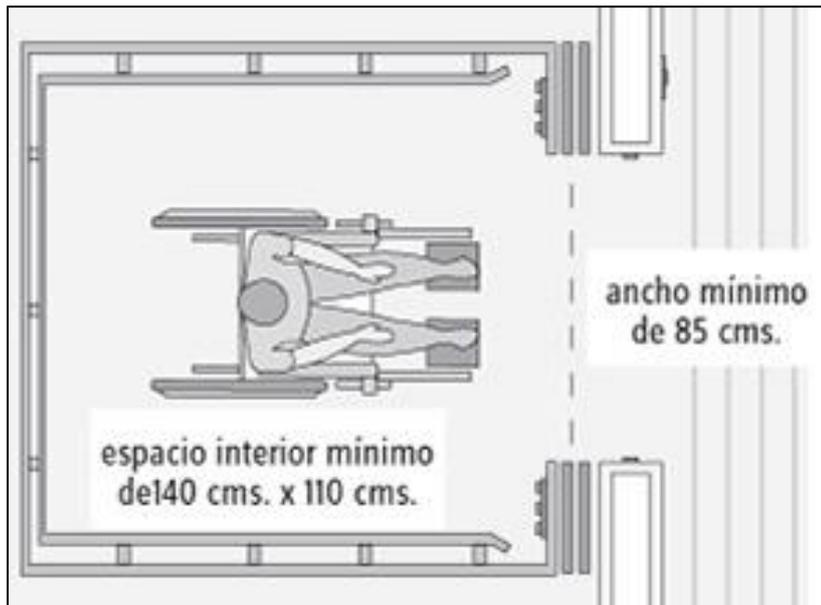


Figura 34. Medidas del ascensor.

Fuente: For Handicapped Travelers (29).

BAÑOS

Todo establecimiento hotelero debe contar con baño adaptado para personas con discapacidad, este debe ser ubicado en un lugar accesible y claramente señalizado.

- ✓ Se recomienda que la puerta del baño sea de corredera o abra siempre hacia fuera, esto para evitar que, en caso de que el usuario sufra alguna caída al interior del baño, pueda quedar impidiendo la apertura de la puerta. Deben contar con un suelo de algún material antideslizante, y un espacio libre de a l menos 150cms, que permita al interior del baño el giro de una silla de ruedas en 360°.

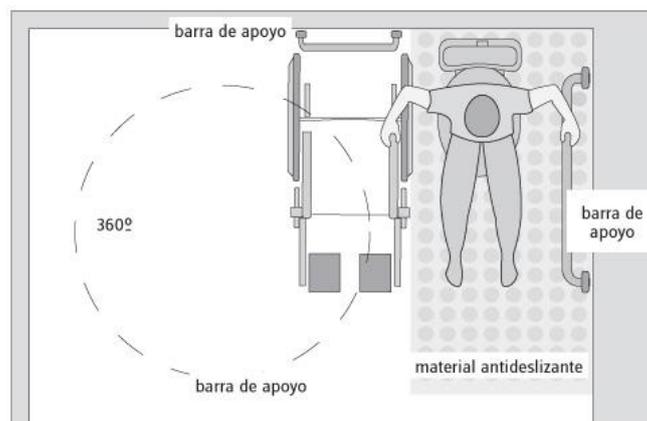


Figura 35. Diseño de baños accesible.

Fuente: For Handicapped Travelers (29).

- ✓ Junto a los artefactos sanitarios deberán instalarse barras de apoyo, todos los accesorios del baño (jabonera, toallas, etc.) deben ir instalados a una altura no superior a 120cms del suelo.
- ✓ El lavamanos no debe tener pedestal ni mobiliario inferior que impida la aproximación de una silla de rueda hasta su borde, deben ir a una altura de 80cms, es conveniente que la grifería sea del tipo palanca, presión o algún otro sistema que no necesite girar la muñeca para su funcionamiento.

