



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN  
TURÍSTICA Y HOTELERA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA  
Y HOTELERA**

**TEMA: ANÁLISIS DE LA FACTIBILIDAD PARA QUE  
PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA PUEDAN  
INCORPORARSE LABORALMENTE A ESTABLECIMIENTOS  
HOTELEROS DE TERCERA CATEGORÍA EN EL DISTRITO  
METROPOLITANO DE QUITO.**

**AUTORES: CRUZ AVILA, JOAN STEPHANIA**

**SAGÑAY RUIZ, MARÍA JOSÉ**

**DIRECTORA: Msc. PAVÓN PATIÑO, MARIANA CECILIA**

**SANGOLQUÍ**

**2016**

## CERTIFICADOS



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

### CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, **"ANÁLISIS DE LA FACTIBILIDAD PARA QUE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA PUEDAN INCORPORARSE LABORALMENTE EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE TERCERA CATEGORÍA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO"** realizado por las señoritas **JOAN STEPHANIA CRUZ AVILA** y **MARÍA JOSÉ SAGÑAY RUIZ**, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a las señoritas **JOAN STEPHANIA CRUZ AVILA** y **MARÍA JOSÉ SAGÑAY RUIZ** para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 30 de mayo de 2016

Msc. Mariana Cecilia Pavón Patiño  
DIRECTORA



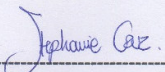
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO

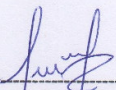
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

#### AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **JOAN STEPHANIA CRUZ AVILA**, con cédula de identidad N° 172175504-7 y **MARÍA JOSÉ SAGÑAY RUIZ** con cédula de identidad N° 060386898-5, declaramos que este trabajo de titulación "**ANÁLISIS DE LA FACTIBILIDAD PARA QUE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA PUEDAN INCORPORARSE LABORALMENTE EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE TERCERA CATEGORÍA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**" ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas. Consecuentemente declaramos que este trabajo es de nuestra autoría, en virtud de ello nos declaramos responsables del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 30 de mayo de 2016

  
-----  
JOAN STEPHANIA CRUZ AVILA  
C.C. 172175504-7

  
-----  
MARÍA JOSÉ SAGÑAY RUIZ  
C.C. 060386898-5



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

#### AUTORIZACIÓN

Nosotras, **JOAN STEPHANIA CRUZ AVILA** y **MARÍA JOSÉ SAGÑAY RUIZ**, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la Biblioteca Virtual de la Institución el presente trabajo de titulación "**ANÁLISIS DE LA FACTIBILIDAD PARA QUE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA PUEDAN INCORPORARSE LABORALMENTE EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE TERCERA CATEGORÍA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**", cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra autoría y responsabilidad.

Sangolquí, 30 de mayo de 2016

JOAN STEPHANIA CRUZ AVILA  
C.C. 172175504-7

MARÍA JOSÉ SAGÑAY RUIZ  
C.C. 060386898-5



## DEDICATORIA

A mi hermana Alicia Cruz que es una persona discapacitada quien me ayudo a ver el mundo con otros ojos, a ver el mundo con amor y es mi principal fuente de inspiración.

A mis padres Alicia Avila y Stalin Cruz, pilares fundamentales en mi vida. Quienes siempre me dieron la libertad de experimentar el mundo por mi cuenta confiando en que yo sabría tomar las decisiones correctas, jamás me cuestionaron y siempre confiaron en mí.

**Joan Stephania Cruz Avila**

A mi querido angelito Xiomara Paola, que todos los días durante mi formación profesional me ha acompañado y me ha guiado con su luz divina.

A mis padres Rigoberto Sagñay y Lucila Ruiz, pues en todo momento han sido mi apoyo incondicional para mi formación personal y académica.

A mis queridos sobrinos quienes son mi pequeña luz que me impulsa a ser mejor persona cada día.

A mi amado Cristian, mi compañero de vida y mejor amigo, por su paciencia y apoyo emocional e intelectual para alcanzar este objetivo tan preciado en mi vida.

**María José Sagñay Ruiz**

## **AGRADECIMIENTO**

Al Arquitecto del universo por ser mi refugio, en momentos desesperados encontrando mi paz interior. A la primera persona, que quiero agradecer es a mi tutora Msc. Mariana Pavón, sin su ayuda y conocimientos no hubiera sido posible la realización de la presente investigación. A mi compañera y estimada amiga María José Sagñay quién me animó y apoyo en todo momento para continuar el desarrollo de la investigación a pesar de todas las dificultades que se presentaron. Finalmente agradezco a mi institución y maestros por sus esfuerzos que hicieron posible que el día de hoy sea una profesional.

**Joan Stephania Cruz Avila**

En esta etapa crucial de mi vida, agradezco a Dios por las fuerzas inmensas que me dio para terminar mi investigación; en segundo lugar, agradezco a mis padres por ser el pilar fundamental en mi vida, quienes han sido mi motivación y mi admiración, a mis hermanos Angélica, Isabel, Mario y Paulina por brindarme cada día palabras de aliento y superación; a mi querida tutora Msc. Mariana Pavón quien fue guía fundamental para la culminación de mi trabajo de titulación; a mi querida amiga Joan porque me ha tenido paciencia y sobre todo porque vamos a alcanzar nuestro objetivo juntas de la mano y agradezco también a la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, por brindarme mediante sus docentes los conocimientos necesarios para ser una excelente profesional.

**María José Sagñay Ruiz**

<b>ÍNDICE</b>	
<b>CARÁTULA</b> .....	<b>i</b>
<b>CERTIFICADOS</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiv</b>
<b>1 CAPÍTULO I</b> .....	<b>1</b>
<b>FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	<b>1</b>
1.1 Introducción.....	1
1.2 Antecedentes.....	2
1.3 Definición del problema.....	3
1.4 Problemática.....	3
1.5 Justificación.....	5
1.6 Objetivos.....	6
1.6.1 Objetivo General.....	6
1.6.2 Objetivos Específicos.....	6
1.7 Metodología.....	7
1.8 Idea a defender.....	9
1.9 Marco teórico.....	9
1.9.1 Percepción de la discapacidad a través del tiempo.....	9
1.9.2 Perspectivas teóricas existentes.....	11
1.9.3 Referencias teóricas de la discapacidad y el empleo.....	12
1.9.4 Inclusión laboral.....	13
1.9.5 La hotelería fuente de desarrollo.....	14
1.9.6 La discapacidad como responsabilidad social de las empresas.....	16
1.9.7 Componentes teóricos.....	17
1.9.8 Antecedentes investigativos.....	18
1.9.8.1 Investigación Cualitativa.....	18
1.9.8.2 Investigación Cuantitativa.....	20
1.9.9 Marco Conceptual.....	20
<b>2 CAPÍTULO II</b> .....	<b>24</b>

<b>DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....</b>	<b>24</b>
2.1	Análisis Externo ..... 24
2.1.1	Macro ambiente..... 24
2.1.1.1	Entorno Económico..... 24
2.1.1.1.1	Análisis del PIB..... 25
2.1.1.1.2	PIB per cápita ..... 27
2.1.1.1.3	Tasa de desempleo de personas con discapacidad física..... 28
2.1.1.1.4	Tasa de inflación ..... 30
2.1.1.2	Entorno Sociocultural de personas con discapacidad física ..... 31
2.1.1.2.1	Factores demográficos..... 31
2.1.1.3	Entorno Geográfico ..... 40
2.1.1.3.1	Ubicación Geográfica del Distrito Metropolitano de Quito..... 41
2.1.1.3.2	Clima..... 42
2.1.1.3.3	Infraestructura vial ..... 42
2.1.1.3.4	Servicios Básicos..... 44
2.1.1.4	Entorno Tecnológico ..... 46
2.1.1.4.1	Conectividad ..... 46
2.1.1.4.2	Sistemas informáticos utilizados en el sector..... 47
2.1.1.4.3	Nuevas tendencias tecnológicas ..... 47
2.1.1.5	Entorno Político..... 49
2.1.1.5.1	Forma de Gobierno..... 49
2.1.1.5.2	Estabilidad política..... 50
2.1.1.5.3	Planes y programas gubernamentales..... 51
2.1.1.5.4	Convenios y programas de cooperación internacional..... 53
2.1.1.6	Entorno legal ..... 53
2.1.1.6.1	Los Derechos Humanos y la Convención de las Naciones Unidas. .... 54
2.1.1.6.2	Discapacidad en el Ecuador ..... 55
2.1.1.6.3	Constitución del Ecuador ..... 55
2.1.1.6.4	Ley Orgánica de Discapacidades ..... 57
2.1.1.6.5	Código del Trabajo Ecuador ..... 58
2.2	Microambiente ..... 59
2.2.1	Establecimientos hoteleros de Tercera Categoría ..... 59
2.2.1.1	Albergue de tercera categoría..... 59
2.2.1.2	Hostal de tercera categoría ..... 60
2.2.1.3	Hostal residencia de tercera categoría ..... 61



2.2.1.4	Hotel de tercera categoría.....	61
2.2.1.5	Pensión de tercera categoría.....	62
2.2.2	Requisitos mínimos para la puesta en funcionamiento .....	63
2.2.2.1	Constitución de un establecimiento hotelero.....	63
2.2.2.2	Requisitos para registrarse en el Ministerio de Turismo .....	64
2.2.3	Clientes, turistas y/o visitantes .....	65
2.2.3.1	Distribución del Gasto del Turista .....	66
2.2.4	Competencia directa e indirecta .....	67
2.2.4.1	Competencia directa de establecimientos hoteleros de tercera categoría.....	67
2.2.4.2	Competencia indirecta de establecimientos hoteleros de tercera categoría..	69
2.2.5	Sustitutos de establecimientos hoteleros de tercera categoría.....	70
2.2.6	Poder de negociación de los proveedores.....	71
2.2.7	Organismos reguladores de establecimientos hoteleros .....	72
2.2.7.1	Federación Hotelera del Ecuador-AHOTEC.....	73
2.2.7.2	Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades .....	73
2.3	Análisis Interno .....	75
2.3.1	Constitución legal.....	75
2.3.2	Recursos y capacidades.....	75
2.3.2.1	Tangibles .....	76
2.3.2.1.1	Económicos y Financieros .....	76
2.3.2.1.2	Físicos .....	76
2.3.2.1.3	Tecnológicos .....	76
2.3.2.1.4	Estructura organizacional de establecimientos hoteleros .....	77
2.3.2.1.4.1	Organigrama funcional de albergue de tercera categoría.....	77
2.3.2.1.4.2	Organigrama funcional de un hostel de tercera categoría .....	77
2.3.2.1.4.3	Organigrama funcional de un hostel residencia de tercera categoría .....	78
2.3.2.1.4.4	Organigrama funcional de un hotel de tercera categoría.....	78
2.3.2.1.4.5	Organigrama funcional de una pensión de tercera categoría.....	78
2.3.2.2	Intangibles .....	78
2.3.2.2.1	Humanos .....	79
2.3.2.2.2	Innovación y creatividad .....	80
2.3.2.2.3	Prestigio y reconocimiento.....	81
2.3.3	Análisis FODA.....	81
2.3.3.1	Diagnóstico situacional de establecimientos hoteleros .....	81
2.3.3.2	Priorización de variables .....	83

2.3.3.3	Matriz Correlación FO .....	85
2.3.3.4	Matriz Correlación DA.....	85
2.3.3.5	Matriz de Resumen FODA.....	86
2.3.3.6	Matriz Iniciativas FO .....	87
2.3.3.7	Matriz Iniciativas DA.....	87
<b>3</b>	<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>88</b>
	<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>88</b>
3.1	Diseño de la investigación.....	88
3.2	Tipo de investigación .....	88
3.3	Población y muestra .....	89
3.3.1	Determinación de la muestra.....	90
3.4	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	92
3.4.1	Técnicas.....	92
3.4.2	Instrumentos .....	92
3.5	Técnicas de procedimiento de análisis de datos.....	100
3.5.1	Establecimientos hoteleros de tercera categoría según la muestra .....	100
3.5.2	Entrevista aplicada a establecimientos hoteleros .....	107
3.5.3	Fichas de observación aplicadas a establecimientos hoteleros .....	107
3.5.4	Presentación de resultados obtenidos de las entrevistas.....	113
3.5.5	Presentación de resultados obtenidos de las fichas de observación .....	121
<b>4</b>	<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>126</b>
	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>126</b>
4.1	Conclusiones .....	126
4.1.1	Social.....	126
4.1.2	Económico.....	130
4.1.3	Ambiental .....	131
4.2	Recomendaciones.....	131
	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>134</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	PIB anual del Ecuador 2007-2014 .....	25
<b>Tabla 2</b>	PIB per cápita de Ecuador 2011-2014 .....	27
<b>Tabla 3</b>	Tasa de inflación en Ecuador .....	30
<b>Tabla 4</b>	Personas con discapacidad en Pichincha y su distribución por cantón .....	34
<b>Tabla 5</b>	Distribución de la población de Ecuador al 2015 .....	36
<b>Tabla 6</b>	Distribución de la población con discapacidad física carnetizada por edades 2014-2014 .....	37
<b>Tabla 7</b>	Nivel de Instrucción en el DMQ .....	38
<b>Tabla 8</b>	Objetivos del Buen Vivir acorde a la investigación.....	51
<b>Tabla 9</b>	Llegadas internacionales a Quito por Motivo de Viaje.....	65
<b>Tabla 10</b>	Distribución Gasto del turista 2015 .....	66
<b>Tabla 11</b>	Tasa de ocupación hotelera 2015 .....	68
<b>Tabla 12</b>	Alojamiento escogido 2015 .....	69
<b>Tabla 13</b>	Alojamiento sustituto .....	71
<b>Tabla 14</b>	Resumen de Datos para fórmula .....	91
<b>Tabla 15</b>	Muestra establecimientos hoteleros de tercera categoría del Centro Histórico. ....	100
<b>Tabla 16</b>	Muestra establecimientos hoteleros de tercera categoría de la Delicia. ....	102
<b>Tabla 17</b>	Muestra establecimientos hoteleros de tercera categoría del Sector Norte. ....	103
<b>Tabla 18</b>	Muestra establecimientos hoteleros de tercera categoría del Sector Quitumbe.....	104
<b>Tabla 19</b>	Muestra establecimientos hoteleros de tercera categoría del Sector Eloy Alfaro.....	106
<b>Tabla 20</b>	Muestra establecimientos hoteleros de tercera categoría del Sector Calderón.....	107

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	PIB anual del Ecuador 2007-2014.....	25
<b>Figura 2</b>	Posición de turismo en la economía (enero a diciembre 2013-2014).....	26
<b>Figura 3</b>	Personas insertadas laboralmente en Ecuador.....	28
<b>Figura 4</b>	Proyección poblacional por provincias de Ecuador.....	32
<b>Figura 5</b>	Personas con discapacidad por Provincia.....	33
<b>Figura 6</b>	Población porcentual por tipo de discapacidad en Ecuador, agosto 2015.....	34
<b>Figura 7</b>	Discapacidad en Quito.....	35
<b>Figura 8</b>	Personas con discapacidad física.....	37
<b>Figura 9</b>	Tasa de empleo.....	40
<b>Figura 10</b>	Tasa de empleo.....	40
<b>Figura 11</b>	Mapa del Distrito Metropolitano de Quito .....	41
<b>Figura 12</b>	Red Vial Principal-Distrito Metropolitano de Quito .....	43
<b>Figura 13</b>	Uso de computadoras e internet en Quito-año 2012.....	46
<b>Figura 14</b>	Distribución Gasto del turista agosto-2015 .....	67
<b>Figura 15</b>	Tasa de ocupación hotelera 2015.....	68
<b>Figura 16</b>	Alojamiento escogido 2015.....	70
<b>Figura 17</b>	Organigrama funcional de un albergue .....	77
<b>Figura 18</b>	Organigrama funcional de un hostel.....	77
<b>Figura 19</b>	Organigrama funcional de un hostel residencia.....	78
<b>Figura 20</b>	Organigrama funcional de un hotel .....	78
<b>Figura 21</b>	Organigrama funcional de una pensión .....	78
<b>Figura 22</b>	Acceso principal al establecimiento hotelero .....	121
<b>Figura 23</b>	Recepción del establecimiento hotelero .....	122
<b>Figura 24</b>	Alojamiento del establecimiento hotelero .....	123
<b>Figura 25</b>	Restaurante del establecimiento hotelero .....	124
<b>Figura 26</b>	Cocina del establecimiento hotelero.....	125

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación trata sobre el análisis de la factibilidad de la inclusión laboral de personas con discapacidad física en establecimientos hoteleros de tercera categoría en el Distrito Metropolitano de Quito. La problemática principal radica en que existe limitada información sobre la inclusión laboral de las personas con discapacidad física y más aún en la hotelería, lo cual impide tener un registro amplio del número de personas con discapacidad que laboran y los puestos de trabajo que ocupan. Como objetivo central se encuentra el levantamiento de información relevante sobre temas como barreras arquitectónicas, sociales y culturales que impiden la inclusión laboral de forma efectiva, tomando en consideración que son grupos que requieren atención prioritaria para la mejora de su calidad de vida, educación y desarrollo en la sociedad; además el trabajo se respalda en las leyes y normativas ecuatorianas que apoyan a la inclusión laboral de las personas con discapacidad, para que de esta manera se puedan cumplir y lograr vencer las barreras existentes.

### **Palabras claves:**

- **DISCAPACIDAD FÍSICA**
- **ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS**
- **INCLUSIÓN LABORAL**
- **INCLUSIÓN SOCIAL**
- **QUITO**

## **ABSTRACT**

The present research deals with the analysis of labor inclusion feasibility of persons with physical disabilities in third category hotel establishments in the Metropolitan District of Quito. The main problem is that there is limited information on the integration of physical disabilities persons and even more in hotels, which prevents having a wide register of number of disabilities persons who work and the role they play in their work. As main objective we have lifting of relevant information of architectural, social and cultural barriers to labor inclusion effectively, taking into consideration which are groups that require priority attention to improving their quality of life, education and development in society; further research is supported in Ecuadorian laws and regulations that support the labor market inclusion of people with disabilities, so that in this way can be met and overcome existing barriers.

### **Keywords:**

- **PHYSICAL DISABILITY**
- **HOTEL ESTABLISHMENTS**
- **LABOR INCLUSION**
- **SOCIAL INCLUSION**
- **QUITO**

## CAPÍTULO I

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 1.1 Introducción

El Estado ecuatoriano con el fin de promover la inclusión de las personas con discapacidades ha establecido políticas dentro del Plan Nacional del Buen Vivir para que tengan igualdad de derechos frente al Estado y la sociedad.

Políticas y cambios orientados al desarrollo sostenible permiten invitar al ser humano a formar su desarrollo interpersonal partiendo del acceso y respeto a sus derechos establecidos en la Carta Magna de la República del Ecuador. En el país este tipo de políticas inclusivas en el ámbito laboral han permitido a las personas con discapacidad tener un mayor alcance al trabajo y también contar con niveles estandarizados con respecto a los salarios ya que como política de Estado se refiere al progreso de la remuneración justa.

