



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

**TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**Accesibilidad de los establecimientos turísticos hoteleros para personas con
capacidades especiales en la parroquia Mindo, año 2014**

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTOR: Sánchez Urbina, Víctor Hugo

DIRECTORA: Armijos Maurad, Ana Patricia, Ing.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2014



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Ingeniera,
Ana Patricia Armijos Maurad.
DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación: Accesibilidad de los establecimientos turísticos hoteleros para personas con Capacidades Especiales en la parroquia Mindo, año 2014 realizado por: Sánchez Urbina Víctor Hugo., ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Quito, septiembre del 2015

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Sánchez Urbina Víctor Hugo, declaro ser autor del presente trabajo de titulación: Accesibilidad de los establecimientos turísticos hoteleros para personas con Capacidades Especiales en la parroquia Mindo, año 2014, de la titulación de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, siendo Ana Patricia, Armijos Maurad directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f).....

Autor: Sánchez Urbina, Víctor Hugo

Cédula: 170930318-2

DEDICATORIA

A toda mi familia y de manera especial a los establecimientos hoteleros de Mindo que han contribuido en la realización del presente trabajo con su valiosa información, a las Personas con Capacidades Especiales que aman la naturaleza es a quienes dedico este proyecto.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios en primer lugar por darme la vida y la oportunidad para realizar este trabajo.

A la Universidad Técnica Particular de Loja por haberme formado profesional y humanamente, a todos los maestros que supieron ayudarme y compartir sus valiosos conocimientos para de esa forma ser un aporte positivo para la sociedad.

A mi directora Ing. Ana Patricia Armijos M. que con su apoyo y gran capacidad supo guiarme en la realización del presente proyecto.

A mi esposa Lic. Claudia Cecilia que con su apoyo incondicional supo impulsarme para llegar a alcanzar todas mis metas.

A quienes han brindado sus sabios consejos y buenos deseos, me ayudaron alcanzar mi sueño.

Y a toda mi familia por confiar plenamente.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--------------------------------------------------------|------|
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | x |
| ÍNDICE DE IMÁGENES | xii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xiv |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | xv |
| RESUMEN EJECUTIVO | xvi |
| ABSTRACT | xvii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I | 3 |
| SITUACIÓN ECONÓMICA SOCIAL Y PRODUCTIVA DE MINDO | 3 |
| 1.1 Situación geográfica | 4 |
| 1.2 Aspectos demográficos | 5 |
| 1.2.1 Indicadores de salud | 6 |
| 1.2.2 Indicadores educacionales | 9 |
| 1.2.3 Migración interna y externa | 11 |
| 1.2.4 Indicadores de desarrollo humano y pobreza | 12 |
| 1.3 Análisis de vivienda | 14 |
| 1.4 Situación política y administrativa | 17 |
| 1.5 Sector productivo primario | 17 |
| 1.5.1 Agricultura | 17 |
| 1.5.2 Ganadería | 20 |
| 1.5.3 Producción y rendimiento | 21 |
| 1.5.4 Asistencia técnica | 22 |
| 1.5.5 Comercialización y consumo | 22 |
| 1.5.6 Crédito | 23 |
| 1.6 Sector productivo secundario | 24 |
| 1.6.1 Industria | 25 |
| 1.6.2 Artesanía | 27 |
| 1.6.3 Crédito | 29 |
| 1.7 Sector Productivo Técnico | 30 |
| 1.7.1 Comercio | 30 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.7.2 Turismo..... | 30 |
| 1.7.3 Transporte..... | 33 |
| CAPÍTULO II..... | 36 |
| ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS HOTELEROS EN LA PARROQUIA MINDO. | 36 |
| 2.1 Clasificación de la planta turística en la parroquia Mindo | 37 |
| 2.1.1 Establecimientos Turísticos Catastrados. | 39 |
| 2.1.2 Establecimientos Turísticos no Catastrados..... | 40 |
| 2.1.3 Diferencia entre establecimientos catastrados y no catastrados. | 41 |
| 2.2 Turistas que visitan Mindo durante el año 2014 | 41 |
| 2.3 Investigación de mercado en los establecimientos hoteleros de Mindo..... | 43 |
| 2.3.1 Infraestructura, atención al cliente, organización..... | 54 |
| 2.4 Base legal..... | 57 |
| 2.4.1 Plan Nacional para el Buen Vivir..... | 58 |
| 2.4.2 Reglamento General de Actividades Turísticas..... | 58 |
| 2.4.3 Ley Orgánica de Discapacidades..... | 59 |
| 2.5 Personas con discapacidades..... | 60 |
| 2.5.1 Introducción. | 60 |
| 2.5.2 Concepto. | 61 |
| 2.5.3 Tipos de discapacidades..... | 61 |
| 2.5.4 Turismo para personas con Capacidades Especiales. | 62 |
| CAPÍTULO III..... | 64 |
| ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS HOTELEROS EN LOS ASPECTOS: ADMINISTRATIVO, TÉCNICO Y OPERATIVO DANDO APERTURA A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES. | 64 |
| 3.1 Estrategias propuestas de atención para clientes con Capacidades Especiales..... | 65 |
| 3.2 Socialización de las estrategias de atención en los establecimientos turísticos | 69 |
| 3.2.1 Concepto de socialización. | 69 |
| 3.2.2 Principales características de la socialización..... | 70 |
| 3.2.3 Socialización..... | 71 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| CAPÍTULO IV | 73 |
| PROPUESTA DE INSTALACIONES IDÓNEAS PARA PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES. | 73 |
| 4.1 Propuesta | 74 |
| 4.1.1 Infraestructura..... | 74 |
| 4.1.2 Necesidad de espacios y adecuaciones en los establecimientos hoteleros. | 74 |
| 4.1.3. Los parámetros de la accesibilidad son: movilidad, comunicación, comprensión y uso..... | 75 |
| 4.1.4 Los requisitos básicos para la accesibilidad..... | 75 |
| 4.1.4.1 Acceder..... | 76 |
| 4.1.4.2 Circular..... | 76 |
| 4.1.4.3 Comunicación..... | 76 |
| 4.1.4.4 Utilizar..... | 76 |
| 4.1.5 Diseño de las diferentes áreas de la planta turística. | 77 |
| 4.2 Base legal para personas con Capacidades Especiales | 84 |
| 4.3 Instrumentos de accesibilidad para personas con Capacidades Especiales | 85 |
| 4.3.1 Instrumentos para los diferentes tipos de Capacidades Especiales. | 85 |
| 4.3.2 Selección de instrumentos para accesibilidad de personas con Capacidades Especiales. | 97 |
| 4.3.3 Instalaciones con accesibilidad para personas con Capacidades Especiales. | 99 |
| 4.3.3.1 Hotel accesible para todos..... | 99 |
| 4.3.4 Recomendaciones para accesibilidad de personas con Capacidades Especiales. | 100 |
| 4.4. Atención al cliente con Capacidades Especiales..... | 100 |
| 4.4.1 Estrategias de servicio al cliente. | 101 |
| 4.4.2 Estrategias de atención al cliente..... | 101 |
| 4.4.3 Estrategias de cobranza. | 104 |
| 4.4.4 Estrategias de beneficios para los empleados. | 105 |
| 4.4.5 Estrategia de fidelización (promociones)..... | 107 |
| 4.4.6 Estrategias de atención de reclamos y sugerencias..... | 107 |
| 4.4.7 Estrategia de contacto constante con el cliente..... | 109 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.4.8 Estrategias de retención de clientes frecuentes. | 109 |
| CAPÍTULO V | 111 |
| BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES EN LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS HOTELEROS DE MINDO. | 111 |
| 5.1 Recopilación de documentos e información sobre Buenas Prácticas..... | 112 |
| 5.1.1 Recomendaciones Generales de Buenas Prácticas..... | 113 |
| 5.2 Buenas Prácticas en la atención a personas con discapacidad física | 113 |
| 5.3 Buenas prácticas en la atención a personas con discapacidades sensoriales | 114 |
| 5.3.1 Sordos. | 114 |
| 5.3.2 Ciegos. | 115 |
| 5.3.3 Personas con discapacidad para hablar. | 115 |
| 5.3.4 Buenas prácticas en la atención a personas con discapacidades intelectuales..... | 115 |
| 5.4 Seleccionar las Buenas Prácticas para ser aplicadas | 116 |
| 5.4.1 Socialización de Buenas Prácticas con los recursos humanos de los establecimientos turísticos hoteleros..... | 117 |
| 5.4.2 Propuesta de Buenas Prácticas para ser difundidas y aplicadas en los establecimientos turísticos hoteleros de Mindo. | 118 |
| 5.4.2.1 Necesidad de la difusión. | 118 |
| 5.4.2.2 Objetivo General. | 118 |
| 5.4.2.3 Objetivos Específicos..... | 118 |
| 5.4.2.4 Herramientas de Difusión..... | 119 |
| CONCLUSIONES | 120 |
| RECOMENDACIONES | 121 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 122 |
| ANEXOS..... | 127 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla No. 1: Población por género 2001 y 2010 | 5 |
| Tabla No. 2: Población por grupos de edad y género 2010 | 6 |
| TABLA No. 3 Atención en el Centro de Salud Rural Mindo, año 2012 | 7 |
| TABLA No. 4 Centro de Salud Rural Mindo: Preventiva y Morbilidad año 2012..... | 7 |
| TABLA No. 5 Infraestructura Educativa de la Parroquia Mindo | 10 |
| Tabla No. 6 Movilidad de la población (migración)..... | 11 |
| Tabla No. 7 Indicadores de población..... | 12 |
| Tabla No. 8 Indicadores de Pobreza..... | 13 |
| Tabla No. 9 Población según nivel de pobreza NBI 2010 | 13 |
| Tabla No. 10 Tipos de vivienda en la Parroquia Mindo | 15 |
| TABLA No. 11 Actividad artesanal en la parroquia Mindo | 28 |
| TABLA No. 12 Atractivos turísticos de la parroquia Mindo. | 31 |
| TABLA No. 13 Inventario vial | 33 |
| TABLA No. 14 Rutas y Horarios de Transporte..... | 34 |
| TABLA No. 15 Clasificación de la Planta Turística Catastrados en la Parroquia Mindo | 38 |
| Tabla No. 16 Establecimientos Turísticos Hoteleros Catastrados de la Parroquia Mindo..... | 39 |
| Tabla No. 17 Establecimientos Turísticos no Catastrados | 41 |
| Tabla No. 18 Turistas por procedencia año 2014..... | 42 |
| Tabla No. 19 Estrategias de atención para clientes con discapacidad Deficiencia Intelectual | 65 |
| Tabla No. 20 Estrategias de atención para clientes con discapacidad Motora o Física..... | 66 |
| Tabla No. 21 Estrategias de atención para clientes con discapacidad Auditiva..... | 67 |
| Tabla No. 22 Estrategias de atención para clientes con discapacidad Visual | 68 |
| Tabla No. 23 Estrategias de atención para clientes con discapacidad Adultos Mayores..... | 69 |
| Tabla No. 24 Socialización de las estrategias de atención en los establecimientos turísticos hoteleros..... | 71 |
| Tabla No. 25 Clasificación de Discapacidad Intelectual | 96 |
| Tabla No. 26 Mejoramiento de los servicios..... | 102 |

| | |
|---------------------------------------------------------|-----|
| Tabla No. 27 Satisfacción del cliente | 102 |
| Tabla No. 28 Orientación moderna | 103 |
| Tabla No. 29 Página web de servicio al cliente | 103 |
| Tabla No. 30 Premios al pago puntual | 104 |
| Tabla No. 31 Garantía de Control de Calidad | 104 |
| Tabla No. 32 Imagen moderna y renovada | 105 |
| Tabla No. 33 Incentivos | 105 |
| Tabla No. 34 Personal capacitado | 106 |
| Tabla No. 35 Promociones..... | 107 |
| Tabla No. 36 Sugerencias | 107 |
| Tabla No. 37 Sondeo de atención..... | 108 |
| Tabla No. 38 Base de datos..... | 109 |
| Tabla No. 39 Descuentos especiales..... | 109 |
| Tabla No. 40 Socialización de las Buenas Prácticas..... | 117 |

ÍNDICE DE IMÁGENES

| | |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Imagen No. 1 Centro de Salud Rural Mindo..... | 7 |
| Imagen No. 2 Tipos de Vivienda: Media agua de la Parroquia Mindo | 15 |
| Imagen No. 3 Tipos de Vivienda: Media agua de la Parroquia Mindo | 15 |
| Imagen No. 4 Tipos de Vivienda: Casas de la Parroquia Mindo..... | 16 |
| Imagen No. 5 Agricultura: Caña de azúcar en la parroquia Mindo | 18 |
| Imagen No. 6 Plantaciones de plátano en la parroquia Mindo | 18 |
| Imagen No. 7 Planta de limón en Mindo | 19 |
| Imagen No. 8 Planta de naranjas en Mindo | 19 |
| Imagen No. 9 Planta de cacao en la parroquia Mindo..... | 20 |
| Imagen No. 10 Planta de café..... | 20 |
| Imagen No. 11 El ganado vacuno en la parroquia Mindo..... | 21 |
| Imagen No. 12 Oficina Técnica del MAGAP de Mindo..... | 22 |
| Imagen No. 13 Oficina de la Cooperativa SMB..... | 24 |
| Imagen No. 14 Proceso de fermentación del cacao..... | 26 |
| Imagen No. 15 Chocolate de Mindo..... | 27 |
| Imagen No. 16Taller Arte Sano..... | 28 |
| Imagen No. 17-18 Trabajos realizados en tagua en el taller Arte Sano..... | 29 |
| Imagen No. 19 Elaboración de tambores de manera artesanal..... | 29 |
| Imagen No. 20 Artesano trabajando en el taller | 29 |
| Imagen No. 21 Mapa turístico de la parroquia Mindo..... | 30 |
| Imagen No. 22 Mariposario de Mindo | 32 |
| Imagen No. 23 Tótem al Mindeño | 32 |
| Imagen No. 24 Turistas realizando Tubing..... | 32 |
| Imagen No. 25 Cooperativa de Transporte Flor del Valle sirve a Mindo..... | 34 |
| Imagen No. 26 Cooperativa de Transporte Kennedy sirve a Mindo | 35 |
| Imagen No. 27 Turista con discapacidad física | 43 |
| Imagen No. 28 Entrada principal al hotel | 55 |
| Imagen No. 29 Acceso a los pisos altos..... | 55 |
| Imagen No. 30 Paso interno | 55 |
| Imagen No. 31 Acceso a la piscina | 56 |
| Imagen No. 32 Acceso al Hidromasaje | 56 |
| Imagen No. 33 Vereda calle principal de Mindo | 56 |
| Imagen No. 34 Acceso a Operadora de Turismo | 57 |
| Imagen No. 35 Discapacidad Visual | 86 |

| | |
|--------------------------------------------------------|----|
| Imagen No. 36 Perro guía o lazarillo | 87 |
| Imagen No. 37 Brújula parlante | 87 |
| Imagen No. 38PC Hablado | 88 |
| Imagen No. 39 Diccionario DILE | 90 |
| Imagen No. 40 Lupas Televisión..... | 90 |
| Imagen No. 41 Persona ciega navegando en internet..... | 91 |
| Imagen No. 42 Silla de ruedas anfibia | 94 |
| Imagen No. 43 Salva-escaleras | 95 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--------------------------------------------------|----|
| Figura No. 1 Mapa de la Parroquia Mindo..... | 5 |
| Figura No. 2 Parqueadero con accesibilidad..... | 78 |
| Figura No. 3 Ascensor | 78 |
| Figura No. 4 Recepción en un hotel..... | 79 |
| Figura No. 5 Escalera en corte lateral..... | 79 |
| Figura No. 6 Pasillo | 80 |
| Figura No. 7 Dormitorio..... | 81 |
| Figura No. 8 Baños..... | 81 |
| Figura No. 9 Puertas..... | 82 |
| Figura No. 10 Puertas automáticas..... | 82 |
| Figura No. 11 Restaurante con accesibilidad..... | 83 |
| Figura No. 12 Rampas fijas..... | 84 |
| Figura No. 13 Rampas fijas con pasamanos..... | 84 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico No. 1 Pobreza | 14 |
| Gráfico No. 2 Tenencia de la vivienda en la Parroquia Mindo | 14 |
| Gráfico No. 3 Servicios que ofrece su establecimiento | 44 |
| Gráfico No. 4 Servicios que ofrece su establecimiento (Cont.)..... | 45 |
| Gráfico No. 5 Servicios que ofrecen a Personas con Capacidades Especiales..... | 45 |
| Gráfico No. 6 Atención a los tipos de discapacidades..... | 46 |
| Gráfico No. 7 Personal Capacitado para la atención a Personas con Discapacidades. | 47 |
| Gráfico No. 8 Adecuaciones para personas con discapacidades..... | 47 |
| Gráfico No. 9 Aspecto Legal | 48 |
| Gráfico No. 10 Resultados de las encuestas a los Administradores de Establecimientos Hoteleros de Mindo..... | 49 |
| Gráfico No. 11 Resultados de la encuesta a personas con Capacidades Especiales | 50 |
| Gráfico No. 12 ¿Qué le gusta de Mindo? | 51 |
| Gráfico No. 13 ¿Cuáles dificultades tuvieron? | 52 |
| Gráfico No. 14 ¿Qué les gustaría que cambie? | 52 |
| Gráfico No. 15 Tipos de Organización | 53 |
| Gráfico No. 16 Tipos de Administración..... | 53 |

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto es una herramienta para cubrir las necesidades de accesibilidad para personas con Capacidades Especiales, teniendo como misión especial la inclusión e igualdad de oportunidades; cumpliendo con la Constitución, la Ley, y las Normas para el Buen Vivir.

En el proceso de la prestación de servicios, la oferta y la demanda se crean las políticas de atención al cliente, brindando las facilidades, entregando un producto de calidad, teniendo como visión fundamental que el negocio de la hostería sea sustentable a largo plazo.

Cada empresa está obligada a tener objetivos claros, códigos de comunicación en todas sus áreas para ofrecer un hospedaje de alta calidad y poder competir en un mercado cada vez más exigente y competitivo.

El hotel accesible en su flujograma de procesos debe considerar y aplicar los derechos de los niños, las personas con Capacidades Especiales con sus respectivos requisitos básicos de accesibilidad: Acceder, Circular, Comunicación y Utilización.

La constitución de la empresa hotelera debe contar con un organigrama bien definido para dar una buena atención a todas las personas sean con Capacidades Especiales o no.

PALABRAS CLAVES: Proyecto, Accesibilidad, Capacidades Especiales, Inclusión, Igualdad, Oportunidades, Constitución, Ley, Buen Vivir, Oferta, Demanda, Políticas, Atención al Cliente, Facilidades, Calidad, Sustentable, Objetivos, Códigos de Comunicación, Competitivo, Flujograma, Procesos, Tarifas, Acceder, Circular, Comunicación, Utilización, Organigrama

ABSTRACT

This project is a tool to meet the needs of accessibility for people with disabilities, with special mission the inclusion and equal opportunities; According to the Constitution, law, and the rules for good living.

In the process of service delivery, supply and demand are created policy of attention to the client, providing facilities, delivering a quality product, with the fundamental view that the business of the lodge is sustainable long term.

Each company is required to have clear objectives, communication codes in all areas to provide a high quality hosting to compete in an increasingly demanding and competitive market.

Accessible hotel in your flowchart of processes should consider and implement the rights of children, people with special abilities with their respective basic requirements of accessibility: access, circular, communication and use.

The Constitution of the hotel company must have a flow chart well defined to give good care to all people, whether disabled or not.

KEY WORDS: Project, accessibility, special abilities, Inclusion, equality, opportunities, Constitution, law, good living, offer, demand, policy, attention to customer, facilities, quality, sustainable, objectives, communication codes, competitive, flowchart, processes, rates, access, Circular, communication, utilization, organization chart.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo al censo de población y vivienda realizado en noviembre del año 2010, en el Ecuador existen 14'483.499 habitantes, en los registros del CONADIS, mayo del 2013 hay 361.487 personas que pertenecen a la población con discapacidades: Física, Sensorial, Intelectual, y Psicológico resultando el 2.49% de la población del Ecuador.

Por lo que este trabajo se convierte en una herramienta valiosa para poner en práctica la Accesibilidad en los establecimientos turísticos hoteleros para personas con capacidades especiales en la parroquia Mindo.

En el primer capítulo se aprecia la situación económica social y productiva de Mindo, originalmente es una parroquia rural perteneciente al Cantón San Miguel de los Bancos en la provincia de Pichincha, con el paso de los años se ha convertido en un lugar turístico muy importante de noroccidente, al punto de llegar Mindo a ser declarado por la Bird Life International como "La Primera Área de Importancia Para las Aves de Sudamérica".

El segundo capítulo realiza un análisis, comparación y características de los establecimientos turísticos hoteleros respecto a la situación actual debido a la importancia del turismo en toda la parroquia Mindo, y las facilidades que prestan a las personas con capacidades especiales.

El tercer capítulo analiza estrategias de atención en los establecimientos turísticos hoteleros en los aspectos de: organización, administración, técnica y operativa tomando en cuenta la apertura para personas con capacidades especiales.

En el cuarto capítulo se propone instalaciones accesibles para personas con capacidades especiales con la debida investigación de instrumentos para la accesibilidad.

Una cuidadosa selección de los instrumentos para accesibilidad, análisis de los espacios, y las adecuaciones en los establecimientos turísticos hoteleros para una buena movilidad, comunicación, comprensión y uso. Se recomienda instalaciones accesibles para todos considerando parámetros de diseño con el fin de acceder, circular, comunicarse y utilizar adecuadamente.

En el capítulo cinco se encuentran buenas prácticas que deben aplicar los Establecimientos Turísticos Hoteleros para atender a personas con capacidades especiales físicas sensoriales, en el habla, intelectuales y otras. El objetivo es socializar con todo el equipo de recursos humanos de los establecimientos hoteleros y la difusión de estas buenas prácticas utilizando los diferentes medios de comunicación.

La finalidad que plantea esta investigación es de vital importancia para el turismo nacional e internacional y de manera directa para los establecimientos turísticos hoteleros de Mindo con el fin de ofrecer un turismo para todos, de manera especial al turista con capacidades especiales, se recomienda instrumentos que permiten desarrollar destrezas para el manejo

adecuado de personas con capacidades especiales, estas propuestas son necesarias para mejorar la oferta en los servicios turísticos hoteleros.

Para dar respuesta al problema existente se ha realizado investigación de campo, encuestas, entrevistas, varias visitas al lugar, y recopilación de datos.

El alcance de los objetivos planteados es realizar un análisis de la accesibilidad en los establecimientos turísticos hoteleros para personas con capacidades especiales en la parroquia Mindo, proponiendo accesibilidad para todos con diseños de espacios y modificaciones en los establecimientos.

Analizar la situación actual de los establecimientos turísticos hoteleros en la parroquia Mindo.

Emplear estrategias de atención en las empresas turísticas hoteleras en los aspectos: administrativos, técnicos y operativos dando apertura a personas con capacidades especiales.

Proponer instalaciones idóneas para personas con capacidades especiales.

Aplicación de Buenas Prácticas en las empresas turísticas hoteleras para atender a personas con capacidades especiales en los lugares turísticos de Mindo.

Todos estos objetivos se dan cumplimiento de acuerdo al proyecto planteado.

Se encuentra poca información en las entidades públicas respecto a la parroquia Mindo debido a su situación geográfica.

El presente proyecto emplea las metodologías de: Técnicas para recopilación de la información y los métodos: Inductivo, Analítico y Sintético

CAPÍTULO I
SITUACIÓN ECONÓMICA SOCIAL Y PRODUCTIVA DE MINDO

1.1 Situación geográfica

La parroquia Mindo está localizada a dos horas de la ciudad de Quito, pertenece al cantón San Miguel de los Bancos al noroccidente de la provincia de Pichincha, en un gran valle subtropical que está a 17 Km en línea desde el volcán Guagua Pichincha, se puede llegar por la vía Calacalí-La Independencia en automóvil o en autobús.

De acuerdo al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de la Parroquia de Mindo (2010, pág. 31)

“posee un clima muy agradable con temperaturas que fluctúan entre los 14 y 25 grados centígrados, este poblado es pequeño y se encuentra en la zona de influencia del Bosque Protector Mindo-Nambillo, el cual es parte de las áreas protegidas del Ecuador; con una elevación desde los 1.180 m hasta los 4.780 m”.

El levantamiento de coordenadas realizado por el autor de la presente investigación en el parque central de Mindo dio el siguiente resultado:.

$X = 748057.250$

$Y = 9993327.747$

Altitud: 1284 m.s.n.m

Los límites de Mindo de acuerdo al GAD (2010, pág. 31) son:

“Norte, las parroquias Gualea y Nanegalito del DMQ; desde la confluencia del río Pachijal con el río Chalguhayacu grande. Sur: parroquia Lloa; desde las nacientes del río Mindo, la línea latitudinal hacia el oeste, hasta llegar a los orígenes de la quebrada Nambillo Chico. Este: Parroquia Nono del DMQ; desde el origen del río Tandayapa, la línea imaginaria a las nacientes de la quebrada Herrerías. Oeste: Cantón San Miguel de los Bancos; siguiendo el curso del río Saloya, aguas abajo que luego toma el nombre de río Blanco desde la desembocadura del río Cinto hasta la confluencia del río Mindo”.

En la Figura No. 1, se puede observar la localización de la parroquia dentro de la provincia de Pichincha.

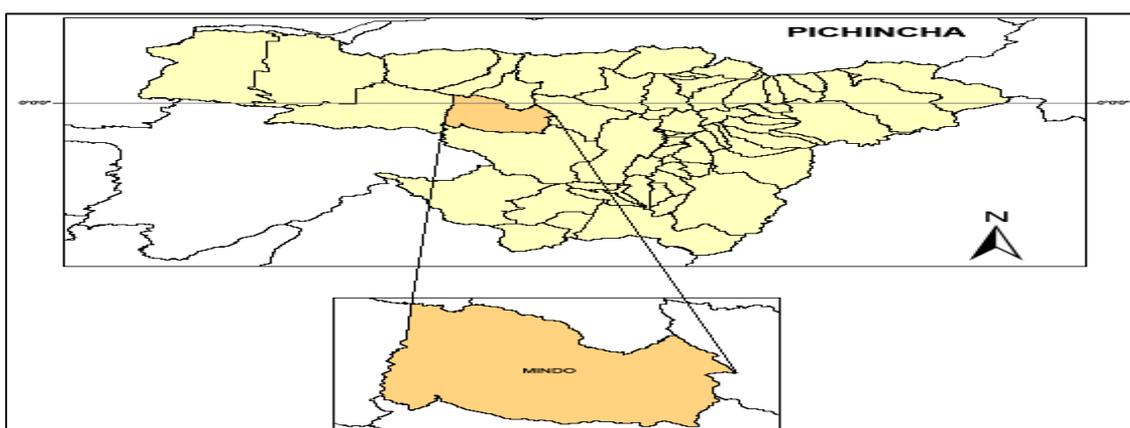


Figura No. 1 Mapa de la Parroquia Mindo

Fuente: GADPP-DGPLA

1.2 Aspectos demográficos

La Parroquia de Mindo de acuerdo al VII Censo de Población y VI de Vivienda del año 2010 (INEC, 2014) es de 3.482 habitantes, de los cuales la mayor parte se encuentra en el área urbana de la parroquia. El resto de la población está en el área rural de manera dispersa y esta es la que ocupa una mayor extensión territorial.

Tabla No. 1: Población por género 2001 y 2010

| Censos | Año 2001 | Año 2010 | Hombre 2010 | Mujer 2010 | Porcentaje de crecimiento 2001-2010 | Total 2010 |
|-----------------|----------|----------|-------------|------------|-------------------------------------|------------|
| Parroquia Mindo | 2.933 | 3.842 | 1.991 | 1.851 | 5,09 | 3.842 |

Fuente: INEC- Censo Poblacional 2010

En la tabla anterior se observa el crecimiento poblacional de una década con el 5,09%, la mayor población corresponde a los hombres con el 51,82% y las mujeres el 48,18%.

Según los datos del censo realizados por el INEC (2012, pág. 33) existe una baja tasa de natalidad y mortalidad, un alto porcentaje de población joven que mantiene una dinámica laboral y de crecimiento poblacional que garantiza una continuidad de las generaciones futuras.

En la siguiente tabla se observa que la población adulta mayor de 60 años representa un menor porcentaje de habitantes con el 7,75%, mientras que la población joven ocupa un porcentaje notablemente alto con el 92,25%.

Tabla No. 2: Población por grupos de edad y género 2010

| Grupos de edad | Hombre | Mujer | Total |
|-----------------|--------|-------|-------|
| Menor de 1 año | 25 | 32 | 57 |
| De 1 a 4 años | 172 | 130 | 302 |
| De 5 a 9 años | 211 | 186 | 397 |
| De 10 a 14 años | 205 | 255 | 460 |
| De 15 a 19 años | 220 | 259 | 479 |
| De 20 a 24 años | 165 | 154 | 319 |
| De 25 a 29 años | 179 | 176 | 355 |
| De 30 a 34 años | 176 | 144 | 320 |
| De 35 a 39 años | 134 | 111 | 245 |
| De 40 a 44 años | 114 | 80 | 194 |
| De 45 a 49 años | 112 | 80 | 192 |
| De 50 a 54 años | 52 | 59 | 111 |
| De 55 a 59 años | 61 | 52 | 113 |
| De 60 a 64 años | 47 | 34 | 81 |
| De 65 a 69 años | 33 | 38 | 71 |
| De 70 a 74 años | 34 | 24 | 58 |
| De 75 a 79 años | 16 | 19 | 35 |
| De 80 a 84 años | 20 | 12 | 32 |
| De 85 a 89 años | 9 | 3 | 12 |
| De 90 a 94 años | 5 | 3 | 8 |
| De 95 a 99 años | 1 | 0 | 1 |
| Total | 1991 | 1851 | 3842 |

Fuente: INEC- Censo Poblacional 2010

1.2.1 Indicadores de salud.

En el centro de salud rural Mindo existe una cobertura en toda la parroquia y hace falta una mayor frecuencia de atención en especialidades, lo cual se agrava en las temporadas altas de turismo. Un informe del Centro de Salud de Pedro Vicente Maldonado (2012, pág. 4) indica que

“cuenta con servicios de Odontología, Medicina General, Obstetricia, y Farmacia. En el establecimiento del Centro de Salud Rural Mindo en Medicina General se han atendido el 88,88% de los casos; en la comunidad el 2,63%; en la escuela el 8,43%; y a domicilio el 0,06% de los cuales ha existido el 0,14 % de personas con discapacidad”.

En la imagen No. 1 a continuación se puede observar la fachada del Centro de Salud No. 17D12 de Mindo:



Imagen No. 1 Centro de Salud Rural Mindo

Fuente: Propia del autor

TABLA No. 3 Atención en el Centro de Salud Rural Mindo, año 2012

Fuente: PVM área de salud 11 año 2012

| Subcentro de Salud de Mindo | Establecimiento | Comunidad | Escuela | Domicilio | Personas con Discapacidad | Primeras consultas | No. personal | Hombres | Mujer | Total de personas atendidas |
|-----------------------------|-----------------|-----------|---------|-----------|---------------------------|--------------------|--------------|---------|-------|-----------------------------|
| Médico General | 7.821 | 231 | 742 | 6 | 13 | 710 | 12 | 3.241 | 5.559 | 8.800 |
| Obstetricia | 328 | 0 | 0 | 8 | 0 | 162 | 1 | 2 | 334 | 336 |
| Odontología | 1.876 | 83 | 1.064 | 0 | 0 | 315 | 9 | 1.364 | 1.659 | 3.023 |

TABLA No. 4 Centro de Salud Rural Mindo: Preventiva y Morbilidad año 2012

| Subcentro de Salud de Mindo | Mujeres 10 a 49 años | Niños/as < 1 a 9 años | Adolescentes 10 a 19 años | Adultos 20 a 65 años y más | Total de consultas |
|-------------------------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|----------------------------|--------------------|
| Atención Médica Preventiva | 980 | 1.247 | 1.019 | 243 | 3.489 |
| Atención Médica de Morbilidad | INCLUIDOS | 1.824 | 1.040 | 2.815 | 5.679 |
| Atención Obstétrica Preventiva | 298 | 0 | 25 | 130 | 453 |
| Atención Obstétrica de Morbilidad | INCLUIDOS | 0 | 22 | 139 | 161 |
| Atención Odontológica Preventiva | INCLUIDOS | 896 | 1299 | 117 | 2.312 |
| Atención Odontológica de Morbilidad | INCLUIDOS | 67 | 306 | 338 | 711 |

Fuente: PVM área de salud 11 año 2012

Como muestra la tabla N°3: de todas las personas atendidas en medicina general el 63,17% corresponde a hombres y el 36,82% mujeres.

En Obstetricia en el establecimiento se ha atendido el 97,62% de los casos, a domicilio el 2,38%, de todas las personas atendidas en esta especialidad el 0,60% corresponde a hombres y el 99,40% a mujeres.

En la especialidad de Odontología en el establecimiento fueron atendidos el 62,05%; en la comunidad, el 2,75%; mientras que en la escuela han sido atendidos el 35,20%; es decir se han atendido en Odontología el 45,12% correspondiente a hombres y el 54,88% a mujeres.

La tabla N°4 nos dice que con respecto a Medicina Preventiva en las diferentes especialidades y en varios grupos de población existen los siguientes datos estadísticos: Medicina General Preventiva mujeres desde los 10 a los 49 años el 28,08%; Niños/as menores de 1 a 9 años el 35,75%; en el grupo de los adolescentes de 10 a 19 años el 29,20%; en personas adultas de 20 a 65 años y más el 6,97%, cabe señalar que en los grupos que no se especifica el sexo se entiende que están incluidos hombres y mujeres.

En atención de Morbilidad (las personas que se enferman de la población) en Medicina General existen los siguientes datos:

Niños/as menores de 1 a 9 años el 32,12%;

Adolescentes de 10 a 19 años el 18,32%;

Adultos de 20 a 65 años y más el 49,56% por lo que se determina que la población adulta es más propensa a enfermarse.

Atención Preventiva de Obstetricia: existen los siguientes datos:

Mujeres de 10 a 49 años el 65,78%;

Adolescentes de 10 a 19 años el 5,52%;

Adultos de 20 a 65 años y más el 28,70%.

Atención de Morbilidad en Obstetricia:

Adolescentes de 10 a 19 años el 13,66%;

Adultos de 20 a 65 años y más el 86,34%.

Atención Odontológica Preventiva:

Menores de 1 a 9 años el 38,75%;

Adolescentes de 10 a 19 años el 56,18%;

Adultos de 20 a 65 años y más el 5,07%.

Atención de Morbilidad en Odontología:

Menores de 1 a 9 años el 9,42%;

Adolescentes de 10 a 19 años el 43,04%;

Adultos de 20 a 65 años y más el 47,54%.

En el servicio de Farmacia el Centro de Salud Rural Mindo ha despachado un total de 10.202 recetas a los pacientes, en el año 2012.

Todavía se encuentran problemas de insalubridad y contaminación ambiental, la presencia de algunas enfermedades tales como: anemia, desnutrición, sarna, parasitosis, caries dental etc., en la población.