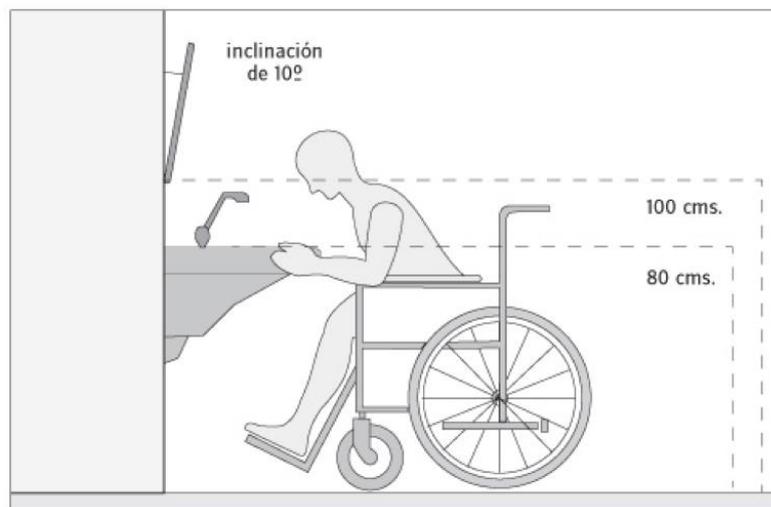


Figura 36. Diseño de lavamanos

Fuente: For Handicapped Travelers (29).

- ✓ El WC deben estar a una altura de 50cms desde el nivel del suelo, si el artefacto estándar es de una altura menor, puede solucionarlo colocándolo sobre una plataforma en obra lo más ceñida a la forma de la base del inodoro para no interferir en la aproximación hacia él. Es fundamental la existencia de una barra de apoyo (resistente y de material antideslizante) que permita la transferencia desde la silla de ruedas hacia el WC.

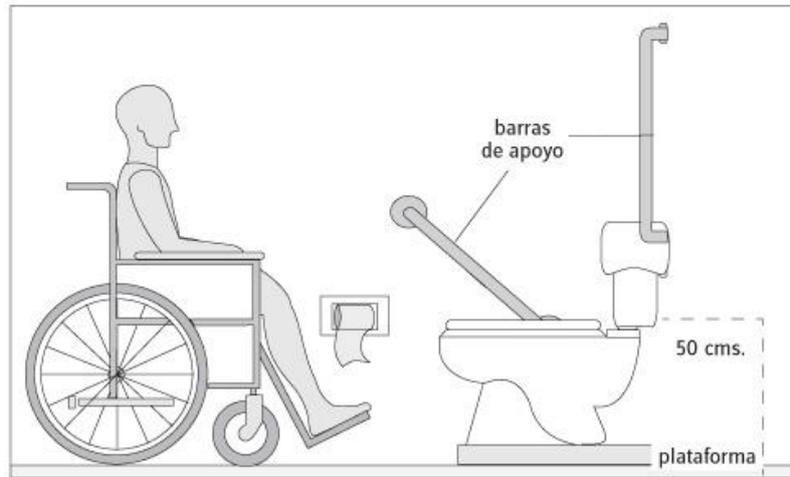


Figura 37. Diseño WC

Fuente: For Hanndicapped Travelers (29).

- ✓ La ducha resulta más práctica y cómoda que la tina para las personas con discapacidad. El receptáculo no debe tener bordes que impidan el acercamiento de una silla de ruedas, basta con un desnivel de 1.5cms. y una pendiente del 2% hacia el desagüe para evitar que el agua escurra por el resto del baño. Deben instalarse barras de apoyo a 85cms. en sentido horizontal, y hasta 140cms. en sentido vertical. La ducha ha de incorporar un asiento, fijo y abatible (idealmente de 45 x 45cms. y a 50cms. de altura) o movable. La grifería de ducha debe ser de tipo teléfono ya que resulta más cómoda y fácil de manipular.