Es sustancial considerar que para el desarrollo de la sociedad es relevante que todos los actores participen activamente de la misma. Considerando que la inclusión en Ecuador está orientada a las personas con discapacidad resulta importante destacar el alcance del presente proyecto de investigación para grupos vulnerables que siempre han sido estimados como parte coexistente en la sociedad. Las personas con discapacidad como parte de la sociedad en toda la historia han sido excluidas de aspectos sociales, económicos y culturales.

Cada uno de los capítulos contiene información diversa a fin de fundamentar la investigación. La fundamentación teórica abarca la revisión bibliográfica, de leyes y reformas establecidas en la Constitución ecuatoriana y en los derechos humanos, analizando los antecedentes históricos de las personas con discapacidad, referencias teóricas y antecedentes investigativos de la discapacidad y el empleo.



Dentro del diagnóstico situacional se abarca temas correspondientes al análisis externo como aspectos socio-culturales de la población en estudio; también como el análisis interno que se abarca temas relacionados con los establecimientos hoteleros de tercera categoría tomando en consideración puntos importantes como constitución legal, recursos y capacidades, aspectos económicos y financieros;

En el marco metodológico de la investigación, contiene la información del estudio de campo dirigido a los establecimientos de tercera categoría mediante entrevistas a los administradores y análisis de la infraestructura por medio fichas de observación; a fin de obtener información sobre la factibilidad de la inclusión laboral de las personas con discapacidad física y la accesibilidad.

## **1.2 Antecedentes**

El Estado ecuatoriano, en su afán de promover y de crear una nueva historia, ha orientado políticas sustentadas en el buen vivir de las personas. Políticas y cambios que buscan abarcar los componentes sociales, políticos y económicos que integran e invitan al ser humano a formar su desarrollo a partir del acceso y respeto a sus derechos.

Como menciona el diario el Metro (Borja, 2015): En Ecuador, por ejemplo, este tipo de políticas inclusivas en el aspecto laboral han permitido un mayor alcance de trabajo para las personas, a la vez han permitido alcanzar niveles estandarizados salariales, idea que como política de Estado, es base para el desarrollo de una remuneración justa y acorde a la economía global y su competitividad.

Sin embargo, la inclusión del país va más allá de la estandarización; para el desarrollo de una sociedad es importante que todos los integrantes de la misma sean partícipes de sus actividades. Siendo la inclusión en Ecuador orientada hacia todas las personas, es importante destacar el alcance de la presente investigación en los grupos prioritarios, vulnerables o de interés que coexisten en la sociedad como lo son las personas con discapacidad.

### 1.3 Definición del problema

Limitada información sobre la inclusión laboral de las personas con discapacidad física en los establecimientos hoteleros de tercera categoría en el DMQ.

### 1.4 Problemática

El Estado Ecuatoriano mediante la Constitución de la República del Ecuador en el Artículo 47 menciona. –

*“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”* (Asamblea Constituyente, 2008).

Por lo que resulta muy importante hablar de una inclusión laboral y social para las personas con discapacidad física dentro de la hotelería ya que contribuirán al cambio de matriz productiva del país.

En la Ley Orgánica de Discapacidades del 25 de septiembre de 2012 se hacen mención a los siguientes artículos:

*“Art 45.- Derecho al trabajo. - Las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante tienen derecho a acceder a un trabajo remunerado en condiciones de igualdad y a no ser discriminadas en las prácticas relativas al empleo, incluyendo los procedimientos para la aplicación, selección, contratación, capacitación e indemnización de personal y demás condiciones establecidas en los sectores público y privado”.*

Cabe mencionar que las personas con discapacidad física deben estar incluidas al ámbito laboral sin ningún tipo de discriminación ya que cuentan con otras

habilidades y destrezas para cumplir con todos los requerimientos necesarios dentro del campo hotelero.

El artículo 47 menciona. - El empleador tanto de la empresa pública como privada, que cuente con una nómina de al menos veinte y cinco trabajadores se encuentra obligado a contratar, un 4 % de personas con discapacidad, estos en sus actividades permanentes, procurando la equidad de género y diversidad de las discapacidades.

Por esta razón, se debe cumplir con el número establecido de personas con discapacidad que laboren dentro de establecimientos públicos o privados, con el fin de precautelar su integridad e inclusión sin hacer ningún tipo de distinción por su condición ya sea física o mental.

En el presente proyecto de investigación se hace alusión a las personas con discapacidad física ya que como lo menciona el (CONADIS, 2015) en el registro nacional de discapacidades existen 203.880 personas con discapacidad física a nivel nacional y en el DMQ existen 24.647, por lo que, el grupo de personas con discapacidad física es mayoritario, lo cual, permite tener un mayor alcance del proyecto de investigación.

Dentro del Plan Nacional del Buen Vivir se menciona:

*Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población Objetivo 4: Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía. Objetivo 9: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas. (SENPLADES, 2013)*

Se habla de inclusión laboral y social de las personas con discapacidad, mejorar su calidad de vida y brindar un trabajo seguro y digno para las personas con discapacidad física, integrándolas a la sociedad para que puedan desenvolverse dentro de la actividad hotelera; siendo de esta manera considerada la actividad turística y hotelera como generadora de empleo.

El problema más grave que afrontan las personas con discapacidad física no radica únicamente en las limitaciones físicas, sino también en la discriminación, prejuicios y actitudes de la sociedad, esto relacionado con el problema de investigación se puede observar que no existe información sobre la inclusión laboral de las personas con discapacidad física dado el carente interés de este grupo por parte de los organismos reguladores.

Lamentablemente la pobreza en el país, índices de desempleo, abandono, falta de infraestructura, poco acceso a educación y capacitación han inducido al empleador, que al momento de la selección del personal tomen en cuenta a las personas sin ningún tipo de discapacidad, y esto a su vez ha ocasionado que la personas con discapacidad física se vean relegadas en su desarrollo laboral en diferentes áreas entre una de estas es la hotelería.

De seguir con la situación actual en la cual la persona con discapacidad física es observada como alguien que no puede trabajar y participar en actividades sociales como la mayoría de personas en la sociedad, no podrá demostrar las múltiples destrezas y habilidades que posee, siendo este el principal limitante para desenvolverse y ser parte de la productividad del país.

## **1.5 Justificación**

De acuerdo con los objetivos de estudio, su resultado permite otorgar herramientas para que el proceso de inclusión laboral sea más efectivo desde el punto de vista de dueños, administradores o encargados de cada uno de los establecimientos hoteleros de tercera categoría del DMQ, por tal razón, resulta importante analizar los factores que intervienen para integrar a las personas con discapacidad física, ya que, para la población en estudio no se trata de una obligatoriedad sino más bien de un aporte para mejorar la calidad de vida y laboral.

El Ministerio del Trabajo fomenta la inclusión de personas con discapacidad física así se manifiesta en el artículo 2:

*“El Estado garantizará la inclusión al trabajo de las personas con discapacidad en todas las modalidades como empleo ordinario, empleo protegido o autoempleo, tanto en el sector público como privado y dentro de este último en empresas nacionales y extranjeras, como también en otras modalidades de producción a nivel urbano y rural”*

Por tal motivo, los actores principales se ven beneficiados al ser integrados laboralmente al sector hotelero, al mejoramiento de su calidad de vida así también los establecimientos hoteleros se ven beneficiados al tener una imagen de responsabilidad social, aporte al cambio de la matriz productiva del Ecuador e incrementar la satisfacción de sus clientes aprovechando las habilidades y destrezas particulares que poseen este tipo de personas.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo General**

Analizar la factibilidad para que personas con discapacidad física puedan incorporarse laboralmente a establecimientos hoteleros de tercera categoría en el Distrito Metropolitano de Quito.

### **1.6.2 Objetivos Específicos**

- Indagar teorías sobre la discapacidad y los derechos de personas con discapacidad en base a la revisión bibliográfica, leyes y reformas establecidas en los derechos humanos y la Constitución ecuatoriana, a fin de obtener lineamientos para el desarrollo del proyecto.
- Diagnosticar la situación actual de la inclusión laboral de las personas con discapacidad física en establecimientos hoteleros de tercera categoría en el DMQ para obtener una visión más amplia del desarrollo del sector en temas de inclusión.

- Desarrollar el marco metodológico sobre la factibilidad de la inclusión laboral de personas con discapacidad física en establecimientos hoteleros de tercera categoría en el DMQ.
- Proponer conclusiones y recomendaciones para posteriores investigaciones relacionadas al caso de estudio.

## 1.7 Metodología

La teoría general de sistemas, cuyo fundador BERTALANFFY (1968) expresa: “La vida humana y el universo constituyen un sistema; ningún componente se encuentra suelto en la tierra o en el Universo”.

La Teoría General de Sistemas distingue varios niveles de complejidad:

- Sistema: totalidad coherente, por ejemplo, una familia
- Supra-sistema: medio que rodea al sistema; amigos, vecindad, familia extensa
- Subsistemas: los componentes del sistema; individuos.

El turismo es reconocido como una actividad socioeconómica y cultural, que tiene carácter multidisciplinario, es decir relación con gran número de disciplinas ya sea de forma directa o indirecta.

Como, por ejemplo, se puede relacionar con la psicología, sociología, derecho, economía, antropología, salud, educación entre otras. Es decir, al tratar con personas forma parte de un todo que es la sociedad.

La investigación se enfoca hacia el fenómeno de la discapacidad específicamente la discapacidad física, donde a través de las variables establecidas se determinará información que sea favorable a la inclusión laboral en el sector hotelero. El estudio abarca establecimientos hoteleros de tercera categoría del DMQ, donde la importancia radicará en las personas con discapacidad física en el establecimiento

como de las políticas que favorezcan la inclusión laboral y la forma en que esta influye dentro del desarrollo de las actividades diarias.

Según (Naghi, 2005) en el libro Metodología de la investigación afirma que: *“Inicialmente, la investigación debe determinar cómo y por qué nació el problema de investigación, mucho se puede aprender de la gente que está dentro y fuera de la organizaciones observar el medio externo e interno para identificar las consecuencias potenciales y prácticas de la investigación”*.

Por tanto, el diagnóstico situacional es un punto clave de partida para la presente investigación, dado que se identificará los diferentes actores del problema social de la inclusión de las personas con discapacidad física a la sociedad enfocado en el ámbito laboral.

El marco metodológico constituye la parte medular de la investigación, se refiere al desarrollo del trabajo investigativo, la selección de la población y muestra objetivo de estudio, posteriormente se aplica instrumentos para la recolección de datos y finalmente el análisis y la interpretación de los mismos. (León, 2007)

Es así que del desarrollo del marco metodológico depende la obtención de información que se considere de vital importancia para llevar a cabo la presente investigación, determinando características de la población para facilitar el diseño de la propuesta.

Para la recolección de datos resulta importante determinar el método a ser utilizado en el proyecto de investigación como la observación que consiste en la percepción directa del objeto de investigación, puede utilizarse en distintos momentos de una investigación más compleja, en la etapa inicial se usa en el diagnóstico del problema a investigar y es de gran utilidad en el diseño de la investigación. En el transcurso de la investigación puede convertirse en procedimiento propio del método utilizado en la comprobación de la hipótesis.

(Fernández Alarcón, 2010)



Posteriormente el levantamiento de la información mediante entrevistas y observación que son la fuente primaria de la investigación aplicada a la muestra.

“La entrevista es una forma estructurada de comunicación interpersonal, generalmente entre dos personas (entrevistado y entrevistador) debidamente planeada, con un objetivo determinado y con la finalidad de obtener información relevante para tomar decisiones benéficas para ambas partes” (Llanos Rete, 2008).

Por lo tanto, estas herramientas de recolección de datos se van a utilizar dentro del marco metodológico para obtener información de la población en estudio.

## **1.8 Idea a defender**

La inclusión laboral de las personas con discapacidad física en establecimientos hoteleros de tercera categoría del DMQ permitirá mejorar la calidad de vida de este grupo prioritario.

- Variable independiente: Personas con discapacidad física.
- Variable dependiente: Inclusión laboral al sector hotelero (objeto de estudio).

## **1.9 Marco teórico**

### **1.9.1 Percepción de la discapacidad a través del tiempo**

La investigación estudia la factibilidad de la inclusión laboral de las personas con discapacidad física en establecimientos hoteleros de tercera categoría en el Distrito Metropolitano de Quito. En este sentido, es preciso aclarar algunas teorías, entre ellas la Discapacidad a través de la historia.

En la prehistoria (Valencia, 2012) menciona: “Debido a instintos de supervivencia que afrontaron los primeros humanos se llegó a la conclusión que las personas con discapacidad eran abandonadas o muertas por que eran una carga al momento de realizar los traslados en busca de alimento o campamento. Sin embargo,

existen evidencias que durante el neolítico se daban curaciones a personas con escoliosis, acondroplasia o miembros amputados”.

Grecia IX a.C (Inzúa, 2005) señala:

“Amantes de la perfección creían en la perspectiva divina, en donde el nacimiento de un niño deforme anuncia el enojo de los dioses, y el ser humano no puede oponerse, en Esparta las leyes de Licurgo dictaminaban que los recién nacidos que presentarían deformidad o debilidad fueran arrojados desde el monte Taigeto”.

Roma según (Aguado, 1993):

“Hubo contradicciones en cuanto el tratamiento de las personas con discapacidad, por un lado, mataban a los recién nacidos bajo estas condiciones, hacían comercio con las personas con mal formaciones para utilizarlas en exposiciones públicas como diversión y en la mendicidad, y por otro lado, crearon el primer hospital para asistencia de estas personas”.

En el Medioevo (Europa) los hombres anormales, dado a sus características físicas divertían a sus amos es el caso de las personas con enanismo que eran bufones del Rey. Esto fue considerado de cierta forma un avance en el derecho a la vida de los discapacitados, aunque el respeto a la dignidad era nulo.

Después de la caída del imperio romano, la iglesia influyó en el tratamiento de las personas con discapacidad como sostiene Palacios (2008): “*Que las causas que dan origen a la discapacidad son religiosas: un castigo de los dioses por pecados cometidos*”. Por tanto, se condenaba a infanticidio, y las personas “deformes” eran víctima de persecución y rechazo por parte de los religiosos y civiles.

Por otro lado, en Francia las personas discapacitadas eran confinadas a encierros y los fines de semana eran exhibidos al público en zoológicos y circos. Y se los conocía como “fenómenos” ratificado que era un castigo de los dioses por los pecados.

En el siglo XVII, el cristianismo influyó a mejorar la condición de las personas con discapacidad, en la cual se crearon cofradías para la asistencia de ciegos, paralíticos y leprosos. En el siglo siguiente en Suiza, se creó una institución para el cuidado de discapacitados.

En el siglo XX, aún en un mundo excluyente se acuñó un nuevo término de personas “deformes” a minusválidos y se pensó que la discapacidad debía ser curada, por tanto, se los internaba en lugares para estudios médicos donde se les esterilizaba y a esto se suman leyes que les impedían casarse y salir en público.

Después aparece el término integración, que es considerada otra forma de exclusión dado que se los integraba a la sociedad, pero no en igualdad de derechos o en las mismas condiciones o tratos. Y si presentaban discapacidades complejas seguían en instituciones de salud y en casos con tratos inhumanos.

Se observa que a través de la historia las personas con discapacidad han sufrido de cierta forma discriminación por cuestiones de ignorancia de la época en la cual la condición de discapacidad era considerada un castigo divino o que esta persona no es útil en la sociedad, por esto que hubo un estancamiento en cuanto la inclusión plena de las personas con discapacidad en la colectividad.

### **1.9.2 Perspectivas teóricas existentes**

Según Lévi-Strauss (s.f.) Señala: *“Fomentar la teoría estructuralista, manifiesta su base en una estructura, la misma que implica el carácter de sistema. Esto provoca que cada uno de sus elementos se vea relacionados entre sí a tal manera que la modificación de cualquiera de ellos implica una modificación para los demás”* (p.36).

Grandes figuras de la administración como James D. Thompson, Amitai Etzioni, Peter Blau, Victor A. Thompson, Burton Clarke, y Jean Viet aportaron a la creación

de la teoría administrativa del estructuralismo, la presente investigación se valdrá del estructuralismo dado que el mismo amplió el estudio de las interacciones entre los grupos sociales y las organizaciones sociales.

Ahora bien, la teoría se fundamenta en que las organizaciones en este caso el sector hotelero, requieren de participantes con determinadas características que permiten desempeñar a una persona varios papeles en la organización, considerando la interrelación que existe entre la humanidad y el trabajo que condiciona las formas de organización de la sociedad, siendo así que el trabajo es uno de los factores básicos para la vida social.

Por consiguiente, en apoyo a la teoría estructuralista uno de los elementos que se va abordar a lo largo de la investigación es la inclusión laboral considerada como punto clave del desarrollo de un individuo en la sociedad, es por esto que suponer un cambio en este elemento de la sociedad se espera la modificación de los demás elementos para mejoramiento de la calidad de vida de las personas con discapacidad física.

### **1.9.3 Referencias teóricas de la discapacidad y el empleo**

El abordaje de la discapacidad se fundamenta de la teoría del modelo social, Tovar (2006) afirma: *“La discapacidad deja de ser visto de forma individual, es decir, no se le atribuye a la persona, se manifiesta de forma global, se crea una interacción de condiciones dadas, creadas y regidas por la mayor parte del todo”*(p.19).

Las personas discapacitadas son parte de la sociedad y por tanto no pueden ser relegadas de la misma, deben ser integradas.

Lo denominado “diferente”, ha sido el principal motivo para la existencia de prejuicios por parte de la sociedad hacia las personas con discapacidad convirtiéndose en cierta forma discriminación. Esta idea coincide con Abela, J.,

Ortega, J., Pérez, A. (2003), quienes manifiestan que: *“Las personas discapacitadas han sido receptoras de una cantidad de respuestas discriminantes por parte de la sociedad. (p.77).*

Basándose en este concepto se puede afirmar que la sociedad ve la discapacidad de las personas como un hecho anormal con condiciones inferiores tanto en el carácter biológico como fisiológico ajeno a ellos y por tanto difícil de aceptar.

Tomando en cuenta lo mencionado con anterioridad, nace un concepto contrario a la discriminación o exclusión de las personas con discapacidad, en donde el objetivo clave es crear condiciones igualitarias para que las personas se puedan desarrollar de manera íntegra sin importar las limitaciones de cualquier tipo, a esta ideología se la conoce como integración.

En la actualidad al hablar de una discapacidad se vuelve urgente hablar de la integración de estas personas a la sociedad.

Espinosa Ruiz & Antonio (2006) definen: *“Integración significa un cambio de mentalidad muy sencillo, pero de enormes consecuencias: la marginación de los discapacitados no viene dada de sus respectivas discapacidades, la produce la sociedad cuando crea equipamientos no accesibles a ellos. Las barreras las creamos nosotros”.* (p.34), Por tanto, se puede concluir que además de las limitaciones físicas y biológicas de estas personas, existen las limitaciones y barreras creadas por la sociedad que impiden el mejoramiento de la calidad de vida y desarrollo.