Actualmente por la calificación que tiene este Centro de Salud Rural, limita el equipamiento de laboratorio, enfermería y otros equipos de alta tecnología como también de profesionales especialistas. También existe una población flotante (turistas) que en bajo porcentaje son atendidos en este Centro de Salud.

1.2.2 Indicadores educacionales.

Con respecto a la educación en la parroquia Mindo se puede decir que cumple con las siguientes actividades: Educación a niños y jóvenes de la localidad inculcando valores y buenas costumbres, apoyando en el desarrollo educativo de las nuevas generaciones de la localidad, pero también existe falta de recursos económicos para implementar nuevas áreas de educación en base a la vocación del territorio, por lo que existe una migración estudiantil por la falta de oportunidades en la zona debido al poco espacio físico. Sin embargo tiene potencialidades de una buena educación, siendo considerada la mejor de noroccidente; tiene maestros con buena vocación de servicio y aporte al desarrollo de la localidad.

Según el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Mindo (2011, pág. 68) en ese año

“Existen 414 alumnos en 5 escuelas fiscales y 643 en una escuela fisco-misional dando un total de 1057 docentes (alumnos), de los cuales 480 son hombres y 577 mujeres. De acuerdo a estos datos la educación fisco-misional tiene mayor acogida por la población en un 60,83%, y la educación fiscal con 39,17 %”.

En lo que se refiere a los docentes la educación fisco-misional tiene 39 maestros es decir representa el 59,10%, y las escuelas fiscales cuentan con 27 maestros dando un 40,90%.

En aulas existen 20 en buenas condiciones, 5 en condiciones deficientes y faltaban 11 para las escuelas fiscales. En la institución fisco-misional existen 8 aulas en buenas condiciones, 15 en condiciones deficientes y faltan 2, por lo que se puede decir que las instituciones fiscales cuentan con mayor número de aulas en buenas condiciones a diferencia de la institución fisco-misional.

Todo esto se ve reflejado en la tabla que se encuentra a continuación:

TABLA No. 5 Infraestructura Educativa de la Parroquia Mindo

| NOMBRE | | Centro "Pedro Vicente Maldonado" | Escuela "Gabriela Mistral" | Escuela "General Eloy Alfaro" | Escuela "Río Túmbez" | Escuela "Río Saloya" | U. Educativa "Técnico Ecuador" |
|-----------------|---------------------|----------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| UBICACIÓN | | Cabecera Parroquial | Rcto. Pueblo Nuevo | Rcto. San Tadeo | Rcto. 1º de Mayo | Saloya | Cabecera Parroquial |
| TIPO | | C | PLU | PLU | PLU | U | C |
| SOSTENIMIENTO | | F | F | F | F | F | FM |
| ALUMNOS | Hombres | 112 | 47 | 22 | 14 | 8 | 277 |
| | Mujeres | 108 | 53 | 28 | 16 | 6 | 366 |
| | TOTAL | 220 | 100 | 50 | 30 | 14 | 643 |
| PROFESORES | TOTAL | 13 | 9 | 2 | 2 | 1 | 39 |
| AULAS | Buenas | 10 | 3 | 5 | 1 | 1 | 8 |
| | Deficientes | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 15 |
| | Faltan | 4 | 5 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| | TOTAL | 10 | 5 | 7 | 2 | 1 | 23 |
| SERVICIOS | Agua Potable | No | No | No | No | No | No |
| | Electricidad | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| | Teléfono | Si | No | No | No | No | Si |
| INFRAESTRUCTURA | Tenencia | P | P | P | P | P | P |
| | Área Administrativa | No | No | No | No | No | No |
| | Vivienda Maestro | No | Si | No | Si | Si | Si |
| | Vivienda Conserje | Si | No | No | No | No | Si |
| | Espacios verdes | No | Si | Si | No | Si | Si |
| | Patio Cívico | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| | Canchas | Si | No | No | Si | Si | Si |
| | Juegos Infantiles | Si | Si | No | No | No | Si |
| | Cocina | Si | Si | No | Si | No | No |
| | Comedor estudiantil | Si | Si | No | No | No | No |
| Cerramiento | Si | Si | Si | No | No | Si | |

Elaborado por: ETP-GADPP

Fuente: GADPM, 2011

Nomenclatura de la tabla anterior.

Sostenimiento F = Fiscal

FM = Fisco Misional

Local P = Propio

Tipo C = Completa

PLU = Pluridocente

U = Unidocente

En lo referente a servicios básicos ninguna institución educativa cuenta con agua potable; todas tienen servicio eléctrico; 2 cuentan con servicio telefónico y las 4 restantes no poseen este servicio.

La infraestructura es propia de todas las escuelas, ninguna posee área administrativa, 4 escuelas tienen vivienda para el docente, 2 tienen vivienda para el conserje, 4 están dotadas de espacios verdes, todas cuentan con patio cívico, 4 con canchas deportivas, 3 con juegos infantiles, 3 tienen cocina y las otras 3 no poseen cocina, solo 2 cuentan con comedor estudiantil, las 4 restantes no tienen esta facilidad para los alumnos; 4 tienen cerramiento.

En la educación a nivel básico aún tiene falencias y necesidades de infraestructura básica para un mejor desenvolvimiento tanto de los docentes como de alumnos.

1.2.3 Migración interna y externa.

Tabla No. 6 Movilidad de la población (migración)

| PRINCIPAL MOTIVO DE VIAJE | | | | | |
|----------------------------------|----------------|-----------------|-------------------|-------------|--------------|
| Actual país de residencia | Trabajo | Estudios | Unión fam. | Otro | Total |
| <i>España</i> | 24 | - | 4 | - | 28 |
| <i>Estados Unidos</i> | - | 1 | 3 | 1 | 5 |
| <i>Bélgica</i> | 5 | - | - | - | 5 |
| <i>Canadá</i> | - | 1 | - | 3 | 4 |
| <i>Colombia</i> | 1 | - | - | 1 | 2 |
| <i>Reino Unido</i> | - | - | - | 2 | 2 |
| <i>Suiza</i> | 1 | - | 1 | - | 2 |
| <i>Alemania</i> | - | - | - | 1 | 1 |
| <i>Sin especificar</i> | - | - | 1 | - | 1 |
| Total | 31 | 2 | 9 | 8 | 50 |

Elaborado por: ETP-GADPP

Fuente: Censo INEC, 2010

De acuerdo al Censo del 2001 (2012, pág. 59) tomando en consideración:

“Una población total de 2.409 habitantes de Mindo ha salido el 1,95% al exterior por diferentes motivos, siendo el mayor porcentaje el trabajo y con destino a España lo cual tiene concordancia con la tendencia nacional. Según los datos del Censo de 2010, la migración ha disminuido de 1,95% en el 2001 a 1,30% en el 2010.”

En esta parroquia existe una migración descontrolada y una emigración del recurso humano nativo calificado por las muy pocas oportunidades de empleo es así que 31 personas han salido al exterior por motivo de trabajo, por unión familiar 9 personas, por otros motivos 8 personas, y solo 2 personas han viajado por motivo de estudios y especialización.

1.2.4 Indicadores de desarrollo humano y pobreza.

Según el censo del año 2010 (2012, pág. 39) existen los siguientes datos que dan una clara idea de la situación en la parroquia de Mindo.

Tabla No. 7 Indicadores de población

| AÑOS | PEA | PEI | PET |
|-------------|------------|------------|------------|
| 2001 | 829 | 846 | 1675 |
| 2010 | 1520 | 1566 | 3086 |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Fuente: Censo INEC 2010

(PEA) Población Económicamente Activa.

(PEI) Población Económicamente Inactiva.

(PET) Población en Edad de Trabajar.

En el año 2001 la Población Económicamente Activa (PEA) es el 49,49% de la Población en Edad de Trabajar (PET), por lo que la Población Económicamente Inactiva (PEI) es del 50,51%, esto no varía mucho con respecto al año 2010 pues la PEA es el 49,25% de la PET y la PEI es del 50,75% lo que quiere decir que ha disminuido un 0,24 % la población PEA, y se registra un incremento en la PEI del 0,24% por lo que se concluye que no se incrementado las fuentes de trabajo en una década.

A continuación se observa los indicadores de pobreza en la Parroquia Mindo.

Tabla No. 8 Indicadores de Pobreza

| Descripción datos/ Indicadores 2001 | Parroquia Mindo |
|--------------------------------------------------|-----------------|
| Índices Extrema Pobreza Porcentaje (N/n)* 100 | 23,3 |
| No. Pobres n | 567 |
| Índice de Pobreza Porcentaje (N/n)*100 | 58,0 |
| No. Pobres n | 1409 |
| Total | 2.429 |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Fuente: Censo INEC 2001-SIISE 2006

Tabla No. 9 Población según nivel de pobreza NBI 2010

| Población no pobres | % | Población pobres | % | Población Total |
|---------------------|-------|------------------|-------|-----------------|
| 1.082 | 30,09 | 2.514 | 69,91 | 3.596 |

Elaborado por: ETP-GADPP

Fuente: Censo INEC 2010

El total de población según el censo INEC 2001 (2012, pág. 36) *“fue de 2.429 habitantes transcurrido una década y según el censo poblacional del INEC en Mindo del 2010 es de 3.596 habitantes, es decir ha crecido 1.067 habitantes que da un porcentaje de 67,54%.”*

De acuerdo a datos del censo INEC 2001 (2012, pág. 36) *“existe una sub clase económica de extrema pobreza que era el 23,3%, y el 58,0% de la población son pobres de un total de 2.429 Habitantes.”*

Si se compara con el censo del 2010 toman en cuenta dos clases económicas bien diferenciadas: Población NO Pobres que representan el 30.09% y los Pobres el 69,91% de un total de 3.596 habitantes. Es decir la pobreza ha incrementado en la población de la parroquia de Mindo.

El gráfico a continuación muestra la diferencia entre la población no pobre y la población de pobres existentes en la parroquia Mindo.

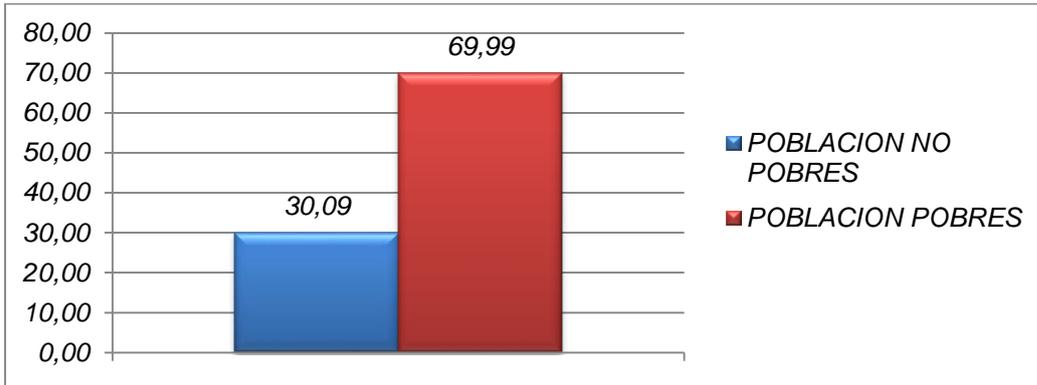


Gráfico No. 1 Pobreza

Elaborado por: ETP-GPP

Fuente: Censo INEC 2010

1.3 Análisis de la vivienda

En lo que respecta a la vivienda en la parroquia Mindo se observa que el mayor porcentaje es propia sin deuda, seguida de otras formas de tenencia de vivienda como son por servicios, arrendada, prestada o cedida, propia pero la está pagando deuda, propia recibida como herencia. A continuación en el gráfico No. 2 describe los porcentajes de tenencia de vivienda en la parroquia Mindo.

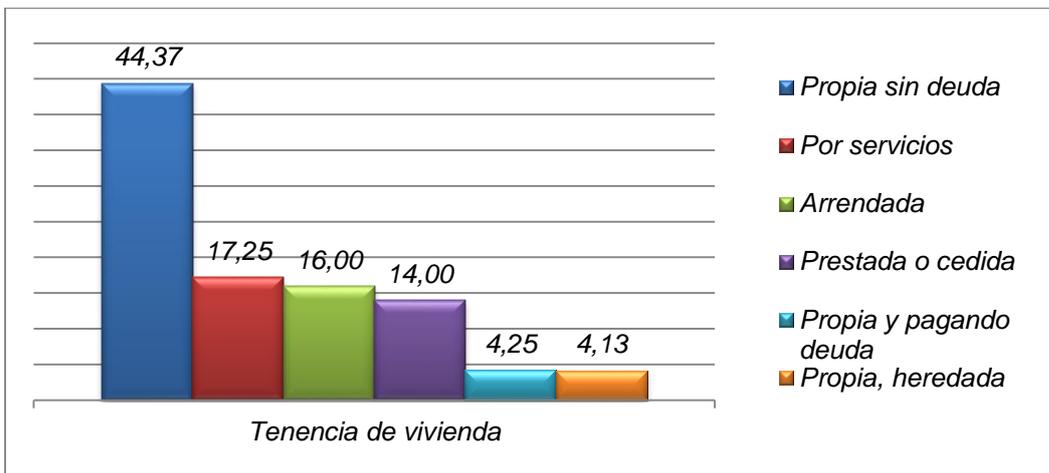


Gráfico No. 2 Tenencia de la vivienda en la Parroquia Mindo

Elaborado por: ETP-GADPP

Fuente: Censo INEC 2010

Los tipos de vivienda son varios, de los cuales el mayor porcentaje corresponde a Casa/Villa, Rancho, Mediagua, Departamento en casa o edificio, Cuartos en casa de

inquilinato, Covacha, Choza, Otra vivienda particular, Otra vivienda colectiva, todo esto se puede ilustrar mediante la tabla a continuación.

Tabla No. 10 Tipos de vivienda en la Parroquia Mindo

| Tipo de vivienda | Casos | Porcentaje |
|-----------------------------------------|--------------|-------------------|
| <i>Casa/ Villa</i> | 933 | 85,13 |
| <i>Rancho</i> | 58 | 5,29 |
| <i>Mediagua</i> | 49 | 4,47 |
| <i>Departamento en casa o edificio</i> | 24 | 2,19 |
| <i>Cuarto(s) en casa de inquilinato</i> | 15 | 1,37 |
| <i>Covacha</i> | 8 | 0,73 |
| <i>Choza</i> | 6 | 0,55 |
| <i>Otra vivienda particular</i> | 2 | 0,18 |
| <i>Otra vivienda colectiva</i> | 1 | 0,09 |
| Total | 1096 | 100,00 |

Elaborado por: ETP-GADPP

Fuente: Censo INEC, 2010

Las siguientes imágenes muestran algunos de los tipos de vivienda existentes en la parroquia Mindo, donde se observa su construcción acordes al entorno que les rodea.



Imagen No. 2 Tipos de Vivienda: Media agua de la Parroquia Mindo

Fuente: Propia del autor



Imagen No. 3 Tipos de Vivienda: Media agua de la Parroquia Mindo

Fuente: Propia del autor



Imagen No. 4 Tipos de Vivienda: Casas de la Parroquia Mindo

Fuente: Propia del autor

En lo que respecta al servicio básico de agua potable según el censo INEC (2012, pág. 65) indica lo siguiente:

“En 464 casos toma de la red pública lo que representa el 58,07%, 302 casos lo toman de los ríos, vertientes, acequia o canal lo que representa el 37,80% de los cuales la mayoría lo consume sin ningún tipo de tratamiento, en 33 casos lo toman de agua lluvia y tanquero lo cual es el 4,13%.”

De igual manera el acceso al alcantarillado según el censo INEC (2012, pág. 65) muestra la forma de eliminación de las excretas.

“En alcantarillado solo el 41,18% está conectado a la red pública que es de tipo combinado que recoge aguas servidas como de lluvias, el 39,17% tiene pozo séptico, el 13,89% está conectado a pozo ciego, el 1,13% lo descarga al río, el 0,88% tiene letrina, y el 3,75% no tiene ningún tipo de alcantarillado.”

Según el censo INEC (2012, pág. 66) se observa lo siguiente:

“La eliminación de la basura lo realizan de varias formas: por carro recolector el 80,23%, lo queman el 7,13%, lo entierran el 5,38%, lo arrojan a terrenos baldíos y quebradas el 2,13%, lo arrojan al río acequia o canal el 0,13% y de otras formas el 5,01%”

De acuerdo al censo INEC (2012, pág. 66) *“En lo que tiene que ver con la energía eléctrica el 94,24% se sirven de la red pública, un 4,26% no tiene, mediante generador el 1,13%, por panel solar el 0,13% y de otra forma el 0,25%.”*

De acuerdo a los datos anteriores existen déficits de coberturas en los servicios básicos mayormente en el área rural de Mindo, donde el mayor problema representa la eliminación de aguas servidas y la recolección de basura por lo que es necesario que las autoridades del GAD Mindo trabajen en función de estas necesidades dando prioridad al saneamiento ambiental, tratándose de un lugar turístico reconocido a nivel nacional e internacional.

1.4 Situación política y administrativa

En lo que corresponde a la situación política y administrativa de la parroquia Mindo está organizada mediante el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de la parroquia de la siguiente manera:

Junta Parroquial

Presidente: Sr. Miguel Patiño

Vocales: Fausto Bastidas, Freddy Arias, Abraham Hidalgo, Ramiro Bastidas.

Secretaria: Amada Silva

Consejo de Planificación Parroquial:

Miguel Patiño, Presidente. Freddy Arias, delegado del GAD Parroquial. Representantes de la sociedad civil: Sr. Jaime Berón, Sr. Ramiro Salazar, Sr. Efraín Toapanta. Técnico ad honorem: Fabián Gonzáles.

Otras instituciones apoyan el funcionamiento y desarrollo del GAD parroquial de Mindo.

MINTUR, MAGAP, MOP, MAE, MEC, MSP, SENAGUA, POLICIA NACIONAL, GAD Municipio de SMB.

1.5 Sector productivo primario

En la parroquia Mindo la mayor parte la población se dedica al aprovechamiento de los recursos naturales, tales como ríos y cascadas aptos para la práctica de deportes, flora y fauna a través de las actividades turísticas.

El resto de la población se encuentra ocupada en actividades de agricultura, ganadería, silvicultura y pesca el 27,48%, las actividades de alojamiento y servicio de comidas el 17,31% y servicios administrativos y de apoyo con un 13,18 %.

1.5.1 Agricultura.

En lo que se refiere a la agricultura en Mindo se puede encontrar una diversidad de productos del clima caliente como caña de azúcar, plantaciones de plátano, limones, mandarinas, naranjas, cacao, café, yuca, guayaba, entre otros.

Existen cultivos de la caña de azúcar en varias fincas en pequeñas superficies por lo que no se lo realiza con fines agro industriales; ni para producir algunos de sus derivados como: el azúcar, la panela, o el alcohol. Se cultiva para el consumo de sus propietarios. En la imagen a continuación se observa este cultivo en la parroquia Mindo.



Imagen No. 5 Agricultura: Caña de azúcar en la parroquia Mindo

Fuente: Propia del autor

Las plantaciones de plátano en algunas propiedades han dedicado al cultivar plátano de diferentes variedades como el plátano verde, el banano, el limeño entre otros.

El plátano es consumido en la gastronomía de la localidad según el autor Carrasco (2012, pág. 43) en platos típicos como:

“El tapao a base de pescado y plátano; tilapia con ensalada y patacones, el maito que es un envuelto en una hoja de bijao con pescado lisa, plátano, cebolla y este es cocido al carbón en el fogón el cual en la actualidad ya no se lo prepara y el sancocho mindeño, cuya preparación es a base del espinazo del cerdo, arveja, fréjol, plátano limeño picado, yuca picada, yerbas, ajo, cebolla blanca y condimentos, todos estos ingredientes se los coloca en una media olla de agua y se los cocina en leña”.



Imagen No. 6 Plantaciones de plátano en la parroquia Mindo

Fuente: Propia del autor

En la observación realizada en el sitio de la parroquia Mindo se puede encontrar plantas de limones, mandarinas y naranjas en pocas cantidades en las fincas de los alrededores, ya que son cultivados para el consumo interno.

También se observa que se trata de árboles de pocos años los cuales dan abundantes frutos, pero requieren de algunos cuidados para mejorar su producción como: abonar la tierra y limpieza de plantas parásitas que se encuentran en los alrededores y en la misma planta. En las siguientes imágenes se aprecia limones, mandarinas y naranjas de Mindo.



Imagen No. 7 Planta de limón en Mindo

Fuente: Propia del autor



Imagen No. 8 Planta de naranjas en Mindo

Fuente: Propia del autor

Se recorre la zona de Mindo y se observa la producción cacao aunque en pocas cantidades, lo que ha sido suficiente para que estos pequeños productores se organicen y comercialicen su producto con artesanos que se dedican a procesar y obtener el Chocolate de Mindo dando buenos resultados por su alta calidad.

A continuación en las siguientes imágenes se observa las plantas de cacao de Mindo.



Imagen No. 9 Planta de cacao en la parroquia Mindo

Fuente: <http://mindochocolate.com>

Como en el caso anterior después de un recorrido en la parroquia de Mindo se evidencia la producción de café, pero en pocas cantidades en las fincas de la localidad lo cual comercializan en el pueblo de Mindo o cuando la producción es mayor lo llevan los cantones más cercanos como: San Miguel de los Bancos, Pedro Vicente Maldonado y Puerto Quito. En la siguiente imagen se observa una planta de café con fruto.



Imagen No. 10 Planta de café

Fuente: Propia del autor

Mindo produce también yuca en las fincas de los alrededores de la parroquia lo cual lo comercializan en el pueblo y el resto para el consumo interno, la producción no es grandes cantidades pero abastece para la demanda interna.

1.5.2 Ganadería.

En lo referente a ganadería se ha observado que carece de avances tecnológicos, más bien se utilizan los sistemas tradicionales, con cercas de alambre de púas, sin control del impacto ambiental, muy pocos productores utilizan prácticas mejoradas.

La producción de leche depende de la cantidad de vacas que estén en época de crianza de los terneros, que tengan suficiente y buen manejo de pastos, esto puede variar de acuerdo a las condiciones climáticas y la calidad de los mismos.

Básicamente existen tres razas de vacas lecheras como la Holstein, Jersey que pueden producir de unos 4 a 5 litros diarios por cada animal, aunque una raza reconocida como lechera es la Brown Swiss, toda la producción es entregada a la industrias procesadoras de lácteos quienes comercializan la leche y sus derivados.



Imagen No. 11 El ganado vacuno en la parroquia Mindo

Fuente: Propia del autor

1.5.3 Producción y rendimiento.

Solamente una empresa se dedica a la actividad avícola, no genera empleo para la comunidad, ha empezado hace poco su actividad y está generando impactos ambientales negativos.

Lo mismo sucede en la actividad piscícola (Tilapia, Trucha) naciente, proyectos sin ninguna clase de estudios genera impactos en el agua.

Por lo que existe poca diversidad de producción agrícola, la seguridad alimentaria no está totalmente garantizada, la agricultura es de mínima subsistencia y sin mucho apoyo de instituciones gubernamentales.

El rendimiento en la zona no refleja la capacidad del suelo, tampoco hay la transferencia de tecnología que no cubren todas las áreas de producción, son las condiciones naturales que de alguna manera favorecen la producción de caña de azúcar, plátano, limón, mandarinas, naranjas dulce y agria, cacao, café, yuca, guayaba entre otros.

1.5.4 Asistencia técnica.

El Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura, y Pesca (MAGAP) por medio de la Dirección Provincial de Pichincha y el Gobierno Descentralizado de la Junta Parroquial de Mindo inauguró el año anterior una oficina técnica de atención ciudadana en la parroquia de Mindo, cantón San Miguel de Los Bancos, con el fin de brindar asesoramiento a los proyectos y beneficios que el MAGAP brinda a los productores agropecuarios de la zona y de esta manera mejorar la productividad y los ingresos económicos de los habitantes dedicados a estas labores.



Imagen No. 12 Oficina Técnica del MAGAP de Mindo

Fuente: Propia del autor

Mindo es la primera Junta Parroquial de la zona del Noroccidente de Pichincha que comprende los cantones de San Miguel de Los Bancos, Pedro Vicente Maldonado y Puerto Quito por lo que no existen datos e información de asistencia técnica.

Por el momento está dando apoyo exclusivamente a personas agremiadas que se encuentran iniciando actividades para organizar un proyecto en la crianza y producción de cuyes.

Se puede concluir que no existe asistencia técnica a las actividades agrícolas que fomenta el MAGAP en esta parroquia.

1.5.5 Comercialización y consumo.

En lo que respecta a la producción lechera se comercializa con empresas productoras de lácteos, en este sentido se destaca la comunidad de Primero de Mayo.

Otros productos se venden a través del Centro de Comercialización Comunitaria, ubicado en Pueblo Nuevo pertenecientes a la parroquia Mindo.

También para la comercialización de sus productos ellos lo realizan directamente, ofrecen a los mercados mayoristas en donde consiguen vender sus productos a precios razonables, no ven la necesidad de intermediarios, con excepciones de que hay productores que si entregan el producto a precios más bajos.

1.5.6 Crédito.

En la parroquia Mindo se encuentra ubicada una oficina de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de los Bancos” desde hace 3 años, la misma que ofrece los siguientes servicios: Productos de Ahorro, Productos de Créditos, Servicios y Beneficios.

➤ Productos de Ahorro.

- ✓ Ahorro a la vista: Cuenta Personal, a la que tienen acceso mayores y menores de edad.
- ✓ Cuenta de ahorro: Nueva Generación, dirigido a para niños/as y jóvenes de 0 a 17 años, para fomentar la cultura del ahorro.
- ✓ Cuenta de Ahorro Positivo, es una cuenta está dirigida a jóvenes de 13 a 24 años a los que se les capacita con educación financiera.
- ✓ Inversiones a Plazo fijo, para lo cual no es necesario ser socio y recibe las mejores tasas del mercado.

➤ Productos de Crédito

- ✓ Créditos de consumo que va desde 250 a 10.000 USD con un 15,20% de interés, este tipo de crédito tiene el segundo lugar en demanda y cuenta con seguro de desgravamen.
- ✓ Microcréditos orientados a financiar cualquier actividad generada a pequeña y mediana escala y va desde 250 hasta 20.000 USD para actividades:
 - Agrícolas
 - Comerciales
 - Turísticas
 - Ganaderas
 - Gastronómicas

Esta modalidad de crédito es el de mayor demanda en esta parroquia, pese a que el interés del 19.79 %.

- ✓ Microcréditos Comunales orientados a la actividad productiva y comunitaria de grupos organizados.

- ✓ **Créditos de Vivienda** para compra de terreno, vivienda, construcción, remodelación y mejoramiento desde 15.000 a 30.000 USD con el 10.78% de interés.

➤ **Servicios y Beneficios**

- ✓ Cajeros Automáticos
- ✓ Giros Nacionales e Internacionales
- ✓ Servicio de Transferencias Electrónicas
- ✓ Sistema Nacional de Pagos (SPI)
- ✓ POS compras mediante tarjeta
- ✓ Pago del Bono de Desarrollo Humano
- ✓ Cobro de planillas de energía eléctrica
- ✓ Cobro del SOAT
- ✓ Ventanilla Móvil
- ✓ Mensajería Móvil
 - SMS COOPSMB alerta de retiros
 - SMS para créditos de cobranzas
- ✓ Fondo Mortuario
- ✓ Accidentes Personales



Imagen No. 13 Oficina de la Cooperativa SMB

Fuente: Propia del autor

1.6 Sector productivo secundario

En lo que se refiere al sector productivo secundario existe actividad industrial manufacturera y artesanal donde los bienes del sector primario son elaborados en nuevos productos.

También tiene que ver con los bienes de producción como materias primas artificiales, herramientas, y maquinarias. Comprende también los bienes de consumo y la prestación de servicios a la comunidad.

1.6.1 Industria.

En noviembre del 2012 se inaugura la Fiesta del Chocolate y Café en la parroquia Mindo con la presencia de autoridades de gobierno y locales, el evento se realizó en la Casa del Pueblo.

Este evento fue creado y ejecutado por Arriba Chocolatería Fina y Rico Chocolate Premium, en coordinación con el GAD Parroquial de Mindo para promocionar la actividad productiva.

La actividad agroindustrial se desarrolla mediante emprendimientos pequeños, uno solo de carácter comunitario con certificación de origen “Hecho en Mindo”. (Plan de desarrollo y ordenamiento territorial, 2015)

Industria Artesanal del Chocolate en la parroquia Mindo

Existen fabricantes de Chocolate en Mindo, su objetivo es “producir el mejor sabor del chocolate manteniendo altos estándares éticos controlando la calidad, siguiendo el proceso cuidadosamente desde el momento que el grano sale de la vaina” (Cloud Forest Lodge, 2015) . Se esfuerzan constantemente para crear una empresa sostenible, el medio ambiente, la paga de un salario justo y buen trato a los empleados y proveedores.

Ayudan a los pequeños chocolateros para tener acceso a granos de alta calidad, vender entero y crudo el cacao Nacional, del cacao tostado se extrae el licor de cacao para fabricar el chocolate.

La variedad utilizada es conocida por tener el mejor sabor de todas las variedades de cacao. Este cacao se originó en la cuenca del Amazonas. La variedad de árboles de cacao que encontramos aquí en el Ecuador se denominan Nacional o criollo y se consideran de alta calidad por su sabor a cacao.

“Los árboles de cacao crecen entremezclados con otras plantas, promoción de la población de mosquitos (polinizadores de cacao) y también mantiene el hábitat para aves y otros animales”. (Cloud Forest Lodge, 2015)

Elegir sólo las mejores vainas garantiza el mejor sabor a chocolate. Luego se transporta a la fábrica en Mindo, Ecuador donde se fermenta y seca los granos, se controla el proceso de fermentación que es crítico para el desarrollo del más suave y mejor sabor a chocolate, también se cuida que no estén expuestos a los contaminantes.

Las granjas de donde se compra los granos de cacao son parte de una cooperativa de pequeños agricultores familiares, que se preocupan por su tierra, el medio ambiente y su cacao y no son rociados con pesticidas, no se utilizan abonos artificiales.

Todo el procesamiento del cacao es hecho por Fabricantes de Chocolate Mindo hasta las barras de chocolate terminadas en las instalaciones de Mindo, Ecuador donde los granos de cacao se fermentan durante seis días en cajas especiales de fermentación y secados por aproximadamente 6 - 21 días, dependiendo del clima.

Todas las barras de chocolate son hechos a mano, se utilizan granos de cacao para hacer la mantquilla de cacao que se agrega al chocolate, no se utiliza la lecitina de soja o cualquier otro aditivo al chocolate, los únicos ingredientes que se utiliza para hacer las barras de chocolate 77% son granos de cacao, jugo evaporado de caña orgánica y manteca de cacao, el proceso de moler se lo hace en molino de piedra para afinar más el chocolate.

Se fabrica la manteca de cacao y cacao en polvo separando el licor del chocolate en cacao sólidos (cacao en polvo) y manteca de cacao bajo alta presión.

Se realiza en la propiedad de Mindo la fermentación, secado, tostado y aventamiento del cacao. (Dirección de Inteligencia Comercial e, 2013)



Imagen No. 14 Proceso de fermentación del cacao

Fuente: <http://www.aprocar.com.co/>

Las cinco ventajas de comer Chocolate

Regularmente comer pequeñas cantidades de chocolate ofrece beneficios probablemente para la salud según lo publicado en (Planeta Joy, 2015)

1. *“Fortalece el corazón: Comiendo chocolate sobre una base regular (chocolate especialmente oscuro) disminuye el colesterol malo, la presión arterial y el riesgo de la cardiopatía contratante.*

2. *Te llena:* Son ricos en fibra, el chocolate también ayuda a sentir más satisfacción, incluso más que la leche, según estudios realizados por la Universidad de Copenhague. Además, comiendo chocolate reduce otros antojos de comida.
3. *Protege la piel:* Chocolate tiene flavonoides, antioxidantes que protegen la piel contra los rayos UV (esto no quiere decir que puede remplazar bloqueador solar con una barra de chocolate).
4. *Levanta el estado de ánimo:* Satisfacer un antojo y luego se siente bien. Y si es con chocolate, la gente tiende a sentirse menos estresado.
5. *Le hace más inteligente:* Según un estudio británico, el chocolate aumenta el flujo sanguíneo al cerebro haciéndolo sentir más despierto y alerta, permitiendo realizar ejercicios matemáticos más fácilmente”.



Imagen No. 15 Chocolate de Mindo

Fuente: <http://mindochocolate.com>

Tour del Chocolate

Un pequeño sector en el noroccidente produce cacao orgánico de excelente calidad, en la parroquia de Mindo como una iniciativa local se está procesando ese producto procedente no solo de nuestra zona si no de cantones vecinos como Puerto Quito, para la elaboración de postres y pasta de chocolate para exportación, especialmente a Estados Unidos, con el fin de dar a conocer esta actividad se realiza todos los días un tour donde los turistas podrán conocer todo el proceso y al mismo tiempo degustar este manjar.

1.6.2 Artesanía.

La actividad artesanal no tiene apoyo, se basan en iniciativas propias e individuales; para su elaboración se utiliza la madera, bambú, tagua, y semillas de plantas.

TABLA No. 11 Actividad artesanal en la parroquia Mindo

| Tipo de Artesanía | Materia prima utilizada | Mercados |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Muebles de madera y bambú | Madera, raíces, bambú | Local, nacional |
| Bisutería | Semillas de árboles, hilos, hojas, plumas de aves, tagua | Local |
| Camisetas, bolsos, carteras | Hilo o algodón con acuarelas pintadas a mano con paisaje flora y fauna de la localidad | Local |
| Pintura en madera, tela, lienzo, vidrio, papel reciclado, camisetas | Pintura, madera, tela, lienzo, vidrio, papel reciclado, camisetas | Local |
| Llaveros, aretes, dijes, pulseras | Tagua, coco, balsa | Local |
| Postales, pinturas, fotografías y afiches | Papel | Nacional y extranjero |
| Esculturas de madera, piedra y tallados | Madera de cedro y balsa, rocas de canteras | Local |
| Tarjetas, agendas, cuadernos de trabajo | Papel reciclado | Local |
| Postales con fotografías de flora, fauna, paisajes del sector | Cartulina de hilo, papel reciclado | Local |

Elaborado por: ET DGPLA-GADPP

Fuente: GADPM-Tenencia Política de Mindo 2011-Dirección de Turismo GADSMB

Se realiza una visita a uno de los talleres artesanales de Mindo “El Arte Sano” y se constata que se trata de un taller de artesanías que tiene creación, fabricación y venta de las artesanías producidas a mano a base de materiales naturales rescatando técnicas tradicionales, con una creación personalizada, decoración de muebles en bambú, ropas, taller de pinturas, artículos en cuero, joyas exclusivas a base de semillas, maderas y tagua.

Aquí una muestra de la calidad de artesanías fabricadas en Mindo en las siguientes imágenes.



Imagen No. 16 Taller Arte Sano

Fuente: Propia del autor



Imagen No. 17-18 Trabajos realizados en tagua en el taller Arte Sano

Fuente: Propia del autor



Imagen No. 19 Elaboración de tambores de manera artesanal

Fuente: Propia del autor



Imagen No. 20 Artesano trabajando en el taller

Fuente: Propia del autor

1.6.3 Crédito.

Los créditos ofertados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de los Bancos” ubicada en Mindo, a los que pueden acceder los artesanos y agremiados en las diferentes actividades son de la modalidad de Microcréditos.