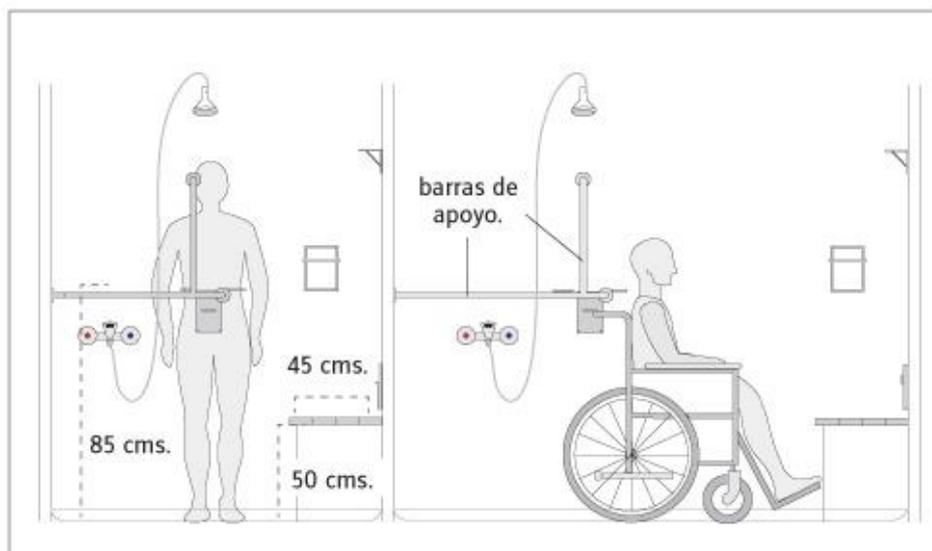


Figura 38. Diseño de duchas

Fuente: For Hanndicapped Travelers (29).

HABITACIONES

Las Habitaciones o cuartos deben tener las siguientes características:

- ✓ La cama debe estar levantada del suelo al menos 20cms. Lo ideal es que su altura se aproxime al máximo a la de una silla de ruedas: 45 a 50cms.
- ✓ Los dormitorios deben considerar un área circular de rotación de 360° y barandas de apoyo alrededor de la cama para el traspaso desde la silla de ruedas.
- ✓ Si existen ventanales hasta el suelo o ventanas más bajas de 1.20mts, deben protegerse contra posibles choques con la silla de ruedas.
- ✓ Las manillas y mecanismos de cierre y apertura de las ventanas no deben estar a una altura mayor a 1.20mts. Hay que evitar anteponer objetos que dificulten el alcance a la ventana.

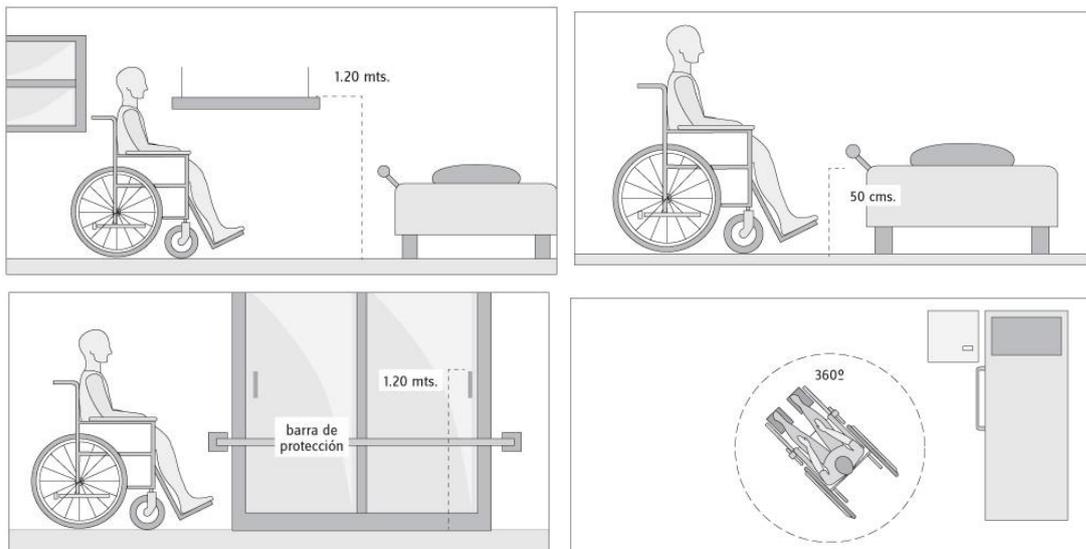


Figura 38. Diseño habitaciones accesibles.

Fuente: For Handicapped Travelers (29).

CAPÍTULO V.