#### **1.9.4 Inclusión laboral**

En la actualidad, referirse a la discapacidad, es mencionar la inclusión de estas personas a la sociedad. En la antigüedad hablar de la inclusión era considerado un aspecto ideológico, pero hoy en día referirse a la discapacidad es hablar de la inclusión dado que las personas con discapacidad con el tiempo han logrado mayor notoriedad en la sociedad.

Cuando se comienza con el análisis de la definición de “exclusión”, no se puede omitir a su antónimo: “inclusión”. Así se los presenta, como dos caras de una misma moneda en la sociedad. Reyes (2008).

### **1.9.5 La hotelería fuente de desarrollo**

La hotelería es uno de los sectores económicos estratégicos más atractivos que puede desarrollarse en el mercado de un país, en algunos sectores la hotelería representa la única fuente de desarrollo y sustento económico.

La hotelería o la industria hotelera es definida según Liguori (2007): Es una industria dinámica es decir se mantiene en constante movimiento, el incremento de viajes beneficia a la industria y comprende aquellos negocios que prestan servicios como alojamiento, alimentos y bebidas, tomando en consideración a las personas que viajan por placer y por negocios. (p.13)

Siendo esta industria una de las variables de estudio del objeto de investigación, es importante tomarla en consideración en un breve estudio.

Desde el enfoque del desarrollo Núñez, J. (2010) menciona los siguientes puntos referentes a la industria:

- La industria se caracteriza por ser de servicios.
- Los clientes internos o empleados son parte importante y activa de las organizaciones.
- En la industria se establece un encuentro inmediato entre productor y consumidor. (Hotel - huésped).
- Produce contactos permanentes entre las diferentes áreas o componentes de las organizaciones, sean estos de descanso, diversión, etc.
- De innovaciones constantes y permanentes, en relación a la demanda y competencia existente.

- Recibe impactos directos por situaciones o aspectos de carácter económico, político y social.
- De producción limitada (alojamiento)
- Controles de calidad no definitivos. Se precisa realizar modelos de diagnóstico y control.
- Algunos servicios que ofrece la industria generan ventas directas.
- Las empresas que conforman la industria se caracterizan por poseer al menos 3 características o tipos de negocios:
  - De prestación de servicios
  - De transformación
  - Comercial
- El producto de la industria es de carácter consumible. No se almacena.
- Posee características importantes como la validez en el tiempo y su rigidez en el espacio.
- El trabajo se realiza ininterrumpidamente, es decir, las 24 horas.
- La falta de la dimensión humana es evidente en la prestación de servicios de estas organizaciones.

Se puede deducir que la industria hotelera es competitiva y su principal razón de ser es el ofrecimiento de un servicio de calidad, lo cual involucra a la satisfacción total del cliente. La industria se basa en estrategias y mecanismos para generar ingresos mediante la producción de servicios ligados al alojamiento.

Por otra parte, la hotelería en Ecuador ha prosperado en los últimos años debido al incremento de la demanda turística a nivel nacional e internacional por tal motivo se considera como una fuente de desarrollo social, económico y ambiental considerándola como una hotelería sustentable donde trata de situar en equilibrio a la sociedad, economía y al ambiente para el avance de los pueblos o localidades donde se desarrolla.

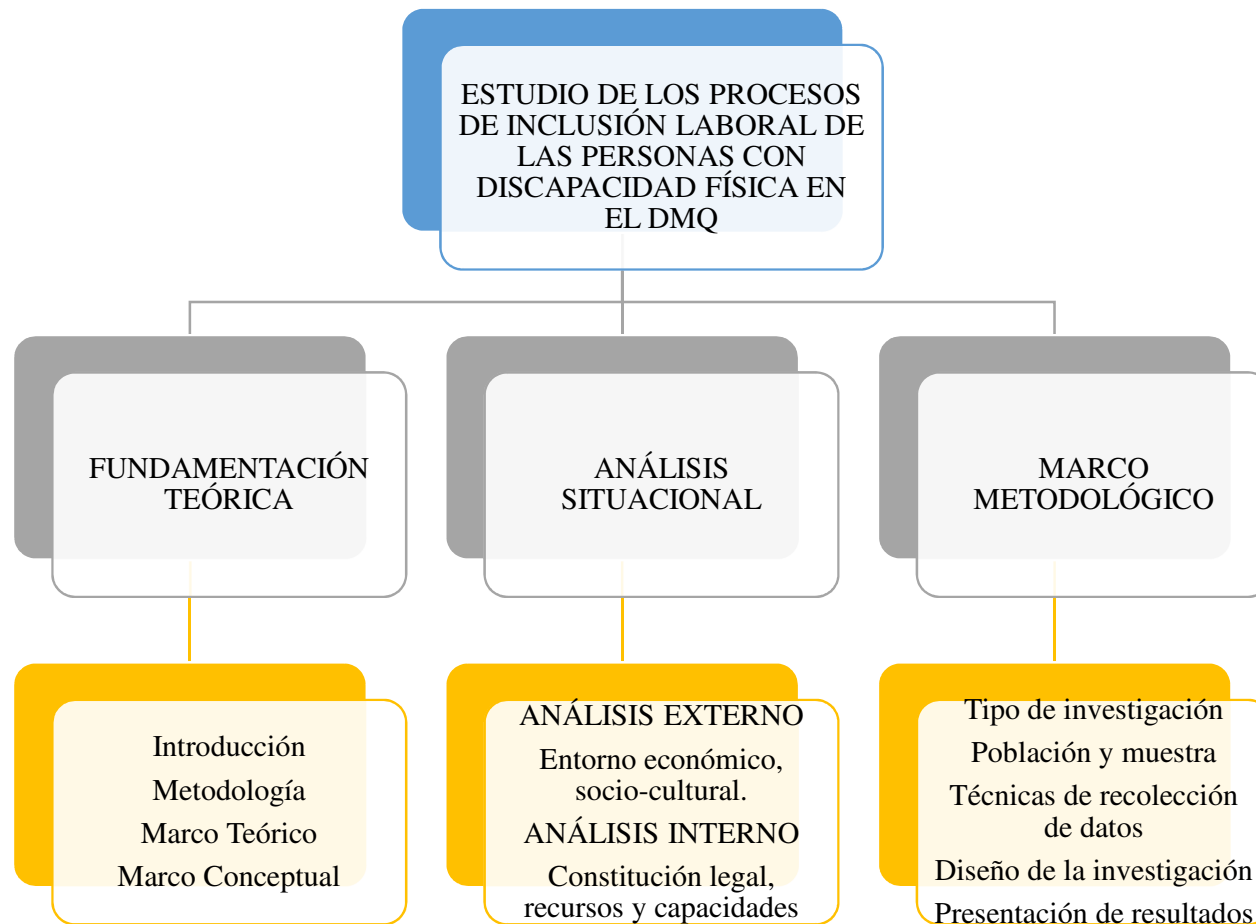


### **1.9.6 La discapacidad como responsabilidad social de las empresas**

La discapacidad como responsabilidad social de las empresas está relacionada con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), donde las empresas contribuyen de forma activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental con el objetivo de mejorar su situación competitiva y su valor agregado.

El Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades (CONADIS), es el único órgano rector para ayudar a las personas con discapacidad a mejorar su estilo y condiciones de vida con la misión de promover, impulsar, garantizar el respeto al derecho de igualdad, no discriminación y sobre todo la plena inclusión de todas las personas con discapacidad y sus familias al ambiente social, laboral y todo aquello estipulado dentro de la Constitución de la República, Ley Orgánica de Discapacidades y Consejos Nacionales para la igualdad.

### 1.9.7 Componentes teóricos



## **1.9.8 Antecedentes investigativos**

### **1.9.8.1 Investigación Cualitativa**

En la actualidad se ha desarrollado temas relacionados con las personas con discapacidad y la inserción laboral de las mismas en el sector hotelero, sin embargo, se han enfocado en el Síndrome de Down como la condición discapacitante, a continuación, se mencionan los siguientes trabajos investigativos:

Ubicado en el repositorio Universidad Israel y desarrollado por Mayra Yesenia Malan en el 2011 está el tema: “Inserción laboral de personas con Síndrome de Down en hoteles de cuatro y cinco estrellas del Distrito Metropolitano de Quito”

El tema de investigación está enfocado en el análisis de la evolución de las personas con Síndrome de Down, dando a conocer cada uno de los aspectos tanto físicos como intelectuales, que caracterizan al Síndrome de Down, demostrando así sus múltiples habilidades y destrezas con las que vinieron al mundo, finiquitando así la necesidad de integrarse dentro del ámbito laboral en los hoteles.

Por otro lado, está el trabajo de investigación desarrollado por Freddy David Prías de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en el 2014, “Propuesta para la Gestión del Talento Humano con Síndrome de Down para su inclusión y desarrollo en hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil”. Estudia el fenómeno de la discapacidad en el ámbito hotelero de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil con características propias del sector, para la creación y adaptación de una propuesta orientada al proceso que conlleva la Gestión de Talento Humano en dichos establecimientos, permitiendo brindar información sobre el Síndrome de Down, discapacidad escogida por el investigador, para favorecer a su inclusión y su desarrollo, como entes capaces y merecedores de oportunidades.

Estos temas pueden servir como antecedentes para estudio de las personas con Síndrome de Down en el ámbito laboral hotelero, pero no abarcan la amplitud de lo

que se pretende determinar con el presente tema de investigación por los numerosos tipos de discapacidades físicas existentes.

El libro de Discapacidad e Integración: Familia, trabajo y sociedad de Salomé Adroher Biossa, realizado en la Universidad Comilla de Madrid, se enfoca en la verdadera inclusión laboral de las personas con discapacidad, que no solo depende de una legislación, sino que está también se ayuda de la regulación, acordes a la realidad de un país y la gestión empresarial.

Esta una propuesta interesante que debería efectuarse en el Ecuador, para un mayor número de personas con discapacidad insertadas laboralmente a la sociedad, que la gestión empresarial intervenga de forma positiva en el cumplimiento de las leyes establecidas y que esta a su vez tenga un órgano regulador activo.

Por otro lado, Diña Pérez autora del libro Gestión de recursos laborales, formativos y análisis de puestos de trabajo para la inserción socio laboral de personas con discapacidad, en el cual asevera que la inclusión laboral de las personas con discapacidad se puede llevar a cabo en diferentes modalidades (Centros Ocupacionales, Centros Especiales de empleo, Empleo con Apoyo y el Empleo Ordinario). Considerando que la inclusión socio laboral también depende de la participación de las personas con discapacidad en las diferentes modalidades de formación profesional en talleres de empleo y talleres.

Este es otro factor importante en tomar en consideración en la presente investigación en la formación que se les puede brindar a las personas con discapacidad física para que tengan las competencias necesarias para ocupar los diferentes perfiles laborales dentro de un hotel.

### 1.9.8.2 Investigación Cuantitativa

Se tomará en consideración estudios realizados sobre la discapacidad física en el Ecuador, dado que se han impulsado algunos proyectos en cuanto a la igualdad e inclusión social de grupos prioritarios.

Uno de los proyectos que ha tenido mayor alcance es el denominado Manuela Espejo, el cual se presta servicios médicos, donación de aparatos ortopédicos y de varias índoles y hasta programas de vivienda para personas con discapacidad.

Existe información estadística recogida por el CONADIS y el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, en los cuales se registra que hasta abril del 2015 en la provincia de Pichincha existen 14.040 personas con discapacidad física y en el Ecuador 50.482 personas con discapacidad física constituyendo el 57% de toda la población con discapacidad a nivel nacional.

Determinar la población que tiene discapacidad física en el área de estudio permite desarrollar de manera objetiva y estratégica la investigación puesto que se indagaran en cuanto la oferta y la demanda laboral en el campo hotelero de las personas con discapacidad física entre otras variables que están contempladas en las 5 Fuerzas de Porter de esta forma se hará el levantamiento de información para determinar la factibilidad de la inclusión laboral como fuente del desarrollo económico y mejoramiento de la calidad de vida de las personas con discapacidad física.

### 1.9.9 Marco Conceptual

Dentro del marco conceptual se abarcan términos que lo a lo largo del desarrollo del proyecto de investigación se utilizaran para su fácil lectura y comprensión.

**Accesibilidad:** La accesibilidad es una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar todos sus espacios y mobiliario. (Accesibilidad arquitectónica, s.f.)

**Barreras arquitectónicas:** Son los impedimentos que se presentan en el interior de los edificios frente a las distintas clases y grados de discapacidad. (Accesibilidad arquitectónica, s.f.)

**Barreras sociales:** La Sociedad debe estar basada en el principio de igualdad de derechos entre personas con y sin discapacidad. Lo que significa, que las necesidades de todo individuo son de la misma importancia, y, que todos los recursos deben emplearse de tal manera que garanticen una oportunidad igual de participación a cada persona. (Accesibilidad arquitectónica, s.f.)

**Deficiencia:** Toda pérdida o anomalía, permanente o temporal, de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. Incluye la existencia o aparición de una anomalía, defecto o pérdida de una extremidad, órgano o estructura corporal, o un defecto en un sistema funcional o mecanismo del cuerpo. (OMS, 2008)

**Derechos Humanos:** “La expresión Derechos Humanos sirve para denominar una categoría específica de normas jurídicas. Designa una especie particular dentro del género derecho”. (Arévalo Álvarez, 1997)

**Desarrollo sostenible:** “Significa gestionar y conservar la base de recursos naturales y orientar los cambios institucionales y tecnológicos de manera que se asegure la capacidad de satisfacción continuada de las necesidades de las presentes y futuras generaciones”. (Pangea, 2014)

**Discapacidad:** Toda restricción o ausencia debida a una deficiencia, de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen considerado normal para el ser humano. Puede ser temporal o permanente, reversible o irreversible. Es una limitación funcional, consecuencia de una deficiencia, que se manifiesta en la vida cotidiana. La discapacidad se tiene. La persona “no es” discapacitada, sino que “está” discapacitada. (OMS, 2008)

**Discriminación:** Consiste en dar trato de inferioridad a una persona por motivos raciales, religiosos, políticos o económicos. Generalmente, al hablar de discriminación nos referimos a la discriminación en sentido negativo, pues se está tratando indebidamente a una persona por causas injustificadas. Ahora bien, actualmente existe también "discriminación positiva" que consiste en ayudar a un colectivo desfavorecido de la sociedad para que pueda conseguir la equidad social. (OMS, 2008)

**Factibilidad:** Se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados. Generalmente la factibilidad se determina sobre un proyecto. (Alegsa, s.f.)

**Inclusión Laboral:** Empleo integrado en empresas normalizadas, es decir, empleo exactamente igual y en las mismas condiciones de tareas, sueldos y horarios que el de cualquier otro trabajador sin discapacidad, en empresas donde la proporción mayoritaria de empleados no tenga discapacidad alguna. (Definiciones, s.f.)

**Integración social:** Significa integrar a la vida comunitaria a todos los miembros de la sociedad, independientemente de su origen, de su actividad, de su condición socio-económica o de su pensamiento es un proceso dinámico y multifactorial que supone que gente que se encuentra en diferentes grupos sociales (ya sea por cuestiones económicas, culturales, religiosas o nacionales) se reúna bajo un mismo objetivo o precepto. (Definiciones, s.f.)

**Marginación:** Es un fenómeno multidimensional y estructural originado, en última instancia, por el modelo de producción económica expresado en la desigual distribución del progreso, en la estructura productiva y en la exclusión de diversos grupos sociales, tanto del proceso como de los beneficios del desarrollo. (Conapo, 2011)

**Minusvalía:** Es la situación desventajosa en que se encuentra una persona determinada, como consecuencia de una deficiencia o discapacidad que limita, o impide, el cumplimiento de una función que es normal para esa persona, según la edad, sexo y los factores sociales y culturales. (OMS, 2008)



## **CAPÍTULO II**

### **DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

El diagnóstico situacional es importante ya permite determinar todos los factores internos, externos y elementos que influyen de manera directa e indirecta dentro de las organizaciones y de la población objeto de estudio.

#### **2.1 Análisis Externo**

Dentro del análisis externo se estudian varios factores que no pueden ser controlados por la empresa, pero deben ser analizados ya que influyen de forma general dentro de las organizaciones, y se dividen en macro ambiente y microambiente para una mejor comprensión.

##### **2.1.1 Macro ambiente**

El Macro ambiente está conformado por factores ajenos a la organización afectando de manera general a empresas y grupos de personas. Por ende, estos factores inciden en la elaboración de la investigación porque muestra una perspectiva amplia del ambiente en que se desarrollará el mismo. Para su elaboración es necesario el análisis del entorno económico. Socio cultural, tecnológico, geográfico, político y legal.

##### **2.1.1.1 Entorno Económico**

Dentro del entorno económico se describe la situación económica del grupo de interés o de estudio, donde se analiza en un principio indicadores de Ecuador para posteriormente describir y analizar indicadores del Distrito Metropolitano de Quito. Estos indicadores son: análisis del PIB, renta per cápita, tasa de desempleo, inflación y balanza comercial.

### 2.1.1.1.1 Análisis del PIB

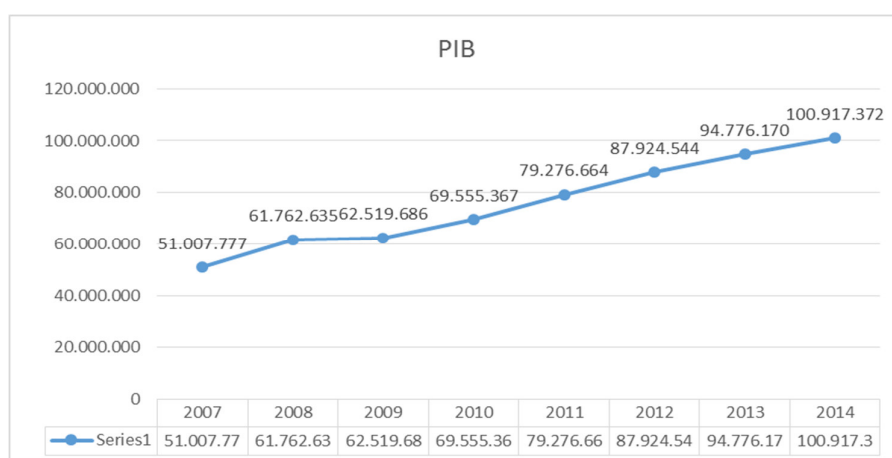
Resulta importante realizar el análisis del PIB de Ecuador, para entender la situación real acerca de la producción nacional referente a todos los sectores, especialmente conocer la contribución de la actividad turística al PIB nacional, ya que, según estudios realizados en los últimos años, el turismo sigue escalando posiciones dentro de los productos no petroleros del país.