Los Microcréditos están orientados a financiar cualquier actividad generada a pequeña y mediana escala y va desde 250 hasta 20.000 USD para actividades:

- Agrícolas
- Comerciales
- Turísticas
- Ganaderas
- Gastronómicas

Esta modalidad de crédito es el de mayor demanda en esta parroquia, pese a que el interés es del 19.79 %.

Y los Microcréditos Comunales orientados a la actividad productiva y comunitaria de grupos organizados.

1.7 Sector Productivo Técnico

Con respecto a este sector se puede anotar que no existe en esta parroquia realmente un sector productivo técnico para poder mencionar ya que las actividades productivas se las realiza de manera tradicional.

1.7.1 Comercio.

La actividad comercial se desarrolla sin ningún tipo de control ni regulación, el mercado es cautivo y pequeño, no tienen espacios adecuados, la atención al cliente es deficiente, no tiene calidad ni calidez.

1.7.2 Turismo.

En el parque central de la parroquia Mindo se encuentra un mapa turístico para tomar dirección de los diversos atractivos existentes en la zona como se muestra en la imagen.

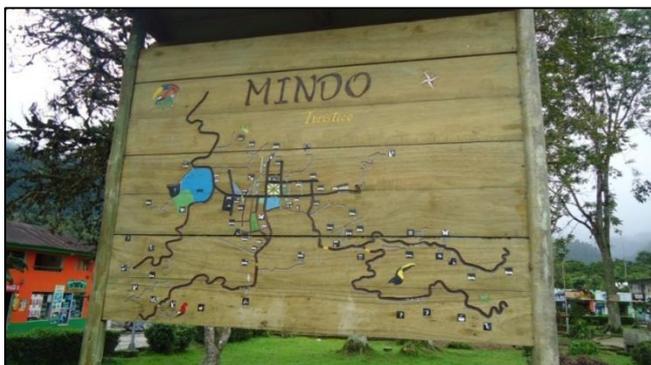


Imagen No. 21 Mapa turístico de la parroquia Mindo

Fuente: Propia del autor

La Parroquia Mindo es un lugar paradisiaco, turístico y de ensueño, rodeado por el bosque protector Mindo-Nambillo, ideal para descansar en medio de la naturaleza, por sus atractivos llegan turistas nacionales en un 68,49% y extranjeros en un 31,51% por lo que la población de Mindo se dedica al turismo.

Existen diversos atractivos turísticos y recreacionales tales como ríos y cascadas aptos para la práctica de deportes, flora y fauna, fomentadas por microempresas particulares que se dedican a la conservación, respeto a la naturaleza y armonía del entorno, tarabitas, descenso de cascadas, canopy, caminatas, rafting, son actividades de aventura con diferentes velocidades y alturas con guías capacitados con instrumentos necesarios para el disfrute de personas a partir de los 8 años de edad.

Mindo es uno de los destinos favoritos para la observación de aves, es apto para el turismo ornitológico, tiene renombre por su diversidad especialmente en avifauna.

El bosque protector Mindo – Nambillo tiene una extensión de 19.200 hectáreas que van desde las faldas occidentales del volcán Pichincha hasta las tierras bajas del sub trópico, se cuenta con más de 500 especies de aves y 40 tipos de mariposas es una gran variedad en una zona pequeña es la única en América del Sur.

TABLA No. 12 Atractivos turísticos de la parroquia Mindo.

| No. | ATRACTIVO | TIPO | SUBTIPO | JERARQUIA |
|------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------|
| N A T U R A L E S | | | | |
| 1 | Bosque Protector Mindo Nambillo | Sistema de áreas protegidas | Bosque protector | III |
| 2 | Cascada del río Nambillo | Ríos | Cascadas, cataratas o saltos | II |
| 3 | Río Canchupi | Ríos | Arroyos | I |
| 4 | Río Cinto | Ríos | Rápidos o raudales | II |
| 5 | Río Mindo | Ríos | Rápidos o raudales | II |
| 6 | Río Nambillo | Ríos | Rápidos o raudales | II |
| N A T U R A L E S P O T E N C I A L E S | | | | |
| 1 | Cascada el Corazón | Ríos | Arroyos | II |
| 2 | Lloa Tucanes | Cascada | Cascadas | II |
| 3 | Santuario de Cascadas | Ríos | Cascadas, cataratas o saltos | II |
| 4 | Cascada de Azúcar | Cascada | Cascadas | II |
| 5 | Cascada del río Bravo | Ríos | Cascadas | II |
| C U L T U R A L E S | | | | |
| 1 | Grupo MINDUS | Realizaciones Artísticas | Danza | I |
| 2 | Gastronomía | Comida típica | Comida típica del lugar | II |

| | | | | |
|---|----------------------|---------------------------|-----------------------------|----|
| 3 | Artesanías | Elaboración de Artesanías | Materiales de Tagua y Bambú | // |
| 4 | Hacienda Escaleras | Histórico | Lugar Histórico | / |
| 5 | Hacienda San Vicente | Histórico | Lugar Histórico | / |

Elaboración: ETP – GADPP

Fuentes: MINTUR 2010 mindoecuador@andinanet.net

Sin duda la cantidad de aves y la variedad de mariposas existentes en la zona de Mindo son un atractivo que no se puede resistir, las imágenes a continuación muestran aves, mariposas, orquídeas, un tótem y el tubing que les gusta mucho a los jóvenes.



Imagen No. 22 Mariposario de Mindo

Fuente: Propia del autor.



Imagen No. 23 Tótem al Mindaño

Fuente: Propia del autor



Imagen No. 24 Turistas realizando Tubing

Fuente: Propia del autor

1.7.3 Transporte.

A la parroquia Mindo se llega tomando la carretera Calacalí – La Independencia hasta la Y de Mindo y luego un desvío de unos 7 Km hasta el poblado, se puede llegar en auto particular o en bus de transporte público, se trata de un camino estrecho y sinuoso en el cual se detienen los turistas para realizar observaciones de aves y de la vegetación produciéndose riesgos para los turistas que transitan a pie y los demás vehículos que circulan hacia y desde la parroquia Mindo.

La carretera Calacalí- La Independencia tiene señalización y seguridad vial, las demás vías de la parroquia carecen de señalización preventiva e informativa, las calles de la parroquia cuentan con nomenclatura y dirección vial.

Existe solo una vía de acceso a Mindo con muy poca funcionalidad de acuerdo al inmenso valor paisajístico de la zona.

Le red vial interna tiene múltiples deficiencias y limitaciones de diseño construcción y uso y no contempla ningún tipo de accesibilidad y movilidad para personas con capacidades especiales.

TABLA No. 13 Inventario vial

| Vía | Tipo | Longitud Km | Ancho mts | Alcantarillado | Capa de rodadura | Estado |
|---------------------------|-----------------------|---------------|-----------|----------------|-------------------|---------|
| Y de Mindo-Mindo | Secundaria | 7 | 6 | Si | Doble tratamiento | Regular |
| Mindo-Nambillo-Río Bravo | Vecinal | 8 | 4 | No | Lastrado-tierra | Bueno |
| Mindo-El Cinto | Vecinal | 4 | 4 | No | Lastrado | Regular |
| Mindo-Cunuco | Vecinal | 6 | 4 | No | Lastrado | Regular |
| El Cinto-Saloya | Vecinal | 7 | 4 | No | Lastrado | Regular |
| El Cinto-Miraflores | Vecinal | 5 | 4 | No | Lastrado | Regular |
| 1 de Mayo-Coop. Pichincha | Vecinal | 8 | 4 | No | Lastrado | Regular |
| San Tadeo-Santa Rosa | Vecinal | 5 | 4 | No | Lastrado | Bueno |
| TOTAL | Vecinal Secundaria | 43,00 7,00 | | | | |

Elaborado por: ETP- GADPP

Fuente: GADPP-GADSM

✓ Transporte Público

La parroquia Mindo cuenta con los servicios de la Compañía de Transporte Flor del Valle desde Quito a Mindo y viceversa y la Compañía Kennedy desde Santo Domingo a Mindo y

viceversa con frecuencias diarias, cabe señalar que este servicio público de transporte es limitado, deficiente y no brindan facilidades para personas con capacidades especiales.

Dentro de la parroquia se puede rentar camionetas para realizar tours hacia las cascadas y demás lugares turísticos de la zona.

Para transportarse a las áreas rurales el transporte es irregular, las personas se transportan en los carros lecheros y dependen del estado de las vías, en el invierno se vuelven intransitables.

TABLA No. 14 Rutas y Horarios de Transporte

| COMPAÑIA | RUTA | FRECUENCIA |
|----------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Flor del Valle</i> | <i>Mindo- Quito</i> | <i>Lunes a Viernes</i> <i>6:30/13:45</i> <i>Sábados, Domingos y Feriados</i> <i>6:30/ 14:00/ 15:00/ 16:00/ 17:00</i> |
| | <i>Quito- Mindo</i> | <i>Lunes a Viernes</i> <i>8:00/ 9:00/ 15:00/ 16:00</i> <i>Sábados, Domingos y Feriados</i> <i>7:40/8:20/ 9:20/ 14:00/ 17:00</i> <i>Tiempo promedio 2h15</i> |
| <i>Cooperativa Kennedy</i> | <i>Mindo- Santo Domingo</i> | <i>Lunes a Domingo</i> <i>6:20/7:40/9:40/12:40/14:00/15:40/17:20</i> |
| | <i>Santo Domingo-Mindo</i> | <i>Lunes a Domingo</i> <i>4:40/7:00/8:00/12:30/13:00/13:30/17:00</i> <i>Tiempo promedio 4h00</i> |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez

Fuente: <http://www.flordelvalle.com.ec/>

sites.amarillasinternet.com/cooperativakennedy/sitios_turisticos.html



Imagen No. 25 Cooperativa de Transporte Flor del Valle sirve a Mindo

Fuente: Propia del autor



Imagen No. 186 Cooperativa de Transporte Kennedy sirve a Mindo
Fuente: Propia del autor

CAPÍTULO II
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS
HOTELEROS EN LA PARROQUIA MINDO.

En Mindo existe una variedad de servicios para atención de los turistas como: Alojamientos con las siguientes características generales: Se encuentran entre hermosos y exuberantes jardines, rodeados de la naturaleza, en medio del bosque nublado, cabañas unipersonales y familiares eco-turísticas entre los árboles, ecológicas de maderas nativas del lugar, bambú, mixtas, construidas en las colinas o a orillas de los ríos con grandes ventanales con vista de hermosos paisajes, con estilos rústicos, lujosos, confortables, balcones con hamacas para el descanso y tranquilidad, respiración de aire puro en áreas verdes, en algunos casos con especies de mariposas, orquídeas, colibríes.

Varios de estos alojamientos ofrecen servicios como: Recepción 24 horas, habitaciones con Tv por cable, aire acondicionado, camas dobles, unipersonales, matrimoniales con baño privado, agua caliente, suites, sauna, turco, hidromasaje, piscina temperada al aire libre, conexión Wi-Fi gratis en áreas comunes. Algunos de los alojamientos ofrecen servicios de bar-restaurante, lavandería y planchado, áreas de juegos, transporte, parqueadero gratis, Karaoke, discoteca, sala de convenciones, internet, zonas de camping, barbacoa.

Pocos alojamientos ofrecen servicios de: Tours con guía bilingüe a la selva subtropical con observación de tucanes y colibríes, senderismo, transporte, almacenamiento de equipajes, sala de lectura y biblioteca, caja fuerte, juegos infantiles, alquiler de bicicletas, tienda de souvenirs.

Agencias de viaje ubicadas en el centro de la población, rotulados con gráficos propios del entorno, dirigidos por empleados que conocen los atractivos y servicios que ofrecen de manera verbal, documentos como trípticos y hojas volantes.

En el poblado existen pequeños locales de comidas, bebidas, tiendas, bazares, cooperativas de transportes, tours a los diferentes atractivos turísticos, entre otros.

2.1 Clasificación de la planta turística en la parroquia Mindo

La planta turística es un conjunto de actividades claramente diferenciadas entre sí que incluyen los diferentes servicios ofertados a los turistas tales como: Pensiones, hoteles, hosterías, hostales, cabañas, restaurantes, cafeterías, transporte, centros de diversión y esparcimiento, agencias de viaje y otros.

En la siguiente tabla se aprecia la clasificación de la planta turística de la parroquia Mindo.

TABLA No. 15 Clasificación de la Planta Turística Catastrados en la Parroquia Mindo

| Actividad | Clase/Tipo | No. | Habitaciones | Plazas Habitaciones | Mesas Total | Plazas Mesas | Empleados |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------|
| ALOJAMIENTO | <i>Cabañas</i> | 12 | 55 | 161 | 32 | 128 | 26 |
| | <i>Hostería</i> | 19 | 196 | 540 | 229 | 916 | 96 |
| | <i>Hostal</i> | 4 | 55 | 94 | 20 | 80 | 20 |
| | <i>Pensión</i> | 16 | 118 | 270 | 38 | 152 | 39 |
| | <i>Hotel</i> | 1 | 40 | 79 | 15 | 63 | 3 |
| | <i>Hostal Residencial</i> | 1 | 8 | 20 | 6 | 24 | 4 |
| | TOTAL | | 53 | 472 | 1.194 | 340 | 1.360 |
| Actividad | Clase/Tipo | No. | Mesas Total | | Plazas Mesas | | Empleados |
| COMIDAS Y BEBIDAS | <i>Bar/Restaurante/Cafetería</i> | 38 | 79 | | 480 | | 95 |
| | <i>Panaderías, fuentes de soda, otros</i> | 9 | 28 | | 90 | | 21 |
| | TOTAL | 47 | 107 | | 570 | | 116 |
| AGENCIAS DE VIAJE | <i>Operadora</i> | 8 | <i>No. de empleados no declarado</i> | | | | |
| | <i>Otros</i> | 5 | <i>No. de empleados no declarado</i> | | | | |
| | TOTAL | 13 | | | | | |
| RECREACION DIVERSION Y ESPARCIMIENTO | <i>Cascadas, caminatas y canyoning</i> | 6 | <i>No. de empleados no declarado</i> | | | | |
| | <i>Complejos turísticos con áreas recreativas y actividades.</i> | 7 | <i>No. de empleados no declarado</i> | | | | |
| | <i>Reservas privadas para caminatas, observación de colibríes, tours de aves.</i> | 15 | <i>No. de empleados no declarado</i> | | | | |
| | <i>Jardines de exhibición de mariposas, Orquídeas, colibríes, acuario.</i> | 4 | <i>No. de empleados no declarado</i> | | | | |
| | <i>Canopy</i> | 2 | <i>No. de empleados no declarado</i> | | | | |
| | <i>Cabalgatas a caballo</i> | 1 | <i>No. de empleados no declarado</i> | | | | |
| | <i>Tubing</i> | 1 | <i>No. de empleados no declarado</i> | | | | |
| | <i>Tours bicicletas y cuadrones</i> | 1 | <i>No. de empleados no declarado</i> | | | | |
| | <i>Culturales</i> | 2 | <i>No. de empleados no declarado</i> | | | | |
| | <i>Atractivos naturales ríos y bosques</i> | 7 | <i>No. de empleados no declarado</i> | | | | |
| TOTAL | 9 | <i>No. de empleados no declarado</i> | | | | | |
| | TOTAL | 54 | <i>No. de empleados no declarado</i> | | | | |

Fuente: MINTUR-2011

Elaborado por: ET DEGPLA-GADPP

2.1.1 Establecimientos Turísticos Catastrados.

Catastro es el producto final del proceso de recopilación de información de los distintos establecimientos turísticos que han obtenido el registro de turismo, en función de lo que establece la Ley de Turismo y sus Reglamentos. Lo cual es una herramienta referencial y de relevante importancia para la obtención de información estadística. De la información proporcionada por el Centro Municipal de Información Turística ubicado en la población de Mindo, existen 53 establecimientos catastrados con su respectivas categorías otorgadas por el MINTUR, 4 Hostales; 16 Pensiones; 19 Hosterías; 12 Cabañas; 1 Hotel; 1 Hostal Residencia.

A continuación se presenta una tabla de establecimientos catastrados en el Ministerio de Turismo, pertenecientes a la parroquia Mindo.

Tabla No. 16 Establecimientos Turísticos Hoteleros Catastrados de la Parroquia Mindo

| Registro | Nombre | Actividad Turística | Sub actividad Turística | Categoría |
|-----------------|----------------------|----------------------------|--------------------------------|------------------|
| 1707516914 | Roulotte la | Alojamiento | Cabaña | Primera |
| 1707516931 | Los Cedros de Mindo | Alojamiento | Cabaña | Primera |
| 1707516929 | Tangaras de Mindo | Alojamiento | Hostería | Primera |
| 1707514092 | Séptimo Paraíso | Alojamiento | Hostería | Primera |
| 1707516374 | Mindo Lago | Alojamiento | Hostería | Primera |
| 1707516209 | Mindo Río | Alojamiento | Hostería | Primera |
| 1707513195 | Sachatamia Lodge | Alojamiento | Hostería | Primera |
| 1707513127 | El Carmelo de Mindo | Alojamiento | Hostería | Primera |
| 1707516939 | Terrabambú | Alojamiento | Hostería | Primera |
| 1707515936 | Caskaffesu | Alojamiento | Hostal | Primera |
| 1707514846 | La Posada de Mindo | Alojamiento | Hostal | Primera |
| 1707516949 | Ananaw | Alojamiento | Cabaña | Segunda |
| 1707516907 | Bird Planet | Alojamiento | Cabaña | Segunda |
| 1707516767 | Edén Mindo | Alojamiento | Cabaña | Segunda |
| 1707516531 | Casa Divina Lodge | Alojamiento | Cabaña | Segunda |
| 1707515632 | Cabañas Bambusa | Alojamiento | Cabaña | Segunda |
| 1707513125 | El Monte | Alojamiento | Cabaña | Segunda |
| 1707516746 | Nicanchigua Mindo | Alojamiento | Hostería | Segunda |
| 1707516725 | Mindo Garden | Alojamiento | Hostería | Segunda |
| 1707516674 | Kumbha Mela | Alojamiento | Hostería | Segunda |
| 1707516661 | La Estancia de Mindo | Alojamiento | Hostería | Segunda |

| | | | | |
|------------|--------------------------------------|--------------------|----------------------|----------------|
| 1707516330 | <i>Arasari</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Hostería</i> | <i>Segunda</i> |
| 1707514192 | <i>Mariposas de Mindo</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Hostería</i> | <i>Segunda</i> |
| 1707516343 | <i>Real los Tucanes de Mindo</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Hostería</i> | <i>Segunda</i> |
| 1707514984 | <i>Quindepungo</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Hostería</i> | <i>Segunda</i> |
| 1707516966 | <i>Casa de Piedra</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Hostería</i> | <i>Segunda</i> |
| 1707516981 | <i>Kerban's Birdwatcher's Tower</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Hostal</i> | <i>Segunda</i> |
| 1707516335 | <i>Bio Hostel Mindo Cloud Forest</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Hostal</i> | <i>Segunda</i> |
| 1707516750 | <i>Guayabales del Lago</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Pensión</i> | <i>Segunda</i> |
| 1707516660 | <i>Mindo Dragón Fly Inn</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Pensión</i> | <i>Segunda</i> |
| 1707513679 | <i>Jardín de los Pájaros</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Pensión</i> | <i>Segunda</i> |
| 1707513132 | <i>El Descanso</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Pensión</i> | <i>Segunda</i> |
| 1707516655 | <i>Samy Juku</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Cabaña</i> | <i>Tercera</i> |
| 1707515316 | <i>Cabañas Armonía</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Cabaña</i> | <i>Tercera</i> |
| 1707514707 | <i>Cabañas Ecol. las Luciérnagas</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Cabaña</i> | <i>Tercera</i> |
| 1707516138 | <i>Saguambi</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Cabaña</i> | <i>Tercera</i> |
| 1707516362 | <i>Mindo Bonito</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Hostería</i> | <i>Tercera</i> |
| 1707516974 | <i>Garceta Sol</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Hostería</i> | <i>Tercera</i> |
| 1707516667 | <i>Brisas del Río</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Hostería</i> | <i>Tercera</i> |
| 1707514614 | <i>El Gallo de la Peña</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Hotel</i> | <i>Tercera</i> |
| 1707513126 | <i>Arco Iris</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Hostal Resid.</i> | <i>Tercera</i> |
| 1707516331 | <i>Sánchez</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Pensión</i> | <i>Tercera</i> |
| 1707516373 | <i>Jardín de Mindo</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Pensión</i> | <i>Tercera</i> |
| 1707516976 | <i>Charito de Mindo</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Pensión</i> | <i>Tercera</i> |
| 1707516347 | <i>Melyang</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Pensión</i> | <i>Tercera</i> |
| 1707516346 | <i>El Rocío Mindo</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Pensión</i> | <i>Tercera</i> |
| 1707516345 | <i>La Tranquilidad</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Pensión</i> | <i>Tercera</i> |
| 1707516973 | <i>San René</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Pensión</i> | <i>Tercera</i> |
| 1707516805 | <i>Mindalae</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Pensión</i> | <i>Tercera</i> |
| 1707516801 | <i>La Casa de Cecilia</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Pensión</i> | <i>Tercera</i> |
| 1707516800 | <i>Virgen del Cisne C&V</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Pensión</i> | <i>Tercera</i> |
| 1707516510 | <i>Rubby Birdwatchers Place</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Pensión</i> | <i>Tercera</i> |
| 1707516751 | <i>Yellow House Trails</i> | <i>Alojamiento</i> | <i>Pensión</i> | <i>Tercera</i> |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Fuente: Centro Municipal de Información Turística Mindo 2012

2.1.2 Establecimientos Turísticos no Catastrados.

En el Centro de Información Municipal de Mindo no existen datos de establecimientos no catastrados ni en la Cámara de Turismo de Pichincha (CAPTUR).

Pero en el sector se localizan establecimientos que no se encuentran catastrados y de igual manera se ubican en la siguiente tabla.

Tabla No. 17 Establecimientos Turísticos no Catastrados

| Registro | Nombre | Actividad Turística | Sub actividad Turística | Categoría |
|----------|------------------------|---------------------|-------------------------|-----------|
| S/R | 1. El Abrazo del Árbol | Alojamiento | Hotel | Primera |
| S/R | 2. Mindo Eco Chalet | Alojamiento | Hotel | Segunda |
| S/R | 3. Mindo Real | Alojamiento | Hostería | Segunda |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Fuente: Visita de campo en la parroquia Mindo

El Abrazo del Árbol se encuentra en medio de los bosques de Mindo, a 15 minutos en auto al final del camino Cunuco.

Mindo Eco Chalet a 5 minutos de la población por la vía a Mindo Garden a 10 minutos en auto se encuentra la reserva del Mariposario.

Mindo Real es una hostería que se encuentra cerca del Río Mindo por el camino al Cinto.

2.1.3 Diferencia entre establecimientos catastrados y no catastrados.

La mayoría de establecimientos se encuentran catastrados y son aquellas personas naturales o jurídicas que han realizado el proceso de registro cumpliendo con los requisitos establecidos por la Ley de Turismo y sus Reglamentos. Existen dos tipos de solicitudes para personas naturales y jurídicas. (Ver documentos en anexo No. 1). La estadística de los establecimientos catastrados se encuentra en la tabla No. 18.

Establecimientos no catastrados son aquellas personas naturales o jurídicas que no han realizado ningún proceso de registro por lo que no constan en el Ministerio de Turismo, se encuentran en la zona de Mindo funcionando razón por la cual no se puede obtener información estadística, existen dos hoteles y una hostería en esta condición.

2.2 Turistas que visitan Mindo durante el año 2014

Mindo es uno de los lugares con muchos atractivos naturales en el Ecuador por lo que es visitado cada año por una importante cantidad de turistas nacionales y extranjeros. De

acuerdo con los datos estadísticos obtenidos en el Centro de Información Municipal de Mindo.

Según esta información la cantidad de turistas que visitó Mindo el año 2014 es de 7.988 personas, de los cuales la mayor parte corresponde a Ecuador 68,49%; seguidos por porcentajes muy bajos de EEUU 7,08%; Alemania 3,10%; España 2,66%; Francia 2,76%; Canadá 1,69%; Inglaterra 1,36%; Argentina 2,06%; y entre los 40 países que han visitado Mindo suman el 10,80%.

Los meses de mayor afluencia de turistas corresponden a los primeros meses del año, que coinciden con los feriados de carnaval y semana santa, así como agosto relacionado con temporada de vacaciones escolares en la región sierra. La Junta Parroquial de Mindo realizó un monitoreo en el Feriado de Carnaval del 2014 por tres días en horario de 8:h00 a 17:h00 en el cual se registró el ingreso de 22.400 personas en 6.300 vehículos.

En los meses de Junio a Octubre existe mayor ingreso de turistas extranjeros a Mindo por el avistamiento de aves, la mayoría de ellos vienen con paquetes turísticos adquiridos en el extranjero, por lo que no se tiene registros de su ingreso a Mindo.

En la tabla que se encuentra a continuación se aprecia el ingreso, procedencia y porcentajes de los turistas extranjeros que llegan cada año a la parroquia Mindo, en esta tabla se incluye los turistas ecuatorianos.

Tabla No. 18 Turistas por procedencia año 2014

| No. | País | No. Turistas | % | No. | País | No. Turistas | % | No. | País | No. Turistas | % |
|-----|------------|--------------|-------|-----|-----------|--------------|------|-----|------------|--------------|------|
| 1 | Ecuador | 5471 | 68,49 | 17 | Polonia | 7 | 0,08 | 33 | Bolivia | 10 | 0,12 |
| 2 | EEUU | 566 | 7,08 | 18 | Venezuela | 17 | 0,21 | 34 | Corea | 1 | 0,01 |
| 3 | Alemania | 248 | 3,10 | 19 | Dinamarca | 17 | 0,21 | 35 | Grecia | 18 | 0,22 |
| 4 | España | 213 | 2,66 | 20 | Escocia | 7 | 0,08 | 36 | Guatemala | 2 | 0,02 |
| 5 | Francia | 221 | 2,76 | 21 | México | 20 | 0,25 | 37 | Rusia | 12 | 0,15 |
| 6 | Canadá | 135 | 1,69 | 22 | Austria | 25 | 0,31 | 38 | China | 9 | 0,11 |
| 7 | Inglaterra | 109 | 1,36 | 23 | Cuba | 12 | 0,15 | 39 | Suiza | 82 | 1,02 |
| 8 | Argentina | 165 | 2,06 | 24 | Irlanda | 11 | 0,13 | 40 | Uruguay | 12 | 0,15 |
| 9 | Suiza | 82 | 1,02 | 25 | Suecia | 13 | 0,16 | 41 | Eslovaquia | 4 | 0,05 |
| 10 | Australia | 72 | 0,90 | 26 | Perú | 35 | 0,43 | 42 | Líbano | 2 | 0,02 |
| 11 | Colombia | 86 | 1,07 | 27 | India | 4 | 0,05 | 43 | P. Vasco | 4 | 0,05 |

| | | | | | | | | | | | |
|--------------|---------|----|------|----|------------|---|------|----|----------|-------------|------------|
| 12 | Italia | 82 | 1,02 | 28 | E. Árabes | 2 | 0,02 | 44 | Portugal | 5 | 0,06 |
| 13 | Chile | 63 | 0,78 | 29 | Hong Kong | 3 | 0,03 | 45 | Túnez | 2 | 0,02 |
| 14 | Holanda | 45 | 0,56 | 30 | Netherland | 3 | 0,03 | 46 | Taiwán | 4 | 0,50 |
| 15 | Bélgica | 53 | 0,66 | 31 | Japón | 8 | 0,10 | 47 | Turquía | 1 | 0,01 |
| 16 | Israel | 14 | 0,17 | 32 | N. Zelanda | 9 | 0,11 | 48 | Hungría | 2 | 0,02 |
| Total | | | | | | | | | | 7988 | 100 |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Fuente: Centro de Información Municipal de Mindo

2.3 Investigación de mercado en los establecimientos hoteleros de Mindo

De acuerdo a los datos estadísticos de la tabla anterior Mindo es un lugar turístico muy importante en la provincia de Pichincha, por lo que se hace imprescindible la accesibilidad en los establecimientos hoteleros.

Durante las visitas realizadas a la parroquia Mindo se ejecutaron encuestas en cada establecimiento turístico hotelero. En las temporadas altas existe una gran afluencia de turistas nacionales y extranjeros, se evidenció la presencia de turistas con discapacidad física, las demás discapacidades solo se determina teniendo contacto personal.

En la siguiente imagen se observa a un turista con discapacidad física.



Imagen No. 27 Turista con discapacidad física

Fuente: Propia del autor

A continuación se presenta los resultados de las encuestas aplicadas a los Establecimientos Turísticos Hoteleros de Mindo. (Ver formato de la encuesta No. 1 en anexo 5).

Se aplica una encuesta para los establecimientos turísticos hoteleros de Mindo en lo que respecta a los servicios que ofrecen, de un total de 53 establecimientos se obtienen los resultados que se muestran en los gráficos 3 y 4 que se observan a continuación.

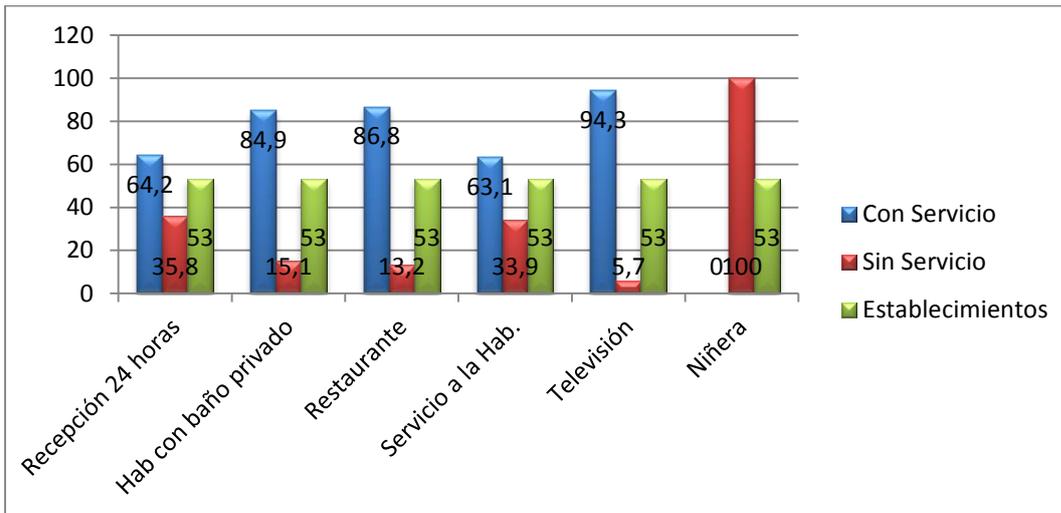


Gráfico No. 3 Servicios que ofrece su establecimiento

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

En el presente gráfico se observan los resultados de la encuesta a la pregunta de los servicios que ofrecen:

En la recepción atienden un 64,2% las 24 horas y el 35,8% no ofrecen este servicio.

Las habitaciones con baño privado ofrecen el 84,9 % de los 53 establecimientos mientras que el 15,1% tienen modalidad diferente, baño compartido para varias habitaciones.

El servicio de restaurante atiende el 86,8% de los negocios, el 13,2 % no ofrecen este servicio o no tienen la atención completa.

El servicio de alimentos a la habitación tienen el 33,9% de los 53 establecimientos y el 66,1% no ofrecen este servicio a los turistas.

Televisión en las habitaciones se encuentra en la mayoría de establecimientos con el 94,3% y el 5,7% no ofertan este servicio en sus habitaciones.

El servicio de niñera no hay en ningún establecimiento.

En el gráfico a continuación se presenta los demás servicios ofertados por los establecimientos.

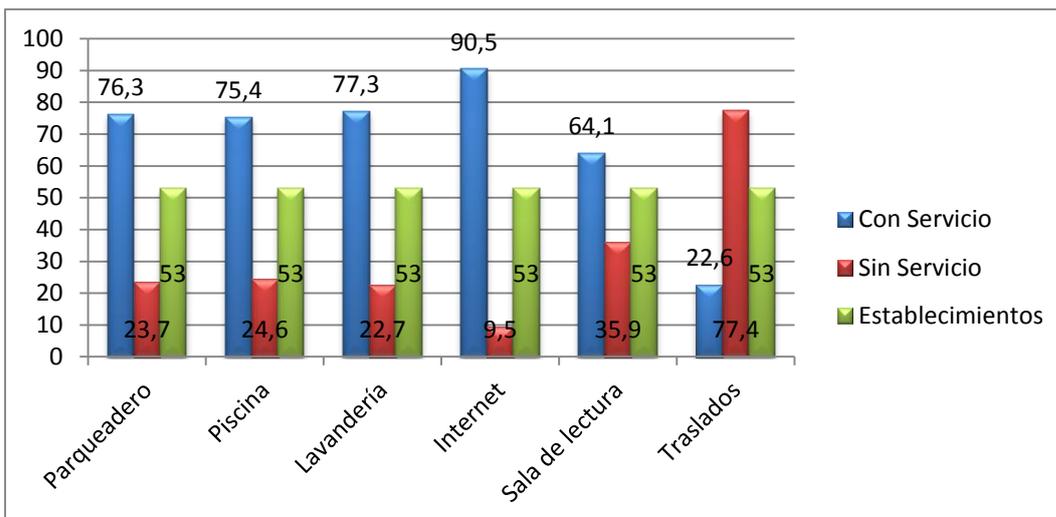


Gráfico No. 4 Servicios que ofrece su establecimiento (Cont.)

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Parqueaderos son ofertados en el 76,3% de los establecimientos de forma gratuita, el 23,7% no ofrecen o no tienen parqueadero para los turistas.

El servicio de piscina ofrecen el 75,4% de establecimientos y el 24,6% no ofertan este servicio.

El servicio de lavandería se encuentra en el 77,3% de establecimientos, el 22,7% no tienen.

El internet es el más alto en porcentaje de los servicios ofertados con el 90,5% y generalmente en áreas comunes, el 9,5% no ofrecen este servicio.

Sala de lectura ofrecen el 64,1% de establecimientos y el 35,9% no ofertan este servicio.

Los traslados ofrecen solo el 22,6% especialmente desde el aeropuerto y viceversa y el 77,4% no ofertan este servicio.

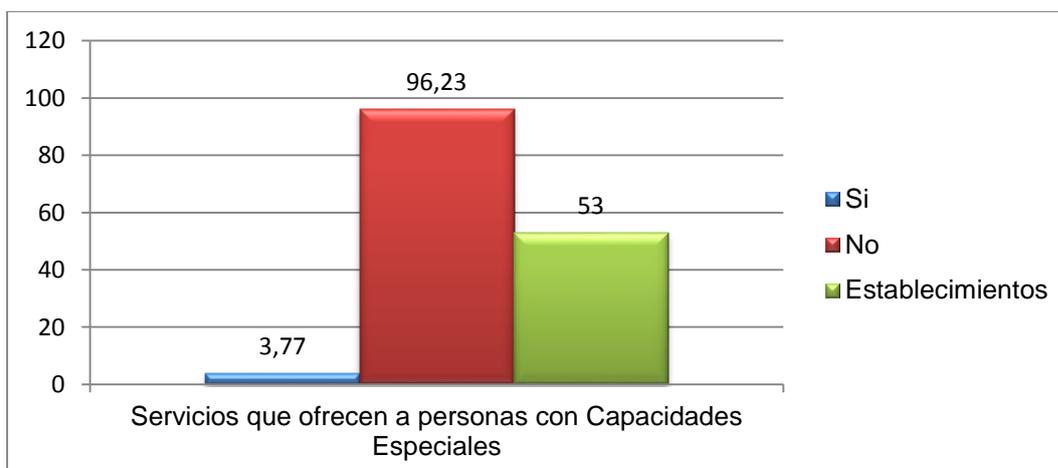


Gráfico No. 5: Servicios que ofrecen a personas con capacidades especiales.