REGULARIZACIÓN Y CONTROL PARA TURISMO INCLUSIVO

Para conocer el tema de turismo inclusivo, uno de los primeros compromisos de toda administración es capacitar a su personal, dar un seguimiento, en el cual las personas con discapacidad tengan una participación dentro de las diferentes actividades turística. “La globalización hace que sea rápida la adopción de normas. Lo que no es tan rápida es la aprobación de dichas normas, la aplicación de políticas y leyes que faciliten su cumplimiento” (30).

Es incomparable el procedimiento a nivel mundial en tema de accesibilidad y turismo accesible. Existen variedad de investigación internacionales que han desarrollado, la Organización Mundial de Turismo junto con organizaciones de personas con discapacidad, especialmente la Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad (España), la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) y la Fundación ACS han elaborado documentos : “Turismo para todos: promover la Accesibilidad universal”, Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística , Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos y un Manuales sobre turismo accesible para todos.

En la actualidad, el turismo accesible se ha transformado en tendencia se ha ampliado por la difusión de la Guía de Turismo Accesible creada por la Federación Nacional de ecuatorianos con Capacidad Física, guía que posee propuestas sobre varios destinos en el Ecuador que poseen el programa de turismo accesible. La Ciudad de Baños es la primera ciudad en el Ecuador que implementó el Turismo Accesible impulsado por Alfonso Eliécer Morales, quien fue Concejal del año 2005-2009 (31).



Posada & Restaurante Alto del
Ángel Argentina



Portal de internet de Viajeros Sin
Límites en Londres



Turismo accesible del Salvador



Red de turismo accesible Ecuador
Baños de Agua Santa

NIVEL INTERNACIONAL

DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS

Art. 1	<ul style="list-style-type: none">• Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos
Art. 7	<ul style="list-style-type: none">• Todos son iguales ante la ley y tienen derecho a igual protección
Art. 24	<ul style="list-style-type: none">• Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre

CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL PARA EL TURISMO

Art. 2 numeral 2	<ul style="list-style-type: none">• Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres.• Se encaminarán a promover los derechos humanos, específicamente de los grupos de población más vulnerables.
Art. 7 numeral 2	<ul style="list-style-type: none">• Derecho al turismo para todos.• Derecho al descanso y al ocio.
Art. 7 numeral 3	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo del turismo social• Acceso de la mayoría de los ciudadanos al ocio, a los viajes y a las vacaciones.
Art. 7 numeral 4	<ul style="list-style-type: none">• Fomentará y facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de los que padecen minusvalías.

NIVEL NACIONAL

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Art. 35

Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria



Art.47

Equiparación de oportunidad para personas con discapacidad.

Acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios, se eliminarán las barreras arquitectónicas.

LEY ORGANICA DE DISCAPACIDAD ECUADOR

ACCESIBILIDAD

Acceso al entorno físico

Eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de las personas con discapacidad

TURISMO ACCESIBLE

Vigilar la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertaa turísticas

Brindar atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad

LEY DE TURISMO

OBJETO

- Determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.

ACTIVIDADES TURÍSTICAS

- Alojamiento
- Alimentos y bebidas A&B
- Transporte
- Operación
- Intermediación
- Hipódromos y parques de atracciones

Manual de aplicación al Reglamento de Alojamiento (RO No. 455 de 05 de enero de 2016)



Publicado en RO No. 465 de 24 de marzo de 2015 (Continente)



Publicado en RO No. 652 de 18 de diciembre de 2015 (Galápagos)



REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO



13 requisitos enfocados



Aplicables a todas las clasificaciones y categorías (1-5)



Normas INEN, manuales de accesibilidad, acercamientos con entidades

ACUERDO MINISTERIALES

4.4. Discusión.

En el año 2013 se realizó un proyecto de investigación sobre la accesibilidad de los hoteles en la provincia de Pichincha en donde se determinó que las empresas hoteleras tienen gran importancia en el tema de la accesibilidad por ser uno de los elementos más importantes del turismo y porque actualmente se emplean leyes a nivel nacional que obligan a los propietarios de diferentes establecimientos hoteleros a que implementen facilidades para personas con discapacidad motriz, dentro de la provincia se determinó que el 74% de personas en dicho territorio posee algún tipo de discapacidad, se determinó que las áreas con mayor dificultad en accesibilidad son las habitaciones y cuartos de baños (20); lo que concuerda con el presente proyecto de investigación el cual se realizó en la ciudad de Quevedo la cual cuenta con el 2,5% de personas con discapacidad las cuales mencionan que la mayor dificultad que tienen los hoteles son las puertas de entrada, las aceras, los sobrepisos en la entrada, puertas de accesos angostas y habitaciones.