**Tabla 1**  
PIB anual del Ecuador 2007-2014

PIB	Valor PIB
2007	51.001.777
2008	61.762.635
2009	62.519.686
2010	69.555.367
2011	79.276.664
2012	87.924.544
2013	94.776.170
2014	100.917.372

**Fuente:** (Banco Central del Ecuador, 2014)

**Adaptado por:** Las autoras



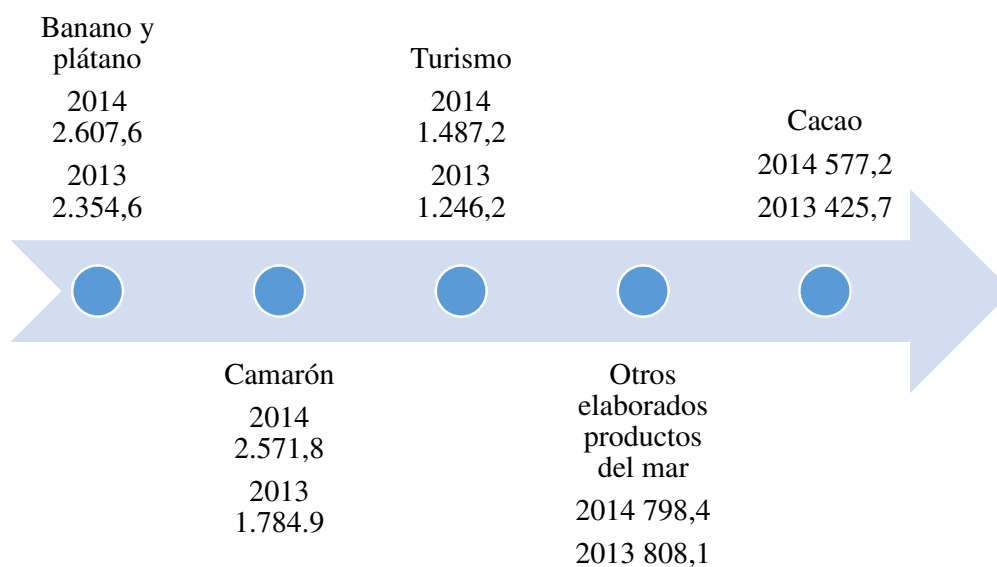
**Figura 1** PIB anual del Ecuador 2007-2014

**Fuente:** (Banco Central del Ecuador, 2014)

**Adaptado por:** Las autoras

Según el Informe Estadístico Mensual número 1962 del mes de agosto de 2014 realizado por el Banco Central del Ecuador, se puede observar que el PIB del año 2013 correspondiente a \$94.776,17 millones de dólares y en el año 2014 de \$100.917,30 millones de dólares lo que significa que existe una tasa de crecimiento del PIB de 6,48% en comparación con el año anterior.

De la misma manera, la actividad turística ha crecido de manera significativa en los últimos años, generando importantes ingresos dentro de la economía del país, 1500 millones de dólares son por la exportación de servicios turísticos ocupando la tercera fuente de ingresos no petroleros del Ecuador y su porcentaje de participación en el PIB según datos del Ministerio de Turismo es:



**Figura 2** Posición de turismo en la economía (enero a diciembre 2013-2014)

**Fuente:** (Quito Turismo, 2015)

**Adaptado por:** Las autoras

En el año 2013, el turismo aportó al PIB nacional con \$1.246,2 millones de dólares que equivale a 1,31%, en cambio para el año 2014 el porcentaje de participación incrementó a 1,47% del PIB nacional con un total de \$1.487,2 millones

de dólares en el mismo año. Lo que significa que el turismo en el país cada vez toma más impulso y aporte dentro de la economía ecuatoriana, por lo que únicamente con la aplicación de un turismo sustentable y participativo se puede potenciar a Ecuador como lugar turístico a nivel mundial.

#### 2.1.1.1.2 PIB per cápita

El Producto Interno Bruto (PIB) per cápita es considerado como un indicador económico que resulta de la división entre el PIB y la población a mitad de año, el cual sirve para estimar la riqueza económica de un país. (Banco Mundial, s.f.).

Según el sitio web del (Banco Mundial, 2014), Ecuador a partir del 2011 ha mantenido un incremento significativo del PIB per cápita, esto significa que mientras transcurre el tiempo la calidad de vida de los habitantes ecuatorianos ha mejorado. Los datos obtenidos se representan en la siguiente tabla.

**Tabla 2**  
PIB per cápita de Ecuador 2011-2014

PIB per cápita	Valores
2011	5.223,4
2012	5.702,2
2013	6.051,2
2014	6.345,8

**Fuente:** (Banco Mundial, 2014)

**URL:** <http://bit.ly/1S7gvqZ>

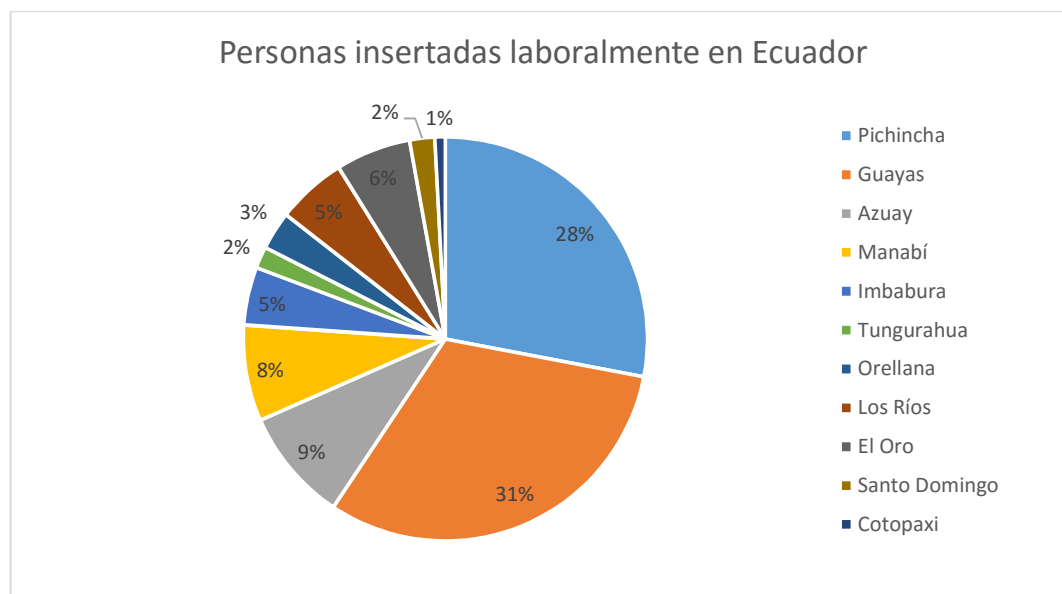
**Adaptado por:** Las autoras

El PIB per cápita, considerado como un indicador de bienestar social, en el año 2013 registró USD 6.051,2 pero en el año 2014 se registró un valor de USD 6.345,8 correspondiente a un incremento de 4,87%. Por lo expuesto anteriormente, el incremento del PIB per cápita positivamente influyó sobre la actividad turística y hotelera del país, por lo que el ingreso por persona incrementó, las familias ecuatorianas destinaron mayores presupuestos para actividades de turismo,

recreación, viajes hasta el año 2014, pero es conveniente indicar que por la crisis económica mundial que se vive en este año, es probable que las personas destinen menos presupuesto para viajes y recreación porque evidentemente la tasa de desempleo ha incrementado gradualmente.

### 2.1.1.1.3 Tasa de desempleo de personas con discapacidad física

El desempleo es considerado como un problema social, que todo gobierno debe atender para mejorar la calidad de vida de todos sus habitantes. Según el Servicio de Integración Laboral para personas con discapacidad (SIL, 2015), en el Ecuador han sido insertadas laboralmente 14.516 personas según como se muestra en la siguiente figura.



**Figura 3** Personas insertadas laboralmente en Ecuador

**Fuente:** (SIL, 2015)

**Adaptado por:** Las autoras

Por datos expresados en la tabla anterior, en la provincia de Pichincha han sido insertados 4.028 personas con discapacidad en el 2015, ocupando el segundo lugar correspondiente a un 27,75% después de la provincia del Guayas con 4.507 personas discapacitadas insertadas laboralmente.

Con estos datos analizados, se llega a la conclusión que con una población total de 408.021 personas con discapacidad (CONADIS, Estadísticas de personas con discapacidad, 2015) únicamente 14.516, se encuentran con empleo correspondiente al 3,56% a nivel nacional, mientras que en la provincia de Pichincha teniendo como una población total de personas con discapacidad a 61.682 solo el 6,53% se encuentra laboralmente insertadas con un total de 4.028 personas.

La tasa de desempleo nacional en septiembre del 2015, se ubicó en 4,28% en comparación al 3,90% del mismo mes del año anterior, por lo que se nota una diferencia significativa en el incremento del desempleo en el país porque en estos últimos años se evidencia una crisis mundial que afecta también a nuestro país según la encuesta realizada por el (INEC, 2015).

Tomando en consideración que la tasa de desempleo se obtiene con la división del número de personas desocupadas entre la Población Económicamente Activa (PEA), y dado que no se cuenta con información de la tasa de desempleo de las personas con discapacidad física se procederá a realizar el respectivo cálculo:

Datos:

Número de personas con discapacidad física desocupadas: 30.250

PEA discapacitados: 4.028

$$\text{TASA DESEMPLEO: } \frac{\text{Nro. Desempleados discapacitados}}{\text{PEA discapacitados}}$$

$$\frac{30.250}{4.028}$$

$$7,51\%$$

Considerando los datos anteriores, mediante el cálculo realizado, se determina que la tasa de desempleo para las personas con discapacidad física llega al 7,51%, por lo

que aún en el país no se habla de una inclusión laboral sucesiva, las empresas en su mayoría no cumplen con la normativa para dar empleo digno a las personas con discapacidad física, es evidente que la tasa de desempleo nacional incrementa gradualmente por lo que la tasa de desempleo de las personas con discapacidad se incrementa también.

#### 2.1.1.1.4 Tasa de inflación

La inflación es calculada a través del Índice de Precios al Consumidor del Área Urbano (IPCU), a partir de una canasta de bienes y servicios que son demandados por los consumidores de clase media y baja, establecida mediante una encuesta de hogares.

Según el (Banco Central del Ecuador, 2016), la tasa de inflación anual del país en los últimos años es la siguiente:

**Tabla 3**  
Tasa de inflación en Ecuador

Años	Tasa de inflación
2011	5,41%
2012	4,16%
2013	2,70%
2014	3,67%
2015	3,38%
2016 (Enero)	3,09%

**Fuente:** (Banco Central del Ecuador, 2016)

**Adaptado por:** Las autoras

Considerando que la tasa de inflación de un país representa el aumento porcentual de los precios en un cierto período temporal, se puede observar en la tabla anterior que la tasa de inflación más baja registrada del período fue en el 2013 de 2,70% y la tasa de inflación a enero del 2016 es de 3.09% ha disminuido en comparación al año 2015 de 3.38%.

Por lo antes mencionado, la inflación afecta en la adquisición de bienes y servicios para los ecuatorianos, por lo que en estos últimos años de crisis mundial se puede ver afectado el ámbito turístico.

### **2.1.1.2 Entorno Sociocultural de personas con discapacidad física**

Este entorno provee de una perspectiva a cerca de la distribución, características de la población en estudio, nivel de formación o educación, nivel de ingresos de la población objeto de estudio, correspondiente a las personas con discapacidad física del Distrito Metropolitano de Quito.

#### **2.1.1.2.1 Factores demográficos**

Los factores demográficos son utilizados para medir la densidad poblacional de un grupo de personas que habitan en un lugar determinado, dentro de este punto, se realiza el análisis desde lo macro hacia lo micro; es decir, tomando en consideración desde la población de Ecuador, hasta la población con discapacidad física en el Distrito Metropolitano de Quito.

##### **2.1.1.2.1.1 Tamaño de la población**

De acuerdo con datos establecidos en el censo poblacional del año 2010, el Instituto de Estadística y Censos realizó estimaciones a cerca del crecimiento de la población para los siguientes años, estimando así para el año 2015 16'278.844 habitantes y para el 2016 se estima 16'528.730 habitantes, siendo así las provincias de Guayas, Pichincha y Manabí las de mayor concentración poblacional en el país, como se muestra en el siguiente cuadro. (INEC, 2013)



DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR PROVINCIAS 2010-2016							
PROVINCIAS	Año Calendario						
	2.010	2.011	2.012	2.013	2.014	2.015	2.016
AZUAY	739.520	753.493	767.695	781.919	796.169	810.412	824.646
BOLÍVAR	191.631	193.689	195.719	197.708	199.646	201.533	203.344
CAÑAR	235.814	240.248	244.754	249.297	253.863	258.450	263.048
CARCHI	171.746	173.410	175.050	176.662	178.228	179.768	181.265
COTOPAXI	424.663	431.243	437.826	444.398	450.921	457.404	463.819
CHIMBORAZO	476.255	481.498	486.680	491.753	496.735	501.584	506.325
IMBABURA	413.657	419.919	426.223	432.543	438.868	445.175	451.476
LOJA	467.671	473.331	478.964	484.529	490.039	495.464	500.794
PICHINCHA	2.667.953	2.723.509	2.779.370	2.835.373	2.891.472	2.947.627	3.003.799
TUNGURAHUA	524.048	530.655	537.351	544.090	550.832	557.563	564.260
SANTO DOMINGO	379.378	387.229	395.133	403.063	411.009	418.957	426.910
EL ORO	624.860	634.481	644.000	653.400	662.671	671.817	680.845
ESMERALDAS	551.712	561.605	571.382	581.010	590.483	599.777	608.906
GUAYAS	3.778.720	3.840.319	3.901.981	3.963.541	4.024.929	4.086.089	4.146.996
LOS RÍOS	805.514	817.676	829.779	841.767	853.622	865.340	876.912
MANABÍ	1.420.348	1.436.259	1.451.873	1.467.111	1.481.940	1.496.366	1.510.375
SANTA ELENA	318.247	326.215	334.276	342.408	350.624	358.896	367.235
MORONA SANTIAGO	153.163	157.551	161.948	166.345	170.722	175.074	179.406
NAPO	106.953	109.514	112.151	114.805	117.465	120.144	122.838
PASTAZA	86.470	89.053	91.699	94.373	97.093	99.855	102.655
ZAMORA CHINCHIPE	95.194	97.676	100.170	102.684	105.213	107.749	110.296
SUCUMBÍOS	181.287	186.072	190.896	195.759	200.656	205.586	210.532
ORELLANA	137.786	140.663	143.421	146.058	148.573	150.977	153.269
GALÁPAGOS	25.884	26.576	27.284	28.000	28.726	29.453	30.172
<b>ZONAS NO DELIMITADAS</b>	<b>33.754</b>	<b>34.547</b>	<b>35.348</b>	<b>36.153</b>	<b>36.967</b>	<b>37.784</b>	<b>38.607</b>
<b>TOTAL PAÍS</b>	<b>15.012.228</b>	<b>15.266.431</b>	<b>15.520.973</b>	<b>15.774.749</b>	<b>16.027.466</b>	<b>16.278.844</b>	<b>16.528.730</b>

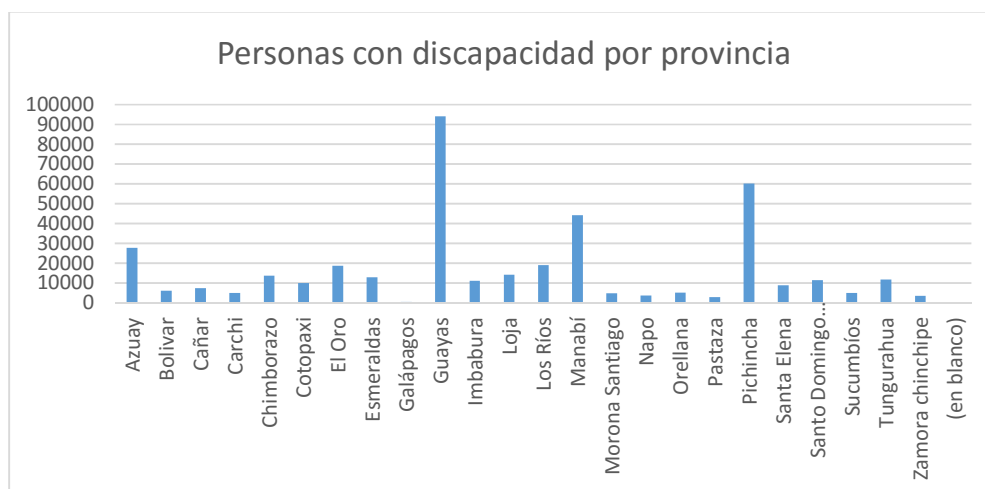
**Figura 4** Proyección poblacional por provincias de Ecuador

**Fuente:** (INEC, 2013)

**Adaptado por:** Las autoras

Ecuador contó con una población total estimada para el 2015 de 16'278.844 habitantes de los cuales 401.538 personas cuentan con algún tipo de discapacidad que corresponde al 2,47% de la población total.

Por otra parte según datos estadísticos obtenidos del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS, 2015), en Ecuador existen 401.538 personas con algún tipo de discapacidad y en la provincia de Pichincha se encuentran 60.137 correspondientes al 14,98% de las personas con discapacidad registradas a nivel nacional según el Registro Nacional de Discapacidades publicado en agosto de 2015 como se expresa en la siguiente figura.

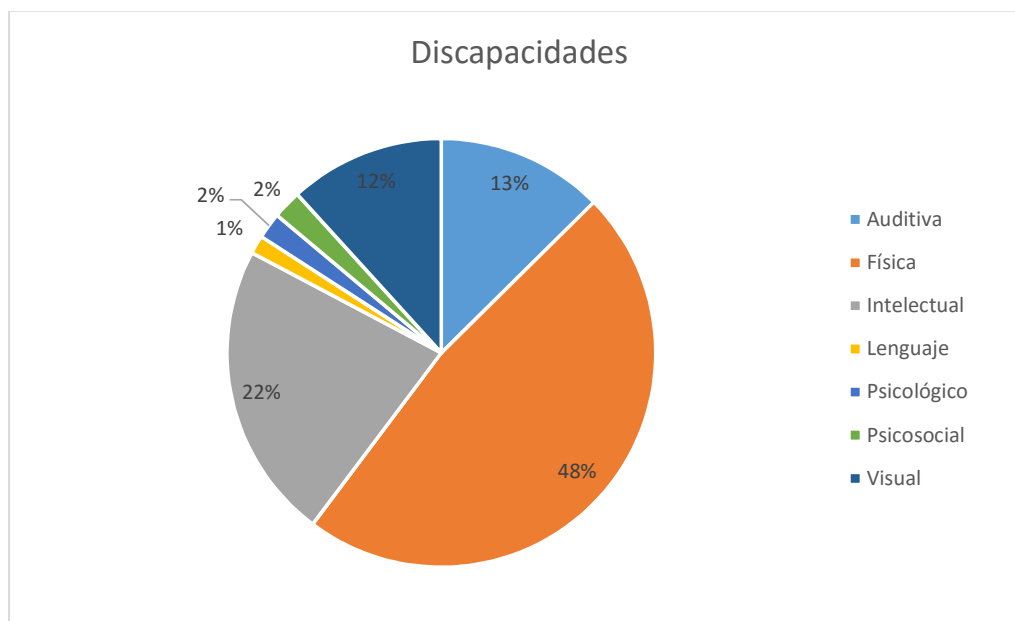


**Figura 5** Personas con discapacidad por Provincia

**Fuente:** (CONADIS, Estadísticas de personas con discapacidad, 2015)

**Adaptado por:** Las autoras

Según estadísticas del CONADIS, publicadas en agosto de 2015 se han podido identificar los siguientes datos correspondientes a nivel nacional de las personas con discapacidad:



**Figura 6** Población porcentual por tipo de discapacidad en Ecuador, agosto 2015

**Fuente:** (CONADIS, Estadísticas de personas con discapacidad, 2015)


**Adaptado por:** Las autoras

Por lo tanto, al analizar el estudio realizado por el CONADIS, se considera que el mayor número de personas con discapacidad en el país, son las personas con discapacidad física que han sido tomadas en consideración para el objeto de estudio por representar la mayoría de discapacitados en el país con 191.384 personas correspondientes al 47,66% de la población total de personas con discapacidad en Ecuador.