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

En el presente gráfico se observan los resultados de los servicios ofertados a personas con Capacidades Especiales el 3,77% y el 96,23% no ofertan servicios, es decir existe una gran ausencia de atención a turistas con capacidades especiales.

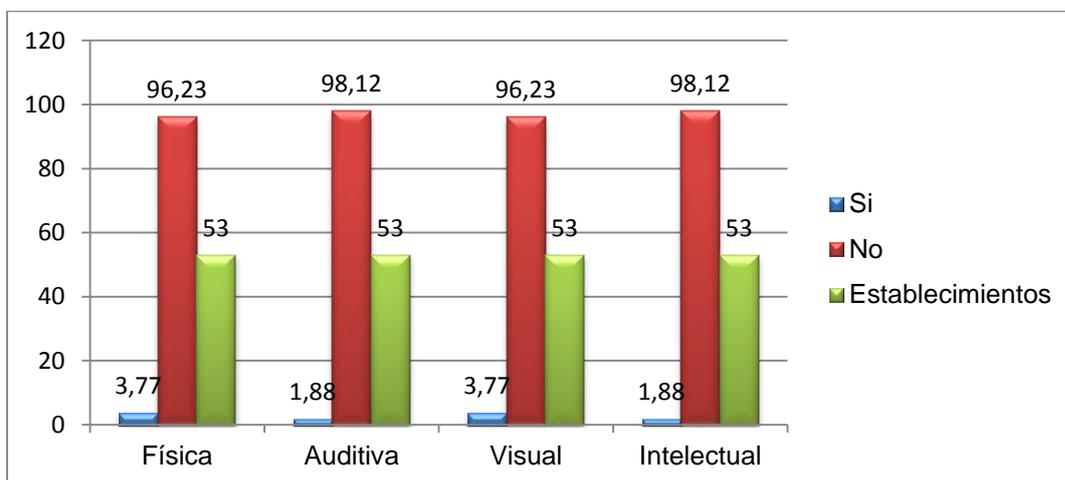


Gráfico No. 6 Atención a los tipos de discapacidades.

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Con respecto a la atención a los tipos de discapacidades se obtiene los siguientes resultados de los 53 establecimientos:

Discapacidad Física el 3,77% se atiende y 96,23% no atienden por falta de adecuaciones en los establecimientos.

Discapacidad Auditiva solo el 1,88% es atendida de alguna manera y el 98,12% no atienden.

Discapacidad Visual atienden el 3,77% y el 96,23% no son atendidos.

Discapacidad intelectual 1,88% atienden y el 98,12% no atienden.

Es muy evidente que en la mayoría de establecimientos no hay adecuaciones para atención a personas con diferentes discapacidades.

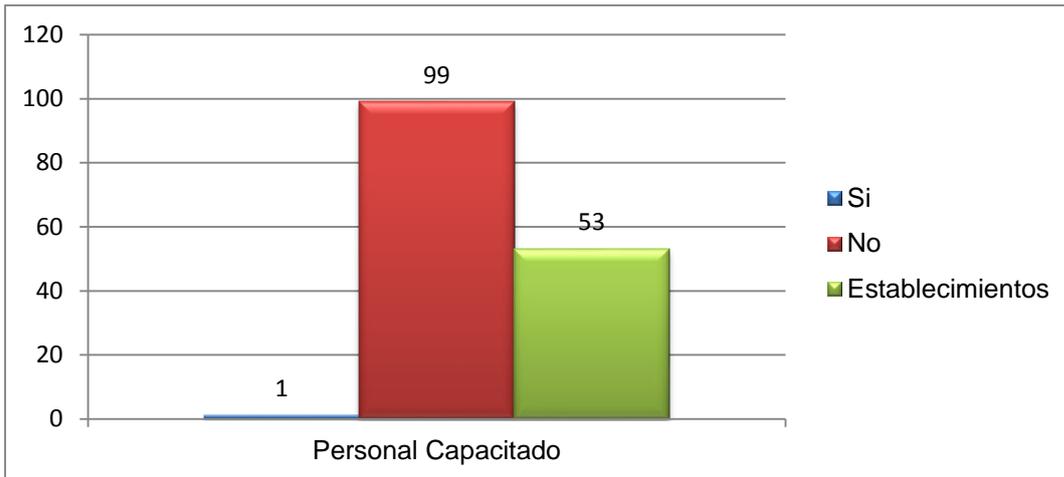


Gráfico No. 7 Personal Capacitado para la atención a Personas con Discapacidades.

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Los establecimientos cuentan con personal capacitado con el 1% y el 99% no tienen formación para atender adecuadamente a los diferentes tipos de discapacidades.

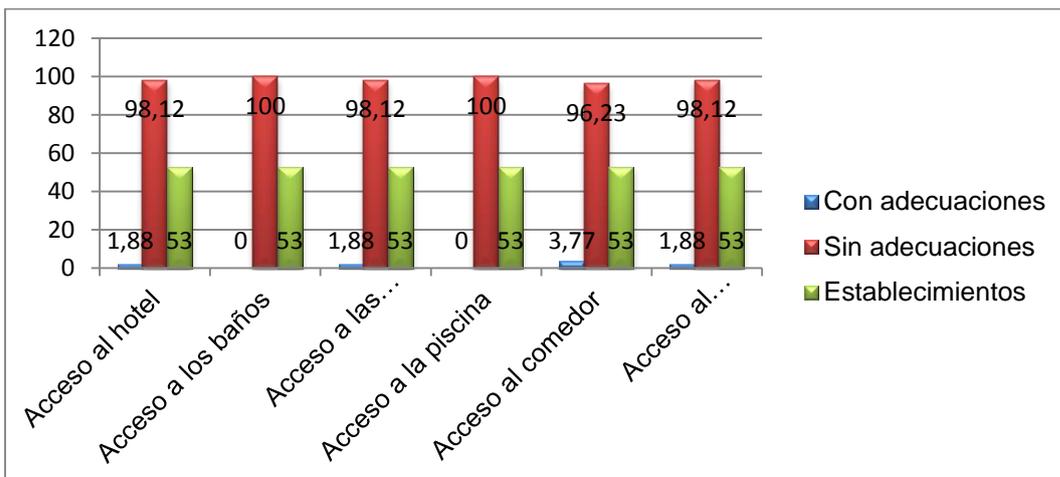


Gráfico No. 8 Adecuaciones para personas con Capacidades Especiales

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

El gráfico No. 8 se refiere a los accesos de las áreas del hotel se obtienen lo siguiente: Acceso al Hotel el 1,88% contesta que si tiene adecuaciones y el 98,12% no tiene. Acceso a los baños el 0%, es decir no existe adecuaciones para ninguna discapacidad. Acceso a las habitaciones el 1,88% responde que si cuenta con adecuaciones y el 98,12% no tiene ningún tipo de adecuaciones para atender a las diferentes discapacidades.

El acceso a la piscina el 0% no existe adecuaciones para las diferentes discapacidades. Acceso al comedor el 3,77% responde que si cuentan con adecuaciones y el 96,23% no tiene.

Acceso al parqueadero el 1,88% responde que si tiene adecuaciones y 98,12% no tiene adecuaciones.

Son datos altamente significativos que demuestran la falta de accesibilidad para este grupo de personas.

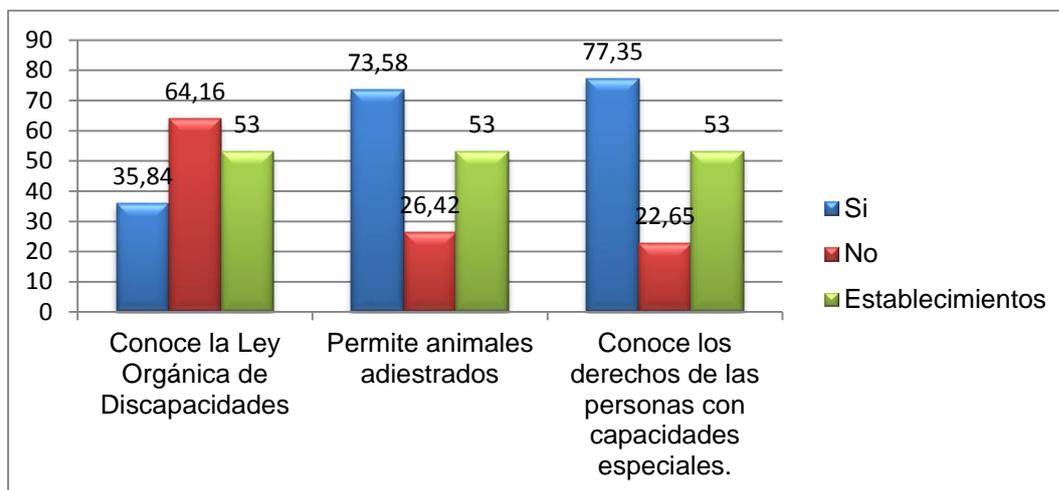


Gráfico No. 9 Aspecto Legal

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

En el ítem: 1 sobre la Ley Orgánica de Discapacidades el 35,84% responde que si tiene conocimiento y el 64,16% no conoce sobre esta ley.

En el ítem: 2 permite a personas con capacidades especiales con animales entrenados el 73,58% responde que si permite y el 26,42% no permite.

En el ítem: 3 conoce usted los derechos de las personas con capacidades especiales a la Cultura, el Deporte, la Recreación y Turismo el 77,35% contesta que si y el 22,65% no conoce estos derechos.

Según los resultados obtenidos hay un cierto conocimiento del aspecto legal de la Ley Orgánica de Discapacidades pero no se evidencia una mayoría.

Para la aplicación de esta encuesta se presentaron algunos inconvenientes como la ausencia de los dueños de los establecimientos, los trabajadores se negaban a dar cualquier tipo de información aduciendo que no tenían la autorización, se realizó la encuesta solo los fines de semana y feriados, porque en los demás días se ausentaba el personal de los establecimientos.

A continuación se presenta la encuesta para los Administradores de Establecimientos Hoteleros de Mindo. (Ver formato de la encuesta No. 2 en el anexo).

En las visitas realizadas a los establecimientos hoteleros de la parroquia Mindo, se llevaron a cabo las encuestas a los administradores.

En este proceso de encuestas en los establecimientos hoteleros, es evidente la ausencia de los propietarios de los negocios, quienes están a cargo por lo general son los administradores, que en su mayoría desconocen sobre la atención a personas con capacidades especiales.

Los empleados de los establecimientos turísticos hoteleros poco o nada conocen sobre las personas con capacidades especiales.

A continuación los resultados de las encuestas realizadas a los administradores hoteleros en la parroquia Mindo.

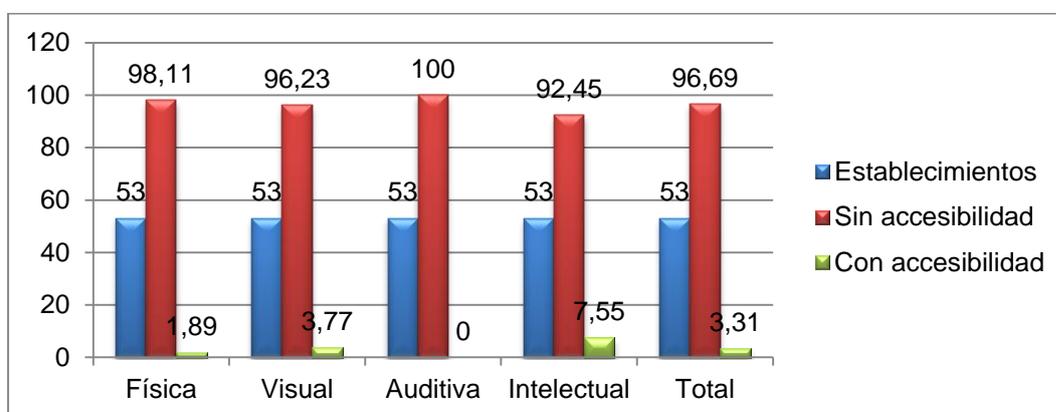


Gráfico No. 10 Con accesibilidad- Sin accesibilidad

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Se aplica una encuesta a los establecimientos catastrados en el Ministerio de Turismo en la parroquia Mindo y se obtienen los siguientes resultados:

Discapacidad Física, de un total de 53 establecimientos hoteleros el 98,11% no cuentan con accesibilidad para personas con esta discapacidad y solo el 1,89 % tiene estas ayudas técnicas, por lo que se hace imprescindible cambiar esta realidad.

Discapacidad Visual, de los 53 establecimientos hoteleros el 96,23% no tiene adecuaciones ni instrumentos para este tipo de discapacidad, el personal se encuentra sin la debida capacitación y solo el 3,77% tienen apenas equipado con sistema braille, falta mucho por completar para un servicio que se pueda considerar adecuado.

Discapacidad Auditiva, la totalidad de establecimientos carecen de este tipo de accesibilidad, no conocen el lenguaje de señas y el personal no está capacitado para atender a este tipo de discapacidad.

Discapacidad intelectual, de los 53 establecimientos el 92,45% no cuentan con personal suficientemente preparado para atender a esta discapacidad y tampoco cuentan con adecuaciones para su movilidad, solo el 7,55% de alguna manera pueden atender a las personas con esta discapacidad considerando la parte humana.

En síntesis el 96,69% de los establecimientos no se encuentran preparados para atender a las distintas discapacidades, siendo muy reducido el 3,31% que de alguna manera pueden brindar la atención a estas personas y no en todas las discapacidades, se observa que falta mucho por hacer y poner en práctica lo que establece la Ley de Discapacidades.

A continuación se presenta un formato de encuesta para personas con Capacidades Especiales (Ver formato de la encuesta 3 en el anexo).

Se aplican encuestas a personas con diferentes capacidades especiales, que trabajan en varias empresas de la ciudad de Quito, de los cuales se obtienen los resultados que se muestran en los gráficos, que se describen a continuación:

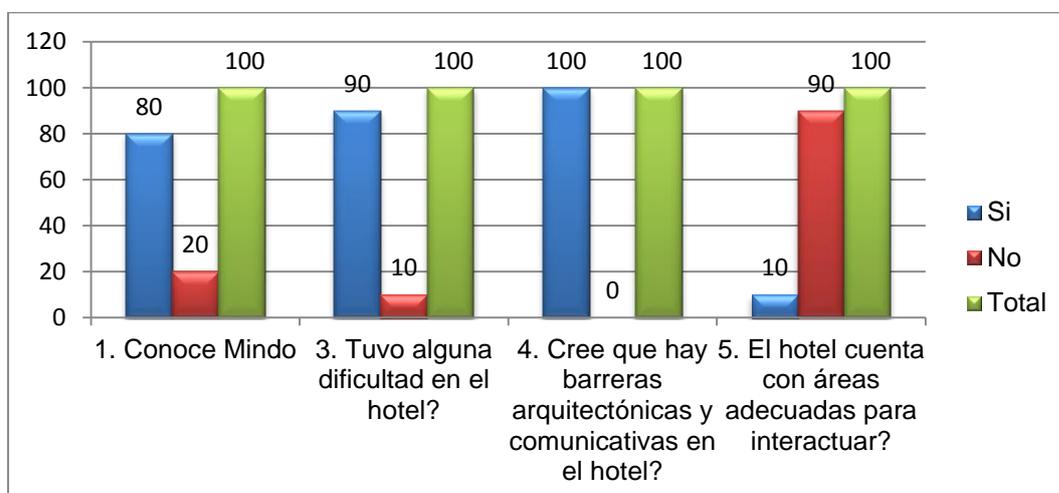


Gráfico No. 11 Resultados de la encuesta a personas con Capacidades Especiales
Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

En las encuestas aplicadas a las personas con diferentes discapacidades como: física, visual, auditiva, e intelectual se obtienen importantes puntos de vista a ser tomados en cuenta:

En la pregunta No. 1 el 80% de los encuestados responde que si conoce Mindo y el 20% no conoce.

Los resultados de la pregunta No. 2 los encuestados mencionan 4 características que les gusta de Mindo. Corresponde al gráfico No. 11.

En la pregunta No. 3 respecto a los hoteles que se han hospedado responden que han enfrentado dificultades el 90% de los encuestados, al momento de desplazarse debido a la falta de accesibilidad y comunicación; el 10% no tuvo dificultad.

Esta pregunta tiene el ítem 3.1 donde los encuestados manifiestan en qué tuvieron dificultades, y corresponde al gráfico No. 12.

En la pregunta No. 4 referente a barreras arquitectónicas y comunicativas el 100% responde que aún existen estos tipos de barreras.

En la pregunta No. 5 los establecimientos hoteleros que cuentan con áreas adecuadas para interactuar de forma autónoma segura y confortable el 90% indican que no y solo el 10% dice que si tienen accesibilidad.

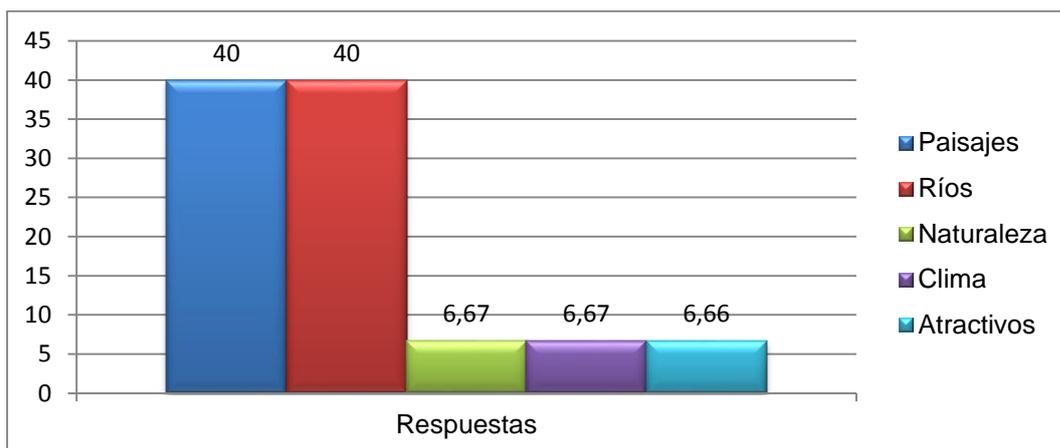


Gráfico No. 12 ¿Qué le gusta de Mindo?

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Este gráfico corresponde a la pregunta No. 2 de los que conocen Mindo manifiestan que les gusta: Sus paisajes un 40%; sus ríos que aún están libres de contaminación un 40%; la naturaleza 6,67%; el clima de Mindo un 6,67%; y por los atractivos que allí existen un 6,66%.

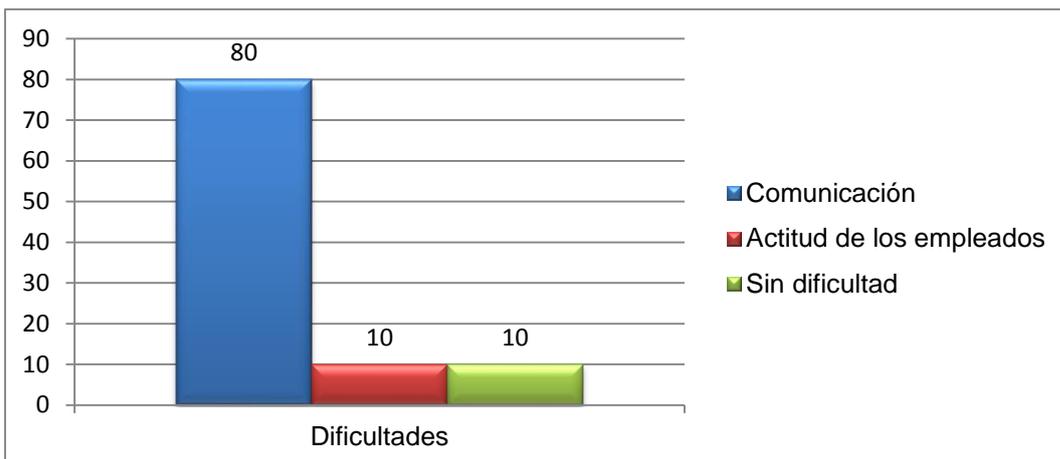


Gráfico No. 13 ¿Cuáles dificultades tuvieron?

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

En la pregunta No. 6 tuvieron dificultades en comunicación el 80%; y por actitud indebida de los empleados el 10%, y no tuvieron dificultad manifiestan el 10% restante de los encuestados.

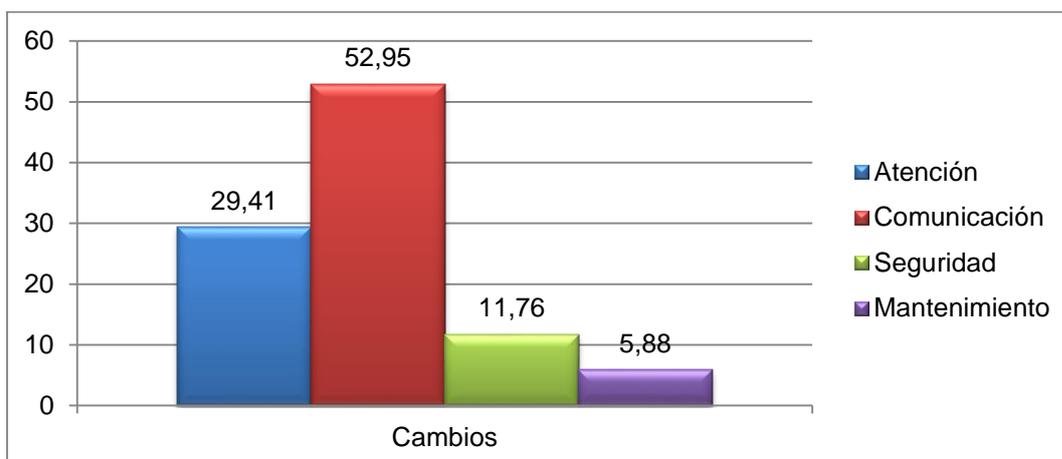


Gráfico No. 14 ¿Qué les gustaría que cambie?

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

En la pregunta No. 6 manifiestan que les gustaría que cambien los establecimientos hoteleros para sentirse mejor en: Atención al cliente el 29,41%; en la comunicación el 52,95%; en seguridad el 11,76%; mantenimiento del hotel el 5,88%.

En la encuesta con respecto a la organización y administración de los establecimientos hoteleros se obtienen los resultados a continuación. (Ver formato de la encuesta No.4 en el anexo).

En el siguiente gráfico se observa los resultados de la encuesta aplicada.



Gráfico No. 15 Tipos de Organización

Fuente: Encuesta realizada en el sitio

En la encuesta realizada en los establecimientos hoteleros de Mindo, de todos los tipos de organizaciones como son: Formales, Informales y por Grado de Centralización; se encuentran solamente las Formales de las cuales se obtienen los siguientes resultados que indican claramente que predomina la Organización Funcional con un 57,15% seguido por la Organización Lineal con un 28,57% y en menor cantidad la Organización por Líneas de Staff con un 14,28%. Los demás tipos de organización no fueron mencionados.

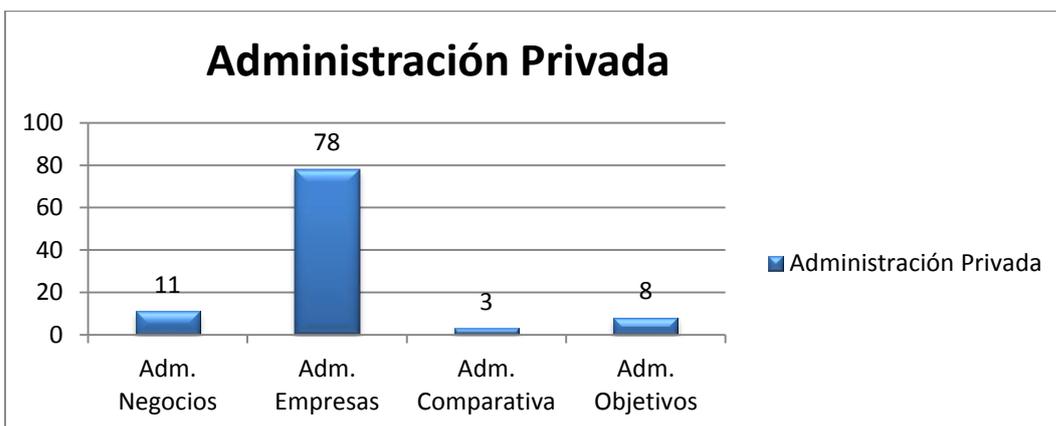


Gráfico No. 16 Tipos de Administración

Fuente: Encuesta realizada en los establecimientos.

La gran mayoría de establecimientos no son dirigidos ni administrados por sus propietarios, lo cual conlleva a una improvisación administrativa, organizacional y no son profesionales en Administración Turística.

Existen dos ramas de la Administración bien diferenciada Pública y Privada, en cada una de estas ramas diferentes tipos, con respecto a la Administración Pública no es utilizado ningún tipo por tratarse de establecimientos privados y aún dentro de estos se tiene una diferencia marcada, es así como se tiene a continuación:

Administración de Negocios un 11% de establecimientos que lo utilizan. La Administración de Empresas es lo más utilizado con un 78%, esto indica que es la forma mayoritaria de administrar estos establecimientos. La Administración Internacional no es utilizada con 0%.

La Administración Comparativa es menos utilizada con un 3%. La Administración por Objetivos tiene una utilización de un 8% dentro de estos establecimientos turísticos hoteleros.

Además existe una especialización laboral, cadena de mando, tramo de control, autoridad, con una forma de departamentalizar muy pequeña de acuerdo al tamaño de la empresa o establecimiento hotelero.

2.3.1 Infraestructura, atención al cliente, organización.

La infraestructura se refiere al conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para la creación y funcionamiento de una empresa u organización. En este sentido se verifica que existen diferentes condiciones físicas para su funcionamiento, la realidad actual de los establecimientos hoteleros en Mindo, muestran falencias en las accesibilidades a las diferentes áreas, las cuales se observan en las imágenes más adelante.

En lo que tiene que ver con la atención al cliente, cada establecimiento lo realiza de diferente manera de acuerdo a sus condiciones y capacitación, pero se constata que no tienen personal capacitado para atender a personas con capacidades especiales. En la parte organizacional se encuentran regulados por un conjunto de normas en función de sus objetivos.

La organización se refiere a la forma que se encuentra estructurado el establecimiento, la relación que existe entre las funciones, niveles y las actividades que realiza el talento humano y los recursos materiales para alcanzar los objetivos propuestos, empleando planes, métodos y procesos para realizar un producto o servicio.

A continuación se observa las imágenes que muestra la realidad actual de los establecimientos turísticos hoteleros de Mindo, los cuales no brindan ningún tipo de adaptación física para las personas con discapacidades.



Imagen No. 198 Entrada principal al hotel

Fuente: Propia del autor

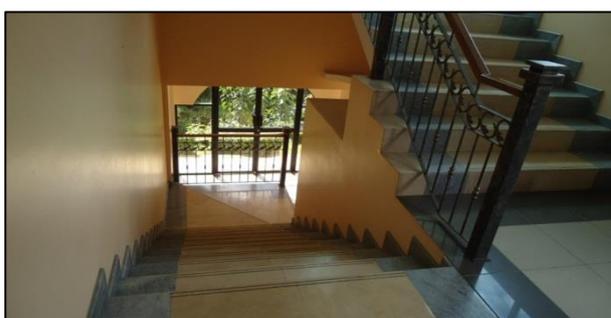


Imagen No. 209 Acceso a los pisos altos

Fuente: Propia del autor



Imagen No. 30 Paso interno

Fuente: Propia del autor



Imagen No. 211 Acceso a la piscina

Fuente: Propia del autor



Imagen No. 222 Acceso al Hidromasaje

Fuente: Propia del autor

Se realiza un recorrido por los establecimientos hoteleros en la zona de Mindo y las imágenes anteriores muestran que existe una buena infraestructura física pero no existen accesibilidades para ningún tipo de discapacidad en ninguna de las áreas internas y externas como se puede apreciar.



Imagen No. 233 Vereda calle principal de Mindo

Fuente: Propia del autor



Imagen No. 244 Acceso a Operadora de Turismo

Fuente: Propia del autor

Lo mismo ocurre en las calles donde también se evidencia la falta de accesibilidades para personas con discapacidad que puedan desenvolverse de manera normal y acceder a los servicios de turismo que se ofrecen, a los negocios como: tiendas, bazares, farmacias, restaurantes, entre otros.

2.4 Base legal

Las actividades turísticas se encuentran garantizadas en la Constitución de la República, El Reglamento General de Actividades Turísticas a través del Ministerio de Turismo como entidad rectora, La Ley Orgánica de Discapacidades y las normas y reglamentos existentes que regulan estas actividades.

Derechos y garantías constitucionales. Consideración y precautela de los derechos reconocidos por la Constitución de la República (2008, págs. 16,28,29,118); (Ver los artículos en el anexo No. 6)

La Constitución señala que las personas tienen el derecho a la recreación y esparcimiento, práctica de deportes y tiempo libre están consagrados en la Constitución de la República por lo que está sobre cualquier ley o normativa referentes a estos temas.

También garantiza a las personas el derecho a una vida digna, salud, alimentación, nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestuario, seguridad social, y todos los servicios sociales existentes para alcanzar una calidad de vida en un ambiente seguro y sano.

Las personas y colectividades tienen derecho al tiempo libre, mejores condiciones físicas, sociales y ambientales para su disfrute, el estado promoverá actividades de esparcimiento, descanso y desarrollo de la personalidad por medio de sus planes y programas a fin de alcanzar el Buen Vivir que todos desean.

2.4.1 Plan Nacional para el Buen Vivir.

Con base a los planteamientos de inclusión y equidad se ha elaborado el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. (Ver en el anexo No. 7).

El estado ecuatoriano a través de la Constitución y el Plan Nacional para el Buen Vivir garantiza la inclusión y la equidad social de todos sus habitantes, siendo un derecho reconocido en la constitución generará protección integral buscando que se cumpla la igualdad en la diversidad, que nadie sea discriminado, teniendo una especial consideración para aquellos que por su condición de edad, salud o discapacidad tuvieran alguna desigualdad.

2.4.2 Reglamento General de Actividades Turísticas.

La hotelería en el Ecuador es una industria que se está desarrollado permanentemente para competir en igualdad de condiciones con otros países de la región por lo que es necesario que los alojamientos se encuentren catastrados de acuerdo al reglamento de turismo cumpliendo con los requisitos previstos.

Según el Reglamento General de Actividades Turísticas vigente (ver el anexo No. 8) los alojamientos son los establecimientos dedicados a proporcionar alojamiento con o sin servicios adicionales o complementarios. El Ministerio de Turismo es la entidad encargada de autorizar la apertura, funcionamiento y clausura de cualquier tipo de alojamiento.

El Ministerio de Turismo también fijará la categoría correspondiente a los establecimientos hoteleros con estrellas, distintivos que va desde cinco, cuatro, tres, dos, una estrella correspondiendo a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categoría, para lo cual se basará en las disposiciones del reglamento, las características, calidad de instalaciones y de acuerdo al servicio que presten.

Los establecimientos hoteleros se encuentran clasificados en: Hoteles, Hostales, Pensiones, Hosterías, Moteles, Refugios, Cabañas y Alojamientos Extra-hoteleros. Cabe indicar que la

mayoría de este tipo de establecimientos existe en la zona de Mindo por lo que los turistas tienen una amplia variedad para seleccionar a la hora de alojarse de acuerdo a los servicios que requieran.

2.4.3 Ley Orgánica de Discapacidades.

La Ley Orgánica de Discapacidades dice lo siguiente (ver el anexo No. 9); (2012, págs. 7,14,17,18) cuando se refiere a:

Principios fundamentales:

Ninguna persona con discapacidad puede ser discriminada ni anulados sus derechos por su condición, cuando haya duda de la aplicación o alcance de disposiciones legales lo aplicarán en el sentido favorable para las personas con discapacidad, tienen igualdad de oportunidades por ser iguales ante la ley, todas las personas deben respetar los derechos de las personas con discapacidad caso contrario serán sancionadas.

Son atendidas con prioridad las personas con discapacidad, se reconoce la interculturalidad, pueden participar en la toma de decisiones en asuntos de interés público para su inclusión plena en la sociedad, está garantizado el acceso al entorno físico, al transporte, las comunicaciones, las tecnologías y demás servicios, respeto para los niños, niñas y adolescentes con discapacidad, estas personas tienen una atención especializada y espacios preferenciales que respondan a sus necesidades. Toda esta normativa se sujeta a los principios consagrados en la Constitución.

Turismo accesible

Para tener un turismo accesible los organismos nacionales vigilarán permanentemente que las empresas públicas y privadas promuevan tarifas reducidas y continuidad en el servicio, las autoridades, los gobiernos autónomos deben vigilar la accesibilidad a las ofertas turísticas, los servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad.

Accesibilidad

En esta ley se garantiza la accesibilidad en la utilización de bienes y servicios eliminando todo tipo de barreras para el normal desenvolvimiento e integración social, en las obras públicas y privadas deben preverse accesos, medios de circulación, información e instalaciones para personas con discapacidades.

Los gobiernos autónomos deben dictar ordenanzas para cumplir con las normas de accesibilidad dictadas por el (INEN) y diseño universal. Los estacionamientos públicos y privados deben tener espacios exclusivos cerca de las entradas a las edificaciones o ascensores, identificados, señalizados y color según el reglamento, y el porcentaje de estacionamientos para personas con discapacidad no podrá ser menor al 2% del total de parqueos de la edificación o de la zona tarifada.

Asistencia de animales adiestrados

Las personas con discapacidades tienen derecho a ser acompañados de animales bien entrenados y calificados para ayuda a sus necesidades, este acompañamiento puede ser en los espacios que permite el acceso a personas, ninguna disposición pública o privada debe impedir este derecho a excepción de los centros de salud, estos animales adiestrados deben estar certificados por una autoridad sanitaria competente.

2.5 Personas con discapacidades

2.5.1 Introducción.

De acuerdo al censo de población y vivienda realizado en noviembre del 2010 “En el Ecuador existen 14’483.499 habitantes, según los registros del CONADIS, a mayo del 2013 existen 361.487 personas pertenecientes a la población con discapacidades: Física, Sensorial, Intelectual, Psicológico, resultando el 2.49% de la población del Ecuador”

Las pequeñas empresas hoteleras existentes en Mindo, en coordinación con las autoridades del Ministerio de Turismo y Gobierno Nacional se empeñarán en fortalecer el proceso de inclusión social en el área hotelera mediante capacitación y apoyo de organizaciones gubernamentales a las microempresas; logrando así cumplir lo que la Constitución del Ecuador y el Plan Nacional para el Buen Vivir del 2013 – 2017.

El Plan Nacional para el Buen Vivir tiene como su objetivo la Equidad e Inclusión social. Esto implica una ruptura conceptual que se orienta por éticas y principios que marcan el camino hacia la construcción de una sociedad justa, libre y democrática.