Según el estudio realizado en la ciudad de Cádiz a cargo de Fernández María Teresa (2007), arroja datos específicos a través de encuestas realizadas en donde se determina que el 10% de los establecimientos hoteleros deben realizar mejoras en cuanto a la accesibilidad de accesos y entrada a los hoteles, lobbies, recepción, pasillos, accesos de uso común, escaleras, habitaciones, aparcamiento y ascensores (21); en la ciudad de Quevedo el 90% de las personas con discapacidad mencionan que se debería mejorar la accesibilidad en el área de bar- restaurantes, el 83% en los espacios de recreación y el 72% el área de parking, lo que determina que la ciudad no cuenta con establecimientos hoteleros adecuados con las facilidades necesarias para recibir turistas con discapacidad.

Rivadeneira Priscila (2016), realizó un estudio de factibilidad para la implementación de un establecimiento hotelero accesible para todos los tipos de discapacidades, el 44% de personas encuestadas con discapacidad tienen entre 71-90 años de edad, el 31% tiene discapacidad intelectual y el 107% discapacidad motriz, del total de encuestados el 73% menciona que no conoce establecimientos hoteleros con accesibilidad para discapacitados mientras que el 27% si tiene referencias de hoteles con accesibilidad (22); dentro de Quevedo el 45% de las personas con discapacidad encuestadas son de 18 -30 años y el 40% son menores de edad, el 34% posee discapacidad intelectual mientras que el 31% discapacidad motriz, el 100% de las personas encuestadas no conocen hoteles dentro de

la ciudad de Quevedo que brinden facilidades de accesibilidad para personas con discapacidad lo que concluye que dentro de la misma existe un desinterés por parte de los propietarios del sector hotelero por adecuar los establecimientos para dichas personas a pesar de haber reglamentos con enfoque a personas discapacitadas.

CAPÍTULO V.
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 CONCLUSIONES

Se comprobó que existen necesidades en el sector hotelero con relación al turismo accesible o inclusivo, de los siete establecimientos, solo uno presento ciertas facilidades tales como: rampas, puertas amplias con apertura automática, recorrido interior, ascensores, pasamanos y pasillos para las personas con discapacidades motrices, mientras que el restante no tiene la facilidad para recibir a las personas con discapacidad motriz.

Mediante encuestas se demostró que las personas con discapacidad motriz tienen varias dificultades al momento de acceder a los establecimientos hoteleros del cantón Quevedo, indicando con un 77% que su principal dificultad para acceder al hotel son las puertas muy angostas, mientras que un 71% señala que son las aceras para acceder al establecimiento.

Se estructuró un manual informativo en cinco capítulos explicativas con ilustraciones que consistieron en comprender el turismo accesible, que se debe implementar en el sector hotelero, dicho documento describe concepto de turismo, turismo accesible, discapacidad, tipo de discapacidad, alojamiento, regularización y control que deben de obtener el sector hotelero, se establecieron posible soluciones de accesibilidad para dichos establecimientos y se completó con un vocabulario de inclusión.

5.2 RECOMENDACIONES

Es conveniente que los entes reguladores vinculados al tema inclusión social, supervisen el cumplimiento de las normas y leyes que regulan esta modalidad turística, para que las personas con discapacidad tengan un acceso al sector hotelero y disfrute de la actividad turística.

Establecer como política un plan de evaluación de accesibilidad por parte de los entes reguladores en las diferentes áreas de los establecimientos hoteleros con la finalidad de eliminar, adecuar, mejorar áreas específicas para este segmento, logrando que el sector hotelero permita brindar las facilidades al recibir este tipo de visitantes.

Promover por parte del CONADIS, MINTUR a los establecimientos hoteleros, en especial a los propietarios y personas vinculadas en el sector turístico; que participen en talleres de capacitación que correspondan con el tema de turismo inclusivo.