Finalmente se analiza la población con discapacidad física en el Distrito Metropolitano de Quito, por lo que se puede observar los datos en la siguiente tabla obtenida en la página web del CONADIS.

**Tabla 4**

Personas con discapacidad en Pichincha y su distribución por cantón

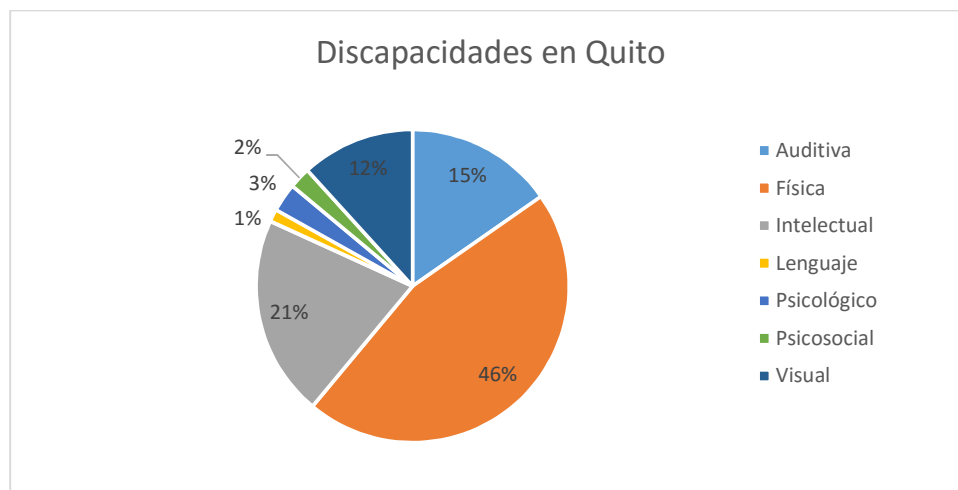
Provincia/ Cantón	Auditi va	Física	Intele ctual	Lenguaj e	Psicoló gico	Psico- Social	Visual	Total
Pichincha	9382	27699	13017	809	1706	1317	7048	60978
Cayambe	383	688	439	21	22	16	185	1754
Continúa								

Mejía	204	627	462	18	34	24	136	1505
Pedro Moncayo	190	273	206	24	11	13	10	817
Pedro Vicente Maldonado	35	229	127	13	5	15	43	467
Puerto Quito	40	225	149	11	2	12	42	481
Quito	8245	24657	11175	699	1584	1191	6329	53880
Rumiñahui	241	796	338	17	44	34	161	1631
San Miguel De Los Bancos	44	204	121	6	4	12	52	443

**Fuente:** (CONADIS, Registro Nacional de Discapacidades, 2015)

**Adaptado por:** Las autoras

Según el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades en el informe “Registro Nacional de Discapacidades” en abril de 2015, en el Cantón Quito existen 24.657 personas con discapacidad física, lo que representa el 46% del total de personas con discapacidad en el DMQ, los cuáles son los beneficiarios del presente trabajo de investigación como se muestra en la siguiente figura.



**Figura 7** Discapacidad en Quito

**Fuente:** (CONADIS, Registro Nacional de Discapacidades, 2015)

**Adaptado por:** Las autoras

### 2.1.1.2.1.2 Distribución por edades.

La población ecuatoriana se encuentra distribuida por edades de la siguiente manera según datos estadísticos del censo poblacional del 2010 como se muestra en la tabla a continuación:

**Tabla 5**  
Distribución de la población de Ecuador al 2015

Grupos de edad	Total	Grupos de edad	Total
< 1 año	335.228	40 – 44	958.496
1-4	1.346.286	45 – 49	845.420
5 - 9	1.685.985	50 – 54	737.032
10 – 14	1.630.352	55 – 59	619.035
15 – 19	1.534.163	60 – 64	497.521
20 – 24	1.412.068	65 – 69	386.769
25 – 29	1.294.477	70 – 74	289.321
30 – 34	1.192.678	75 – 79	202.419
35 – 39	1.081.112	80 y más	230.482
<b>TOTAL</b>			<b>16.278.844</b>

**Fuente:** (INEC, 2013)

**Adaptado por:** Las autoras

Según cifras presentadas por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), la proyección poblacional estimada en el país fue de 16'278.844 habitantes para el año 2015, siendo las personas que oscilan entre 5-9 años, 10-14 años y 15-19 años la población mayoritaria de población ecuatoriana, considerando de esta manera que la mayor población en Ecuador se encuentra entre la niñez y juventud superando así cada uno de estos rangos poblacionales 1,5 millones de habitantes; por otra parte la demografía de adultos y adultos en edad mayor va decreciendo gradualmente, por tal razón se entiende que la población económicamente activa (PEA) es cada vez más reducida.

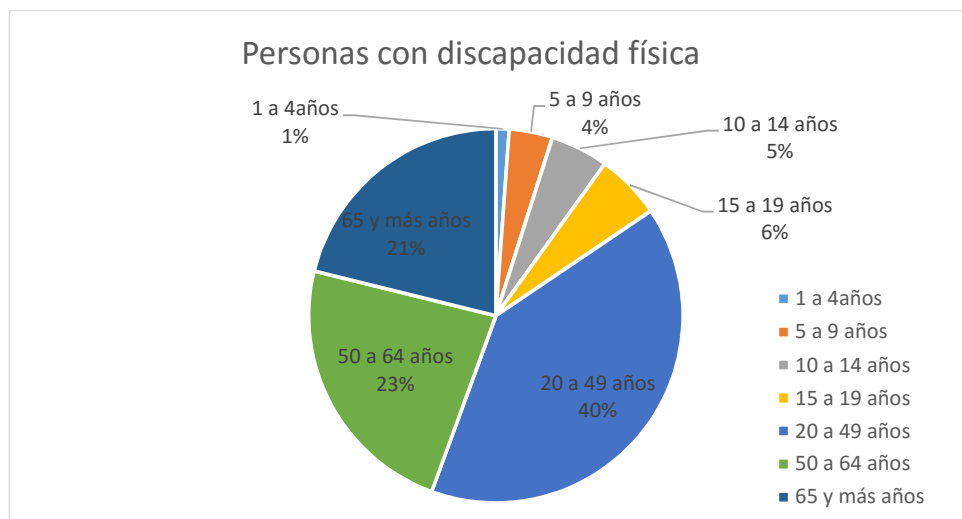
Adicionalmente, según estudios realizados por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador y el CONADIS, se analiza la población del Distrito Metropolitano de Quito que posee discapacidad física, ya que es considerada como la población objeto de estudio y a continuación se muestra las estadísticas con respecto a la distribución por edades.

**Tabla 6**  
Distribución de la población con discapacidad física carnetizada por edades 2014-2014

Edad (grupo)	Número de personas con discapacidad	Porcentaje
<b>1 a 4 años</b>	278	1%
<b>5 a 9 años</b>	909	4%
<b>10 a 14 años</b>	1214	5%
<b>15 a 19 años</b>	1372	6%
<b>20 a 49 años</b>	9718	40%
<b>50 a 64 años</b>	5653	23%
<b>65 y más años</b>	5134	21%
<b>TOTAL</b>	<b>24278</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2014)

**Adaptado por:** Las autoras



**Figura 8** Personas con discapacidad física

**Fuente:** (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2014)

**Adaptado por:** Las autoras

La distribución poblacional por edades con discapacidad física en el DMQ, suman 24278 personas carnetizadas, según la última presentación de datos en el año 2014 por el Ministerio de Salud Pública y así obteniendo que entre la edad de 20 a 49 años existen 9718 con discapacidad física que corresponden al 40% de la población total y por otra parte entre la edad 1 a 4 años existen 278 personas con discapacidad física lo que corresponde al 1% entendiéndose de esta manera que las discapacidades físicas no son adquiridas al nacer sino en el transcurso de la vida por factores ajenos al ser humano por lo que corresponde a un porcentaje minoritario dentro de la estadísticas.


#### 2.1.1.2.1.3 Niveles de formación

De acuerdo a las estadísticas publicadas en el Censo de Población y Vivienda en el 2010, la tasa de analfabetismo es de 6,75% a nivel nacional, lo que se representa 280.823 hombres correspondiente a una tasa de analfabetismo de 5,8% y 391.273 mujeres con una tasa de analfabetismo de 7,7%. (INEC, 2012)

#### Niveles de formación en Quito

Se considera importante analizar el nivel de formación de los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito para conocer realmente el grado de interés que poseen para actividades o situaciones de interés nacional como la inserción laboral de personas con discapacidad física por lo que se muestra en la publicación de Quito en cifras en la siguiente tabla.

**Tabla 7**  
Nivel de Instrucción en el DMQ

Nivel de formación en el DMQ	Total de la población	PEA
Primario	27,67%	21,20%
Continúa		

Secundario	24,50%	25,7%
Superior	22,50%	28,24%
Postgrado	2,4%	3,0%
Otros	22,9%	21,9%
Total	100%	100%

**Fuente:** (Quito Turismo, 2015)

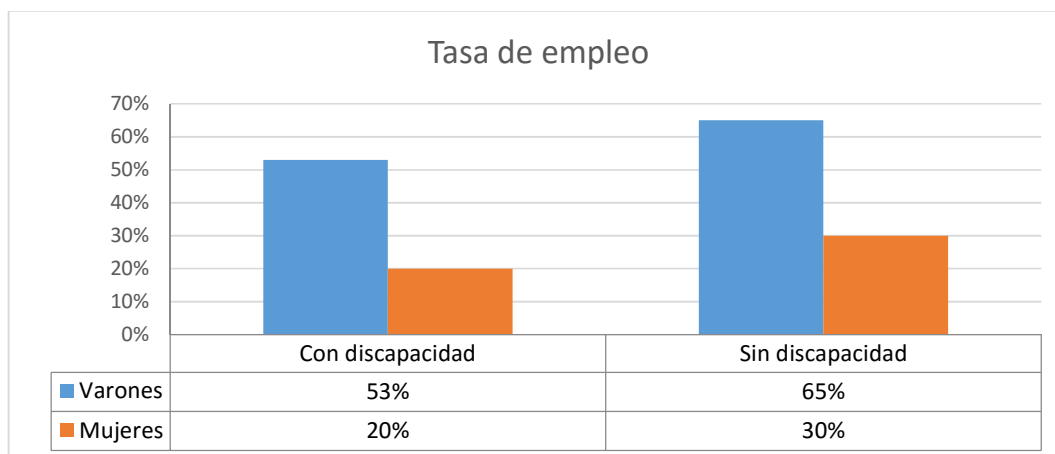
**Adaptado por:** Las autoras

Tomando como referencia los datos mencionado en la tabla anterior, se considera que Quito puede ser llamada como la Ciudad del Conocimiento, ya que aparte de que el 3% de la población económicamente activa tenga niveles de formación de postgrado en la ciudad, además cuenta con el 32% de las universidades de todo el país (Quito Turismo, 2015), por lo que resulta evidente que la población quiteña está apta para poner en práctica conocimientos de inserción tanto social como laboral de personas que posean algún tipo de discapacidad y en este caso que se habla de discapacidad física.

#### **2.1.1.2.1.4 Niveles de ingresos**

Es evidente que la discapacidad afecta la vida de las personas, un claro ejemplo es la menor participación económica, tienen más posibilidades de estar desempleadas y que generalmente ganan menos cuando trabajan. Según los datos mundiales de la Encuesta Mundial de Salud indican que las tasas de empleo son menores entre los varones y mujeres como lo muestra la siguiente figura.



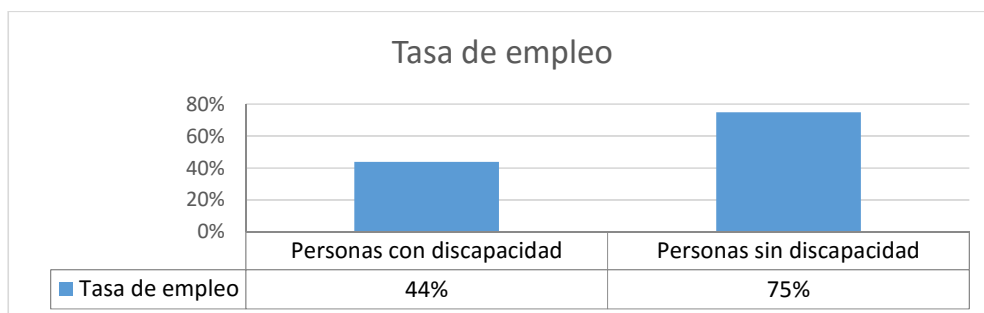


**Figura 9** Tasa de empleo

**Fuente:** (Organización Mundial de la Salud, 2011)

**Adaptado por:** Las autoras

Un estudio realizado por la (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2015) (OCDE), se comprobó que en 27 países, las personas con discapacidad en edad de trabajar, en comparación con las personas sin discapacidad llegan a experimentar desventajas muy significativas en el mercado laboral y tienen menores oportunidades de empleo como se muestra en la figura respectiva:



**Figura 10** Tasa de empleo

**Fuente:** (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2015)

**Adaptado por:** Las autoras

### 2.1.1.3 Entorno Geográfico

El entorno geográfico provee de toda la información necesaria acerca de las características del lugar objeto de estudio donde se realizará el trabajo de investigación, se trata aspectos como la ubicación geográfica, clima, infraestructura

vial-acceso, servicios básicos que influyen en el comportamiento social de la población en estudio.

### 2.1.1.3.1 Ubicación Geográfica del Distrito Metropolitano de Quito



**Figura 11** Mapa del Distrito Metropolitano de Quito

**Fuente:** (EPMMOP, s.f.)

**Adaptado por:** Las autoras

Quito, capital de Ecuador se encuentra ubicada geográficamente en  $0^{\circ}13'47''$  S de latitud, es la segunda capital más alta del mundo, conocida como “Patrimonio cultural de la Humanidad”. La ciudad está sobre la hoya de Guayllabamba, está dividida en 32 parroquias, las mismas que se encuentran conformadas por barrios. Según la página web de fondoquito, Quito fue nombrado como Distrito Metropolitano desde el 27 de diciembre de 1993, cuenta con una extensión de 352 km<sup>2</sup>, su temperatura oscila entre 8° a 24°C, la ciudad de Quito cuenta con 2'239 141 habitantes.

El Distrito Metropolitano de Quito limita con algunas provincias y varios cantones de la provincia de Pichincha como: al norte con la provincia de Imbabura, al sur limita con los cantones Rumiñahui y Mejía, al este con los cantones Pedro Moncayo y la provincia de Napo y al oeste con los cantones Pedro Vicente Maldonado, Los Bancos y la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

### **2.1.1.3.2 Clima**

El clima de Quito tiende del templado al cálido, ya que su altitud oscila entre los 2200 msnm y los 3100 msnm. Las parroquias periféricas tienden a tener un clima más cálido como los Valles de los Chillos, Cumbayá y Tumbaco, así como también más seco como Carapungo, Calderón, Pomasqui y la Mitad del Mundo; pero en la meseta el clima es variable, en la mañana puede salir el sol y para la tarde caer un fuerte aguacero.

En el año, Quito posee un clima primaveral a excepción de un periodo seco y otro lluvioso, ambos de alrededor cuatro meses de duración. El periodo seco se da entre los meses de junio y septiembre, siendo los meses más calurosos y de ventiscas, junio y agosto. El periodo lluvioso se da entre los meses de enero y abril, siendo los más húmedos marzo y abril, con presencia de granizo. La temperatura media varía entre los 10° C (50° F) y los 22° C (71° F), dependiendo de si llueve o no (respectivamente). Las mínimas temperaturas se registran en la madrugada, 2° C (35° F), las máximas se registran alrededor del mediodía, 25° C (77° F). (Quito Find your adventure, s.f.)

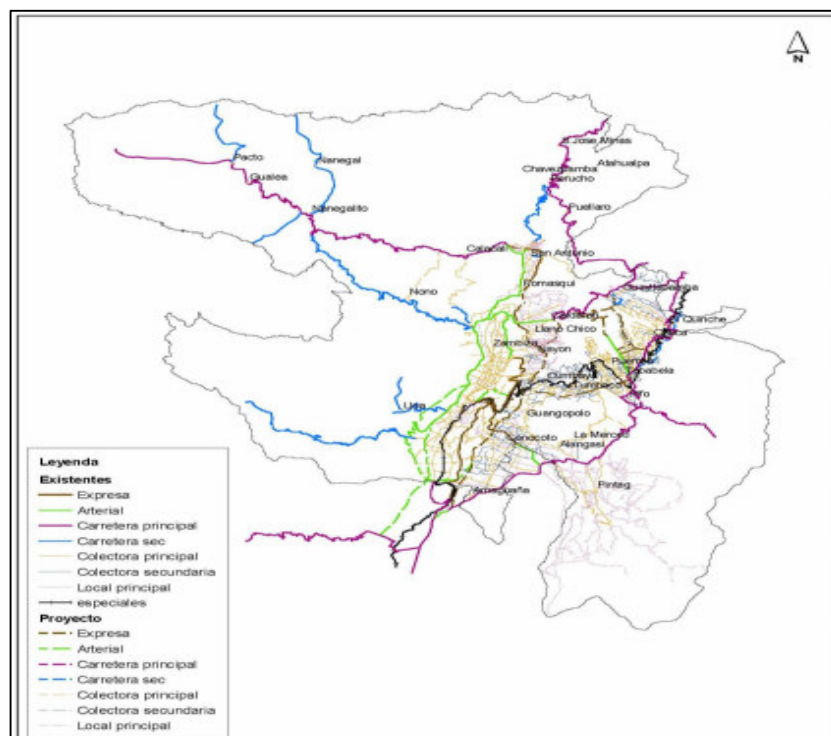
Entre los meses de julio y agosto, existen menos precipitaciones en Quito, porque lo que es recomendable realizar actividades de ocio y recreación, así como también realizar actividades en bien de la comunidad para que las personas con discapacidad física puedan sentirse integradas a la sociedad y que formen parte importante de la misma. (Weather Guide, 2015)

### **2.1.1.3.3 Infraestructura vial**

La infraestructura vial de un determinado lugar corresponde al conjunto de elementos físicos que posibilitan el libre tránsito de vehículo y otros medios de transporte terrestre que tenga como destino otro lugar de interés. La Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas (EPMMOP, s.f.), es la entidad pública

encargada de dar mantenimiento a las vías para que se encuentren en buen estado y así permita el libre tránsito y movilidad de los pobladores y turistas de Quito.