En los últimos tiempos por diferentes causas, está en discusión la diversidad y la igualdad, que se contraponen o se complementan en lo que se refiere a derechos y oportunidades, con este grupo de personas que son limitadas al derecho de la recreación y turismo por la falta de accesibilidad en los establecimientos turísticos hoteleros del país.

2.5.2 Concepto.

El concepto de persona con discapacidad según la Ley Orgánica de Discapacidades (2012, pág. 8); (Ver anexo No. 11) indica que se considera a una persona con discapacidad cuando tiene deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, sin importar la causa pero ve disminuida su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer las actividades cotidianas.

Persona con deficiencia o condición incapacitante según la Ley Orgánica de Discapacidades (2012, pág. 16); (Ver anexo No.11) establece que es aquella que tiene disminución o supresión de sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales y se manifieste como ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades de desplazamiento, oír, ver, comunicarse adecuadamente o integrarse a las actividades cotidianas limitado el desempeño de sus capacidades.

2.5.3 Tipos de discapacidades.

Dentro de las discapacidades hay varios tipos, tomando en cuenta que una discapacidad no es una enfermedad sino que es producida por diferentes causas que dan como consecuencia que una persona tenga una capacidad especial o varias que lo hace diferente a la mayoría de personas.

Clasificación de los tipos de discapacidades según la OMS (2012, pág. 2)

“Discapacidad física.- Es la que cuenta con más frecuentes alteraciones debido a secuelas de poliomielitis, lesión medular, (parapléjico o cuadripléjico) y amputaciones.

Discapacidad sensorial.- Comprende a las personas con deficiencias visuales, a las personas sordas y a quienes presentan problemas en la comunicación y el lenguaje.

Discapacidad intelectual.- Se caracteriza por una disminución de las funciones mentales superiores (inteligencia, lenguaje, aprendizaje, entre otros), así como de las funciones motoras, esta discapacidad abarca toda una serie de enfermedades y trastornos, dentro de los cuales se encuentra el retraso mental, el síndrome Down y la parálisis cerebral.

Discapacidad Psíquica.- Las personas sufren alteraciones neurológicas y trastornos cerebrales”.

2.5.4 Turismo para personas con Capacidades Especiales.

Se reconoce los derechos a las personas con Capacidades Especiales, observando la ley de discapacidades aprobada por la Asamblea Nacional (Ver anexo No. 10)

“El estado garantiza a las personas con discapacidades el pleno ejercicio de los derechos establecidos en la Constitución y los tratados internacionales, la sociedad debe conocer las diferentes formas de pensar, vivir, sentir y convivir con la diversidad y entender que la igualdad y oportunidad de disfrutar del derecho a la recreación y al turismo tienen todas las personas sin distinción de condición física, género, cultura, etnia y religión”. (ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR, 2012)

“También los derechos son considerados como un bien público consagrado en términos de derecho ciudadano en las últimas décadas, por lo cual toda persona sin importar su edad, género, raza, condiciones físicas, psíquicas y sensoriales, tiene derecho a interactuar socialmente y a desarrollar sus aptitudes y potencialidades en las diversas instancias de la actividad cotidiana, y a hacer uso y disfrutar libremente de todos los servicios que presta y ofrecen los establecimientos públicos y privados” (ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR, 2012).

El Ministerio de Turismo (2012) señala que:

“Mindo fue declarado el primer IBA (por sus siglas en inglés Important Bird Area) Área de Importancia para las Aves de Sudamérica, desde entonces es conocido mundialmente por las maravillosas aves que se puede observar en caminatas guiadas. Igualmente en esta zona se observa variedades de mariposas y orquídeas, contemplar la naturaleza en todo su esplendor a través de sus hermosas cascadas y disfrutar de un exquisito ceviche de palmito”.

La parroquia de Mindo es de vital importancia por su ecosistema, sus atractivos turísticos, la flora y fauna que se encuentra en esta zona, es una de las más importantes del Ecuador y de Sudamérica especialmente por su variedad de aves existentes aquí.

A continuación la accesibilidad a los servicios turísticos desde el punto de vista del autor Tarín (2011, pág. 2) señala que:

“La accesibilidad es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.

También es un derecho que implica la real posibilidad de una persona de ingresar, transitar y permanecer en un lugar, de manera segura, comfortable y autónoma. Ello implica que las barreras arquitectónicas deben ser suprimidas”.

Todas las personas tienen derecho a utilizar y acceder a cualquier lugar y servicio sin tomar en cuenta sus discapacidades, para que esto ocurra deben ser eliminadas las barreras de cualquier índole para que la persona pueda permanecer, movilizarse y desenvolverse independientemente.

Según el autor Luján (2008, pág. 3)

“Para promover la accesibilidad se hace uso de ciertas facilidades que ayudan a salvar los obstáculos o barreras de accesibilidad del entorno, consiguiendo que éstas personas realicen la misma acción que pudiera llevar a cabo una persona sin ningún tipo de discapacidad. Estas facilidades son llamadas ayudas técnicas. Entre éstas se encuentran el alfabeto Braille, la lengua de señas, las sillas de ruedas, las señales auditivas de los semáforos, entre otros.”

La accesibilidad requiere de la eliminación de barreras arquitectónicas o de la índole que fuera, esto es posible utilizando las ayudas técnicas que existen para las personas con discapacidad y puedan realizar la misma acción que una persona sin discapacidad, por lo tanto estas ayudas técnicas son de vital importancia para las personas con discapacidades.

CAPÍTULO III
ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS
TURÍSTICOS HOTELEROS EN LOS ASPECTOS: ADMINISTRATIVO, TÉCNICO Y
OPERATIVO DANDO APERTURA A PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES.

Se utiliza la técnica de observación directa para el desarrollo de este capítulo, se visita a los establecimientos hoteleros de la parroquia Mindo y se encuentra lo siguiente:

En el aspecto Administrativo se observa que solo una pequeña parte de los administradores son profesionales en Administración Turística y los demás son propietarios y personas encargadas de la dirección de estos negocios, pero no son profesionales en la rama.

En el aspecto técnico no se puede observar muy de cerca pero la mayoría de establecimientos tienen computador, acceso a internet, Wi-Fi para los turistas, medios de comunicación como radios Motorola, teléfonos celulares y convencionales. Como servicio existe televisión por cable.

La operatividad de los establecimientos turísticos es de vital importancia, porque el sistema cambiante obliga a diseñar e implementar estrategias de atención al cliente, que conlleven a tener éxito en un campo netamente competitivo, colocándose un paso adelante de la competencia, pueden copiar el producto pero no el servicio.

Los administradores deben tener la capacidad de crear, innovar y realizar nuevas estrategias, que integren al cliente a múltiples canales de acceso a los servicios, tomando en consideración la sensibilidad de los clientes con un trato personalizado, eficiente con calidad y calidez.

3.1 Estrategias propuestas de atención para clientes con Capacidades Especiales

Con las estrategias se pretende optimizar la atención a las personas con capacidades especiales, innovando y mejorando lo que ya existe seleccionando varios componentes para hacer una combinación única con valor agregado que pueda ser percibido por el cliente. Una estrategia nace a partir de las necesidades cambiantes del entorno en el que se desarrolla y cada vez se podrán presentar nuevas opciones a los clientes.

En las siguientes tablas se observa estrategias para los diferentes tipos de discapacidades.

Tabla No. 19 Estrategias de atención para clientes con discapacidad Deficiencia Intelectual

| Tipo de Discapacidad | Estrategias | Instrumentos de apoyo |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <i>Deficiencia Intelectual</i> | <ul style="list-style-type: none"> -Actúe natural y con sencillez. -No tenga miedo de ella, no se burle ¡RESPETELA! -Responda a sus preguntas, asegúrese de que le haya | |

| | | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <p>comprendido.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tenga paciencia, sus reacciones suelen ser lentas y tardar en comprender lo que usted dice. -Entre en contacto con la persona, dele confianza. -Priorice las necesidades de atención, procurando que se desenvuelva sola en el resto de las actividades. -Facilite su relación con otras personas. -Sea amigable y noble con ella. -Demuestre interés -Tómese un tiempo para escuchar lo que dice. -Hable lenta y claramente -Evite situaciones que pueden generar violencia, como discusiones o críticas. -Trate de comprender su situación, facilitando siempre su participación en todas las actividades. <p>¿Qué le gustaría que cambie para darle una mejor ayuda?</p> | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Fuente: <http://es.slideshare.net/ueducare/atencin-al-clientes-con-discapacidad>

<http://www.conadis.gob.ec>

Tabla No. 20 Estrategias de atención para clientes con discapacidad Motora o Física

| Tipo de Discapacidad | Estrategias | Instrumentos de apoyo |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Motora o Física | <ul style="list-style-type: none"> Ubíquese cerca del cliente más no encima de él. -Identifique si hay otra discapacidad. -Brinde un contexto flexible. -Busque el contacto visual para iniciar la comunicación. -Si el cliente utiliza silla de ruedas siéntese frente a él, no permanezca parado. -Si el cliente está acompañado, diríjase a él, no al acompañante. -Ubíquese de frente y a la misma altura de ser posible sentado. -No empuje la silla sin decírselo. -No levante la silla del apoya brazos. -Verifique la posición de los pies en los estribos de la silla. -Fíjese que la ropa y frazadas no queden atrapadas en las ruedas -Para pasar un obstáculo o gradas gire la silla e incline hacia atrás, descíndale por sus ruedas traseras. -Si desconoce el manejo de la silla de ruedas, pregunte al usuario como ayudarlo. -Respete su estilo y ritmo. | <ul style="list-style-type: none"> -Fotografías basados en elementos importantes del entorno. -Tableros de comunicación o señaladores mecánicos basados en el empleo de la tecnología microelectrónica |

| | | |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <p>-Brinde todo el apoyo necesario a la hora de llenar algún formulario escrito.</p> <p>-Evitar que el cliente cumpla rígidamente con las normas establecidas por el establecimiento, tiene que considerar las necesidades de cada persona en cada momento y espacio.</p> <p>-Reforzar los mensajes orales con gestos y señas.</p> <p>-Valoración al cliente como persona dejando de lado su discapacidad en segundo plano.</p> <p>Si usa muletas o prótesis:</p> <p>-Ajuste su paso al suyo</p> <p>-Evite que lo empujen</p> <p>-Ayúdele si tiene que transportar objetos o paquetes</p> <p>-No le separe de sus muletas</p> <p>-Si usa prótesis no fije su mirada en ella.</p> <p>¿Cómo podría ayudarle de manera eficaz y oportuna?</p> | |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Fuente: <http://es.slideshare.net/ueducare/atencin-al-clientes-con-discapacidad>

<http://www.conadis.gob.ec>

Tabla No. 21 Estrategias de atención para clientes con discapacidad Auditiva

| Tipo de Discapacidad | Estrategias | Instrumentos de apoyo |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Auditiva | <ul style="list-style-type: none"> - Pregunte qué modo de comunicación utiliza. - La persona que se encuentra al frente debe saber perfectamente el lenguaje de señas para una buena comunicación. - Ubíquese frente al cliente, no dé explicaciones de espaldas o de lado. - Hable despacio, con claridad. Utilice palabras sencillas y fáciles de leer en los labios. - Utilice un ritmo expresivo sin exageraciones. - Si tiene dificultad escriba lo que quiere decir; los mensajes escritos deben reunir las siguientes características: Lenguaje conciso y exacto; oraciones simples, no gramaticalmente retóricas; indicadores y títulos que faciliten la lectura al centrar el tema. - Imágenes, íconos y textos cortos para señalética. - Evite objetos que dificulten la visión de sus labios. - Préstele atención cuando se comunique, respete el turno cuando le corresponda hablar. - Si es necesario un intérprete no dude en buscarlo, si este fuera el caso diríjase a la persona sorda no al intérprete. | <p>Utilice otros recursos expresivos y comunicativos, tales como: dibujos, carteles o palabras escritas.</p> <p>-Utilizar lengua de señas o el sistema bimodal, claves visuales, palabra complementada.</p> <p>- El apoyo entre iguales es la persona colaboradora que trabaje con él o ella.</p> <p>-Diccionario de lengua de señas.</p> |

| | | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - <i>El contacto físico y visual: Llamándoles directamente, tocándoles suavemente en el hombro, brazo o pierna. Moviendo las manos apagando o encendiendo las luces, golpeando el suelo o la mesa.</i> <p><i>¿Qué le gustaría que cambie o se incorpore para brindarle una atención adecuada?</i></p> | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Fuente: <http://es.slideshare.net/ueducare/atencion-al-clientes-con-discapacidad>

[http:// www.conadis.gob.ec](http://www.conadis.gob.ec)

Tabla No. 22 Estrategias de atención para clientes con discapacidad Visual

| Tipo de Discapacidad | Estrategias | Instrumentos de apoyo |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Visual</i> | <p><i>Pregúntele al cliente como lo llaman y háblele por su nombre.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Utilice un tono de voz adecuado.</i> - <i>Identifíquese inmediatamente.</i> - <i>Ofrézcale su ayuda si ve que vacila, o bien si usted observa algún obstáculo.</i> - <i>Ofrézcale su brazo no lo tome del suyo.</i> - <i>Si se va ausentar un momento del lugar de atención al cliente hágaselo saber.</i> - <i>Si se le ofrece o indica alguna cosa, dígame de que se trata.</i> - <i>Infórmele en qué lugar exacto se encuentra lo indicado.</i> - <i>Utilice frases como: izquierda, derecha, adelante, atrás.</i> - <i>Si es necesario tómeme su mano y hágale palpar el objeto.</i> - <i>Describa verbalmente escenarios.</i> - <i>Sea concreto y explique solo lo necesario.</i> - <i>Trate de evitar términos como: aquí, allá, ese o aquellos.</i> - <i>Establezca un clima de confianza y seguridad.</i> - <i>Si actúa de guía del no vidente, camine por lugares seguros, permítale sostenerse del pasamano en las escaleras y deténgase cuando se aproxime a un escalón.</i> - <i>Evite dejar a la persona con esta discapacidad en área abierta.</i> - <i>Deje puertas completamente abiertas o completamente cerradas.</i> - <i>Evite exclamaciones como por ejemplo: ay!, cuidado!, utilice expresiones como alto!, deténgase!, con el fin de</i> | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Técnicas instrumentales Braille.</i> - <i>Instrumentos sonoros.</i> |

| | | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <i>evitar que siga avanzando luego explíqueme la razón por la cual utilizó la expresión.</i> | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Fuente: <http://es.slideshare.net/ueducare/atencin-al-clientes-con-discapacidad>

<http://www.conadis.gob.ec>

Tabla No. 23 Estrategias de atención para clientes con discapacidad Adultos Mayores

| Tipo de Discapacidad | Estrategias | Instrumentos de apoyo |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Adultos Mayores | <p><i>Según las estadísticas, actualmente la población mundial está envejeciendo, el índice de personas con más de sesenta años aumenta. Se estima que para el año 2025 este segmento de población representará el 14 % de la población mundial.</i></p> <p><i>Personas que por su edad han venido perdiendo sus condiciones visuales, auditivas y motoras.</i></p> <p><i>La disfuncionalidad los acerca a los discapacitados.</i></p> <p><i>Todas las instituciones están en el deber de implementar y hacer cumplir los mecanismos tendientes a minimizar o eliminar las barreras que les impidan a estas personas movilizarse, comunicarse o en general relacionarse.</i></p> <p><i>-Tratarles a las personas mayores con la misma paciencia, amabilidad y respeto que nosotros mismos deseáramos recibir cuando seamos ancianos.</i></p> <p><i>¿Qué cosas son necesarias cambiar para ofrecerle una mejor atención?</i></p> | |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Fuente: <http://es.slideshare.net/ueducare/atencin-al-clientes-con-discapacidad>

<http://www.conadis.gob.ec>

3.2 Socialización de las estrategias de atención en los establecimientos turísticos

3.2.1 Concepto de socialización.

De acuerdo al autor de Psicología Social Vander (2010-2011, pág. 2) dice:

“La socialización es un proceso del individuo y un proceso de la sociedad. Por tanto son dos procesos complementarios en su meta final, pero distintos en su origen, intereses, y mecanismos de actuación. Uno es el interés de la sociedad y otro el del individuo.

Por eso el fenómeno de la socialización es estudiado tanto desde la Sociología como desde la Psicología, aunque de hecho no estudian los mismos contenidos.

Así, se puede definir este fenómeno como:

El Proceso por el cual los individuos, en su interacción con otros, desarrollan las maneras de pensar, sentir y actuar que son esenciales para su participación eficaz en la sociedad"

En esta definición hace referencia a la interacción, porque se trata de un proceso bidireccional: el sujeto recibe influencias del medio y a su vez él también influye sobre este. De hecho el individuo nace dentro de una sociedad y recibe la influencia de esta, inicialmente por medio de sus progenitores quienes pondrán en él las creencias, valores, y conductas que a su vez las asimilará y después dará su aporte influenciando en la sociedad a través de su vida interactuando de manera constante con sus pensamientos, innovaciones, y a veces rompiendo los esquemas y dogmas, buscando mejorar y tener una calidad de vida con su familia.

3.2.2 Principales características de la socialización.

Existe una variedad de características de socialización de acuerdo a la autora Suría (2010-2011, págs. 3-5)

- a. *“La socialización como capacidad para relacionarse*
- b. *La socialización como vías de adaptación a las instituciones*
- c. *La socialización es una inserción social*
- d. *La socialización es convivencia con los demás*
- e. *La socialización cooperativa para el proceso de personalización*
- f. *La socialización como interiorización de normas, costumbres, valores y pautas.*
- g. *La socialización es aprendizaje”.*

El individuo a través de su vida se relaciona con la sociedad, se adapta a esta para vivir de manera plena siendo un aporte positivo respetando las normas de convivencia, a su vez la sociedad le protege, le ayuda y busca llenar sus necesidades principales.

También asume responsabilidades, aprende y tiene relación con los demás, en su niñez busca la forma de ser como los adultos, copia el modelo y toda su vida estará dentro de un proceso de un constante aprendizaje.

3.2.3 Socialización.

La socialización nace por la necesidad de atención a personas con capacidades especiales en los establecimientos hoteleros, ante un tema poco conocido a profundidad en el sector, como es la accesibilidad para personas con capacidades especiales.

A continuación se observa una tabla para la socialización en la zona de Mindo.

Tabla No. 24 Socialización de las estrategias de atención en los establecimientos turísticos hoteleros

| Objetivos | Estrategias | Recursos | Responsables | Evaluación |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Concientizar a los administradores y personal operativo de los establecimientos hoteleros en la atención al cliente con discapacidad.</i> | <i>Sensibilización a todo el personal de los hoteles.</i> | <i>Videos: -Atendiendo las diversidades. Discapacidad Motora. Discapacidad visual -Charla de sensibilización hacia la discapacidad</i> | <i>CONADIS Consejo Nacional de Discapacidad (Representante)</i> | <i>Recopilación en carteles, de ideas, pensamientos, sentimientos, reflexiones del video que observaron.</i> |
| <i>Identificar los tipos de discapacidades en sus respectivos términos y necesidades.</i> | <i>Presentación de diapositivas sobre los conceptos y clasificación de las discapacidades</i> | <i>Diapositivas Computador e Infocus Sala, sillas, pantalla</i> | <i>CONADIS Consejo Nacional de Discapacidad (Representante)</i> | <i>Anotar en carteles los tipos de discapacidades que observan y cuales de ellos son los que más los visitan en los hoteles.</i> |
| <i>Informar sobre la Ley Orgánica de Discapacidades</i> | <i>Tríptico con los principales derechos que tienen estas personas</i> | <i>Tríptico Texto de la Ley Orgánica de Discapacidades</i> | <i>Profesionales Abogado del CONADIS</i> | <i>Enumerar las infracciones que no se debe cometer con estas personas</i> |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Fuente: Propia del autor

El turismo se ha convertido en un fenómeno social de una gran importancia a nivel mundial transformándose en una experiencia que mejora el conocimiento, la comunicación, el grado de relación y respeto entre las personas por lo que debe estar al alcance de todos.

Desde los dueños, administradores y personal operativo de los hoteles deben ser sensibilizados y capacitados para la atención a personas con todo tipo de discapacidades.

La socialización es necesaria dentro de los cambios que se quieran realizar en cualquier área y a todo estrato social, sensibilizando y concientizando a las personas de quienes tienen algún tipo de discapacidad sean adquiridas o congénitas también son parte de la sociedad a la que todos pertenecen y pueden contribuir con su aporte personal.

CAPÍTULO IV
PROPUESTA DE INSTALACIONES IDÓNEAS PARA PERSONAS CON CAPACIDADES
ESPECIALES.

4.1 Propuesta

El turismo es una actividad que las personas buscan para relajamiento y distracción, con el paso del tiempo se ha convertido en una fuente de ingresos que contribuyen al desarrollo económico y social de esta zona mejorando la calidad de vida de sus habitantes, teniendo como principales recursos los atractivos naturales existentes en la parroquia Mindo.

Es muy importante ofrecer una variedad de servicios en alojamientos con la más alta calidad y calidez, con personal capacitado para atender las diferentes discapacidades, una buena infraestructura física adecuada a los requerimientos del turista con discapacidad, incluyendo transporte entre otros, esto permite potenciar el turismo de manera sostenible.

4.1.1 Infraestructura.

En lo que tiene que ver con la infraestructura hotelera se considera necesario una construcción acorde a las edificaciones de la zona, con todos los servicios, con las accesibilidades para las personas con capacidades especiales, con espacios señalizados adecuadamente para cada una de las discapacidades desde la entrada del establecimiento, la recepción, las habitaciones con baños accesibles, el restaurante, salones de eventos, pasillos, pasamanos, parqueaderos, piscinas, hidromasajes; hasta el último detalle, brindándoles una atención prioritaria con calidez y calidad; que sea un hotel para todos en igualdad de oportunidades para el disfrute, sin ningún tipo de barreras arquitectónicas, con personal calificado y capacitado para dar lo mejor de lo mejor en atención hotelera en todas sus dependencias.

4.1.2 Necesidad de espacios y adecuaciones en los establecimientos hoteleros.

Existe una gran variedad de clientes con respecto a sus necesidades, deseos de ser atendidos y satisfacer sus requerimientos, esto es lo primero que se debe considerar cuando se procura ofrecer servicios y sistemas que sean totalmente accesibles para un porcentaje considerable de la población con diferentes capacidades considerando la mayor cantidad de situaciones posibles.

De manera especial la accesibilidad favorece a las personas con discapacidad y a cada uno de los clientes del establecimiento hotelero, existen innumerables variables que pueden determinar las necesidades de una persona, con o sin Capacidades Especiales.

Estas condiciones son mayormente de sentido común y de interés para cualquier persona por lo que su observación no debe plantear ningún problema en el establecimiento hotelero, otras se refieren a disposición de elementos o diseños más especializados.

4.1.3. Los parámetros de la accesibilidad son: movilidad, comunicación, comprensión y uso.

Las adecuaciones para una buena accesibilidad comprende todas y cada una de las distintas actividades de la vida cotidiana; por medio de su conocimiento se facilita una buena comprensión e identificación de las barreras que deben ser eliminadas en las instalaciones hoteleras y en la prestación de los servicios.

Trasladarse, comunicarse, entender y usar son formas básicas de actividad cotidiana, elementales para interactuar en el entorno.

Con estas formas básicas las personas pueden encontrar ciertas dificultades o barreras para su desarrollo y desenvolvimiento diario, es la base para definir las dimensiones de la accesibilidad.

Estas dimensiones para la accesibilidad están profundamente relacionadas y son complementarias, cada dimensión necesita de la otra para completarse, la accesibilidad es un proceso que requiere que cada dimensión se cumpla para obtener el todo, porque se trata de un sistema integral.

Como ilustración se investiga los porcentajes de personas con discapacidades en el Ecuador que necesitan algún tipo de accesibilidad: movilidad, comunicación, comprensión y uso de los servicios públicos y privados.

Según los resultados del censo, presentados el 1 de Septiembre del 2011 por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (2010, pág. 1) en el Ecuador la población total oficial es 14'483.499 habitantes, de los cuales el 2,49% son personas con discapacidades. (Ver tabla 26 anexos)

4.1.4 Los requisitos básicos para la accesibilidad.

Garantizar la accesibilidad en una planta turística, significa asegurar que las personas puedan disfrutar de todos los servicios que se ofrecen, sin importar la edad, sexo, origen

cultural o grado de capacidad. Para lo cual deben cumplirse con varios requisitos relativos a las acciones y actividades básicas a desempeñar.

4.1.4.1 Acceder.

“Es una condición esencial que permite empezar a gozar de cualquier servicio desarrollado en un espacio y se entiende por acceder el momento en que ingresa una persona a un espacio o servicio”. (López, Fernando , 2012, pág. 65)

4.1.4.2 Circular.

Según (López, Fernando , 2012) se considera la posibilidad de desplazarse cómodamente, tanto en el interior de un espacio determinado, como en los pasillos que unen unos espacios con otros.

Se analizan las condiciones generales que cualquier espacio requiere, sea específicamente de circulación o no.

4.1.4.3 Comunicación.

“Dentro de cualquier espacio o servicio debe comunicarse correctamente y recibir o enviar diversos mensajes, en las modalidades existentes. Esto implica desde los simples avisos de información y señalización, hasta una comunicación verbal, la comunicación táctil, o las señales luminosas y sonoras”. (López, Fernando , 2012)

En estos tiempos los fenómenos como la comunicación interactiva, internet y otros, hacen de este campo de extrema complejidad y en constante renovación.

En este punto se intenta identificar las diferentes formas de comunicación que pueden darse en el ámbito del establecimiento hotelero y analizar los principales parámetros que alcanzan en cada una de ellas.

4.1.4.4 Utilizar.

Usar los diversos componentes que se hallan dentro de cada uno de los servicios es indispensable. No vale acceder a un espacio y circular por él, si no hay facilidad de hacer uso de los diferentes elementos o instrumentos relacionados con las actividades.

El cumplimiento de todos los requisitos anteriores en las diferentes dependencias y servicios y todo en conjunto, garantiza la accesibilidad total en un establecimiento hotelero. (López, Fernando , 2012)

Para facilitar en todo momento el uso de un objeto o mecanismo deben asegurar que la aproximación al objeto es posible, y de que éste cumple los requisitos de alcance correspondientes a cada situación, de accionamiento y de agarre en los casos en que sea necesario.

El conjunto de objetos que requieren alguna manipulación o accionamiento por parte del usuario es muy diverso: manecillas o pestillos en puertas, agarraderos y pasamanos, timbres e interfonos, botoneras de ascensor, pulsadores de luz o enchufes, grifos, dispensadores de jabón, secadores de manos, máquinas expendedoras y de pago, cajeros automáticos, ordenadores, vajilla y cubertería.

Los parámetros antropométricos, directamente relacionados con las medidas del cuerpo humano, son también relevantes en este caso, donde se observa las diferentes situaciones en función de la posición de los objetos en cuestión, el modo de aproximarnos a ellos y las características de cada usuario. (López, Fernando , 2012)

4.1.5 Diseño de las diferentes áreas de la planta turística.

Efectuar la accesibilidad con los requisitos básicos vistos anteriormente (acceder, circular, comunicación, y utilizar) incluye obligatoriamente guiarse por una serie de medidas de diseño que fijan unas dimensiones mínimas y ciertas características para diseñar.

A continuación se muestran las medidas de diseño o componentes a considerar, asociado con los requisitos básicos de accesibilidad según sea la necesidad a la hora de garantizar el desempeño de cada uno de ellos.

¿Cómo deben ser los parqueaderos? De acuerdo a la Norma Técnica ecuatoriana (NTE INEN).

“Las medidas mínimas de los lugares destinados al estacionamiento vehicular de las personas con discapacidad deben ser: Ancho: 3 500 mm = Área de transferencia 1 000 mm + vehículo 2 500 mm Largo: 5 000 mm.

Los lugares destinados al estacionamiento deben estar señalizados horizontalmente y verticalmente de forma que sean fácilmente identificados a distancia. Estas señalizaciones deben estar de acuerdo con lo indicado en las NTE INEN 2 239 y 2 240”.

A continuación se describe en la figura lo mencionado anteriormente que está de acuerdo a la norma ecuatoriana.

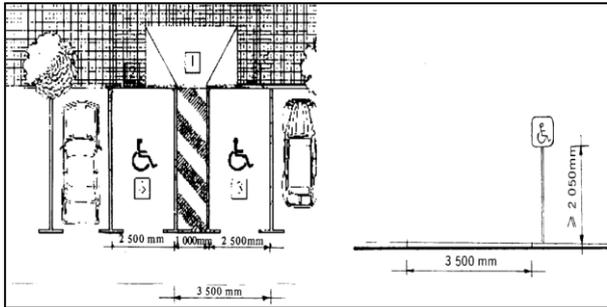


Figura No. 2 Parqueadero con accesibilidad

Fuente: NTE INEN 2248:00

¿Cómo debe ser el ascensor? Según la Norma Técnica ecuatoriana NTE INEN (2010, pág. 130)

“Las dimensiones mínimas libres del interior de la cabina del ascensor, deben ser 1 200 mm de fondo y 1 000 mm de ancho, para permitir alojar a una silla de ruedas y a un eventual acompañante. Las dimensiones mínimas del vano de la puerta de la cabina, deben ser 900 mm de ancho y 2 000 mm de alto. Su accionamiento debe ser automático”.

Cabe mencionar que los ascensores también deben estar equipados con botoneras de sistema braille y un sistema sonoro que avise la llegada a cada piso, esto ayuda a las personas con discapacidad visual y auditiva. En la figura se observa las dimensiones del interior del ascensor.

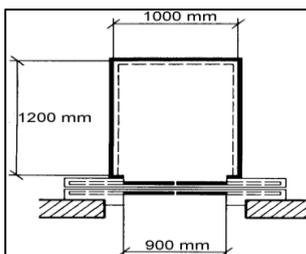


Figura No. 3 Ascensor

Fuente: NTE INEN 2299:01

¿Cómo debe ser la recepción? De acuerdo a PREDIF recomienda (2010, pág. 11)

“En el mostrador de recepción debe existir una reserva mínima de puesto de atención adaptado a personas usuarias de sillas de ruedas. En el espacio del mostrador tendrá una altura entre 80 y 85 cm, una longitud mínima de 80 cm una altura libre inferior de entre 70 u 80 cm”.

En la figura que se observa a continuación la recepción para hotelería cuenta con las medidas recomendadas que dan la prioridad a las personas con discapacidades.

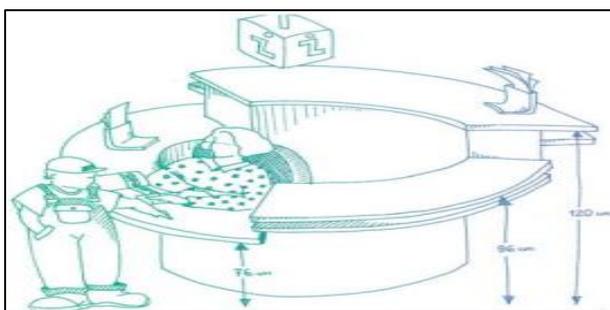


Figura No. 4 Recepción en un hotel

Fuente: http://www.snr.gob.ar/Hoteles_Accesibles

¿Cómo deben ser las escaleras? De acuerdo a las normas INEN las dimensiones son las siguientes: (2010, págs. 80-82)

“Ancho. Las escaleras deben tener un ancho mínimo de 1 000 mm. Si la separación de los pasamanos a la pared supera los 50 mm, el ancho de la escalera deberá incrementarse en igual magnitud. Contrahuella (a). Todas las contrahuellas deberán tener una altura a 180 mm. Huella (b). Las dimensiones de las huellas, deben ser las que resulten de aplicar la fórmula: $2a + b = 640 \text{ mm}$ $b = 640 \text{ mm} - 2 a$ En donde: $a =$ contrahuella, en mm $b =$ huella, en mm.

Las escaleras deberán tener pasamanos a ambos lados y que cumplan con la NTE INEN 2 244, continuos en todo su recorrido y con prolongaciones horizontales no menores de 300 mm al comienzo y al final de aquellas”.

Es muy importante la aplicación de estas dimensiones para el diseño de las escaleras, las gradas y los pasamanos en especial tomar en cuenta las prolongaciones al inicio y final que será de mucha ayuda a las personas con discapacidades visuales, también para los adultos mayores resulta adecuado la aplicación de estas normas. A continuación en las figuras se observa todos los detalles de las escaleras.

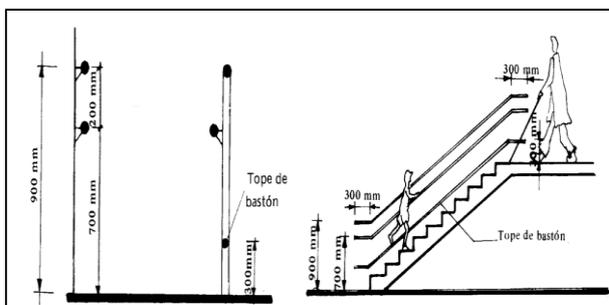


Figura No. 5 Escalera en corte lateral

Fuente: NTE INEN 2249:00

¿Cómo deben ser los pasillos? De acuerdo a la norma INEN (2010, págs. 68, 69) *“En los corredores y pasillos, poco frecuentados de los edificios de uso público, se admiten reducciones localizadas del ancho mínimo. El ancho libre en las reducciones nunca debe ser menor a 900 mm”.*

Todo pasillo o corredor debe tener las medidas mínimas recomendadas por la norma técnica para una movilidad adecuada de las personas con sillas de ruedas y su acompañante, la textura para quienes transitan con el apoyo de bastones.

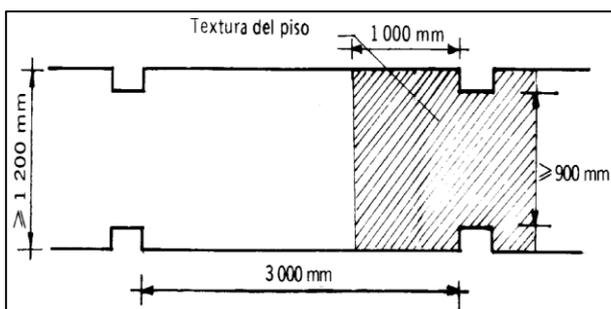


Figura No. 6 Pasillo

Fuente: NTE INEN 2247:00

¿Cómo deben ser las habitaciones? Según las normas INEN (2010, pág. 137)

“Dormitorio Individual. Las dimensiones mínimas en espacio de maniobras y de paso del dormitorio individual deben ser de 3 000 mm X 3 100 mm. Es mejor que la proporción del dormitorio sea cuadrada.

Para que el usuario de sillas de ruedas pueda realizar las maniobras necesarias en un dormitorio deben tener las siguientes dimensiones mínimas: un área circular de rotación de 1 500 mm de diámetro, la zona de circulación de 900 mm en torno a la cama, suficientes para el acceso y la transferencia, la zona de circulación en el pie de la cama debe ser de 1 100 mm. La superficie mínima que se aconseja para conseguir al menos dos posibilidades de ubicación de la cama y un armario es de 13,20 m²”.

Sin lugar a dudas los dormitorios son muy importantes por ser lugares destinados para el descanso de todas las personas por lo tanto deben tener la amplitud requerida por la norma para conseguir accesibilidad, movilidad, confort, comunicación y uso del closet o armario que también es necesario para el cambio de ropa. A continuación la figura muestra los detalles.