Implementar normas de accesibilidad mediante ordenanzas municipales como requisito principal para que los establecimientos hoteleros cumplan con estándares para personas con discapacidades motrices y de esta forma garantizar el derecho al ocio y recreación

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1. Literatura citada

1. OMT. Turismo en Ecuador. [Online].; 2005 [cited 2018 05 25. Available from: https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/81-introduccionalturismo_omt.pdf.
2. Raymod MBS. PDF. [Online].; 2010 [cited 2018 Junio 22. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/6431/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-317.pdf>.
3. CONDANIS. MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA. [Online].; 2018 [cited 2018 Junio 25. Available from: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/03/index.html>.
4. Discapacidad-CONADIS CNpId. [Online]. [cited 2018 Septiembre 30. Available from: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/08/persona.html>.
5. Turismo OMD. INTRODUCCION AL TURISMO. [Online].; 2010 [cited 2018 Junio 25. Available from: <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>.
6. Ecuador CdIRd. PDF. [Online].; 2015 [cited 2018 Agosto 25. Available from: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/CONSTITUCIÓN-DE-LA-REPÚBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>.
7. Pardo FO. Red Voltaire. [Online].; 2010 [cited 2018 Septiembre 22. Available from: <http://www.voltairenet.org/article157889.html>.
8. Hpoyo MM. Turismo accesible, Turismo para todos. Turismo. 2010 Junio 25; II(4).
9. Hoz ADL. Entendiendo el turismo de salud. [Online].; 2013 [cited 2018 Junio 26. Available from: <http://www.scielo.org.mx/pdf/eps/n30/1870-9036-eps-30-00157.pdf>.
- 10 Torres DG. Cuidando la salud de viajeros. [Online].; 2013 [cited 2018 Junio 25. Available from: <http://www.scielo.org.mx/pdf/eps/n30/1870-9036-eps-30-00157.pdf>.
- 11 Ojeda L. El Ecoturismo. Revista economía, sociedad y territorio. 2008 Septiembre; II(7).

- 12 Turismo Md. Reglamento de alojamiento turístico. [Online].; 2016 [cited 2018 Junio 21]. Available from: <http://www.mintur.gob.ve/descargas/glosariof.pdf>.
- 13 Casanova M. CONADIS. [Online].; 2011 [cited 2018 Junio 26]. Available from: <https://pauli3.files.wordpress.com/2010/03/disc-sensorial.pdf>.
- 14 Jauregu MVG. Guía de discapacidad múltiple y sordoceguera para personal de educación especial. [Online].; 2012 [cited 2018 Junio 27]. Available from: https://www.educacionespecial.sep.gob.mx/pdf/enterate/GuIa_Discapacidad_Multiple.pdf.
- 15 TURISMO LD. Ministerio de Turismo. [Online].; 2014 [cited 18 Junio]. Available from: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>.
- 16 Discapacidades RalLOd. PDF. [Online].; 2017 [cited 2018 Agosto 19]. Available from: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/Regalamento-lod-decre_-194.pdffrEGLAMENTO.
- 17 Salud LOd. PDF. [Online].; 2012 [cited 2018 Agosto 22]. Available from: https://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY_ORGANICA_DE_SALUD.pdf.
- 18 Vida PNdDTu. PDF. [Online].; 2017-2021 [cited 2018 Agosto 29]. Available from: http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf.
- 19 MUNDIAL CÉ. PDF. [Online].; 2001 [cited 2018 Agosto 30]. Available from: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobalcodees.pdf>.
- 20 Ayala PES. UCT. [Online].; 2013 [cited 2018 Septiembre 1]. Available from: <http://190.95.226.74/bitstream/45000/82/1/TESIS%20EVELYN%20SANTIANA.pdf>.
- 21 Alles MTF. Universida de Cádiz. [Online].; 2007 [cited 2018 Septiembre 3]. Available from: <http://minerva.uca.es/publicaciones/asp/docs/tesis/mtfernandezalles.pdf>.
- 22 Córdova PVR. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. [Online].; 2016 [cited 2018 Septiembre 5]. Available from:

- <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/6431/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-317.pdf>.
- 23 Quevedo GADdc. Plan de desarrollo y ordenamiento territorial. [Online].; 2010 . [cited 2018 Septiembre 30. Available from: <http://www.quevedo.gob.ec/direccion-de-planificacion-municipal-gadm-quevedo/>.
- 24 Coria EC, Patiño Tejada I. TURISMO Y ACCESIBILIDAD. TURISMO. 2011 Julio; . I(28).
- 25 Sánchez ABR. TURISMO. [Online].; 2012 [cited 2018 Octubre 2. Available from: . <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7212/6.19.001320.pdf;sequence=>.
- 26 García A. Turismo para todos: así es un turismo accesible. [Online].; 2015 [cited . 2018 Octubre 7. Available from: https://repositorio.sena.edu.co/bitstream/11404/4283/6/turismo_accesible02.pdf.
- 27 TELETON. [Documento].; 2017 [cited 2018 Octubre 6. Available from: . <https://teleton.org.co/blog/uso-del-lenguaje-lograr-pais-mas-inclusivo/>.
- 28 López FA. El hotel accesible: guía para su diseño, organización y gestión. Primera . ed. Sociales MdTyA, editor. España: Grafo, S.A.; 2010.
- 29 Travelers FH. Turismo para todos. [Online].; 2015 [cited 2018 Octubre 8. Available . from: <https://herramientasparaturismoespecial.com/adaptatuhotel.htm>.
- 30 Báez CV. Políticas, normativas e iniciativas sobre Accesibilidad en América Latina. . [Online].; 2014 [cited 2018 Octubre 10. Available from: <http://www.esvial.org/wp-content/files/ATICA2014pp241-248.pdf>.
- 31 TELÉGRAFO. El turismo accesible en Ecuador empezó en Baños de Agua Santa. . [Online].; 2014 [cited 2018 Octubre 12. Available from: <http://transport.ec/nacional/el-turismo-accesible-en-ecuador-empezo-en-banos-de-agua-santa-entrevista/>.
- 32 Turismo OMD. ISSU. [Online].; 2017 [cited 2018 Octubre 5. Available from: . https://issuu.com/pucesd/docs/iaiv__chavez_mendoza.
- 33 Pérez M, González J. Turismo accesible: Hacia un turismo para todos. [Online].; . 2003 [cited 2018 Octubre 12. Available from: <http://cermi.es/documentos/descargar/Turismo-accesible/ta.pdf>.

ANEXOS

Anexos 1. Cuestionario de preguntas para la encuesta de personas con discapacidad.

	UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO		
	FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES		
	CARRERA INGENIERIA EN ECOTURISMO		
Encuesta para el diagnóstico de un turismo accesible para personas con discapacidades motrices en los establecimientos hoteleros del cantón Quevedo, provincia de Los Ríos zona de planificación 5.			
1.- Nacionalidad			
Nacional		Extranjeros	
2.- Edad			
Menor de edad		De 18 a 30 años	
De 31 a 40 años		De 41 a 50 años	
De 51 a 60 años		Más de 60 años	
3.- Nivel de estudios			
Sin estudios		Primarios	
Secundarios		Universitarios	
4.- Situación laboral/ ocupación			
Empleado/ Funcionario del sector público		Desempleado	
Estudiante		Jubilado	
Empleado/ Funcionario del sector privado		Otros	
5.-Tipo de discapacidad			
Intelectual		Visual	
Física		Auditiva	
Motriz		Del lenguaje	
6.-Cree ud que pueden realizar turismo personas con un 25%, 75% y 100% de discapacidad			
Si		No	
7.- Ud conoce hoteles en la ciudad de Quevedo con facilidades de accesibilidad para personas con discapacidad			
Si		No	
8.- De las siguientes opciones cual considera usted es la mayor dificultad para acceder al hotel:			
Las aceras		La puerta de entrada	
Puertas de acceso muy angostas		Sobrepisos en la entrada	