Según informes presentados por la (Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda, s.f.), la infraestructura vial de Quito corresponde a las vías principales actuales contenidas en el mapa del Plan General de Desarrollo Territorial (PGDT) del Distrito Metropolitano del 2001. A continuación, se presentan las vías de mayor interés en el DMQ.



**Figura 12** Red Vial Principal-Distrito Metropolitano de Quito

**Fuente:** (Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial 2012-2022, 2011)

**Adaptado por:** Las autoras

Las vías de acceso a la ciudad son la Panamericana al Sur, Autopista Córdova Galarza y la Panamericana al norte y noreste de la ciudad, son consideradas como vías anchas ya que transitan gran cantidad de vehículos porque permite la conexión con otras provincias mediante la red vial a nivel nacional.

Las vías periféricas son Nueva Occidental, Mariscal Sucre, Nueva Oriental, Avenida Morán Valverde y la Avenida Eloy Alfaro (al norte), son vías consideradas

de gran capacidad ya que permite trasladarse fácilmente por toda la ciudad de norte a sur o viceversa y se encuentran conectadas con las vías de acceso a la ciudad.

Las vías de conexión con los sectores un tanto alejados de la ciudad son la Autopista Rumiñahui y la vía Interoceánica desde el intercambiador de Cumbayá. Son vías que soportan gran capacidad vehicular y así como permiten la conexión con la red vial nacional hacia el oriente y hacia el sur.

Las vías penetrantes son consideradas como la Avenida Galo Plaza Lasso, 10 de agosto al norte y Maldonado al sur, estas vías mencionadas permiten acceder a la parte central de la ciudad y se encuentran conectadas con las vías periféricas como el Intercambiador de Carcelén al norte y el Intercambiador de Guajalo al sur.

Las vías urbanas principales son consideradas todas aquellas vías con por lo menos 4 carriles, asfaltadas, que permite el acceso a urbanizaciones o a sectores determinados de la ciudad y que corresponden a los sistemas de corredores principales para el transporte público.

#### **2.1.1.3.4 Servicios Básicos**

Todas las ciudades en vías de desarrollo, deben manejar planes para el mejoramiento de los servicios básicos de su población, ya que con ello se muestra el trabajo arduo en el Modelo de Gestión de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, por lo tanto, a Quito se le ha tomado como un modelo de gestión para el desarrollo integro de otras ciudades del país.

El Distrito Metropolitano de Quito cuenta con varios servicios básicos para el pleno desarrollo de su población como:

- Agua Potable y Alcantarillado

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento -EPMAPS- invierte para mejorar y ampliar la cobertura de servicios básicos en el Distrito Metropolitano de Quito. En los últimos cuatro años, la empresa destinó \$166 millones para la realización de 539 obras de agua potable y alcantarillado que beneficiaron a 311 mil habitantes de la ciudad.

- Electricidad

Según datos obtenidos en la página oficial de la Empresa Eléctrica Quito (EEQ), se puede observar en la siguiente figura, el área de servicio que tiene la empresa para bienestar de la ciudad y de sus pobladores.

La (Empresa Eléctrica Quito, s.f.) Cuenta con un área de servicio de 14.971 km<sup>2</sup> cubriendo cantones como Quito, Rumiñahui, Mejía, Pedro Vicente Maldonado, San Miguel de los Bancos y parte de Puerto Quito y Cayambe en la provincia de Pichincha, también Quijos y El Chaco en la provincia de Napo, contando con alrededor de 1.002.520 contadores de energía beneficiando así a 2'826.228 habitantes con un 99,54% de cobertura.

- Recolección de Basura

Según el INEC, mediante los datos obtenidos en el último censo poblacional realizado en el año 2010, muestra que los habitantes del Cantón Quito en un 96,52% desechan la basura mediante el sistema de recolección de basura, mientras que el 0,88% de la población la arroja a una quebrada o terrenos inutilizados dentro de la ciudad, el 1,93% quema sus desechos y el 0,42% lo hace de otras formas. (INEC, 2010).

En conclusión, el Distrito Metropolitano de Quito, cuenta con una buena cobertura de servicios básicos para aquellas personas que habitan o llegan de visita a

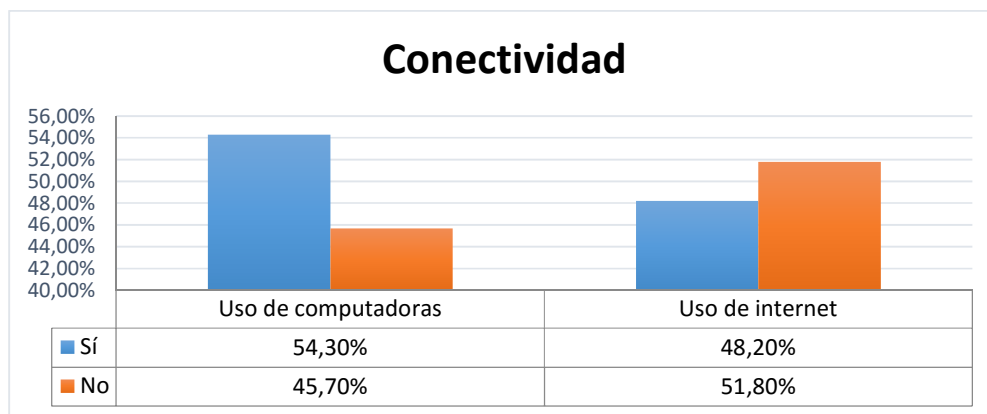
la ciudad, además se considera de esta manera que las personas con discapacidad física pueden satisfacer sus necesidades en cuanto a servicios básicos, ya que el DMQ cuenta con una buena cobertura de servicios básicos.

#### 2.1.1.4 Entorno Tecnológico

Dentro del entorno tecnológico se analiza la conectividad de los habitantes del DMQ ya que se utiliza como medio para obtener información, así como la comunicación, también el comportamiento que tiene la población frente a la globalización y a la utilización de las TIC's a nivel local.

##### 2.1.1.4.1 Conectividad

La conectividad es una de los factores utilizados para medir el uso de las TIC's dentro de una población, por lo que resulta importante analizar la disponibilidad de computadores, uso de internet en hogares en el DMQ, datos que se muestran a continuación en las siguientes tablas.



**Figura 13** Uso de computadoras e internet en Quito-año 2012

**Fuente:** (INEC, 2012)

**Adaptado por:** Las autoras

Según estadísticas del INEC en el año 2012, el 54,3% de las familias de Quito hacen uso de computadoras respecto a la población total y un 48,2% de las familias hacen uso del internet. Cabe destacar que estos datos aún no han sido actualizados

para el año 2015, pero es probable que esta cifra haya incrementado ya que al hablar de tecnología, la población mundial, nacional y local, cada vez más va adaptándose a la misma ya que se ha convertido en una necesidad para el desarrollo de los pueblos, muestra de ello se observa una mayor cantidad de usuarios de las TIC's ya que la información se encuentra al alcance de gran número de personas, permitiendo así la comunicación, entre empresarios y empleados, clientes con colaboradores en hoteles, personas con discapacidad con instituciones de apoyo a las mismas.

#### **2.1.1.4.2 Sistemas informáticos utilizados en el sector**

Desde el año 2013, se han desarrollado varios sistemas informáticos a nivel mundial para las personas con discapacidad, como por ejemplo los sistemas de acceso que son interfaces adaptadas para que las personas con discapacidad física puedan utilizar una computadora, y estos pueden ser sobre teclados, pantallas táctiles, bastones digitales entre otros. Cabe destacar que para este tipo de discapacidad se necesita proyectos desarrollados a nivel de hardware y estos pueden ser: teclados de conceptos, ratones bucales, emulador de ratón por reconocimiento de voz, teclado de conceptos luminosos, emulador de ratón por pulsadores entre otros. (UCO, s.f.)

En América Latina, especialmente en Chile, se ha desarrollado en el año 2013, una aplicación llamada la calculadora que habla, es un software para personas con discapacidad visual y motora, su descarga es de forma gratuita desde el internet, su enfoque de empleo es gracias a un teclado con relieve para personas con ceguera, por otro lado, posee opciones con barrido automático mediante el uso del teclado o pulsador para las personas con discapacidad física. (Discapacidad on line, 2013)

#### **2.1.1.4.3 Nuevas tendencias tecnológicas**

En años pasados, para conocer una ciudad, se lo hacía mediante la cartografía o aventurarse a conocer el lugar, pero en la actualidad mediante el uso de tecnología porque resultaba complicado trasladarse a ciertos sitios con computadoras o ir a un



cyber net, existe la gran ventaja de utilizar los teléfonos celulares inteligentes conocidos como Smartphone, donde los usuarios pueden acceder fácilmente a la información de internet así como para obtener información acerca de un lugar en específico, rutas para llegar a su destino y también información acerca de eventos públicos que realice el Municipio en beneficio a las personas con discapacidad física.

Mediante publicaciones estadísticas realizadas por el INEC en el año 2013, el 16,9% de las personas encuestadas tienen un teléfono inteligente que permite acceder ampliamente a la tecnología como enviar y recibir correos; por tal razón existe un incremento significativo del uso de teléfono inteligente en comparación al 8,4% registrado en el 2011, es decir un incremento de 8,5 puntos. (INEC, 2013)

En el caso del Distrito Metropolitano de Quito según la información publicada en el portal de Datos Abiertos Quito, existen estadísticas de que el 75,42% de la población total utiliza un teléfono móvil, teniendo como analfabetismo digital de 16,32% hasta el 02 de junio de 2015, considerado como un porcentaje relativamente bajo ya que la población cada vez se va familiarizando con la tecnología por necesidad y para acceder fácilmente a la información. (Datos Abiertos Quito, 2015)

#### **2.1.1.4.3.1 Tecnologías para la movilidad personal**

Este tipo de tecnologías están relacionadas con la movilidad de las personas y las barreras arquitectónicas, por lo que son instrumentos utilizados para disminuir la discapacidad física, realizando una función específica del cuerpo que no lo puede realizar como brazos o soportes articulados, comunicadores adosados a silla de ruedas, micro-robots, grúas adaptadas.

El chip para parapléjicos es un dispositivo creado por científicos británicos que consiste en implantarlo en los nervios espinales, el cuál libera impulsos eléctricos a las personas con discapacidad física para que puedan ejercitarse. (Andalucía es digital, 2014)

### **2.1.1.5 Entorno Político**

Dentro del entorno político se analiza la forma de gobierno de Ecuador, estabilidad política y los planes y programas gubernamentales que se aplican dentro del país y así de esta manera se tendrá una visión amplia de la influencia que estos aportan para el desarrollo de la investigación.

#### **2.1.1.5.1 Forma de Gobierno**

El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, pluricultural y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada. (Asamblea Nacional, 2008)

El gobierno ecuatoriano está organizado por 5 funciones constitucionales como se detalla a continuación:

- La Función ejecutiva según el Art. 141 la Presidenta o Presidente de la República, es quién ejerce dicha función, es el jefe del Estado y de Gobierno y responsable de la administración pública.
- La Función Legislativa se ejerce por la Asamblea Nacional, que se integrará por asambleístas elegidos para un período de cuatro años.
- La Función Judicial y Justicia Indígena es quien tiene la potestad de administrar justicia emana del pueblo y se ejerce por los órganos de la Función Judicial y por los demás órganos y funciones establecidos en la Constitución.
- La Función de Transparencia y Control Social corresponde al pueblo; quién es el mandante y el primer fiscalizador del poder público, en ejercicio de su derecho a la participación.

La Función Electoral garantiza el ejercicio de los derechos políticos que se expresan a través del sufragio, así como los referentes a la organización política de la ciudadanía. (Asamblea Nacional, 2008)

#### **2.1.1.5.2 Estabilidad política**

Desde años pasados, Ecuador ha sido un país de inestabilidad política, ya que hasta antes del 2007, los gobiernos no llegaban a culminar con éxitos son periodos presidenciales para los cuales fueron elegidos por el pueblo ecuatoriano ya sea por golpe de estado o por derrocamiento constitucional. En conclusión, los gobiernos electos no lograban terminar con sus mandatos de 4 años tal y como lo establece la Constitución del Ecuador.

A partir del año 2007 es electo como presidente de la República del Ecuador, el Economista Rafael Correa Delgado, que nuevamente fue reelecto en año 2013 hasta el 2017, es ahí cuando el país ha recuperado estabilidad política, por ende, las empresas privadas extranjeras deciden invertir en el país beneficiando de esta manera a los sectores involucrados en el cambio de la matriz productiva del país. (Presidencia República del Ecuador, s.f.)

##### **2.1.1.5.2.1 Estabilidad política en el Distrito Metropolitano de Quito**

En la ciudad de Quito en los últimos 15 años, ha existido estabilidad porque la mayoría de alcaldes han terminado su período para los cuales han sido electos. Actualmente el alcalde de Quito, es el Abogado Mauricio Rodas, quien presentó su informe a la ciudadanía quiteña sobre la gestión que realizo en el año 2015, este informe lo presento el día sábado 27 de febrero en el Concejo Metropolitano. (Puente, 2015)

### 2.1.1.5.3 Planes y programas gubernamentales

El Buen Vivir Plan Nacional 2013-2017 plantea varios objetivos enfocados a mejorar la calidad de vida de las personas y especialmente de aquellas que poseen algún tipo de discapacidad como se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 8**  
Objetivos del Buen Vivir acorde a la investigación

Objetivo	Detalle
Objetivo #2	Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad.
Objetivo #3	El mejoramiento de la calidad de vida de la población, incluyendo a las personas con discapacidad física objeto de estudio.
Objetivo #4	Fortalecer las capacidades y potencialidades de la población, tomando en consideración las personas con discapacidad física.
Objetivo #6	Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral en estricto respeto a los derechos humanos.
Objetivo #9	Garantizar el trabajo digno en todas las formas
Objetivo #10	Impulsar la transformación de la matriz productiva
Objetivo #12	Garantizar la soberanía y la paz, profundizar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana

**Fuente:** (SENPLADES, 2013)

**Adaptado por:** Las autoras

Dentro del Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador (PLANDETUR 2020, 2007) en el segundo objetivo del plan, se habla de crear condiciones para que el turismo sostenible sea considerado como un eje dinamizador de economía que busca mejorar la calidad de vida de toda la población y satisfacer la demanda turística actual, aprovechando de esta manera las ventajas comparativas del país.

De esta manera la ejecución del (PLANDETUR 2020, 2007), permite coordinar esfuerzos públicos, privados y también comunitarios bajo diferentes criterios como la sostenibilidad, competitividad y sobre todo de una gestión descentralizada que se ejecuta desde el gobierno nacional hasta los gobiernos autónomos descentralizados

provinciales, cantonales y parroquiales para el desarrollo del turismo sostenible en Ecuador.

El proyecto *Promoción y exigibilidad de los derechos políticos y laborales de las personas con discapacidad*, es ejecutado por las cinco Federaciones Nacionales de y para la Discapacidad desde el mes de septiembre del 2006, se encuentra dividido en dos componentes el proyecto; el primero se refiere a la fase de Participación Ciudadana que pretende involucrar a las personas con discapacidad en el ámbito político del país para que de esta manera se respete su derecho al voto, comunicación e información, uso de TIC's, cumplimiento de sus derechos así como la fácil accesibilidad a espacios físicos.

El segundo componente de este proyecto tiene que ver con el Sistema de Integración Laboral (SIL, 2015), correspondiente a la unidad especializada en asistencia en temas de inserción laboral normalizada de personas con discapacidad, además brinda información sobre el mercado laboral disponible, autoevaluación, capacitación, asesoramiento y apoyo integral en el proceso de inserción laboral. Este proyecto cuenta con el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) la misma que promueve los derechos políticos y laborales de las personas con discapacidad a nivel mundial. (Federaciones Nacionales De y Para la Discapacidad del Ecuador, s.f.)

Por otra parte, la Misión solidaria “Manuela Espejo” fue creada en el año 2009 por la Vicepresidencia de la República, que representa el Primer Estudio Bio-social sobre las discapacidades en el Ecuador realizando de esta manera un análisis de la realidad de personas con poseen algún tipo de discapacidad, logrando así conocer una visión más real de las personas con algún tipo de discapacidad, una vez concluida la fase de diagnóstico, la Misión solidaria inició la fase de atención integral para llegar a las personas con discapacidad con las llamadas ayudas técnicas como colchones, cojines anti-escaras, pañales entre otros; además de contar con atención médica, vivienda, bono, rehabilitación, nutrición y derechos.

Por lo que, el desarrollo de este programa entre los años 2009 y 2012 ha impulsado el desarrollo de planes y programas que ayuden a la inclusión social, educativa, laboral y política. (Vicepresidencia de la República del Ecuador, 2009)

#### **2.1.1.5.4 Convenios y programas de cooperación internacional**

La Federación Nacional De ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF), es una entidad pública sin fines de lucro, la cual agrupa a personas con discapacidad física y su fin es fortalecer el trabajo digno de sus afiliados mediante capacitación, vivencias, información con el objetivo de lograr que las personas con discapacidad física sean autosuficientes.

La (FENEDIF, s.f.), es considera como una organización pionera que lucha por la inserción laboral de personas con discapacidad física en Ecuador y América Latina, en sus 20 años de vida institucional ejecutó varios proyectos asesorados y financiados por organismos de cooperación a nivel nacional e internacional como: Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), Microsoft, Banco Mundial entre otros; con los recursos obtenidos ha logrado promover y exigir a entidades públicas y privadas el cumplimiento de los derechos humanos de las personas con discapacidad física en el campo laboral y político.

La FENEDIF trabaja conjuntamente con varias organizaciones nacionales e internacionales como Disability Rights Fund, Banco Interamericano de Desarrollo, Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, Ministerio De Inclusión Económica y Social, Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo y con el Banco Mundial para luchar por los derechos humanos, políticos y laborales de personas con discapacidad física.

#### **2.1.1.6 Entorno legal**

Mediante el entorno legal, se puede llegar a conocer a cerca de la legislación de un determinado país, grupo de habitantes o sector, por lo que resulta importante

analizarlo dentro del proyecto de investigación ya que se revisan leyes, reglamentos, derechos que amparan a las personas con discapacidad física en Ecuador.

#### **2.1.1.6.1 Los Derechos Humanos y la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de personas con discapacidad.**

En referencia a la presente investigación, Las Naciones Unidas en 1948 a través de la Asamblea General, aprobaron la Declaración Universal de los derechos Humanos. Fue redactada con la finalidad de exaltar el valor de la persona por el hecho de condenar atrocidades cometidas en años anteriores.

En 1945 Ecuador pasa a ser parte de las Naciones Unidas, en virtud del cumplimiento de estos derechos.

En la Declaración de los Derechos Humanos se da importancia al ser humano desde su nacimiento, tomando como referencia la igualdad y libertad de una persona. Tal y como se manifiesta en el artículo 7 «Todos los seres en igual de condiciones y de protección contra la discriminación».