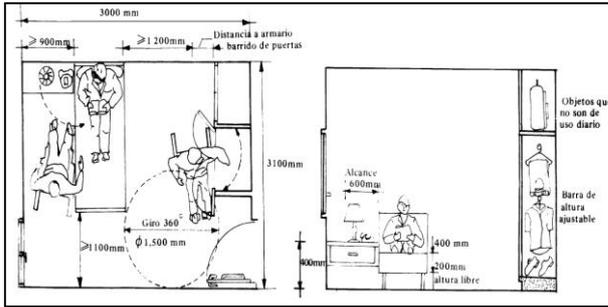


Figura No. 7 Dormitorio

Fuente: NTE INEN 2300:01

¿Cómo deben ser los baños? Aplicando las normas INEN (2010, págs. 104, 105)

“La dotación y distribución de los cuartos de baño, determina las dimensiones mínimas del espacio para que los usuarios puedan acceder y hacer uso de las instalaciones con autonomía o ayudados por otra persona; se debe tener en cuenta los espacios de actividad, tanto de aproximación como de uso de cada aparato y el espacio libre para realizar la maniobra de giro de 360°, es decir, una circunferencia de 1 500 mm de diámetro, sin obstáculo al menos hasta una altura de 670 mm, para permitir el paso de las piernas bajo el lavabo al girar la silla de ruedas”.

Los servicios higiénicos sanitarios son los lugares importantes en la vida de todas las personas debido a su necesidad biológica, pero para las personas con discapacidad tiene una mayor importancia por su accesibilidad, movilidad y uso, es fundamental que puedan desenvolverse de manera autónoma por su intimidad. A continuación en la figura muestra las dimensiones principales de esta área.

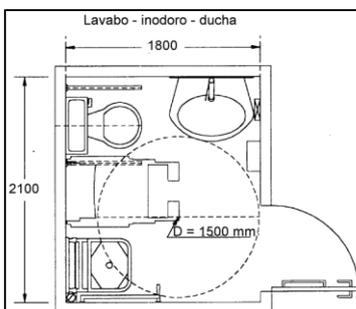


Figura No. 8 Baños

Fuente: NTE INEN 2293:01

¿Cómo deben ser las puertas? De acuerdo a las normas INEN (2010, págs. 148,149)

“Dimensiones. Las puertas, a más de los requisitos de la norma NTE INEN 1995, deben tener las siguientes dimensiones: ancho libre mínimo de 900 mm y la altura 2 050 mm.

Puertas automáticas. Las puertas de apertura automática deben estar provistas de un sensor de detección elíptica cuyo punto extremo estará situado a 1 500 mm de distancia de la puerta en una altura de 900 mm del piso terminado en un ancho superior al de la puerta en 600 mm a cada lado de esta”.

Las puertas son los accesos a cualquier área donde se requiera pasar por lo que tienen una vital importancia, debido a esto deben tener las condiciones técnicas y las medidas adecuadas para cumplir su función además deben estar instaladas en las puertas las manijas de fácil uso para cualquier persona con movilidad reducida, en el caso de ser automáticas no debe existir ninguna barrera en el piso para la accesibilidad.



Figura No. 9 Puertas

Fuente: NTE INEN 2309:01

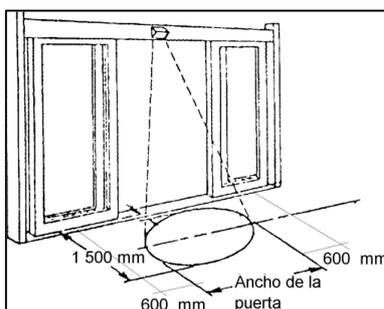


Figura No. 10 Puertas automáticas

Fuente: NTE INEN 2309:01

¿Cómo debe ser el restaurante? De acuerdo al SENATUR (2010, pág. 36)

“Cuando un restaurante ofrezca facilidades para usuarios de sillas de ruedas, deberá estar señalizado desde el exterior y en un lugar visible con símbolo internacional de accesibilidad. Las mesas deberán estar ubicadas a una distancia prudente ente el

acceso y los servicios higiénicos. El recorrido entre ellos jamás deberá tener escalones o desniveles superiores a 2 cm.

La mesa debe ser de cuatro bases (o patas) o un pedestal central.

El ancho libre entre las bases debe ser de 90 cm para que pueda ingresar la silla de ruedas.

La altura mínima libre bajo la mesa debe ser de 76 cm.

El área de circulación principal debe ser de 120 cm.

El área de circulación secundaria debe ser de 90 cm”.

En el restaurante el mobiliario debe estar distribuido de manera adecuada para el libre acceso de las personas en general y con mayor razón si tienen movilidad reducida tomando en consideración las medidas mínimas recomendadas por las normas técnicas, por lo que deben ofrecer una fácil circulación de todas las personas.

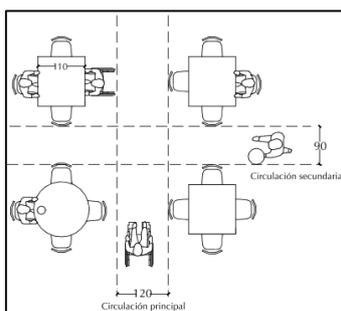


Figura No. 11 Restaurante con accesibilidad

Fuente: SENATUR Accesibilidad

¿Cómo deben ser las rampas fijas? De acuerdo a las normas INEN (2010, pág. 53)

“Pendientes longitudinales. Se establecen los siguientes rangos de pendientes longitudinales máximas para los tramos de rampa entre descansos, en función de la extensión de los mismos, medidos en su proyección horizontal.

- a) hasta 15 metros: 6 % a 8 %
- b) hasta 10 metros: 8 % a 10 %
- c) hasta 3 metros: 10 % a 12 %”.

Las rampas son necesarias en los lugares donde no es adecuado poner gradas, para la realización de rampas se requiere que la pendiente no sea muy pronunciada para cumplir con las normas establecidas. También es necesario la instalación de pasamanos todo el largo de la rampa incluyendo los descansos, al principio y al final debe pasar 300 mm y terminar en curva para evitar enganches o punzadas.

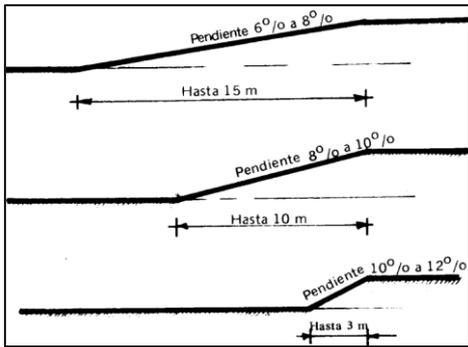


Figura No. 12 Rampas fijas

Fuente: NTE INEN 2245:00

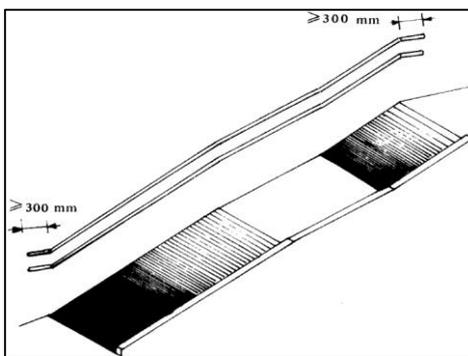


Figura No. 13 Rampas fijas con pasamanos

Fuente: NTE INEN 2245:00

4.2 Base legal para personas con Capacidades Especiales

El estado Ecuatoriano garantiza derechos en la Constitución de la República (2008, pág. 12) (ver anexo No. 12) ante la ley toda persona ecuatoriana o extranjera es igual, tienen los mismos derechos, deberes y oportunidades por lo tanto no podrá ser discriminado/a por ninguna razón sea cual fuere, para que esto se de cumplimiento el estado adoptará medidas en favor de la igualdad de los derechos que no se estén cumpliendo a cabalidad.

También el Estado garantiza a las personas con discapacidad en la Constitución de la República (2008, págs. 22-23) (ver anexo No. 12) las personas con discapacidad se encuentran garantizadas por la Constitución de la República con integración social considerando todos los ámbitos de la vida cotidiana, vivienda, estudios mediante becas a todo nivel, trabajo en igualdad de oportunidades, participación política, salud con especialistas y atención integral, servicios públicos, comunicación, incentivos productivos, exoneraciones tributarias y más derechos consagrados en la ley.

En la Constitución de la República se encuentra la supremacía sobre cualquier otra norma jurídica (2008, pág. 129) (ver anexo No. 12) la Constitución de la República es la norma que prevalece y se encuentra por sobre toda ley, estatuto o cualquier ordenamiento jurídico y tratados internacionales que reconozcan los derechos de acuerdo a la constitución.

En la Ley Orgánica de Discapacidades se encuentra las sanciones en caso incumplimiento o impedimento de los derechos consagrados (2012, pág. 38) (ver anexo No. 12) existe el reconocimiento en la Constitución del Ecuador a las Personas con Discapacidades por lo que es importante que las empresas públicas, privadas y la sociedad en general conozcan la ley que el estado ecuatoriano garantiza para no ser sujeto de sanciones.

Para brindar accesibilidad a personas con capacidades especiales se requiere de instalaciones e instrumentos de apoyo para las personas con discapacidades y lograr de esta manera una igualdad de oportunidades.

Las personas con discapacidad deben realizar un turismo en igualdad de condiciones a las demás personas y acceder a la riqueza cultural, artística y a la belleza natural y paisajística de los países, en la medida que sus posibilidades lo permitan, por este motivo la adaptación de los establecimientos turísticos hoteleros sin barreras es imprescindible, las personas con discapacidad puedan acceder al goce y disfrute de este derecho.

4.3 Instrumentos de accesibilidad para personas con Capacidades Especiales

Son objetos que ayudan a las personas con discapacidad a tener un acceso adecuado para un determinado uso, pueden ser desde los más sencillos a los más técnicos de acuerdo a los requerimientos necesarios para una movilidad y sujeción con toda seguridad.

4.3.1 Instrumentos para los diferentes tipos de Capacidades Especiales.

Se debe tener en cuenta factores como la seguridad, el confort, la funcionalidad y la accesibilidad. De ahí se derivan las especificaciones y medidas propuestas. Todo esto va dirigido a los directores, gerentes, administradores de establecimientos hoteleros y su equipo técnico, así como al personal directivo y a todos los empleados en los servicios hoteleros.

Discapacidad Visual

A continuación se muestra un listado de los diferentes instrumentos de apoyo según (MEROÑO F. C., 2000, págs. 1-8).

“AYUDAS TÉCNICAS PARA PERSONAS CIEGAS Y DEFICIENTES VISUALES.

Símbolos



- ✓ *Bastón símbolo, bastón guía, bastón largo no por su sencillez, deja de ser una herramienta fundamental para la orientación y movilidad del deficiente visual y ciego. Tiene tres funciones básicas: distintivo, protección e información. Los dos primeros se utilizan por deficientes visuales y el último por ciegos”.*

En la siguiente imagen se aprecia una persona con discapacidad visual utilizando un bastón para desplazarse de manera autónoma.



Imagen No. 25 Discapacidad Visual

Fuente:http://www.tendencias21.net/Nuevo-baston-inteligente-ayuda-a-los-ciegos-a-evitar-obstaculos_a20626.html

Según el Consejo para la Promoción de Accesibilidad y Supresión de Barreras (2012, pág. 4)

- ✓ *“Ayuda de un perro-guía o perro lazarillo es adiestrado para ayudar a las personas ciegas o con deficiencia visual grave. Aunque los perros pueden ser entrenados para esquivar diversos obstáculos, no distinguen colores como el verde y el rojo por lo que no pueden interpretar un semáforo”.*

En la siguiente imagen se aprecia una persona con discapacidad visual guiado por un perro guía entrenado para realizar este tipo de ayuda.



Imagen No. 36 Perro guía o lazarillo

Fuente: <http://todossomosuno.com.mx/portal/index.php/como-ayudan-los-perros-guia-a-los-ciegos/>

Según el autor (MEROÑO F. , 2000, págs. 1-8)

- ✓ *“Pauta y punzón utilizan para la escritura manual en braille. La pauta consiste en una especie de regleta con una o varias filas de cajetines que le indican al ciego por donde debe ir escribiendo con el punzón. Existen multitud de modelos de pautas y punzones.*
- ✓ *Máquina Perkins es una máquina mecánica de escribir en braille. Dispone de un teclado braille en el que cada tecla corresponde a cada uno de los seis puntos del braille.*
- ✓ *Equipos de grabación La utilización de grabadoras de cuatro pistas, es, también, frecuente en los ciegos y deficientes visuales. Existen muchos modelos tanto portátiles como de sobremesa.*
- ✓ *Brújula de mano parlante en español y portugués, en plástico negro y con botón pulsador en rojo. Dispone de un interruptor lateral para la selección del idioma. Reconoce los ocho puntos principales: Norte, Sur, Este, Oeste, Noreste, Noroeste, Sureste y Suroeste. Dimensiones: 10 x 5 x 3 cm.*

En la siguiente imagen una muestra de este tipo de ayuda técnica.



Imagen No. 37 Brújula parlante

Fuente: <http://www.antarq.com.mx>

- ✓ “Agenda digital es un equipo portátil grabador/reproductor digital de mensajes con una capacidad global de almacenamiento de 8 MB. Las grabaciones se ordenarán consecutivamente y, mediante siete pulsadores, permite grabar hasta 12 minutos de mensajes. Se utiliza frecuentemente, tanto por personas ciegas, como por las que tienen resto visual para la toma rápida de mensajes y notas breves” (MEROÑO F. C., 2000)

Sistemas de información electrónicos Braille

- ✓ “Braille hablado (Braille’n Speak) es un sistema de almacenamiento y tratamiento de datos con una memoria total de 640.000 caracteres aproximadamente. Está dotado de un teclado braille tipo Perkins para introducir los datos y realizar con ellos las operaciones que desee.
- ✓ PC hablado es un ordenador portátil compatible PC. Utiliza síntesis de voz en vez de pantalla y un teclado Braille, en vez de un teclado normal.
El PC HABLADO, junto con el Braille Hablado es uno de los equipos que más se usa por los ciegos y en especial por los estudiantes y trabajadores”. (MEROÑO F. , 2000).

En la imagen siguiente se aprecia un PC hablado.



Imagen No. 38 PC Hablado

Fuente: <http://www.google.com.ec/search?q=pc+hablado>

- ✓ Programas de ampliación de texto en pantalla de ordenador
Según lo que menciona (MEROÑO F. , 2000) su función se basa en la ampliación de la información en pantalla, y el control de la misma mediante la utilización de un ratón (mouse) o de combinaciones de teclas.
- ✓ Conversores de texto a voz

Su misión principal consiste en verbalizar la información escrita en la pantalla del ordenador.

- ✓ Línea braille
Dispositivo electrónico que hace las funciones de pantalla braille para el ciego.
- ✓ Entorno de lectura lee – recognita
Software de reconocimiento para ordenador. Está muy extendido entre la población afiliada a la O.N.C.E. Se basa en el software Recognita Plus y está adaptado para un fácil manejo en castellano por un usuario ciego.
- ✓ Reading Edge y Galileo
Lectoras que convierten en voz sintética cualquier soporte impreso, leyéndolo en voz alta y a la velocidad que se le indique.
- ✓ Impresoras Braille (Porta-Thiel)
Impresora personal braille de baja tirada, con una velocidad de 10 c.p.s. Admite impresión en 6 y 8 puntos. Imprime sobre papel continuo y hojas sueltas con máximo de 35 caracteres por línea y 26 líneas por página. Dispone de regulador del impacto del punzón y dos interfaces: serie y paralelo.
- ✓ Impresora Braille Thiel Beta X3
Impresora braille de gran tirada y velocidad muy superior a la anterior. Trabaja con papel continuo de hasta 43 caracteres braille por línea y 29 líneas por página. Sistema de impacto de bajo nivel de ruido.
- ✓ Diccionario Enciclopédico “Dile”
DILE (Diccionario Informatizado Larousse Electrónico) es un diccionario en español especialmente diseñado para ser utilizado por personas ciegas o con graves deficiencias visuales, que incorpora en su base de datos "El Pequeño Larousse Ilustrado".

A continuación se observa un diccionario DILE.



Imagen No. 26 Diccionario DILE

Fuente: diversidad.murciaeduca.es/

- ✓ Dabin
Diccionario Bilingüe adaptado para invidentes. Funciona bajo sistema operativo Windows. La primera versión se basa en el diccionario Larousse Español-Inglés/Inglés-Español.

- ✓ Óptacon sistema de lectura que permite el acceso directo de los ciegos y sordo-ciegos al mundo de la letra impresa sin necesidad de lectores intermediarios.

- ✓ Lupas Televisión se basan en una pantalla de televisión y una cámara para ampliar el texto que situemos debajo de la misma. Son utilizadas por personas que posean el resto visual adecuado. Las tele-lupas disponen de una bandeja por la que se desliza el texto a leer.

En la siguiente imagen se aprecia una lupa televisión para personas con escasa visión.



Imagen No. 40 Lupas Televisión

Fuente: <http://lupastelevision.es/Compre-lupa-television.html>

✓ Internet para personas ciegas

Las posibilidades de acceso para una persona ciega a la red de redes: Internet, que tanto auge está teniendo en nuestro días, desde el punto de vista de la integración laboral, aunque todavía no sea una herramienta imprescindible, es seguro, que en los próximos años lo será. Si para una persona sin problemas visuales supone un medio indiscutible y rápido de acceso a la información, para una persona ciega, que tiene grandes limitaciones para acceder y localizar la información deseada, es más importante aún”.



Imagen No. 41 Persona ciega navegando en internet

Fuente: <http://lupastelevision.es/>

Discapacidad Auditiva

Se observa los diferentes apoyos para personas con discapacidad auditiva según el autor Ferrer (2002, pág. 4)

Símbolo



✓ “Audífonos

Dentro de esta utilidad compensadora la ayuda más clásica y comúnmente conocida es el audífono, amplificador diminuto que en determinadas pérdidas auditivas puede proporcionar información sonora a la persona sorda”.

De acuerdo a la información del Ministerio de Educación del Ecuador (2012, pág. 1) en coordinación con la Vicepresidencia de la República indica que Ecuador ya tiene:

✓ “Lengua de señas

El país tiene su primer Diccionario Oficial de Lenguas de Señas Ecuatoriana. El Vicepresidente Lenin Moreno presidió el lanzamiento de este proyecto editorial, que se llevó a cabo hoy en el auditorio del Ministerio de Educación.

El objetivo es atender a la Comunidad de personas Sordas y equiparar su condición a fin de que tengan igualdad de oportunidades. Es un instrumento que permitirá mantener una mejor comunicación con ese sector prioritario.

El Diccionario Oficial de Lenguas de Señas se elaboró en cooperación con la Federación de Personas Sordas del Ecuador, el Ministerio de Educación y USAID”.

De acuerdo a la Universidad de Cataluña (1999, págs. 5-7) apoyo tecnológico para personas con discapacidad auditiva.

- ✓ *“Pizarras electrónicas copadoras facilitan que las personas sordas e hipoacúsicas, o aquellas con dificultades motrices puedan obtener copias de clases presenciales sin perder la observación y atención de las mismas.*
- ✓ *Pantallas táctiles permiten que personas con dificultades motrices puedan acceder a los movimientos del cursor con la presión de un dedo o mano.*
- ✓ *Interruptores se pueden adaptar de cualquier tipo, bucales, oculares o de cejas, de muñeca, infrarrojos, fotoeléctricos, etc. Algunos sistemas permiten a personas cuádrupléjicas comunicarse a través de sus ojos mediante haces anteojos infrarrojos conectados a la interfaz y al teclado.*
- ✓ *Sistemas alternativos y aumentativos de comunicación son los que requieren del empleo de cualquier útil o instrumento para comunicarse, aparte del propio cuerpo del usuario, por ejemplo, la escritura, los pictogramas, tableros de comunicación, y computadoras.*
- ✓ *El LAO (Logopedia Asistida por Ordenador). Este programa de texto escrito, con imágenes y signos, fue pensado para la atención de alumnos sordos que ya tienen un dominio de la lectura pero que aún tienen dificultades de comprensión.*
- ✓ *El Phonos orientado específicamente a los atributos del habla (ritmo, entonación, articulación) y a la competencia lingüística por medio de imágenes sonoras o escritas.*
- ✓ *El Programa IMASON, de aplicaciones informáticas para la intervención y/o rehabilitación de la percepción auditiva, discriminación y asociación del sonido a*

través de la computadora, asociando las fuentes de sonidos con las imágenes. Existen además programas de desarrollo verbal - mediante imágenes y sonidos - que permiten su uso en la rehabilitación cognitiva y del lenguaje”.

Discapacidad Motora o Física

Para este tipo de discapacidad existe una diversidad de instrumentos de apoyo como son las sillas de ruedas que son variadas según sus requerimientos del usuario y del entorno.

Clases de sillas de ruedas:

Sillas de ruedas bimanuales

Sillas controladas por un asistente

Sillas controladas por un solo lado del cuerpo

Sillas de ruedas eléctricas

Sillas de ruedas infantiles

Instrumentos de apoyo para discapacidad motora o física descritos a continuación cada uno da su aporte a esta investigación (Sebastián, Margarita; Isabel, Valle; Ángela, Vigara, 2012, págs. 61-64).

Símbolo



✓ *“Silla de ruedas*

Si la persona va a permanecer varias horas en la silla de ruedas, es necesario que el asiento y el respaldo sean firmes, es decir, que dispongan de una base rígida (que no significa dura) que proporcione estabilidad. Además será imprescindible dotar a la silla de los accesorios adecuados para el control de su postura”.

De acuerdo a los creadores este instrumento será de gran ayuda para las personas con discapacidad y los adultos mayores Tecno Ayudas (2012, pág. 1).

✓ *“Silla de ruedas anfibia*

Con la implementación de esta herramienta se abren espacios a otro modelo de hacer empresa y productividad, pues la silla de rueda anfibia se convierte en la pieza clave para el Turismo Inclusivo, porque las personas con discapacidad,

adultos mayores y sus familiares pueden ahora contar con ella para sus planes de vacaciones y descanso. La silla de rueda anfibia podrá estar en los hoteles y centros vacacionales como otro servicio para los huéspedes”.

A continuación en la imagen se muestra este tipo instrumento de ayuda.



Imagen No. 42 Silla de ruedas anfibia

Fuente: Tecno-ayudas

Este tipo de ayuda es muy importante tanto para la discapacidad física como también la discapacidad visual (Sebastián, Margarita; Isabel, Valle; Ángela, Vigara, 2012):

- ✓ *“Bastones y muletas: Existen conteras que proporcionan mejor agarre en terreno húmedo o irregular.*
- ✓ *Bastones blancos de movilidad y perros guías: Este tipo de apoyos son utilizados por personas con ceguera total o resto visual no funcional para desplazarse por el entorno. En ambos casos su utilización requiere un periodo de instrucción, entrenamiento y práctica.*
- ✓ *Andadores: No es posible utilizar un andador para subir o bajar escaleras, por lo que la persona que camina necesitará muletas o pasamanos adecuados y si así no es posible, habrá que utilizar otra alternativa a las escaleras (plataforma elevadora, rampa, ascensor...). Es importante el tamaño y el número de ruedas. Un andador con dos ruedas se desplaza con mucha dificultad por terreno irregular.*

Instrumentos para desplazamiento vertical:

- ✓ *Rampa: “Debe tener la longitud, pendiente y forma adecuadas de acuerdo a los escalones que debe salvar. Hay rampas portátiles, plegables telescópicas que se colocan en el momento de salvar los escalones”.*

- ✓ *Ascensor: “La botonera debe estar en la zona de alcance y los botones deben ir en escritura braille y tener un contraste adecuado con el fondo. Hay personas que necesitan ir acompañadas en el ascensor por sus limitaciones físicas (utilizan una silla de ruedas controlada por asistente por ejemplo) o cognitivas, por lo que, además del tipo de puerta y la botonera, hay que valorar en estos casos si la cabina del ascensor tiene capacidad suficiente también para el asistente”.*

- ✓ *Salva-escaleras con plataforma: “Dispositivos que tienen una plataforma abatible sujeta a uno o más raíles y que siguen la forma y el ángulo de la escalera. La persona se desplaza subida en su silla o sentada en un asiento abatible”.*

En la siguiente imagen se puede apreciar un salva-escaleras para subir de piso.



Imagen No. 43 Salva-escaleras

Fuente: IMSERSO

- ✓ *Dispositivos autónomos para subir escaleras: “Son accionados por una batería eléctrica y permiten salvar una escalera con la ayuda de otra persona. Hay dos tipos diferentes: unos disponen de un asiento incorporado y otros pueden utilizarse con la silla de ruedas de la persona”.*

Existen instrumentos de ayuda para motricidad más fina como para abrir cerraduras, para cocinar, comer y los requerimientos de una vida cotidiana, están disponibles para personas con discapacidad física como también para personas con deficiencia intelectual.

También existe una variedad de ayudas para el transporte público y privado para todas las personas con Capacidades Especiales.

Deficiencia Intelectual

A continuación una descripción de la discapacidad intelectual según Zelorius (2011, págs. 4-11)

Símbolo



“La discapacidad intelectual se da cuando la persona tiene ciertas limitaciones en su funcionamiento mental y en destrezas tales como aquellas de la comunicación, cuidado personal y destrezas sociales. Estas limitaciones causan que el niño aprenda y se desarrolle más lentamente que un niño típico”.

Para ser diagnosticado como discapacitado intelectual, la persona debe tener un C.I (Coeficiente Intelectual) significativamente bajo y problemas con su adaptación a la vida diaria.

Equipo de profesionales para trabajar ayudando a personas con Discapacidad Intelectual, Médicos Rehabilitadores, Psicólogos, Pedagogos, Trabajadores sociales, Fisioterapeutas, Psicomotricistas, Logopedas, Estimuladores”.

La clasificación básica de la discapacidad intelectual según su coeficiente se observa en la tabla que se encuentra a continuación y es la siguiente:

Discapacidad Intelectual Leve, Moderada, Grave y Profunda.

Tabla No. 25 Clasificación de Discapacidad Intelectual

| Variables | Leve | Moderado | Grave | Profunda |
|-----------------------|--------------|-----------------|----------------|------------------|
| C.I | 50-55 a 70 | 35-40 a 50-55 | 20-25 a 35-40 | < De 20-25 |
| Edad de fallecimiento | 50-59 | 50-59 | 40-49 | Cerca de 20 |
| % de población | 89 | 7 | 3 | 1 |
| Nivel socio económico | Bajo | Menos bajo | Sin sesgo | Sin sesgo |
| Nivel académico | 6º curso | 2º curso | - | - |
| Educación | Educable | Adiestrado | No adiestrable | No adiestrable |
| Residencia | Colectividad | Tutelada | Supervisados | Muy supervisados |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Fuente: <http://www.slideshare.net/Zelorius/discapacidad-intelectual-a>

4.3.2 Selección de instrumentos para accesibilidad de personas con Capacidades Especiales.

Discapacidad Visual:

En los instrumentos de apoyo para personas con discapacidad visual existe una gran variedad, de los cuales debe elegir el establecimiento hotelero los más adecuados, funcionales para la atención a las personas con discapacidad visual y a su vez la persona o usuario elegirá su instrumento de apoyo personal, en el punto anterior hay una lista de instrumentos para esta discapacidad.

Instrumentos de apoyo personal

- ✓ Bastón símbolo, Guía y Largo de los cuales el usuario debe realizar su elección dependiendo de las características de construcción y las medidas de los bastones lo cual debe ser adecuado a la estatura de la persona que lo utiliza.
- ✓ Ayuda de perro guía es otra alternativa para ayuda de una persona con este tipo de discapacidad, el perro debe estar muy bien entrenado.
- ✓ Pauta y punzón de los cuales existe una variedad de modelos.
- ✓ La Brújula parlante es muy útil para la orientación pues reconoce los ocho puntos cardinales principales con un tamaño adecuado.

Los instrumentos de apoyo que los establecimientos hoteleros pueden incorporar son varios para las personas con discapacidad visual de acuerdo a su elección y a sus necesidades de convertirse en un establecimiento con accesibilidad para este tipo de discapacidad. A continuación se muestra un listado de apoyos técnicos.

- ✓ Máquina Perkins
- ✓ Sistemas de información electrónicos Braille
- ✓ Braille hablado (Braille'n Speak)
- ✓ Programas de ampliación de texto en pantalla de ordenador
- ✓ Conversores de texto a voz
- ✓ Línea braille
- ✓ Entorno de lectura lee – reconocita
- ✓ Reading Edge y Galileo
- ✓ Impresora Braille Thiel Beta X3
- ✓ Diccionario Enciclopédico “Dile”
- ✓ Dabin
- ✓ Óptacon
- ✓ Internet para personas ciegas”.

Discapacidad Auditiva

A continuación se mencionan los instrumentos de apoyo para la discapacidad auditiva, existe tanto de uso personal como también para implementación en los establecimientos hoteleros.

Básicamente los instrumentos de apoyo personal se constituyen los audífonos que existen de diversas formas y de acuerdo a la necesidad de la persona.

- ✓ Audífonos

Los instrumentos de apoyo que pueden incorporar los establecimientos hoteleros son los siguientes sin ser estos todos los existentes.

- ✓ Lengua de señas
- ✓ Pizarras electrónicas copiadoras
- ✓ Pantallas táctiles
- ✓ Interruptores
- ✓ Sistemas alternativos y aumentativos de comunicación
- ✓ El LAO
- ✓ El Phonos
- ✓ El Programa Imason”.

Discapacidad física

Para la discapacidad física o motora también existe una cantidad de instrumentos de apoyo tanto para uso personal como para los establecimientos hoteleros, en este caso se va dar énfasis en los instrumentos para los establecimientos debido a su importancia en la accesibilidad para las personas con diversas discapacidades, el estado garantiza el goce y disfrute de todos en igualdad de oportunidades.

El administrador del establecimiento hotelero y su equipo técnico deben realizar la elección de los instrumentos de apoyo para los clientes con discapacidades. A continuación se menciona algunos de estos instrumentos, pero aún existen otros que no están mencionados en esta lista.

- ✓ Rampa
- ✓ Ascensor
- ✓ Salva escaleras
- ✓ Dispositivos autónomos para subir escaleras
- ✓ Silla de ruedas anfibia

Deficiencia intelectual

Para este tipo de discapacidad se requiere profesionales para su atención de acuerdo a la deficiencia de la persona con Discapacidad Intelectual, Médicos, Rehabilitadores, Psicólogos, Pedagogos, Trabajadores sociales, Fisioterapeutas, Psicomotricistas, Logopedas, Estimuladores.

4.3.3 Instalaciones con accesibilidad para personas con Capacidades Especiales.

4.3.3.1 Hotel accesible para todos.

De acuerdo a la plataforma representativa estatal de discapacidades físicas PREDIF (2012, pág. 3)

“El hotel accesible para todos no debe ser un establecimiento más complejo, ni lleno de ayudas técnicas poco atractivas, la accesibilidad puede apoyarse en soluciones técnicas agradables desde el punto de vista estético. Es cierto que en ocasiones puede significar la realización de inversiones más o menos onerosas, pero en otras es sólo la aplicación de la lógica a través de pequeñas actuaciones”.

Un hotel accesible para todos debe ofrecer un excelente servicio adaptado a las exigencias de confort del mayor número de usuarios, siendo personalizado en aquellos casos que sea necesario. Condiciones que hacen posible un mejor desenvolvimiento de las personas con discapacidades físicas o sensoriales, facilitan el uso a un amplio número de usuarios que a priori no suelen considerarse cuando se habla estrictamente de accesibilidad.

Con esta información se conseguirá recomendar un verdadero hotel accesible, aunque no desde el punto de vista que exija alguna normativa, sino desde la voluntad de optimizar las condiciones de utilización por parte de los usuarios potenciales del establecimiento hotelero. Para que un hotel pueda ser utilizado con comodidad por los clientes con movilidad reducida debe cumplir una serie de requisitos básicos y generales.

En las siguientes áreas: Parqueaderos, escaleras, rampas, puertas, ascensores, pasillos, recepción, habitaciones, bar restaurante.

4.3.4 Recomendaciones para accesibilidad de personas con Capacidades Especiales.

En primer lugar en la sociedad ecuatoriana debe ocurrir un cambio hacia una verdadera cultura turística a todo nivel, empezando desde el más pequeño al más grande, profesionalizar el turismo y darle la importancia que tiene como fuente de ingresos, evitar todo tipo de improvisación, buscando mejoras continuas, capacitando a los empleados en las distintas discapacidades, promocionar adecuadamente los atractivos del país con un énfasis especial la zona de Mindo.

Una concientización de todos; empresarios, empleados y habitantes de este país con respecto a las personas con capacidades especiales, dándoles un trato preferencial, sabiendo que existen y son una parte importante de la sociedad, conociendo y aplicando leyes, normas, estatutos; teniéndoles en cuenta en las actividades diarias.

Es de mucha importancia la calidez y calidad en los servicios turísticos para todos los clientes sin tener en cuenta la cultura, creencias religiosas, edad, sexo, o tipo de discapacidad.

Tener la voluntad para mejorar las condiciones y que cada servicio turístico cumpla con los parámetros mínimos de accesibilidad en todas las áreas para que los clientes puedan sentirse como en casa o mejor aún, esta debe ser una meta de cada empresario, dando a cada problema múltiples soluciones.

Como se puede ver es necesario que todo lugar tenga las adecuaciones de accesibilidad para un desenvolvimiento adecuado de las personas con discapacidad; convirtiendo los servicios turísticos realmente para todos sin ningún tipo de excepciones.

4.4. Atención al cliente con Capacidades Especiales

Tener personal capacitado para la atención de personas con capacidades especiales en cada tipo de discapacidad es una garantía de calidad de servicios incluyentes, de un hotel para todos.

4.4.1 Estrategias de servicio al cliente.

Para todas las empresas de servicios hoteleros la satisfacción de sus clientes debe ser de vital importancia, es por eso que en la atención al cliente se basa sus estrategias para lograr sus objetivos planteados dentro de la organización.

A través de la atención al cliente se marca la diferencia con respecto a sus competidores, cada vez realizando mejoramiento continuo a mediano y largo plazo, también con las estrategias se atrae a los clientes y se busca la fidelización satisfaciendo sus más exigentes necesidades.

4.4.2 Estrategias de atención al cliente.

Para realizar estrategias de atención al cliente se debe seguir algunos pasos para entender el mercado, identificar a los clientes que se va ofertar los servicios es decir los clientes objetivos, investigar las necesidades no satisfechas de quienes tienen mayor posibilidad de comprar un bien o servicio, proporcionar un mejor servicio a los clientes actuales y potenciales.

- ✓ Las estrategias no se deben concebir en términos de funciones, sino en empresas de servicios como un sistema integral y su entorno.
- ✓ Acordes al sistema cambiante y en búsqueda de lograr el aprovechamiento de las oportunidades.
- ✓ Las estrategias de la empresa también pueden estar dirigidas a los aspectos relacionados con la administración del cliente, investigando formas de relación que modifiquen sus apreciaciones, procedimientos y participación en la entrega de servicios.
- ✓ Modificar y puntualizar las estrategias orientadas a constituir el sistema para entregar servicios, de tal forma que la estrategia operativa esté alineada eficazmente con las inversiones, activos e instalaciones del negocio.
- ✓ Es esencial el desarrollo de estrategias coordinadas con la administración del talento humano en la organización, de modo que la empresa pueda contratar, desarrollar, motivar y retener a los mejores elementos que harán posible el éxito de las estrategias emprendidas en las áreas descritas.