9.- De las siguientes opciones cual considera usted es la mayor dificultad con la que se enfrenta en la recepción del hotel:			
Los mostradores muy altos		Las escaleras	
Mala distribución del mobiliario		Desniveles	
10.- De las siguientes opciones cual considera usted son los principales obstáculos que ha tenido para llegar a la habitación:			
Falta de ascensores		Presencia de escaleras	
Falta de pasamanos		Cerraduras de las puertas de acceso a la habitación muy alta	
11.- De las siguientes opciones cual considera usted son las principales dificultades que se ha encontrado dentro de servicio (camas, baños, etc.)			
Lavamanos muy alto		Camas muy altas	
Duchas muy altas		No cuentan con apoyador de brazos	
12.-De las siguientes opciones cual considera usted son las áreas comunes del hotel donde se ha encontrado mayor dificultad para acceder:			
Piscinas		Spa	
Bar –Restaurant		Parking	
Sala de conferencias		Espacio de recreación	
Gimnasio		Otros	
13.- De las siguientes opciones que considera usted debería ser la prioridad en un hotel para mejorar la accesibilidad del mismo:			
Mejorar la infraestructura del sector hotelero		Mejorar los accesos de las puertas principales	
Capacitar al personal		Deben tener equipos para personas con discapacidad diferente	

Anexos 2. Formato de la ficha de observación.

	UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO						
	FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES						
	CARRERA DE INGENIERIA EN ECOTURISMO						
Establecimiento	Palmar del sol	Hotel Olímpico	Hotel San Andres Inn	Hotel Ingles	Hotel del Rio	Hotel Presidente	Hotel Jhonatan N° 1
Indicadores							

EQUIPOS							
Sillas de ruedas							
Bastón							
Andador							
Bastón guía							
Muletas							
Prótesis							
Scooters							
Dispositivo de soporte para el cuerpo							
ACCESIBILIDAD							
Rampas							
Puertas amplias con apertura automática							
Baños amplios							
Paneles informativos							
Sillas de ruedas adaptadas							
Habitaciones adaptadas							
Recorrido interior							
Ascensores							
Pasamanos							
Señalética Braille							
Pasillos							
TOTAL							
PORCENTAJE 0% - 50%: Bajo 51% - 75% : Medio 76% - 100% : Alto							

Anexos 3. Resultados de la ficha de observación aplicada a los establecimientos hoteleros.

	UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES CARRERA DE INGENIERIA EN ECOTURISMO								
	Establecimiento	Palmar del sol	Hotel Olímpico	Hotel San Andres Inn	Hotel Ingles	Hotel del Rio	Hotel Presidente		Hotel Jhonatan N° 1
	Indicadores								
EQUIPOS									
Sillas de ruedas	1	1	1	1	0	1	0		
Bastón	0	0	1	0	0	1	0		
Andador	0	0	0	0	0	0	0		
Bastón guía	0	0	0	0	0	1	0		
Muletas	0	1	1	0	0	0	0		
Prótesis	0	0	0	0	0	0	0		
Scooters	0	0	0	0	0	0	0		
Dispositivo de soporte para el cuerpo	0	0	0	0	0	0	0		
ACCESIBILIDAD									
Rampas	0	1	1	0	1	0	0		
Puertas amplias con apertura automática	1	0	1	0	0	0	0		
Baños amplios	1	0	0	0	1	0	0		
Paneles informativos	0	0	0	0	0	0	0		
Sillas de ruedas adaptadas	0	0	0	0	0	0	0		
Habitaciones adaptadas	0	0	0	0	0	0	0		
Recorrido interior	0	0	1	0	0	0	1		
Ascensores	0	0	1	0	0	0	0		
Pasamanos	1	1	1	1	1	1	1		
Señalética Braille	0	0	0	0	0	0	0		
Pasillos	1	1	1	1	1	0	1		
TOTAL	5	5	9	4	4	4	3		
PORCENTAJE 0% - 50%: Bajo 51% - 75% : Medio	35%	35%	63%	28%	28%	28%	21%		

76% - 100% : Alto							
----------------------	--	--	--	--	--	--	--

Anexos 4. Archivo fotográfico del levantamiento de información.



Imagen 1. Visita al Hotel Jhonathan para la identificación de la accesibilidad



Imagen 2. Visita al Hotel San Andres Inn para la identificación de la accesibilidad



Imagen 3. Visita al Hotel Olímpico para la identificación de la accesibilidad



Imagen 4. Visita al Hotel del Río para la identificación de la accesibilidad



Imagen 5. Visita al Hotel Palmar del Sol para la identificación de la accesibilidad



Imagen 6. Encuesta realizada a los niños del PAMUNIQ



Imagen 7. Encuesta realizada a los niños del PAMUNIQ



Imagen 8. Encuesta realizada a los niños del PAMUNIQ