La Declaración en sus 30 artículos manifiesta sobre la inclusión, como medio de inclusión y desarrollo de las personas discapacitadas.

Años posteriores en el 2006 se realizó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Siendo en el 2008 que entra en vigor, en la página 7 del prefacio del documento se menciona:

La Convención representa un cambio del paradigma en el trato de las personas con discapacidad: se ha pasado de una perspectiva médica o caritativa a un enfoque de derechos humanos, que vela por que las personas con discapacidad tengan acceso y puedan participar en las decisiones que influyen en su vida y solicitar reparación en caso de que se violen sus derechos.

En su artículo 1, La declaración manifiesta como principal objetivo:  
*“Promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente”*. (ONU, 2008).

De manera concreta, establece los derechos y condiciones que una persona discapacitada debe gozar en la sociedad.

#### **2.1.1.6.2 Discapacidad en el Ecuador**

Ecuador forma parte de las Naciones Unidas desde 1945, formó parte de la fundación de la Convención realizada para los Derechos Humanos, por tanto, se ve en la responsabilidad de cumplir y respetar los derechos del ser humano.

Narváez (2011) relata que a finales de los 80 se funda el CIASDE, quien en 1991 crea “Primer Plan Nacional de Discapacidades”, en 1992, se expide la “Ley sobre las discapacidades”, por lo cual surge el CONADIS, con autonomía propia, se encargó de gestionar las políticas, coordinar e impulsar acciones de inversión para las personas con discapacidad del país.

SENPLADES (2005) expide el “II Plan Nacional de Discapacidades”, donde se plantean tres objetivos específicos: la prevención, la atención y la integración social, destacándose el objetivo de transformar la sociedad en incluyente.

En 2008, Entra en vigencia la actual Constitución Ecuatoriana, el destino de las personas discapacitadas se ha ido desarrollando en la inclusión laboral.

#### **2.1.1.6.3 Constitución del Ecuador**

Grijalva, A. (2009) menciona: La Constitución permite que, dentro de la forma organizativa del Estado, se cuente con una planificación para cumplir los objetivos trazados. Frente a esto es oportuno enmarcar que los discapacitados, como grupos vulnerables, dentro de la planificación, poseerán cierto tipo de características o



beneficios especiales en asuntos de carácter económicos y sociales, que facilitarán su desarrollo. (p.12)

La Constitución ecuatoriana del 2008, realizada por la Asamblea Constituyente en Montecristi, hace referencia a la preocupación por los grupos prioritarios, apoyando la inclusión de los mismos a la sociedad.

A continuación, se cita literalmente algunos artículos de la Constitución 2008:

El artículo 11-12 hace mención a la no discriminación, entre los mismos se incluyen a las personas discapacitadas. De igual forma se señala al Estado como ente regulador, con el fin de promover la igualdad en entes que se encuentren en situaciones de desigualdad.

Frente a los derechos y garantías que brinda la Constitución ecuatoriana es importante mencionar el artículo 35 de la misma, que hace referencia a los grupos de atención prioritaria frente a la atención especializada que deben recibir de parte de los organismos públicos y privados.

El artículo 47 hace referencia a la inclusión a los derechos de las personas discapacitadas y su familia, como medio para la equiparación de oportunidades. Es importante añadir la importancia de estos derechos y el impacto que causaren en estas personas, los cuales permiten en gran medida, el acceso a programas y beneficios que en cierto tiempo no existieron para ellos o eran jerarquizados. Dentro de este campo se puede destacar lo siguiente en forma general:

- Atención especializada en entidades públicas como privadas según sus necesidades específicas. Haciendo referencia al acceso a la salud.
- El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades.
- Acceso a una vivienda adecuada como de barreras arquitectónicas.
- Educación en igualdad de condiciones y especializada.

El artículo 48 menciona las medidas que el Estado adopta para el cumplimiento de sus derechos. Dentro de las mismas destacamos.

- Inclusión social: su desarrollo estará derivado a través de políticas y programas estatales y privados que permitan la participación de estas personas.
- De igual forma el Estado garantizará exoneraciones y rebajas crediticias, con el fin de desarrollar entes productivos a través del negocio propio y la educación.
- Participación política de las personas discapacitadas, como medio de responsabilidad para con el país.
- El Estado sancionará la discriminación y abandono de las personas discapacitadas como grupo prioritario.

Finalmente el artículo 49 señala el acceso de las personas discapacitadas a capacitarse periódicamente.

#### **2.1.1.6.4 Ley Orgánica de Discapacidades**

Ley Orgánica de Discapacidades (2012), mantiene y garantiza los derechos de las personas discapacitadas, de manera más específica.

El artículo 1 manifiesta la detección oportuna de la discapacidad y la rehabilitación como medida para garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las personas discapacitadas, tanto establecidos en la Constitución como en los instrumentos internacionales. Además, busca garantizar la participación plena y efectiva de las personas con discapacidad en ámbitos sociales y políticos de carácter público como privado.

Lo cual hace alusión a la no exclusión o discriminación como medio de protección para las personas discapacitadas, destacando la igualdad de oportunidades.

LOD (2012) en el artículo 6 manifiesta: *“Una persona discapacitada es aquella que presente disminución o supresión temporal de alguna de sus capacidades, sean sensoriales, físicas, mentales e intelectuales, las cuáles se ven restringidas en un 30 % de su participación en actividades diarias”*.

El artículo hace alusión del significado de una persona con una condición discapacitante, destacando la disminución o supresión temporal de sus capacidades, siendo estas físicas, sensoriales, mentales e intelectuales.

#### **2.1.1.6.5 Código del Trabajo Ecuador**

En el artículo 38 del Código de Trabajo del Ecuador inciso 33; hace referencia a que el empleador público o privado que cuente con una nómina de 25 trabajadores como mínimo, se ve obligado a contratar a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad, en el primer año de vigencia de esta Ley, contado desde la fecha de su publicación en el Registro Oficial. En el segundo año, la contratación será del 1% del total de los trabajadores, en el tercer año el 2%, en el cuarto año el 3% hasta llegar al quinto año en donde la contratación será del 4% del total de los trabajadores, siendo ese el porcentaje fijo que se aplicará en los sucesivos años.

El contrato laboral deber ser escrito en la inspección de trabajo, en donde se mantendrá un registro de cada caso, si la persona con discapacidad no está en condiciones de realizar un contrato laboral esta deberá ser representada por un tutor, Tal condición será habilitada mediante la presentación del carnet expedido por el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS).

En el inciso de 35 se expresa que las empresas e instituciones públicas o privadas, para facilitar la inserción laboral de las personas con discapacidad, deberán realizar las respectivas adaptaciones a los diferentes puestos de trabajo de conformidad a la

Ley de Discapacidades y las normas INEN que rigen en el país en cuanto la accesibilidad al medio físico y los convenios, acuerdos, declaraciones internacionales legalmente.

Art.3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Ninguna persona discapacitada podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio.

## **2.2 Microambiente**

En el microambiente se plantean los factores que influyen de forma directa o indirecta en el objeto de estudio que son los establecimientos hoteleros de tercera categoría en el DMQ. Conociéndose como estos factores a la competencia, proveedores, clientes, entre otros.

### **2.2.1 Establecimientos hoteleros de Tercera Categoría**

Los establecimientos hoteleros son empresas dedicadas a ofrecer de manera habitual alojamiento a las personas mediante un precio establecidos con o sin servicios complementarios como alimentación, lavandería entre otros.

Según el Catastro General de Establecimientos en Quito, se puede cuenta con 208 establecimientos hoteleros de tercera categoría, por lo que resulta necesario definir cada uno de los establecimientos hoteleros como se detalla a continuación.

#### **2.2.1.1 Albergue de tercera categoría**

Albergue es un establecimiento hotelero el cual presta servicios de alojamiento con habitaciones compartidas con otros clientes.

El Reglamento de Actividades Turísticas regula que los albergues de tercera categoría deben contar con requisitos mínimos como se menciona:

- Zonas de uso común como librerías, zonas de videojuegos, internet y televisión.
- Organización de actividades y pequeñas visitas guiadas.
- Alojamiento compartido en grupos o con otro tipo de turistas.

#### **2.2.1.2 Hostal de tercera categoría**

Hostal es todo establecimiento hotelero que preste servicios de alojamiento y alimentación al público mediante precio, su capacidad no debe ser mayor a veintinueve ni menor a doce habitaciones.

El Reglamento de Actividades Turísticas regula que los hostales de tercera categoría deben contar con requisitos mínimos como se menciona:

- De recepción, atendido por personal que también se encargará del servicio telefónico.
- De pisos, para el mantenimiento, limpieza y preparación de las habitaciones a cargo de las camareras, las cuáles dependerán de la capacidad del establecimiento, por lo que una camarera debe ocuparse de dieciocho habitaciones por lo menos, debiendo contar con una camarera cuando la capacidad sea inferior a dieciocho habitaciones.
- De comedor, permite sustituir al cliente uno de los platos que componga el menú.
- De lavandería y planchado, propio del establecimiento o contratado.
- Teléfono público en recepción.
- Botiquín de primeros auxilios.

### **2.2.1.3 Hostal residencia de tercera categoría**

Hostal residencia es todo establecimiento hotelero que preste al público servicios de alojamiento y adicionalmente servicio de desayuno disponiendo de un servicio de cafetería, sin ofrecer servicios de comedor y tendrá un máximo de veintinueve habitaciones y un mínimo de doce.

El Reglamento de Actividades Turísticas regula que los hostales residencia de tercera categoría deben contar con requisitos mínimos como se menciona:

- De recepción, atendido por personal que también se encargará del servicio telefónico.
- De pisos, para el mantenimiento, limpieza y preparación de las habitaciones a cargo de las camareras, las cuáles dependerán de la capacidad del establecimiento, por lo que una camarera debe ocuparse de dieciocho habitaciones por lo menos, debiendo contar con una camarera cuando la capacidad sea inferior a dieciocho habitaciones.
- De lavandería y planchado, propio del establecimiento o contratado.
- Teléfono público en recepción.
- Botiquín de primeros auxilios.

### **2.2.1.4 Hotel de tercera categoría**

Hotel es considerado como todo establecimiento hotelero que de forma habitual preste al público servicios de alojamiento, comida y bebidas mediante precio con un mínimo de treinta habitaciones.

El Reglamento de Actividades Turísticas regula que los hoteles de tercera categoría deben contar con requisitos mínimos como se menciona:

- De recepción con personal capacitado y botones

- De pisos que será atendido por camareras para su limpieza y mantenimiento, cuyo número dependerá de la capacidad del hotel, debiendo tener al menos una camarera por cada ocho y diez habitaciones.
- De comedor, que será atendido por el personal necesario de acuerdo a la capacidad del establecimiento, teniendo estaciones de diez mesas máximo. El menú permitirá al cliente dos especialidades por cada grupo de platos. El servicio de comidas y bebidas a la habitación (roomservice) será atendido por el personal perteneciente a comedor.
- Telefónico, debe existir una central con mínimo dos líneas telefónicas con atención permanente, de este servicio se encarga la recepción.
- De lavandería y planchado, para la ropa de los huéspedes y lencería del establecimiento, éste puede ser contratado o propio del alojamiento.
- Botiquín de primeros auxilios.

#### **2.2.1.5 Pensión de tercera categoría**

Pensión es todo establecimiento hotelero que preste servicios de alojamiento y alimentación al público mediante un precio pactado y su capacidad no debe ser mayor a once habitaciones ni menor de seis habitaciones.

El Reglamento de Actividades Turísticas regula que las pensiones de tercera categoría deben contar con requisitos mínimos como se menciona:

- De recepción, atendido por personal que también se encargará del servicio telefónico.
- De pisos, para el mantenimiento, limpieza y preparación de las habitaciones a cargo de las camareras, las cuáles dependerán de la capacidad del establecimiento, por lo que una camarera debe ocuparse de dieciocho habitaciones por lo menos, debiendo contar con una camarera cuando la capacidad sea inferior a dieciocho habitaciones.
- De comedor, permite sustituir al cliente uno de los platos que componga el menú.

- De lavandería y planchado, propio del establecimiento o contratado.
- Teléfono público en recepción.
- Botiquín de primeros auxilios.

**Fuente:** (Federación Hotelera del Ecuador, s.f.) Reglamento General de Actividades Turísticas, Decreto 3400, Registro Oficial 726, 17 de diciembre de 2002.

Es necesario acotar que si un establecimiento hotelero desea funcionar como tercera categoría deberá cumplir obligatoriamente los requisitos establecidos en el Reglamento Actividades Turísticas y exigidos por el Ministerio de Turismo.

## **2.2.2 Requisitos mínimos para la puesta en funcionamiento de un establecimiento hotelero**

La puesta en funcionamiento de un hotel involucra una serie de requisitos, los mismos que se dan a conocer a continuación:

### **2.2.2.1 Constitución de un establecimiento hotelero**

Para constituir un establecimiento hotelero en Ecuador se debe seguir el proceso detallado a continuación:

- El primer paso es obtener la aprobación del nombre de la empresa turística mediante la solicitud de reserva en la que se detalla la sociedad a formar, por ello los involucrados deben elaborar un escrito con un abogado solicitando así la reserva en la cual también deben constar cuatro o cinco opciones de nombres para el establecimiento hotelero.
- Apertura de una cuenta de integración laboral.
- Presentación de una minuta de la escritura pública en la notaría para constituir la empresa hotelera.
- Envío de las escrituras a la superintendencia de Compañías, adjuntando la solicitud de aprobación a las mismas.



- La Superintendencia de Compañías adjudicará las Escrituras aprobadas con un extracto y tres resoluciones de aprobación de la Escritura.
- El establecimiento hotelero deberá publicar en el periódico local el extracto de constitución de la misma, se llevará las resoluciones a la Notaría para el registro de la constitución legal de la empresa hotelera, además se deberá obtener una patente municipal y el certificado de inscripción ante la Dirección Financiera.
- Registro de las escrituras en el Registro Mercantil y elaboración de los nombramientos de los directivos del establecimiento hotelero.
- Para la obtención del registro Único de Contribuyentes (RUC), se debe llenar el formulario 01A, 01B adjuntando originales y copias de: nombramientos de gerente y presidente, escritura de constitución y de las 4 hojas de datos.
- Retiro de la cuenta de integración de capital, luego de obtener el RUC, debe ser presentado a la Superintendencia de Compañías para autorizar el retiro del valor depositado.
- Apertura de una cuenta bancaria a nombre de la compañía ya sea de ahorro o corriente y deberá pedir la autorización para emitir facturas.

#### **2.2.2.2 Requisitos para registrarse en el Ministerio de Turismo**

Una vez constituido el establecimiento hotelero se deberán realizar diferentes procedimientos para presentar frente a las entidades que regulan la actividad turística como es el Ministerio de Turismo, por lo que debe cumplir con los siguientes requisitos:


- Solicitud dirigida al Gerente Regional en la que se debe detallar:
- Nombres del representante legal de la empresa.
- Listado de los documentos adjuntados.
- Categoría en la que desea operar.
- Domicilio y teléfono para notificaciones.
- Firma del representante legal.

- Firma del abogado encargado.
- Además, se debe presentar los siguientes documentos:
- Copia certificada de la escritura de constitución.
- Original y copia certificada del nombramiento del gerente de la compañía.
- Copia certificada del RUC.
- Copia del trámite del ingreso de la Licencia Única de Actividades Económicas (LUAE).
- Copias de cédula y papeleta de votación del presidente y representante legal.
- Hojas de vida de ejecutivos y nómina del personal.
- Certificado del Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual (IEPI).
- Inventario de maquinaria, muebles, enseres y equipos del establecimiento turístico a registrarse debidamente firmado y valorado por el representante legal (original y copia)
- Exigencia académica o experiencia del representante legal que acredite la operatividad en el manejo de hoteles y probar la experiencia continua de mínimo 6 años de nivel ejecutivo en hoteles.

### 2.2.3 Clientes, turistas y/o visitantes

Según datos registrados en Quito en cifras portal perteneciente a Quito Turismo, se puede observar hasta julio del 2015, un incremento de afluencia de turistas, las motivaciones de estas visitas son diversas. A continuación, se presentan las cifras registradas en la siguiente tabla.

**Tabla 9**  
Llegadas internacionales a Quito por Motivo de Viaje

<b>Llegadas internacionales: Turistas no residentes, años 2014 y enero-julio 2015</b>			
Motivo del viaje	2014	2015	Tasa de Variación
Turismo	263.500	292.796	11,1
Estudios	1.638	1.482	-9,5
		Continúa	

Negocios	29.552	29.002	-1,9
Eventos	24.059	26.155	8,7
Otros	69.947	72.139	3,1
<b>TOTAL</b>	<b>388.696</b>	<b>421.574</b>	<b>8,5</b>

**Fuente:** (Hoteles Quito, 2015)

**Adaptado por:** Las autoras

En la tabla anterior se puede observar, que la principal motivación de viaje es el turismo, siendo así que en el primer semestre del año 2015 se registraron 292.796 llegadas internacionales al DMQ; mientras que, en el año 2014 fueron 263.500 llegadas, lo que supone un incremento de 11,1%. Los estudios y negocios son otras motivaciones importantes de viaje ocupando el segundo y tercer lugar respectivamente. El incremento de turistas es positivo para la industria hotelera puesto que el alojamiento y los servicios complementarios tienen una demanda razonable.

### 2.2.3.1 Distribución del Gasto del Turista

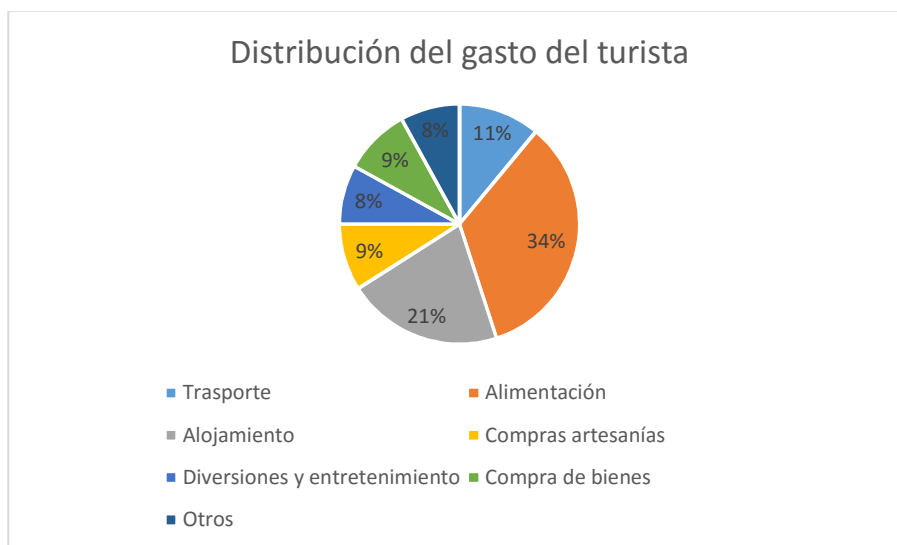
**Tabla 10**

Distribución Gasto del turista 2015

Transporte	11%
Alimentación	34%
Alojamiento	21%
Compras artesanías	9%
Diversiones y entretenimiento	8%
Compra de bienes	9%
Otros	8%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Hoteles Quito, 2015)

**Adaptado por:** Las autoras



**Figura 14** Distribución Gasto del turista agosto-2015

**Fuente:** (Hoteles Quito, 2015)

**Adaptado por:** Las autoras

Se puede observar en la gráfica que, en agosto de 2015, el turista que visitó el DMQ realizó un gasto total de USD 26,6 millones, siendo 18% menor a la cantidad registrada en el 2014. La distribución de este gasto fue, el 34 % para alimentación, seguido con el 21% en alojamiento y el 11% en transporte; se puede observar que la industria hotelera se ve beneficiada de este gasto por parte del turista principalmente en la alimentación y alojamiento que son servicios que prestan los establecimientos hoteleros.