A continuación se realizan algunas estrategias de atención al cliente, con investigación propia sobre el tema.

Tabla No. 26 Mejoramiento de los servicios

| Estrategia 1 “Mejoramiento de los servicios del establecimiento hotelero” | |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo | Ofrecer un servicio eficiente y apropiado control de los procesos requeridos en cada departamento del establecimiento hotelero. |
| Repercusión | Obtener mayor prestigio en base a la atención al cliente. |
| Actividades | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Según el caso escoger uno o varios encargados de vigilar el desempeño del personal al ofrecer la atención a los clientes tanto para alojamientos como eventos. ✓ El encargado controlará todas las áreas del hotel: Restaurante- Alimentación a tiempo, limpieza en las habitaciones, piscina, jardines, servicio de transporte apropiado y con oportunidad. ✓ Realizar seguimiento de los reclamos y sugerencias de los clientes y solventar cualquier requerimiento. ✓ Este trabajo podrá garantizar que la atención al cliente mejore y sea de alta calidad. |
| Recursos | <p>Humanos: Encargado de atención al cliente.</p> <p>Técnicos: Computador para llevar el control de las funciones con la ayuda de hojas electrónicas.</p> <p>Financieros: Sueldo de la persona encargada.</p> |
| Responsable | Encargado de monitorear las actividades |
| Duración | Permanente |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Tabla No. 27 Satisfacción del cliente

| Estrategia 2 “Satisfaciendo el gusto de tu paladar” | |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo | Satisfacer el gusto del cliente con platos a la carta variados y cocina internacional para su deleite en el hotel. |
| Repercusión | Ofrecer menús especiales incluyendo recetas para personas diabéticas o alérgicas a los ingredientes por lo cual se distinga el hotel. |
| Actividades | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Contar con un chef con buena experiencia en el arte culinario, que recomiende menús sencillos y variados. ✓ Recibir sugerencias de los clientes sobre sus gustos en la alimentación, e incorporarlos en los próximos menús. ✓ Con estas acciones se podrá garantizar el más variado menú. |
| Recursos | <p>Humanos: Un chef o cocinero con experiencia</p> <p>Técnicos: Un computador para producir listados de menús atendidos y solicitados.</p> <p>Financieros: Sueldo de la persona encargada, dependiendo la cantidad de clientes uno o dos.</p> |
| Responsable | Chef o cocinero con experiencia |
| Duración | Permanente |

Tabla No. 28 Orientación moderna

| Estrategia 3 “Moderna orientación organizacional” | |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo | Suministrar atención organizada para satisfacer las expectativas de los clientes. |
| Repercusión | Mejora la imagen del establecimiento hotelero, destacando que la atención se realizará con un enfoque personalizado y moderno. |
| Actividades | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Descubrir alguna situación crítica que se presente y delegar un encargado con autoridad y poder de decisión para solucionar de manera oportuna. ✓ Optimizar las comunicaciones entre el encargado y los empleados para recibir disposiciones a seguir. |
| Recursos | <p>Humanos: Encargado de la Administración</p> <p>Técnicos: Computador para registrar procedimientos en situaciones que ocurren.</p> <p>Equipos de comunicación radios Motorola o celulares para una rápida localización en caso de requerimiento de instrucciones.</p> <p>Financieros: Sueldo del Administrador.</p> |
| Responsable | Jefe Administrativo |
| Duración | Permanente |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Tabla No. 29 Página web de servicio al cliente

| Estrategia 4 “Página web del hotel” | |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo | Establecer acceso en la página web del hotel para interactuar permanentemente con el cliente. |
| Repercusión | Conseguir que la página web del hotel no sea solamente para publicidad y promoción de servicios hoteleros sino también para enterarse de los requerimientos, comentarios y expectativas del cliente respecto a los servicios del hotel. |
| Actividades | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Creación de página web en caso de no existir. ✓ Adaptar un espacio en la página web para comentarios o consultas que el cliente puede hacer a través de este medio permitiendo la interacción del cliente con los empleados del hotel. ✓ Verificación permanente de respuestas recibidas. |
| Recursos | <p>Humanos: Encargado de informática, o asesor en sistemas.</p> <p>Técnicos: Equipo de cómputo para revisión permanente de la página web y resultados.</p> <p>Financieros: Sueldo de la persona encargada</p> <p>Costo de la elaboración de la página web (depende de cuántas páginas o vínculos tenga)</p> <p>Costo de asesor en informática.</p> |
| Responsable | Encargado en sistemas o asesor en informática. |
| Duración | Permanente |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

4.4.3 Estrategias de cobranza.

Tabla No. 30 Premios al pago puntual

| Estrategia 5 “Premio al pago puntual” | |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo | Motivar a los clientes a una cultura de pago anticipado |
| Repercusión | Ampliar los fondos utilizables para el hotel, contar con los fondos necesarios para satisfacer las obligaciones financieras. |
| Actividades | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conseguir un catálogo de premios que incentive al cliente a pagar voluntariamente y puntual. ✓ Instaurar un registro de clientes que se hacen acreedores de los premios ofrecidos y entregados por el hotel. ✓ Los premios pueden ser en base al monto adeudado por el cliente. Premios: <ul style="list-style-type: none"> -Cortesía de consumo en el restaurante (Una cena para dos personas). -Cortesía de uso del hotel (Uso de piscina para el cliente y su familia con bebida gratis). -Cortesía de una noche de hospedaje en habitación doble. |
| Recursos | Humanos: Encargado de cobros o auxiliar de contabilidad Técnicos: Computador para registros de pagos pendientes y abonos realizados. Financieros: Sueldo de la persona encargada. |
| Responsable | Encargado de cobros o auxiliar de contabilidad |
| Duración | Permanente |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Tabla No. 31 Garantía de Control de Calidad

| Estrategia 6 “Garantía de Control de Calidad” | |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo | Determinar parámetros de control de calidad para ofrecer un servicio eficiente. |
| Repercusión | Fomentar altos estándares de calidad y confiabilidad en los servicios hoteleros. |
| Actividades | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener una buena comunicación con todos los empelados del hotel. ✓ Motivar e incentivar permanentemente a la consecución de estándares de calidad planificados. ✓ Elaborar listas de chequeo para verificación en cada área del hotel como: Habitaciones, Alimentación, Bebidas, y Seguridad. ✓ Implantar una política de calidad en todas las áreas del hotel. ✓ Instaurar un Sistema de Gestión de Calidad y Control dentro del establecimiento hotelero. ✓ Capacitación de los empleados para aplicación del Sistema de Gestión de Calidad. ✓ Levantamiento de no conformidad para la corrección de fallas. |
| Recursos | Humanos: Gerente del hotel o encargado y los empleados. |

| | |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Técnicos: Equipo de computación para llevar el control y registros diarios. Financieros: Sueldo del gerente o persona encargada. |
| Responsable | Gerente del hotel o encargado |
| Duración | Permanente |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Tabla No. 32 Imagen moderna y renovada

| Estrategia 7 “Imagen moderna y renovada” | |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo | Brindar una imagen moderna, renovada y placentera para generar la preferencia de los clientes. |
| Repercusión | Establecer una imagen innovadora, lo que permite tener una carta de presentación para otros clientes. |
| Actividades | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inspeccionar los enseres del hotel y verificar si requieren limpieza a nivel industrial, remodelación o sustitución de los mismos según los recursos disponibles. ✓ Verificar el buen funcionamiento de los equipos computacionales, de comunicación, aire acondicionado, ventilación, televisores, entre otros. |
| Recursos | Humanos: Encargado de mantenimiento Técnicos: El sistema eléctrico como: Iluminación, tomacorrientes, Sistema de seguridad como: Alarmas El sistema hídrico como: Mangueras, llaves, etc. Financieros: Sueldo de la persona encargada Repuestos |
| Responsable | Encargado de mantenimiento |
| Duración | Dependiendo del flujo de clientes puede ser por visitas o permanentemente. |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

4.4.4 Estrategias de beneficios para los empleados.

Tabla No. 33 Incentivos

| Estrategia 8 “Empleado del mes” | |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo | Agradecimiento al desempeño en el trabajo, realizando un acto público dentro del establecimiento hotelero. |
| Repercusión | Animar a los empleados a tener un alto rendimiento en su trabajo generando un ambiente agradable y dando una buena imagen a los clientes. |
| Actividades | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar al empleado más destacado del mes por amabilidad, cortesía, buen trato al cliente, trabajo en equipo, eficiencia y buen desempeño. ✓ Reconocimiento público dentro del hotel, con una placa para ser vista por todos como el empleado/a del mes. |

| | |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Entregar un incentivo económico, quién obtenga en repetidas ocasiones puede tener un beneficio más representativo. ✓ Darle un día libre pagado a escoger, de esta manera será motivado a seguir esforzándose en el trabajo. |
| Recursos | <p>Humanos: Encargado de atención al cliente</p> <p>Técnicos: Equipo de cómputo para llevar los registros y estadísticas de entrega y trabajo para la posterior premiación.</p> <p>Financieros: Incentivo económico.</p> <p>Cena para dos.</p> <p>Placa de reconocimiento.</p> |
| Responsable | Encargado de atención al cliente o supervisor. |
| Duración | Permanente |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Tabla No. 34 Personal capacitado

| Estrategia 9 “Personal Capacitado” | |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Capacitación en Atención al Cliente y Relaciones Humanas | |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejorar la Calidad de Atención al cliente. ✓ Comunicaciones fluidas con el cliente. ✓ Desarrollo de competencias para la aplicación de un proceso de Atención al Cliente. ✓ Calidad en el servicio percibida por los clientes. ✓ Controlar y reducir conflictos con el cliente y evitar su ocurrencia. |
| Repercusión | El empleado debe estar orientado a entregar una apropiada atención al cliente que le propicie satisfacción y fidelidad. |
| Actividades | <p>Posibles temas a tratar en la capacitación, en donde deben estar todo el personal con el gerente o administrador a la cabeza.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tipos de clientes ✓ Recepción ✓ Servicio en habitaciones ✓ Áreas de recreación ✓ Restaurante y sala de juegos. |
| Recursos | <p>Humanos: Personal contratado para transmitir la capacitación.</p> <p>Gerente o encargado por parte del hotel</p> <p>Técnicos: Capacitación en el hotel</p> <p>Equipo audiovisual</p> <p>Papelería</p> <p>Refrigerios</p> <p>Financieros: Capacitación Interna</p> <p>Según el número de asistentes tiene un costo para el hotel</p> |

| | |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Capacitación Externa de acuerdo al personal que participa en la capacitación, duración e instructor. |
| Responsable | Empresa contratada para la capacitación externa Persona designada dentro del hotel para la capacitación. |
| Duración | Capacitación en el hotel 1-2 días Capacitación externa 8 horas |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

4.4.5 Estrategia de fidelización (promociones).

Tabla No. 35 Promociones

| Estrategia 10 “Cumpleaños del Cliente” | |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo | Mostrar interés por el cliente en fechas importantes como: cumpleaños, onomástico, aniversario, enviándole un presente que lo haga sentir estimado. |
| Repercusión | Crear en los clientes una sensación de fidelidad hacia el hotel, esto le producirá una complacencia aún para recomendar y usar los servicios del hotel. |
| Actividades | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Crear listados mensuales con el nombre de los clientes frecuentes para preparar y enviar el presente o cortesías entre los cuales puede ser artículos promocionales como: esferos, tasas, vasos, llaveros con el logotipo del hotel. ✓ Visitarles a los clientes para entregarles el obsequio. ✓ También se puede enviar los presentes a través de una empresa de mensajería. |
| Recursos | Humanos: Jefe de atención al cliente o encargado Técnicos: Equipo de cómputo para generar listados de cumpleaños. Financieros: Costo de los presentes. Combustible para realizar las visitas |
| Responsable | Encargado de atención al cliente. |
| Duración | Permanente |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

4.4.6 Estrategias de atención de reclamos y sugerencias.

Tabla No. 36 Sugerencias

| Estrategia 11 “Buzón de sugerencias” | |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo | Revisar las opiniones de disconformidad, reclamos o sugerencias de los servicios prestados por el establecimiento hotelero. |
| Repercusión | Con esta estrategia se puede saber de forma precisa los reclamos o sugerencias de los clientes, esto permitirá descubrir los errores para dar los correctivos necesarios y brindar un servicio conforme a las exigencias del cliente. |

| | |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actividades | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Colocar buzones de sugerencias en diferentes lugares dentro del hotel para que el cliente deposite sus sugerencias o comentarios. ✓ El encargado de control de calidad debe designar a una persona para que extraiga los formularios depositados por los clientes. ✓ Definir las soluciones a los reclamos presentados. ✓ El Administrador debe incorporar un plan de solución a situaciones que requieran mayor tiempo para su atención. |
| Recursos | <p>Humanos: Encargado del control de calidad o persona asignada.</p> <p>Técnicos: Equipo de computación para registrar la sugerencia o reclamos.</p> <p>Financieros: Fabricación de los buzones</p> |
| Responsable | Encargado de atención al cliente o encargado de control de calidad o personal de recepción. |
| Duración | Permanente |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Tabla No. 37 Sondeo de atención

| Estrategia 12 “Sondeo de atención recibida” | |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo | Hacer un archivo de los criterios e impresiones que el cliente tiene del establecimiento hotelero. |
| Repercusión | Con esta estrategia se conocerá el comentario del cliente respecto al servicio recibido y determinar las actividades para reparar las situaciones de disconformidad. |
| Actividades | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se empleará una hoja de papel impresa con una breve información solicitando a los clientes una respuesta sobre detalles puntuales de su permanencia en el hotel. ✓ La encuesta se entregará personalmente a la llegada de los clientes al hotel. ✓ Antes de la salida del cliente se preguntará si fue llenada la encuesta para examinar los resultados. ✓ Determinar las actividades para dar solución a los comentarios realizados si fueren negativos. |
| Recursos | <p>Humanos: Encargado de atención al cliente o personal de recepción.</p> <p>Técnicos: Computador para registro de opiniones y dar solución inmediata.</p> <p>Financieros: Elaboración de encuestas, tinta o tóner y papel.</p> |
| Responsable | Encargado de atención al cliente o personal de recepción. |
| Duración | Permanente |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

4.4.7 Estrategia de contacto constante con el cliente.

Tabla No. 38 Base de datos

| Estrategia 13 "Base de datos actualizada" | |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo | Obtener la información completa del cliente para enviar correspondencia o realizar llamadas a fin de indicar promociones u ofertas. |
| Repercusión | Es fundamental tener una base de datos actualizada para la identificación precisa del cliente y mantener una comunicación entre sí. La base de datos también permite una precisión en el proceso de facturación al tener los datos del cliente y no incomodar solicitando cada vez que se hospeden en el hotel. |
| Actividades | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de información de los clientes en la base de datos actualizada. ✓ Sistematizar la base de datos para los cumpleaños de los clientes, que genere un aviso. ✓ Reporte de clientes frecuentes en la base de datos teniendo un campo vinculado al sistema de reservación. |
| Recursos | Humanos: Personal de recepción. Técnicos: Equipo de cómputo, el sistema de base de datos puede ser instalado en 1 o varios computadores. Financieros: Costo de elaboración de la base de datos. |
| Responsable | Personal de recepción |
| Duración | Permanente |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

4.4.8 Estrategias de retención de clientes frecuentes.

Tabla No. 39 Descuentos especiales

| Estrategia 14 "Descuentos especiales al usar tu tarjeta AA" | |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo | Motivar al cliente el pago con tarjeta de crédito, dándoles un descuento significativo por esta forma de pago. |
| Repercusión | Incentivar su pertenencia al grupo de clientes del hotel dándole beneficios atractivos, promoción de la tarjeta de crédito a emplearse. |
| Actividades | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Constituir acuerdos con instituciones que respaldan tarjetas de crédito de manera estratégica. ✓ Determinar el descuento a los clientes por el uso de la tarjeta. ✓ Acordar la forma de publicidad con la empresa a la que pertenece la tarjeta de crédito y desde luego la promoción. ✓ Aviso en el periódico de circulación a nivel nacional sobre la promoción del hotel con la tarjeta. |

| | |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | ✓ Hacer un estudio para establecer los parámetros de éxito y promoción de la tarjeta. |
| Recursos | Humanos: Encargado o responsable en el área contable Técnicos: Equipo de cómputo para generar datos consolidados que muestren la efectividad o fracaso de la promoción. Financieros: Sueldo de la persona encargada Lanzamiento de la promoción Recordatorio de la promoción |
| Responsable | Encargado del hotel o responsable del área contable. |
| Duración | Permanente o si el responsable lo considere oportuno. |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

CAPÍTULO V
BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON CAPACIDADES
ESPECIALES EN LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS HOTELEROS DE MINDO.

Las buenas prácticas son el conjunto de acciones, estrategias, planes, procesos, metodologías, actividades y enfoques que se realizan por necesidad de manera sistemática y deben estar documentados, accesibles, eficaces, pertinentes, aceptados y desarrollados por organizaciones profesionales e implementados por un personal correctamente capacitado, que han demostrado tener eficacia y se encuentran a la altura de las expectativas, pueden ser mejoradas continuamente.

Las características que representan los criterios de selección de buenas prácticas son las siguientes:

- ✓ Estar documentada
- ✓ Ser accesible
- ✓ Estar basada en procesos y metodologías
- ✓ Ser probada e implementada
- ✓ Debe establecer objetivos
- ✓ Ser transferible
- ✓ Sostenible: el ingreso excede al costo
- ✓ Eficiente: la relación entre ingreso y costo es mejor que la de prácticas similares
- ✓ Eficaz: conduce a los resultados esperados
- ✓ Encontrarse en un proceso de evaluación y mejora continua.

5.1 Recopilación de documentos e información sobre Buenas Prácticas

En la parroquia de Mindo no existe ningún documento o alguna información sobre Buenas Prácticas para la atención a los clientes con capacidades especiales, desconocen sobre las diferentes discapacidades.

Según observación directa que se realizó por varias ocasiones en días festivos se encontraban personas con discapacidad física quienes siempre están acompañados y atendidos por sus familiares o empleados y son ellos los que se dirigen al personal de los establecimientos turísticos para manifestar sus requerimientos, es notorio que las instalaciones físicas desde la entrada tienen barreras arquitectónicas que dificultan la autonomía de las personas con discapacidades.

Por esta razón se recopiló información de otras fuentes sobre Buenas Prácticas de atención a personas con Capacidades Especiales para dar a conocer a los empresarios hoteleros y al personal que labora en el sector turístico de Mindo.

5.1.1 Recomendaciones Generales de Buenas Prácticas.

Las recomendaciones generales que se debe tomar en cuenta para una relación correcta con las personas con discapacidad según Sáenz (2010, págs. 2-5)

- ✓ *“La espontaneidad es la norma frecuente para acertar siempre en el buen trato con las personas con discapacidad, no mostrar una excesiva preocupación, ni exceso de celo, no sobre atenderlas ni tampoco descuidarlas.*

- ✓ *No minimizar ni considerarlas económicamente desfavorecidas, no tratarlas como si fuera menores de edad. Ser discretos si hay que proporcionar algún tipo de ayuda y preguntar si necesitan algo, ayudar sin proponérselo antes. En cuanto a la relación con estas personas debe ser normal lo que le corresponda en función de su edad.*

- ✓ *Un trato inapropiado frecuentemente se considera como una falta de respeto para las personas con discapacidad, por ejemplo: al hacer ingresar a los establecimientos por lugares como cocinas o almacenes, tomándoles de los brazos para salvar un tramo de escaleras, dándole palmadas en el hombro, gritándole para que entienda mejor, etc. son formas de una total falta de respeto y consideración.*

- ✓ *Muchas veces una aplicación correcta del sentido común soluciona situaciones, por ejemplo: considerando que una persona en silla de ruedas es únicamente una persona sentada y para atenderle se requiere bajar hasta su nivel o también sentándose al frente de ella si se va a conversar. Con sentido común no es difícil reconocer que cerrando los ojos, siendo ciego, se escucha perfectamente, no hace falta que grite”.*

5.2 Buenas Prácticas en la atención a personas con discapacidad física

Esta discapacidad por lo general se puede identificar más fácilmente por que la persona puede tener parálisis de sus miembros inferiores (paraplejía) o también parálisis de las cuatro extremidades piernas y brazos (cuadruplejía). Por lo que el Conadis (2012, pág. 6) sugiere las siguientes maneras de atenderle:

- ✓ *“Hablar directamente con las personas en sillas de ruedas y no con los acompañantes.*

- ✓ *Ubicarse al frente y a la misma altura, (si es posible sentado).*

- ✓ *No empuje la silla sin decírselo.*
- ✓ *No levante la silla del apoyo de los brazos.*
- ✓ *Verifique la posición de los pies en las puestas.*
- ✓ *Fíjese que la ropa y frazadas no queden atrapadas en las ruedas.*
- ✓ *Para pasar un obstáculo o gradas, gire la silla e incline hacia atrás, descíndale por sus ruedas traseras.*
- ✓ *Si desconoce el manejo de la silla de ruedas, pregunte al usuario cómo ayudarlo.*

Si usa muletas:

- ✓ *Ajuste su paso al suyo.*
- ✓ *Evite que lo empujen.*
- ✓ *Ayudarlo a transportar objetos o paquetes*
- ✓ *No le separe de sus muletas.*
- ✓ *No lo apure”.*

También existen otras discapacidades un tanto más difíciles de observar, estas pueden estar relacionadas con ingestión de algunos alimentos, reacciones alérgicas, contacto con algún material, moquetas, pinturas entre otros, por lo que es necesario preguntar cómo ayudarles.

5.3 Buenas prácticas en la atención a personas con discapacidades sensoriales

5.3.1 Sordos.

La comunicación ideal con una persona sorda es la lengua de signos, pero no siempre es posible porque la población que domina este medio de comunicación es minoritaria, lo práctico es recurrir a una persona bilingüe o al intérprete profesional, mientras esto ocurre se presenta un resumen del Conadis (2012, pág. 1) con los siguientes consejos:

- ✓ *“Ubicarse delante de la persona con el rostro iluminado.*
- ✓ *Utilizar el lenguaje corporal y la gesticulación.*
- ✓ *Hablar despacio, con claridad. Utilizar palabras sencillas y fáciles de leer en los labios.*
- ✓ *Evitar hablar si la persona se encuentra de espaldas*
- ✓ *Si hay dificultad escriba lo que quiere decir; los mensajes escritos, deben reunir la siguientes características:*

Lenguaje conciso y exacto; oraciones simples, no gramaticalmente retóricas; indicadores y títulos que faciliten la lectura al centrar el tema.

- ✓ *Textos adaptados: sustituir palabras complejas, o poco utilizadas, por otras sinónimas más sencillas, de un lenguaje de más fácil comprensión, sin alterar el contenido global.*
- ✓ *Imágenes, íconos y textos cortos; para señalética”.*

5.3.2 Ciegos.

- ✓ *“Identificarse inmediatamente.*
- ✓ *Ofrecerle ayuda si ve que vacila, o bien si usted observa algún obstáculo.*
- ✓ *Caminar ligeramente por delante.*
- ✓ *Si se ofrece o indica alguna cosa hay que decirle de que se trata.*
- ✓ *Informarle en qué lugar exacto se encuentra lo indicado.*
- ✓ *Utilizar las frases como: Izquierda, derecha, delante, atrás.*
- ✓ *Si es necesario tomarle de la mano y hacerle palpar el objeto.*
- ✓ *Describir verbalmente los escenarios.*
- ✓ *No le deje solo/a sin advertirle antes”.*

5.3.3 Personas con discapacidad para hablar.

Las personas con esta discapacidad por lo general tratan de que les entiendan por lo que es necesario tomar en cuenta los siguientes consejos del Conadis (2012, pág. 3):

- ✓ *“Escuchar con atención.*
- ✓ *Tener presente que el ritmo y la pronunciación son distintos a lo acostumbrado.*
- ✓ *Si no entiende lo que expresa, hágale saber para que utilice otra manera de comunicar lo que desea.*
- ✓ *Ser paciente.*
- ✓ *Comportarse con naturalidad”.*

5.3.4 Buenas prácticas en la atención a personas con discapacidades intelectuales.

Las personas con discapacidad intelectual es más bajo que el promedio, también tienen otras limitaciones en dos o más de las habilidades adaptativas como son: la comunicación, cuidado personal, habilidades sociales, autodirección, salud y seguridad, habilidades

académicas funcionales, ocio y trabajo, de acuerdo al Conadis (2012, pág. 5) se debe tratarles de la siguiente manera:

- ✓ *“Actuar naturalmente y con sencillez*
- ✓ *No tener miedo de la persona, no burlarse, respetarle.*
- ✓ *Responder a sus preguntas, asegurarse de que ha comprendido.*
- ✓ *Tener paciencia, sus reacciones suelen ser lentas y tardan en comprender lo que usted dice.*
- ✓ *Entrar en contacto con la persona, darle confianza.*
- ✓ *Dar prioridad a las necesidades de atención, procurando que se desenvuelva solo/a el resto de las actividades.*
- ✓ *Facilitar su relación con otras personas”.*

5.4 Seleccionar las Buenas Prácticas para ser aplicadas

En la selección de estas buenas prácticas se ha considerado lo más práctico y viable para el contacto con personas que tienen diferentes discapacidades lo que permitirá una buena relación en el día a día en los establecimientos hoteleros, por supuesto brindando la mejor atención a los clientes, satisfaciendo sus necesidades sin hacer acepción de personas.

- ✓ Ubicarse delante de la persona con el rostro iluminado.
- ✓ Hablar despacio, con claridad. Utilizar palabras sencillas.
- ✓ Evitar hablar si la persona se encuentra de espaldas
- ✓ Identificarse inmediatamente.
- ✓ Ofrecerle ayuda si ve que vacila, o bien si usted observa algún obstáculo.
- ✓ Caminar ligeramente por delante.
- ✓ Utilizar las frases como: Izquierda, derecha, delante, atrás.
- ✓ Si es necesario tomarle de la mano y hacerle palpar el objeto.
- ✓ Escuchar con atención.
- ✓ Tener presente que el ritmo y la pronunciación son distintos a lo acostumbrado
- ✓ Actuar naturalmente y con sencillez
- ✓ No tener miedo de la persona, no burlarse, respetarle.
- ✓ Responder a sus preguntas, asegurarse de que ha comprendido.
- ✓ Facilitar su relación con otras personas.
- ✓ Cuando la persona camina despacio y/o utilizan muletas, ajustar el paso al suyo.
- ✓ No separarle de las muletas.
- ✓ Si la persona utiliza silla de ruedas, se debe situarse al frente y a la misma altura.

- ✓ Dirigirse siempre a la persona en la silla de ruedas y no a su acompañante.

5.4.1 Socialización de Buenas Prácticas con los recursos humanos de los establecimientos turísticos hoteleros.

Es de vital importancia el aspecto de la socialización de las buenas prácticas en la comunidad ecuatoriana, para así conseguir cultura, políticas, y prácticas inclusivas logrando respetar los derechos y atención a la diversidad.

En este sentido Ecuador se enfrenta al gran desafío en la actualidad de dar respuestas de participación y oportunidades aquellas personas que han sido excluidas del disfrute y goce de los atractivos turísticos a nivel nacional.

Tabla No. 40 Socialización de las Buenas Prácticas

| Objetivos | Estrategias | Recursos | Responsables | Evaluación |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| -Exponer las buenas prácticas de atención a personas con discapacidades al personal administrativo y operativo de los Establecimientos Hoteleros de Mindo. -Crear conciencia en los administradores hoteleros y personal operativo. | -Capacitar al personal administrativo y operativo en la aplicación de las buenas prácticas de atención al cliente con discapacidad. -Exponer afiches de las buenas prácticas en lugares estratégicos de los establecimientos hoteleros. -Incentivar al personal operativo que apliquen las Buenas Prácticas. | -Salón de la comunidad de Mindo, computador, Infocus, amplificador, afiches, trípticos, premios para el personal operativo. - RH Representantes del CONADIS, MINTUR. Personal administrativo y operativo de los establecimientos. Autoridades de la parroquia de Mindo. | -CONADIS (Representante) - Representantes del MINTUR. Administradores Hoteleros. | Aplicación de cuestionario cualitativo de las buenas prácticas para personas con discapacidad. |

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Fuente: Propia del autor

5.4.2 Propuesta de Buenas Prácticas para ser difundidas y aplicadas en los establecimientos turísticos hoteleros de Mindo.

Según el concepto de difusión es (2014, pág. 1) *“La difusión es un fenómeno que implica extender, divulgar o diseminar, a través del tiempo y del espacio, una noticia, una idea, una enfermedad, costumbres, idiomas, negocios, modas, entre otros”*.

5.4.2.1 Necesidad de la difusión.

La necesidad de la difusión como medio para facilitar la implementación de las Buenas Prácticas de atención a personas con capacidades especiales, se hace evidente por las siguientes consideraciones:

- ✓ Se requieren reglas claras y simples para difundir y asegurar que las Buenas Prácticas, formen parte de la agenda de trabajo de los administradores, y comercializadores para beneficio de los turistas en general.
- ✓ Es necesario implantar una estrategia diferenciada para influir y persuadir en los diferentes operadores de la actividad turística la necesidad de estos instrumentos de gestión como medio para mejorar la calidad del producto y la competitividad empresarial.
- ✓ La necesidad de difundir estos instrumentos para que sean internalizados por los trabajadores de la empresa hotelera.

5.4.2.2 Objetivo General.

Lograr que las organizaciones productivas, administrativas y la comunidad general en su conjunto, se comprometan y den un apoyo decidido para que las Buenas Prácticas de atención sean utilizadas de manera oportuna y efectiva en la empresa hotelera.

5.4.2.3 Objetivos Específicos.

Se buscan objetivos específicos de acuerdo con el nivel de audiencia:

- ✓ Para la población en general.
Difundir los alcances de estos instrumentos de atención para mantener una buena imagen de un sector productivo.
- ✓ Para administradores hoteleros
Fomentar la utilización de las Buenas Prácticas de atención en los establecimientos turísticos hoteleros a través de los medios de comunicación.

- ✓ Para los turistas en general
Divulgar las Buenas Prácticas de atención a las personas con capacidades especiales a través la vivencia.
- ✓ Para el Ministerio de Turismo
Estimular acciones que promuevan la utilización y supervisión para el buen uso de las Buenas Prácticas como instrumentos para mejorar la oferta nacional y la competitividad de la empresa hotelera en el país.

5.4.2.4 Herramientas de Difusión.

Para cumplir con los objetivos se propone utilizar las siguientes herramientas de difusión:

- ✓ Medios de prensa escrita:
Diarios de circulación nacional: El Comercio, El Universo, Expreso, El Mercurio, entre otros.
- ✓ Revistas especializadas en turismo: Conde Nast Traveler (CNT) con sus producciones Vogue, Glamour y Bon Apetit.
- ✓ Medio de prensa radial:
Principalmente con programas informativos: Noticias
- ✓ Medios televisivos:
Quito: Canal 7, Canal 4, Canal 5, Canal 8, Canales Internacionales en general.
Con un alcance para todo el país.
- ✓ Certámenes:
Convenciones: Feria de Turismo, Colegios Profesionales
Cursos / taller: específicamente sobre turismo.
- ✓ Folletos:
Trípticos sobre las Buenas Prácticas de atención a clientes con capacidades especiales.
- ✓ Publicaciones: Revistas en general
Publicar coordinadamente con el Ministerio de Turismo.
Publicar un millar de ejemplares de Buenas Prácticas de atención a clientes con capacidades especiales para ser distribuido a nivel nacional.
- ✓ Internet

CONCLUSIONES

- ✓ La planta turística de la parroquia de Mindo no se encuentra debidamente preparada para el recibimiento de personas con capacidades especiales.
- ✓ Gran parte de la planta turística se encuentran atendida por personas no calificadas en hotelería y turismo.
- ✓ En la planta turística no hay ningún tipo de accesibilidades, adecuaciones, personal capacitado, ni señalización para personas con capacidades especiales.
- ✓ Los Establecimientos Turísticos de Mindo no cuentan con estrategias de atención para personas con discapacidades.
- ✓ Existe desconocimiento general de la Ley Orgánica de Discapacidades.
- ✓ En Mindo no existe documentación de la aplicación de Buenas Prácticas de atención al cliente.

RECOMENDACIONES

- ✓ El personal de la planta turística en Mindo debe recibir una preparación que les permita brindar un servicio de calidad a las personas con capacidades especiales.
- ✓ Es importante que sean personas profesionales quienes atiendan a los turistas nacionales y extranjeros, de manera especial a las personas con discapacidades.
- ✓ Los administradores de la planta turística deben realizar adecuaciones para una fácil accesibilidad en todas las áreas de los establecimientos hoteleros, cumpliendo con requisitos básicos y parámetros de diseño, buscando satisfacer las necesidades de todos los turistas sin excepción alguna.
- ✓ Implementar estrategias de atención al cliente obteniendo una mejora continua, ofreciendo calidad y calidez no solo para personas con capacidades especiales sino para todos los turistas en general.
- ✓ Todos los empresarios hoteleros de Mindo deben tener el conocimiento de la base legal del Turismo y especialmente de la Ley Orgánica de Discapacidades.
- ✓ Es importante que todos los establecimientos hoteleros conozcan de buenas prácticas para la atención a personas con capacidades especiales.

BIBLIOGRAFÍA

- Área de Salud 11 PVM. (2012). *Preventiva y Morbilidad*. Quito: Ministerio de Salud.
- ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA*. QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA*. QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. QUITO: ISBN.
- ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR. (2012). *LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES*. En A. N. ECUADOR, *LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES* (págs. 7, 14,17, 18). QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR. (2012). *LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES*. QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR. (2012). *LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES*. QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- CARRASCO. (2012). *CENTRO DE INFORMACIÓN TURISTICA MINDO*. QUITO: UCT.
- Censo INEC. (2012). *Censo de población y vivienda 2010*. Quito: GADPP.
- CENTRO DE INFORMACIÓN MUNICIPAL DE MINDO. (2013). *TURISTAS EXTRANJEROS QUE VISITAN MINDO*. PARROQUIA MINDO: CENTRO DE INFORMACIÓN MUNICIPAL DE MINDO.
- Centro de Salud de Pedro Vicente Maldonado. (2012). *PVM área de salud 11*. Quito: Ministerio de Salud del Ecuador.
- Cloud Forest Lodge. (20 de Marzo de 2015). *Mindo Tour Chocolate*. Obtenido de <http://www.cloudforestecuador.com/es/tour-mindo/mindo-tour-chocolate-y-cafe-1-dia/>
- CONADIS. (15 de 7 de 2012). *CONSEJOS ÚTILES EN EL TRATO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. Obtenido de www.conadis.gob.ec: www.conadis.gob.ec
- CONADIS. (15 de 7 de 2012). *CONSEJOS ÚTILES EN EL TRATO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. Obtenido de www.conadis.gob.ec: www.conadis.gob.ec
- CONADIS. (2012). *LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES*. En CONADIS, *LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES* (pág. 8). QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- CONADIS. (2012). *LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES*. En CONADIS, *LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES* (págs. 15-16). QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- CONADIS. (15 de 7 de 2012). www.conadis.gob.ec. Obtenido de www.conadis.gob.ec: www.conadis.gob.ec

- CONADIS. (15 de 7 de 2012). *www.conadis.gob.ec*. Obtenido de *www.conadis.gob.ec*:
www.conadis.gob.ec
- CONADIS. (15 de 7 de 2012). *www.conadis.gob.ec*. Obtenido de *www.conadis.gob.ec*:
www.conadis.gob.ec
- CONSEJO PARA LA PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD Y SUPRESIÓN DE BARRERAS. (29 de 1 de 2012). *http://www.discapacidadonline.com*. Obtenido de *http://www.discapacidadonline.com*: *http://www.discapacidadonline.com*
- CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA. (2013). PLAN CERO ACCIDENTES . En C. P. PICHINCHA, *PLAN CERO ACCIDENTES* (pág. 2). QUITO: GDPP.
- DE CONCEPTOS.COM. (15 de 1 de 2014). *DE CONCEPTOS.COM*. Obtenido de *DE CONCEPTOS.COM*: *http://deconceptos.com/general/difusion#ixzz3EMvmcQ4I*
- DECRETO EJECUTIVO 3400. (2008). REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS. En D. E. 3400, *REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS* (págs. 1-2). QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- Dirección de Inteligencia Comercial e. (2013). *Análisis del sector cacao y elaborados*. Ecuador: PRO ECUADOR.
- FERRER, A. (2002). *NUEVAS TECNOLOGÍAS*. MURCIA: CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DE LA REGIÓN DE MURCIA. Obtenido de *http://www.sld.cu/*: *http://www.sld.cu/*
- GAD MINDO. (2011). *PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL*. SAN MIGUEL DE LOS BANCOS: GADPP.
- GAD MINDO. (2012). *PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL*. QUITO: GADPP.
- Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Mindo. (2010). *Plan de Ordenamiento Territorial*. Quito: GAD Mindo.
- GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIA DE MINDO. (2015). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial*. Pichincha: Gobierno de Pichincha .
- GOMEZ. (1994). *PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS*. MEXICO: MCGRAW-HILL.
- IMSERO. (2011). *PRODUCTOS DE AYUDA PARA LA ANATOMÍA PERSONAL*. MADRID: PR EDICIONES.
- INEC. (2010). CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA. En INEC, *INEC* (pág. 62). QUITO: INEC.
- INEC. (2010). *CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA*. QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- INEC. (2012). *CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA*. QUITO: INEC.
- INEC. (2012). *PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL*. QUITO: GADPP.
- INEC. (2012). *PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL*. QUITO: GADPP.
- INEC. (2012). *PLAN DE ORDENAMINETO TERRITORIAL*. QUITO: GADPP.

- INEC. (2 de julio de 2014). *Población y demografía*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- INEN. (2010). ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO. En INEN, *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO* (págs. 68,69). QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- INEN. (2010). ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO. En INEN, *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO* (págs. 82-82). QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- INEN. (2010). ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO. En C. D. INEN, *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO* (pág. 75). QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- INEN. (2010). ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO. En C. D. INEN, *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO* (pág. 75). QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- INEN. (2010). ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO. En INEN, *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO* (pág. 137). QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- INEN. (2010). ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO. En INEN, *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO* (págs. 104-105). QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- INEN. (2010). ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO. En INEN, *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO* (pág. 9). QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- INEN. (2010). ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO. En INEN, *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO* (págs. 148, 149). QUITO: REGISTRO OFICIAL.
- López, Fernando . (2012). *El hotel accesible*. Barcelona: Acceplan.
- LUJÁN. (2008). *ACCESIBILIDAD*. ALICANTE: UNIVERSIDAD DE ALICANTE.

- MAGAP. (9 de ABRIL de 2013). <http://www.agricultura.gob.ec>. Obtenido de <http://www.agricultura.gob.ec>: <http://www.agricultura.gob.ec>
- MEROÑO, F. (2000). AYUDAS TÉCNICAS PARA PERSONAS CIEGAS Y DEFICIENTES VISUALES. En M. F. CAYETANO, *AYUDAS TÉCNICAS PARA PERSONAS CIEGAS Y DEFICIENTES VISUALES* (págs. 1-8). MURCIA: IBSN.
- MEROÑO, F. C. (24 de 10 de 2000). diversidad.murciaeduca.es. Obtenido de diversidad.murciaeduca.es: diversidad.murciaeduca.es
- MINDO CHOCOLATE. (15 de 7 de 2012). <http://mindochocolate.com>. Obtenido de <http://mindochocolate.com>: <http://mindochocolate.com>
- MINDO CHOCOLATE. (15 de 7 de 2012). <http://mindochocolate.com>. Obtenido de <http://mindochocolate.com>: <http://mindochocolate.com>
- MINDO CHOCOLATE. (15 de 7 de 2012). <http://mindochocolate.com>. Obtenido de <http://mindochocolate.com>: <http://mindochocolate.com>
- MINDO CHOCOLATE. (15 de 7 de 2012). <http://mindochocolate.com>. Obtenido de <http://mindochocolate.com>: <http://mindochocolate.com>
- MINDO CHOCOLATE. (15 de 7 de 2012). <http://mindochocolate.com>. Obtenido de <http://mindochocolate.com>: <http://mindochocolate.com>
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN DEL ECUADOR. (16 de 10 de 2012). <http://www.teleamazonas.com/>. Obtenido de <http://www.teleamazonas.com/>: <http://www.teleamazonas.com/>
- MINISTERIO DE INDUSTRIAS. (02 de 11 de 2012). www.industrias.gob.ec. Obtenido de www.industrias.gob.ec: www.industrias.gob.ec
- MINISTERIO DE TURISMO. (20 de Marzo de 2012). *Ecuador ama la vida*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/2012/10/page/5/>
- OMS. (8 de JUNIO de 2012). <http://www.asodispro.com/>. Obtenido de <http://www.asodispro.com/>: <http://www.asodispro.com/>
- Planeta Joy. (20 de Marzo de 2015). *10 ventajas de comer chocolate*. Obtenido de <http://www.planetajoy.com/?10+ventajas+de+comer+chocolate&page=ampliada&id=4257>
- PREDIF. (2010). HOTELES ACCESIBLES. En PREDIF, *HOTELES ACCESIBLES* (pág. 11). MADRID: ISBN.
- PREDIF. (2012). *EL HOTEL ACCESIBLE*. MADRID: ISBN.
- ROBBINS-DECENZO. (2002). *FUNDAMNETOS DE ADMINISTRACIÓN*. MÉXICO: ISBN.
- SÁENZ. (2010). PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA. *REVISTA POLIBEA TURISMO*, 6.
- SÁENZ, J. F. (2010). TRATO ADECUADO A PERSONAS CONDISCAPACIDAD. *REVISTA POLIBEA TURISMO*, 2-5.

- Sebastián, Margarita; Isabel, Valle; Ángela, Vígara. (2012). *Guía de orientación en la práctica profesional de la valoración reglamentaria de la situación de dependencia: Productos de apoyo para la Autonomía Personal*. MADRID: PR EDICIONES.
- SENATUR. (2010). MANUAL DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA Y DISCAPACIDAD. En SENATUR, *MANUAL DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA Y DISCAPACIDAD* (pág. 36). SANTIAGO: ISBN.
- SENPLADES. (2013). PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR 2013-2017. En SENPLADES, *PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR 2013-2017* (pág. 112). QUITO: ISBN.
- SENPLADES. (2013). PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR 2013-2017. En SENPLADES, *PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR 2013-2017* (pág. 112). QUITO: ISBN.
- SURÍA, R. (2010-2011). *SOCIALIZACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL*. ALICANTE: UNIVERSIDAD DE ALICANTE.
- TARÍN. (2011). *ESTUDIO DE ACCESIBILIDAD*. VALENCIA ESPAÑA: UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA.
- TECNO AYUDAS. (4 de 8 de 2012). <http://www.tecnoayudas.com/>. Obtenido de <http://www.tecnoayudas.com/>: <http://www.tecnoayudas.com/>
- UCT. (2012). CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA. En C. VILLACIS, *CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA* (pág. 27). QUITO: UCT.
- UNIVERSIDAD DE CATALUNYA. (15 de 8 de 1999). <http://diversidad.murciaeduca.es/>. Obtenido de <http://diversidad.murciaeduca.es/>: <http://diversidad.murciaeduca.es/>
- UNT. (10 de ENERO de 2012). <http://repositorio.utn.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec>: <http://repositorio.utn.edu.ec>
- VANDER. (2010-2011). *MANUAL DE PSICOLOGÍA SOCIAL*. BARCELONA: PAIDÓS.
- ZELORIUS. (24 de 1 de 2011). [://www.slideshare.net/Zelorius/discapacidad-intelectual-a](http://www.slideshare.net/Zelorius/discapacidad-intelectual-a). Obtenido de [://www.slideshare.net/Zelorius/discapacidad-intelectual-a](http://www.slideshare.net/Zelorius/discapacidad-intelectual-a): [://www.slideshare.net/Zelorius/discapacidad-intelectual-a](http://www.slideshare.net/Zelorius/discapacidad-intelectual-a)

ANEXOS

Anexo No. 1 Solicitud de registro de Alojamiento, Personas Naturales y Jurídicas.



SOLICITUD DE REGISTRO
ALOJAMIENTO – ALIMENTOS Y BEBIDAS
PERSONAS NATURALES



....., adedel 20....

Yo, en calidad de Representante Legal de La empresa solicito al (a la) señor (a) Ministro (a) de Turismo se digne, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, Clasificar y Registrar a mi establecimiento, cuyas características son las siguientes:

Razón Social (Persona Jurídica):

Nombre del Establecimiento:.....

Ubicación del establecimiento:

Provincia Cantón Ciudad

.....

Calle No. Transversal Sector Teléfono

Fecha de Constitución:.....

Fecha de Inicio de Operaciones:.....

Registro Único de Contribuyentes:.....Número de cédula.....

Monto de inversión:

Número de empleados:.....

Número de mesas:..... Número de plazas

Número de habitaciones:..... Número de plazas

Observaciones:.....

.....

Atentamente,

REPRESENTANTE LEGAL

CROQUIS

Revisado e ingresado por:.....

Versión 03



REGISTRO DE SOLICITUD

ALOJAMIENTO- ALIMENTOS Y BEBIDAS

PERSONA NATURALES



REQUISITOS Y FORMALIDADES PARA EL REGISTRO

- 1. Copia del registro único de contribuyentes (R.U.C.)
- 2. Copia de la cédula de identidad
- 3. Copia de la última papeleta de votación
- 4. Copia del Contrato de compra venta del establecimiento, en caso de cambio de propietario CON LA AUTORIZACIÓN DE UTILIZAR EL NOMBRE COMERCIAL.
- 5. Certificado del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI), de no encontrarse registrada la razón social o denominación social o nombre comercial del establecimiento en las ciudades de:
 - 6. Quito: Av. República 396 y Diego de Almagro Edif. Forum
 - 7. Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo Edif. Gobierno del Litoral
 - 8. Cuenca: Av. José Peralta y Av. 12 de Abril Edif. Acrópolis
- 9. Fotocopia de escrituras de propiedad, pago predial o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado.
- 10. Lista de Precios de los servicios ofertados, (original y copia)
- 11. 8. Declaración de activos fijos para cancelación del 1 por mil, debidamente suscrita por el Representante Legal o apoderado de la empresa.
- 12. (Formulario del Ministerio de Turismo)
- 13. 9. Inventario valorado de la empresa firmado bajo la responsabilidad del propietario o representante legal, sobre los valores declarados.
- 14. 10. Permiso de uso del suelo (*para bares y discotecas*)

Revisado e ingresado por:.....

Versión 03



**SOLICITUD DE REGISTRO
ALOJAMIENTO – ALIMENTOS Y BEBIDAS
PERSONAS JURÍDICAS**



....., a de del 20....

Yo, en calidad de Representante Legal de La empresa solicito al (a la) señor (a) Ministro (a) de Turismo se digne, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, Clasificar y Registrar a mi establecimiento, cuyas características son las siguientes:

Razón Social (Persona Jurídica):

Nombre del Establecimiento:.....

Ubicación del establecimiento:

| | | |
|-----------|--------|--------|
| Provincia | Cantón | Ciudad |
|-----------|--------|--------|

.....

| | | | | |
|-------|-----|-------------|--------|----------|
| Calle | No. | Transversal | Sector | Teléfono |
|-------|-----|-------------|--------|----------|

Fecha de Constitución:.....

Fecha de Inicio de Operaciones:.....

Registro Único de Contribuyentes:.....Número de cédula.....

Monto de inversión:

Número de empleados:.....

Número de mesas:..... Número de plazas

Número de habitaciones:..... Número de plazas

Observaciones:.....

.....

Revisado e ingresado por:.....

Versión 03

Atentamente,

REPRESENTANTE LEGAL

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

CROQUIS

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

Revisado e ingresado por:.....

Versión 03



SOLICITUD DE REGISTRO
ALOJAMIENTO – ALIMENTOS Y BEBIDAS
PERSONAS JURÍDICAS



REQUISITOS Y FORMALIDADES PARA EL REGISTRO

- 1. Copia certificada de la Escritura de Constitución, aumento de Capital o reforma de Estatutos, tratándose de personas jurídicas.
- 2. Nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en la Oficina del registro Mercantil,
- 3. Copia del registro único de contribuyentes (R.U.C.)
- 4. Copia de la cédula de identidad
- 5. Copia de la última papeleta de votación
- 6. Copia del Contrato de compra venta del establecimiento, en caso de cambio de propietario CON LA AUTORIZACIÓN DE UTILIZAR EL NOMBRE COMERCIAL.
- 7. Certificado del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI), de no encontrarse registrada la razón social o denominación social o nombre comercial del establecimiento en las ciudades de:
Quito: Av. República 396 y Diego de Almagro Edif. Forum
Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo Edif. Gobierno del Litoral
Cuenca: Av. José Peralta y Av. 12 de Abril Edif. Acrópolis
- 8. Fotocopia de escrituras de propiedad, pago predial o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado.
- 9. Lista de Precios de los servicios ofertados, (original y copia)
- 10. Declaración de activos fijos para cancelación del 1 por mil, debidamente suscrita por el Representante Legal o apoderado de la empresa.
(Formulario del Ministerio de Turismo)
- 11. Inventario valorado de la empresa firmado bajo la responsabilidad del propietario o representante legal, sobre los valores declarados
- 12. Permiso de uso del suelo (*para bares y discotecas*)

Revisado e ingresado por:.....

Versión 03

Anexo No. 2 Encuesta para los establecimientos Turísticos y Hoteleros

Encuesta 1

ENCUESTA PARA ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS HOTELEROS DE MINDO

OBJETIVO: Determinar si los establecimientos hoteleros de Mindo tienen accesibilidad para personas con capacidades especiales.

1. IDENTIFICACIÓN

- 1.1 Nombre del Establecimiento.....
 1.2 Tiempo de funcionamiento:.....a. años.....b. meses.....
 1.3 Dirección del establecimiento.....
 1.4 Email.....1.5 Teléfono.....
 1.6 Nombre del responsable del establecimiento.....

2 SERVICIOS QUE OFRECE SU ESTABLECIMIENTO: Marque con una X

| | | | | | |
|--------------------------|--|-----------------------------|--|---------------------|--|
| 1. Recepción 24 horas | | 5. Restaurante | | 9. Lavandería | |
| 2. Niñera | | 6. Servicio a la Habitación | | 10. Internet | |
| 3. Hab. con baño privado | | 7. Televisión | | 11. Sala de lectura | |
| 4. Parqueadero | | 8. Piscina | | 12. Traslados | |

Otros:.....

3 OFRECEN SERVICIOS A PERSONAS CON DISCAPACIDADES

1. SI () 2. NO ()

(En caso de ser su respuesta negativa continuar a la pregunta 4.1 de esta encuesta)

3.6 ¿A que tipos de discapacidad? Marque con una X

1. Física..... 2. Auditiva..... 3. Visual.....4. Intelectual.....

3.7 ¿Tiene personal capacitado para atención a personas con discapacidades?

1. SI () 2. NO ()

Cuáles.....

(En caso de ser su respuesta negativa continuar a la pregunta 4.1 de esta encuesta)

3.8 ¿Tiene adecuaciones su establecimiento para personas con discapacidades indique en que área?: Escriba SI o NO

| | | | | | |
|--------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|
| 1. Acceso al hotel | | 3. Acceso a habitaciones | | 5. Acceso al comedor | |
| 2. a los baños | | 4. Acceso a la piscina | | 6. Acceso al parqueadero | |

Otros:.....

(En caso de ser su respuesta negativa continuar a la pregunta 4.1 de esta encuesta)

4. ASPECTO LEGAL

4.1 ¿Conoce usted la Ley Orgánica de Discapacidades? 1. SI () 2. NO ()

(En caso de ser su respuesta negativa continuar a la pregunta 4.2 de esta encuesta)

4.2 ¿Permite usted que las personas con capacidades especiales ingresen a su establecimiento acompañado por animales debidamente entrenados?

1. SI () 2. NO ()

(En caso de ser su respuesta negativa continuar a la pregunta 4.3 de esta encuesta)

4.3 ¿Conoce usted los derechos de las personas con capacidades especiales a la Cultura, el Deporte, la Recreación y Turismo? 1. SI () 2. NO ()

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Anexo No. 3 Encuesta para los Administradores de Establecimientos Hoteleros de Mindo

Encuesta 2

ENCUESTA PARA LOS ADMINISTRADORES

DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE MINDO

OBJETIVO: Determinar que tipos de accesibilidades ofrecen los establecimientos hoteleros para personas con las diferentes discapacidades.

DISCAPACIDAD FISICA

1. Rampas

1.1 ¿Hay rampas en su establecimiento?

- a. SI b. NO

Cuántas..... ¿Donde están ubicadas?.....

1.2 ¿De qué material son las rampas?

- a. Cemento b. Piedra c. Tierra afirmada d. Tierra

1.3 ¿Las rampas tienen una superficie estable, firme y antideslizante?

- a. SI b. NO

1.4 ¿En qué estado de conservación se encuentran las rampas?

- a. Bueno b. Regular c. Malo

1.5 ¿Las rampas tienen por lo menos 90cm de ancho libre a todo lo largo?

- a. SI b. NO c. Ancho.....

2. Estacionamientos

2.1 ¿Hay áreas de estacionamientos reservados para personas con discapacidad física?

- a. SI b. NO

2.2 ¿Cuántos estacionamientos reservados hay en total?

Cantidad.....

2.3 ¿Están ubicados lo más cerca posible a alguna rampa?

- a. SI b. NO

2.4 ¿Estos estacionamientos están identificados mediante avisos individuales?

- a. SI b. NO

2.5 ¿Hay avisos adicionales soportados por postes o colgados según sea el caso, que permitan identificar, a distancia la zona de estacionamiento accesible?

- a. SI b. NO

3. Puertas con accesibilidad:

3.1 ¿La puerta principal de entrada al hotel es accesible?

- a. SI b. NO

3.2 ¿El ancho libre de las puertas son mayor o igual a 90 cm?

- a. SI b. NO

3.3 ¿El sistema de apertura de las puertas es fácil?

- a. SI b. NO

3.4 ¿El espacio anterior y posterior a las puertas cuentan con espacios libre de giro?

- a. SI b. NO c. Mide.....

4. Los Pasillos:

4.1 ¿Existen pasillos con un ancho de 1,50 m o superior con el fin de facilitar la circulación independiente del cliente?

- a. SI b. NO

4.2 ¿Los pasillos están libres de obstáculos?

a. SI b. NO

4.3 ¿Los pasillos permiten realizar giros de 1,50 m de diámetro en todo su recorrido?

a. SI b. NO

4.4 ¿El piso es antideslizante, para evitar caídas de las personas que utilizan muletas y bastones?

a. SI b. NO

4.5 ¿Existen avisos de información en los pasillos?

a. SI b. NO

5. La recepción:

5.1 ¿El mostrador de atención está adaptado para el cliente en silla de ruedas?

a. SI b. NO

5.2 ¿En ese espacio el mostrador tiene una altura de 80 a 85 cm y una longitud mínima de 80 cm y una altura libre inferior de entre 70 u 80 cm.

a. SI b. NO

DISCAPACIDAD VISUAL

1. Dentro del establecimiento hotelero

1.1 ¿Cuenta su establecimiento con personal capacitado para atender a clientes con esta discapacidad?

a. SI b. NO c. Cuántos.....

1.2 ¿En los sitios principales de su establecimiento existen avisos e información en Braille?

a. SI b. NO

1.3 ¿Cuenta su establecimiento con espacios sin obstáculos en el piso para evitar accidentes con estas personas?

a. SI b. NO

1.4 ¿Existe pasamanos en ambos lados de las escaleras en su establecimiento?

a. SI b. NO

DISCAPACIDAD AUDITIVA

2. Dentro del establecimiento

2.1 ¿Cuenta su establecimiento con personal capacitado para atender a clientes con esta discapacidad?

a. SI b. NO c. Cuántos.....

2.2 ¿Existen mensajes escritos concisos y simples de información en su establecimiento?

a. SI b. NO

2.3 ¿Cuenta su establecimiento con imágenes, textos, y diccionario de Lengua de Señas?

a. SI b. NO

2.4 ¿Le gustaría contratar a una persona con esta discapacidad para su establecimiento?

a. SI b. NO

2.5 ¿De existir señalizaciones en su establecimiento son claramente visibles y ubicadas correctamente?

a. SI b. NO

DISCAPACIDAD INTELECTUAL

3. Dentro del establecimiento

3.1 ¿El personal de su establecimiento puede percibir esta discapacidad en sus clientes?

a. SI b. NO

3.2 ¿El personal conoce como debe dirigirse a una persona con esta discapacidad?

a. SI b. NO

3.3 ¿El personal conoce y aplica técnicas de relaciones humanas mostrando interés al cliente?

a. SI b. NO

3.4 ¿Su establecimiento ha implementado mecanismos tendientes a minimizar o eliminar barreras que impidan a estas personas movilizarse, comunicarse o relacionarse en general?

a. SI b. NO

Anexo No. 4 Encuesta 3 para personas con Capacidades Especiales

ENCUESTA PARA PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES

OBJETIVO: Obtener información de personas con diferentes discapacidades respecto a las dificultades que se presentan en los establecimientos hoteleros específicamente en la zona de Mindo.

1. ¿Conoce Mindo? a. SI () b. NO ()

2. ¿Qué le gusta de Mindo?

.....

.....

3. ¿En el hotel que se ha hospedado tuvo alguna dificultad?

a. SI () b. NO ()

3.1 ¿Cuáles.....

.....

4. ¿Cree usted que existen barreras arquitectónicas y comunicativas en el hotel?

a. SI () b. NO ()

5. El establecimiento hotelero cuenta con áreas adecuadas para que interactúe de forma autónoma segura y confortable?

a. SI () b. NO ()

6. ¿Qué le gustaría que tengan o cambien los establecimientos hoteleros para sentirse mejor?

.....

.....

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Anexo No. 5 Encuesta para establecimientos hoteleros Organización y Administración.

Encuesta 4



U T P L

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

OBJETIVO: Conocer los tipos de Organización y Administración utilizados en los establecimientos hoteleros de la parroquia Mindo.

2. ¿Qué tipo de organización utiliza su establecimiento? Señale con una X

| A. FORMALES | | B. INFORMAL | | C. GRADO DE CENTRALIZACIÓN | |
|-------------------|--|-------------|--|----------------------------|--|
| 1.Lineal | | | | 1.Centralizada | |
| 2.Funcional | | | | 2.Descentralizada | |
| 3.Líneas de Staff | | | | | |
| 4.Comités | | | | | |

3. ¿Indique qué tipo de Administración emplea su Establecimiento? Señale con una X

| A. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | | B. ADMINISTRACIÓN PRIVADA | |
|------------------------------|--|--------------------------------|--|
| 1.Administración Pública | | 1.Administración de Negocios | |
| 2.Administración Municipal | | 2.Administración de Empresas | |
| 3.Administración Militar | | 3.Administración Internacional | |
| 4.Administración de Justicia | | 4.Administración Comparativa | |
| | | 5.Administración por Objetivos | |

3. Lea y responda Si o No a las siguientes preguntas.

- ¿Realizan procesos administrativos? (Planificar, organizar, dirigir, controlar)? 1. SI.....2. NO....
- ¿Reducen al mínimo los costos de los recursos para terminar las actividades? 1. SI.....2. NO....
- ¿Terminan las actividades debidamente y alcanzan las metas? 1. SI.....2. NO....
- ¿Hay alguien encargado/a de dirigir actividades diarias de los empleados? 1. SI.....2. NO....
- ¿Quién toma decisiones en el establecimiento? 1. Dueño.....2.Gerente.....3.Jefe.....4.Otro.....

Elaborado por: Víctor Hugo Sánchez U.

Anexo No. 6 Derechos y garantías reconocidos en la Constitución

Los Derechos y garantías constitucionales. Consideración y precautela de los derechos reconocidos por la Constitución de la República (2008, págs. 16,28,29,118)

“Art. 24 Las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica del deporte y al tiempo libre.

Art. 66 Se reconoce y garantizará a las personas: 2. El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.

Art. 383.- Se garantiza el derecho de las personas y las colectividades al tiempo libre, la ampliación de las condiciones físicas, sociales y ambientales para su disfrute, y la promoción de actividades para el esparcimiento, descanso y desarrollo de la personalidad.

Anexo No. 7 Plan Nacional para el Buen Vivir

Con base a los planteamientos de Inclusión y Equidad se ha elaborado el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, el objetivo No. 2 dice: (2013, pág. 112) “El sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución” (art. 340)

Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, el objetivo No. 2 dice: (2013, pág. 112)

“El Estado generará 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” (art. 341)

Anexo 8 Reglamento General de Actividades Turísticas

“DE LOS ALOJAMIENTOS

Sección I

Disposiciones Generales

Art. 1.- Alojamientos.- Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.

El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos.

Art. 2.- Categorías.- La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten.

En la entrada de los alojamientos, en la propaganda impresa y en los comprobantes de pago, se consignará en forma expresa la categoría de los mismos.

Art. 3.- Clasificación.- Los alojamientos se clasifican en los siguientes grupos:

Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros.

Subgrupo 1.1. Hoteles.

1.1.1. Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).

1.1.2. Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas).

1.1.3. Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).

Subgrupo 1.2. Hostales y Pensiones.

1.2.1. Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.2. Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.3. Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 1.3. Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.

1.3.1. Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.2. Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.3. Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.4. Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas)..

Grupo 2.- Alojamientos Extra hoteleros.

Subgrupo 2.1. Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.2. Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.3. Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

En la publicidad, correspondencia, facturas y demás documentación de los establecimientos, deberá indicarse en forma que no induzca a confusión el grupo, subgrupo y categoría en que están clasificados”.

Anexo No. 9 Ley Orgánica de Discapacidades

“Ley Orgánica de Discapacidades, capítulo segundo: De los Principios Rectores y de Aplicación;

Art. 4 Principios fundamentales.- La presente normativa se sujeta y fundamenta en los siguientes principios:

1. No discriminación: ninguna persona con discapacidad o su familia puede ser discriminada; ni sus derechos podrán ser anulados o reducidos a causa de su condición de discapacidad.

La acción afirmativa será toda aquella medida necesaria, proporcional y de aplicación obligatoria cuando se manifieste la condición de desigualdad de la persona con discapacidad en el espacio en que goce y ejerza sus derechos; tendrá enfoque género, generacional e intercultural;

2. In dubio pro hominem: en caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, éstas se aplicarán en el sentido más favorable y progresivo a la protección de las personas con discapacidad;
3. Igualdad de oportunidades: todas las personas con discapacidad son iguales ante la ley, tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida sin discriminación alguna. No podrá reducirse o negarse el derecho de las personas con discapacidad y cualquier acción contraria que así lo suponga será sancionable;
4. Responsabilidad social colectiva: toda persona debe respetar los derechos de las personas con discapacidad y sus familias, así como de conocer de actos de discriminación o violación de derechos de personas con discapacidad está legitimada para exigir el cese inmediato de la situación violatoria, la reparación integral del derecho vulnerado o anulado, y la sanción respectiva según el caso;
5. Celeridad y eficacia: en los actos del servicio público y privado se atenderá prioritariamente a las personas con discapacidad y el despacho de sus requerimientos se procesarán con celeridad y eficacia;
6. Interculturalidad: se reconoce las ciencias, tecnologías, saberes ancestrales, medicinas y prácticas de las comunidades, comunas, pueblos y nacionalidades

para el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad de ser el caso;

7. Participación e inclusión: se procurará la participación protagónica de las personas con Discapacidad en la toma de decisiones, planificación y gestión en los asuntos de interés Público, para lo cual el Estado determinará planes y programas estatales y privados coordinados y las medidas necesarias para su participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad;
8. Accesibilidad: se garantiza el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales; así como, la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, y se facilitará las condiciones necesarias para procurar el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas;
9. Protección de niñas, niños y adolescentes con discapacidad: se garantiza el respeto de la evolución de las facultades de las niñas, niños y adolescentes con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad; y,
10. Atención prioritaria: en los planes y programas de la vida en común se les dará a las personas con discapacidad atención especializada y espacios preferenciales, que respondan a sus necesidades particulares o de grupo.

La presente normativa también se sujeta a los demás principios consagrados en la Constitución de la República, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y demás tratados e instrumentos internacionales de derechos humanos.

Ley Orgánica de Discapacidades, sección cuarta de la Cultura, Deporte, Recreación y Turismo.

Art. 44.- Turismo accesible.- La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad.

Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad.

Ley Orgánica de Discapacidades: Sección séptima

De la accesibilidad

Art. 58.- Accesibilidad.- Se garantizará a las personas con discapacidad la accesibilidad y utilización de bienes y servicios de la sociedad, eliminando barreras que impidan o dificulten su normal desenvolvimiento e integración social. En toda obra pública y privada de acceso público, urbana o rural, deberán preverse accesos, medios de circulación, información e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.

Los gobiernos autónomos descentralizados dictarán las ordenanzas respectivas para el cumplimiento de este derecho de conformidad a las normas de accesibilidad para personas con discapacidad dictadas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) y al diseño universal.

Los estacionamientos de uso público y privado tendrán espacios exclusivos para vehículos que transporten o sean conducidos por personas con discapacidad físico-motora, ubicados inmediatamente a las entradas de las edificaciones o ascensores, en los porcentajes que establezcan las ordenanzas y el reglamento.

En el caso de los sistemas de estacionamiento tarifados creados por los gobiernos autónomos descentralizados se destinará un porcentaje de parqueaderos claramente identificados mediante señalización y color, de conformidad con el reglamento de la presente Ley.

El porcentaje señalado en los incisos anteriores no será inferior al dos por ciento (2%) del total de parqueos regulares de la edificación o de la zona tarifada.

Art. 59.- Asistencia de animales adiestrados.- Las personas con discapacidad tienen derecho a ser acompañadas por auxiliares, animales debidamente entrenados y calificados para cubrir sus necesidades.

La permanencia y acompañamiento podrá efectuarse en los espacios y ambientes que permite el acceso a personas. Ninguna disposición pública o privada podrá impedir la libre circulación y el ejercicio de este derecho, a excepción de los centros de salud. Los animales adiestrados deberán ser debidamente certificados por la autoridad sanitaria competente”.

Anexo No. 10 Art. 16 Ley Orgánica de Discapacidades

Asamblea Nacional (2012, pág. 6)

“Ley Orgánica de Discapacidades: Capítulo segundo De los derechos de las personas con discapacidad Sección primera. De los derechos

Art. 16.- Derechos.- El Estado a través de sus organismos y entidades reconoce y garantiza a las personas con discapacidad el pleno ejercicio de los derechos establecidos en la Constitución de la República, los tratados e instrumentos internacionales y esta ley, y su aplicación directa por parte de las o los funcionarios públicos, administrativos o judiciales, de oficio o a petición de parte; así como también por parte de las personas naturales y jurídicas privadas.

Se reconoce los derechos establecidos en esta Ley en lo que les sea aplicable a las personas con deficiencia o condición discapacitante, y a las y los parientes hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, cónyuge, pareja en unión de hecho o representante legal que tengan bajo su responsabilidad y/o cuidado a una persona con discapacidad”.

Anexo No. 11 Concepto de Discapacidad

El concepto de persona con discapacidad según el (2012, pág. 8)

“Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador 2012, Título II, Capítulo Primero, artículo 6.- Persona con discapacidad.- Para los efectos de esta Ley se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, en la proporción que establezca el Reglamento”

Persona con deficiencia según el (2012, pág. 16)

“Artículo 7.- Persona con deficiencia o condición discapacitante.- Se entiende por persona con deficiencia o condición discapacitante a toda aquella que, presente disminución o supresión de alguna de sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales manifestándose en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse, oír y/o ver, comunicarse, o integrarse a las actividades esenciales de la vida diaria limitando el desempeño de sus capacidades; y, en consecuencia el goce y ejercicio pleno de sus derechos”.

Anexo No. 12 El Estado Ecuatoriano Garantiza Derechos

El estado Ecuatoriano garantiza derechos en la Constitución de la República (2008, pág. 12)

“Título II, Derechos, Capítulo Primero, Principios de aplicación de los derechos, Art. 11 literal

2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.

Nadie podrá ser discriminado 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. La ley sancionará toda forma de discriminación.

El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad”.

También el Estado garantiza a las personas con discapacidad en la Constitución de la República (2008, págs. 22-23)

“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”.

En la Constitución de la República se encuentra la supremacía sobre cualquier otra norma jurídica (2008, pág. 129)

“TITULO IX, SUPREMACIA DE LA CONSTITUCION, Capítulo primero, Principios

Art. 424.- La Constitución es la norma suprema y prevalece sobre cualquier otra de ordenamiento jurídico. Las normas y los actos del poder público deberán mantener conformidad con las disposiciones constitucionales; en caso contrario carecerán de eficacia jurídica.

La Constitución y los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por el Estado que reconozcan derechos más favorables a los contenidos en la Constitución, prevalecerán sobre cualquier otra norma jurídica o acto del poder público”.

En la Ley Orgánica de Discapacidades se encuentra las sanciones en caso incumplimiento o impedimento de los derechos consagrados (2012, pág. 38)

“Ley Orgánica de Discapacidades, Capítulo Segundo de las Infracciones y Sanciones.

Art. 116.- Infracciones gravísimas.- Se impondrá sanción pecuniaria de diez (10) a quince (15) remuneraciones básicas unificadas del trabajador privado en general y/o suspensión de actividades hasta por treinta (30) días, a juicio de la autoridad sancionadora, las siguientes infracciones:

1. Impedir el derecho de acceso a la educación en las instituciones educativas públicas y privadas;
2. Impedir el derecho de acceso al trabajo y/o incumplir con el porcentaje de inclusión laboral establecido en esta Ley;
3. Impedir la accesibilidad o dificultar la movilidad de las personas con discapacidad en las instituciones públicas y privadas;
4. Impedir el acceso a la atención integral de salud y de seguridad social;
5. Impedir o dificultar la accesibilidad a la afiliación voluntaria;
6. Impedir o negar el acceso a los servicios de aseguramiento de salud y/o medicina pre pagada;
7. Proporcionar servicios de aseguramiento de salud y/o medicina pre pagada de menor calidad; y
8. Las demás infracciones que establezca la Ley”.