## 2.2.4 Competencia directa e indirecta

### 2.2.4.1 Competencia directa de establecimientos hoteleros de tercera categoría

La competencia directa son los establecimientos hoteleros que venden un producto igual o similar dentro del mismo mercado, por lo que ambas empresas buscan los mismos clientes para vender el mismo producto como: el Hotel Apartamento Mariscal, The Blue Door Housing; Hostería San José, Airport Garden, Alemana Mitad del Mundo Ecuador, Rancho del Cielo, Hacienda San Luis; motel Oasis, Docel, Venecia y Cabañas Ecológicas Ventana. (Cabot, 2013)

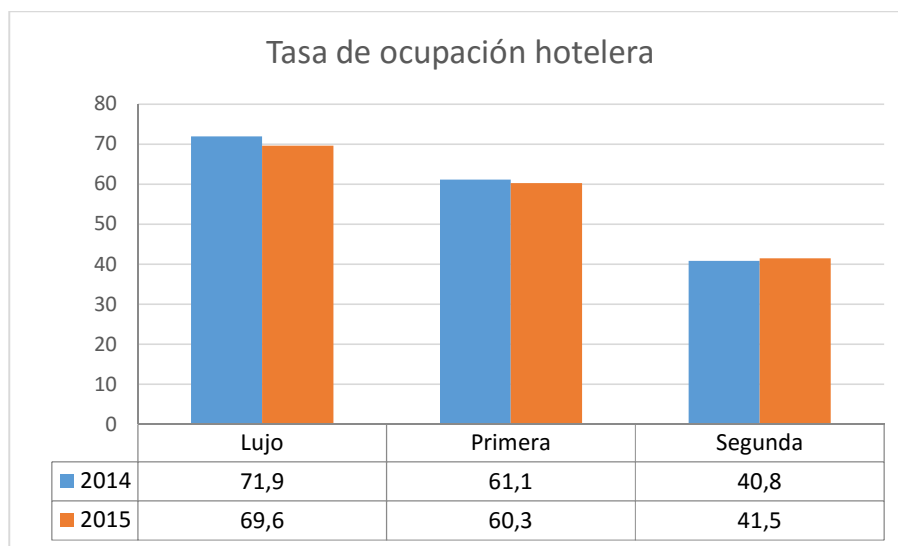
El Distrito Metropolitano de Quito cuenta con varios establecimientos hoteleros de diversas categorías, que prestan servicio de alojamiento y complementarios a fin de satisfacer la demanda de los turistas nacionales y extranjeros. Los establecimientos hoteleros de lujo, primera y segunda categoría suponen la competencia directa para el objeto de estudio que son establecimientos hoteleros de tercera categoría que por sus características debe direccionarse a otro tipo de mercado.

**Tabla 11**  
Tasa de ocupación hotelera 2015

	2014	2015
Lujo	71,9%	69,6%
Primera	61,1%	60,3%
Segunda	40,8%	41,5%

**Fuente:** (Hoteles Quito, 2015)

**Adaptado por:** Las autoras



**Figura 15** Tasa de ocupación hotelera 2015

**Fuente:** (Hoteles Quito, 2015)

**Adaptado por:** Las autoras

Como se puede observar en la gráfica, la tasa de ocupación sobre el 100% del número de plazas en establecimientos de lujo es de 69,6% para el 2015 siendo esta cifra menor a 71,9% registrado en el 2014; en establecimientos de primera categoría el promedio de ocupación es del 60% de las plazas y en establecimientos de segunda categoría es el 41% la tasa de ocupación entre el 2014 y 2015. Mediante los estadísticos se puede determinar que los turistas que arriban al DMQ prefieren hospedarse en hoteles de lujo, sin embargo, la tasa de ocupación de las otras categorías es buena y beneficiosa para la industria si se toma en consideración que la mayoría de establecimientos hoteleros son de primera, segunda y tercera categoría.

#### **2.2.4.2 Competencia indirecta de establecimientos hoteleros de tercera categoría**

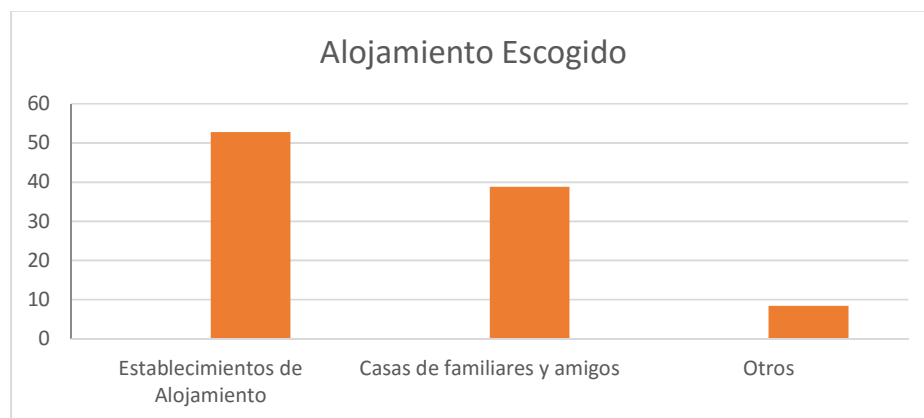
La competencia indirecta de los establecimientos hoteleros son empresas o negocios que están dentro del mismo mercado para satisfacer su necesidad de alojamiento con productos sustitutos o de forma diferente como casas familiares o de amigos. (Cabot, 2013)

La competencia indirecta en cuanto alojamiento en DMQ, son las casas de familiares o amigos en las cuales los turistas pueden alojarse al momento de realizar su visita, siendo de esta forma afectada toda la industria hotelera tanto en el alojamiento como en la prestación de servicios complementarios correspondiente a la alimentación.

**Tabla 12**  
Alojamiento escogido 2015

Establecimientos de Alojamiento	52,8%
Casas de familiares y amigos	38,8%
Otros	8,4%
Total	100%

**Fuente:** (Hoteles Quito, 2015)  
**Adaptado por:** Las autoras



**Figura 16** Alojamiento escogido 2015

**Fuente:** (Hoteles Quito, 2015)

**Adaptado por:** Las autoras

Como se puede observar en la gráfica anterior, el 38,8% de los turistas que visitan el Distrito Metropolitano de Quito, se alojan en casas de familiares y amigos; siendo este porcentaje significativo porque perjudica directamente a la hotelería, y el 8% de los turistas asiste a otro tipo de alojamiento; entonces solo la mitad de los turistas que arriban hacen uso de alojamiento pagado, sin embargo, los turistas utilizan servicios complementarios como alimentación de los hoteles generando ganancias.

### 2.2.5 Sustitutos de establecimientos hoteleros de tercera categoría

Un servicio de alojamiento sustituto es considerado como tal, cuando al ver un cambio en el precio del servicio mencionado, se utiliza otro incrementando la demanda del mismo, por ende, se incrementará con el paso del tiempo sus ventas. (Gerencie.com, s.f.)

Dentro del DMQ se evidencia un sin número de establecimientos de alojamiento, sin embargo, como sustitutos se puede suponer el uso de servicios como el camping que se utilizan dentro de los atractivos naturales y que los turistas pueden acceder sin dificultades, dado que se encuentran en condiciones idóneas para brindar el servicio.

**Tabla 13**  
Alojamiento sustituto

NOMBRE	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Hotel Quito</b>	Av. González Suárez	Se encuentra ubicado estratégicamente cerca del centro histórico, la zona comercial, bancaria y tiene capacidad para 1000 PAX.
<b>Holiday In Express</b>	Av. Orellana y Reina Victoria.	Tiene moderna infraestructura, cuenta con 137 habitaciones con todos los servicios complementarios para uso del huésped.
<b>Akros</b>	6 de Diciembre y Checoslovaquia.	Está orientado a las personas de negocios y grupos turísticos, cuenta con salones de eventos.
<b>JW Marriot</b>	Av. Orellana y Amazonas	Tiene una de las mejores ubicaciones para observar la ciudad y el volcán Pichincha, además cuenta con 257 habitaciones.
<b>Swissotel</b>	12 de Octubre y Luis Cordero	Es conocido como uno de los hoteles más lujosos del país, cuenta con 277 habitaciones y todos los servicios complementarios.
<b>Hotel Sheraton</b>	Av. NNUU y Av. República	Ubicado en los centros ejecutivos, financieros y de negocios de Quito y orientado a viajeros de negocios.

**Fuente:** (Hoteles Quito, 2015)

**Adaptado por:** Las autoras

### 2.2.6 Poder de negociación de los proveedores de establecimientos hoteleros de tercera categoría

Dentro de las cinco fuerzas de Porter, se habla sobre el poder de negociación de los proveedores, lo que permite aportar con herramientas necesarias para poder alcanzar un mismo objetivo, que dentro de los establecimientos hoteleros se trata de satisfacer las necesidades de alojamiento de los turistas. (Las 5 fuerzas de Porter-Clave para el éxito de la empresa, 2016)

El poder de negociación entre los proveedores y establecimientos hoteleros de tercera categoría, en la mayoría de los casos lo tiene el ofertante, porque los establecimientos de alojamiento son pequeñas y medianas empresas que estrictamente necesitan de los insumos que oferta el proveedor, en este caso son los proveedores de blancos como sábanas, sobre-sábanas, toallas, jabones de baño; así



que estrictamente el ofertante propone el precio de su producto, la forma y medio de entrega para sus productos por lo que se puede llegar a un acuerdo con los establecimientos hoteleros de tercera categoría para la entrega oportuna de los productos y así evitar el retraso de la atención del cliente y poder obtener algún tipo de beneficio o convenio entre ambas empresas al convertirse en clientes frecuentes.

### **2.2.7 Organismos reguladores de establecimientos hoteleros**

Son organismos descentralizados que tiene carácter público interno y con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera. Dentro de las funciones que ejercen los organismos reguladores se puede mencionar los siguientes:

- Función supervisora: facultad de comprobar el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o técnicas por las entidades o instituciones supervisadas, así también el cumplimiento de cualquier resolución emitida por el Organismo Regulador.
- Función reguladora: se refiere a la facultad de fijar las tarifas de los servicios bajo su ámbito.
- Función normativa: se refiere a la facultad de dictar los reglamentos, normas generales o mandatos particulares en cuanto tiene que ver a sus intereses, obligaciones o derechos de las entidades supervisadas.
- Función fiscalizadora y sancionadora: facultad de imponer sanciones dentro de sus competencias por el incumplimiento de obligaciones de las instituciones o entidades supervisadas.

Por lo tanto, los organismos reguladores cumplen funciones específicas que obligan a las entidades supervisadas desempeñar todas sus compromisos suscritos según la ley, por lo que resulta necesario abarcar dos organismos reguladores que permitan poner en práctica temas referentes a la inclusión laboral de personas con discapacidad física dentro de establecimientos hoteleros de tercera categoría en el DMQ como la Federación Hotelera del Ecuador (AHOTEC) y el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS).

### **2.2.7.1 Federación Hotelera del Ecuador-AHOTEC**

Antes conocida como la Asociación Hotelera Nacional del Ecuador, es una institución de personería jurídica con derecho privado, es de carácter gremial sin fines de lucro, representa a todos los establecimientos hoteleros del Ecuador ante instituciones y entidades del sector público y privado con el objeto de evitar problemáticas de la actividad hotelera y turística en general. (AHOTEC, 2015)

La Federación Hotelera del Ecuador ha firmado varios convenios con entidades públicas y privadas, entre los principales convenios está con la Cámara de Comercio Ecuatoriano, La Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo de Ecuador, Universidades UTE, Católica de Quito y UTPL y el convenio de más transcendencia en la presente investigación es con la Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF).

En el convenio firmado con la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física, la principal finalidad es crear conciencia en los empresarios hoteleros sobre la necesidad de hacer modificaciones en la infraestructura de los hoteles que posibiliten la accesibilidad al espacio físico del establecimiento, esto con la capacitación de la FENEDIF en cuanto a normas técnicas de accesibilidad. (FENEDIF, 2015)

Finalmente, entre las capacidades de la AHOTEC es reunir y organizar a los establecimientos hoteleros provinciales para un sólido desarrollo de la industria, promover el fortalecimiento de la institución, dar a conocer a nivel nacional e internacional la industria ecuatoriana de hoteles y por último otorgar una amplia asistencia, defensa y apoyo de cada uno de los miembros de la federación.

### **2.2.7.2 Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades**

Tiene como misión el formular, observar y realizar el seguimiento y evaluación de las políticas públicas en discapacidad a nivel nacional, dentro de todos los niveles

del gobierno y en los sectores público y privado, con la finalidad de asegurar la vigencia y pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y sus familias, promoviendo así el respeto al derecho de igualdad y a temas referentes a la no discriminación de acuerdo con la Constitución, Instrumentos Internacionales, Ley Orgánica de Discapacidades y los Consejos Nacionales para la Igualdad.

El (CONADIS, Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, s.f.) se relaciona estrictamente con varias entidades públicas del Estado para el normal funcionamiento de la entidad y para el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados dentro de la institución tales como:

- Dentro de la Función Ejecutiva se relaciona con la Secretaría Nacional de la Administración Pública, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Ministerios Sectoriales (es decir Ministerios Coordinadores), Ministerios rectores y ejecutores e instituciones ejecutoras, ya que de esta manera mediante la colaboración de los organismos antes mencionados se pueden establecer las políticas públicas de discapacidad.
- Dentro de la Función Legislativa, se habla de una relación estricta con la Asamblea Nacional Constituyente porque es el órgano rector que emite y reforma las leyes de la Constitución del Ecuador que tienen que ver con la discapacidad de los ecuatorianos.
- En cuanto a la Función Electoral, se toma en consideración el organismo nacional rector como el Consejo Nacional Electoral, en donde se toma en consideración políticas públicas para la inclusión social y accesibilidad de personas con discapacidad para que puedan elegir a sus representantes a nivel nacional.
- Por otra parte, dentro de la Función de Transparencia y Control, se toma en cuenta diferentes entidades públicas como la Defensoría del Pueblo, Consejo de Participación Ciudadana y Control Social que van a permitir poner en práctica todas las políticas públicas de discapacidad para la inclusión social, laboral y la no discriminación de las personas con discapacidad.

- Por último, el CONADIS se relaciona con la Función Judicial y Justicia Indígena con las personerías de la Defensoría Pública y el Consejo de la Judicatura para ejecutar y hacer cumplir todo lo establecido dentro de las leyes de discapacidad y políticas públicas de discapacidades.

### **2.3 Análisis Interno**

En el análisis interno se abarca el estudio de la constitución legal, los recursos y capacidades, y el diagnóstico situacional de un establecimiento de tercera categoría en el DMQ.

#### **2.3.1 Constitución legal.**

Resulta necesario hablar sobre la constitución legal de establecimientos hoteleros de tercera categoría ya que de esta manera se podrá conocer cómo se encuentra legalmente constituidos, además sirve para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del mismo.

Por lo general, los establecimientos hoteleros de tercera categoría son pequeñas y medianas empresas dedicadas a brindar servicios de alojamiento y en algunos casos servicios complementarios como alimentación, y son administrados familiarmente, es decir están constituidos por familias que viven de la industria hotelera.

#### **2.3.2 Recursos y capacidades**

El desarrollo de recursos y capacidades es necesario para la formulación de estrategias dentro de establecimientos hoteleros de tercera categoría.

Los recursos son todos los activos que tiene el hotel para llevar a cabo sus actividades con normal desarrollo y para poner en marcha su estrategia competitiva, estos pueden ser tangibles (físicos y financieros) e intangibles (humanos y no humanos). (Martínez Pedrós & Milla Gutiérrez, 2012)

### **2.3.2.1 Tangibles**

Los recursos tangibles son considerados fáciles de identificar mediante un análisis financiero, físico y organizacional, lo cual permite crear valor para los clientes del hotel. (Martínez Pedrós & Milla Gutiérrez, 2012)

#### **2.3.2.1.1 Económicos y Financieros**

Los establecimientos hoteleros de tercera categoría son de tipo familiar, porque están constituidos por miembros de una o varias familias, donde el propietario o dueño actúa como gerente y representante legal de la empresa hotelera, en donde se necesita un capital aproximadamente de \$80.000 para el normal funcionamiento del establecimiento hotelero, para cubrir costos como mantenimiento de instalaciones, pago de sueldos, pago de servicios básicos, entre otros.

#### **2.3.2.1.2 Físicos**

De acuerdo con el Catastro General de Establecimientos del Cantón Quito, los establecimientos hoteleros de tercera categoría en su mayoría se encuentran ubicados en el centro norte del Distrito Metropolitano de Quito, los hoteles cuentan con un mínimo de treinta habitaciones, hostales y hostales residencia entre doce y veintinueve habitaciones, pensiones entre seis y once habitaciones, albergues se encuentran dentro de la categoría de casa de huéspedes con habitaciones entre dos y cuatro; en su mayoría son establecimientos de dos plantas de construcción.

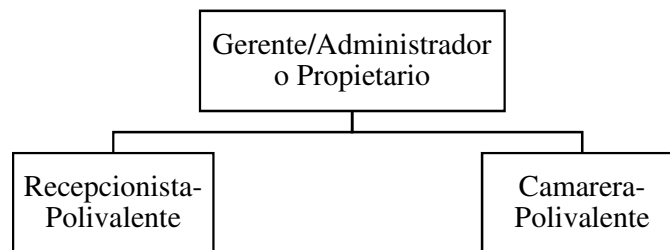
#### **2.3.2.1.3 Tecnológicos**

En este mundo cambiante, resulta necesario innovar en productos y servicios ofertados por los establecimientos hoteleros, porque al usar nuevas tecnologías se convierte en un recurso fundamental al momento de elevar los niveles de competitividad en el campo turístico; por lo que es importante el uso correcto de las TIC's para aprovechar las ventajas competitivas como flexibilidad, capacidad rápida

de respuesta a los cambios que se presentan en el entorno donde se desarrollan, posible intervención en la producción del servicio de alojamiento para añadir un valor adicional a los mismos, como por ejemplo el uso de internet permite a esta categoría acceder y competir con mercados nacionales aprovechando las economías de escala. (Congresos Internacionales EUMED, s.f.)

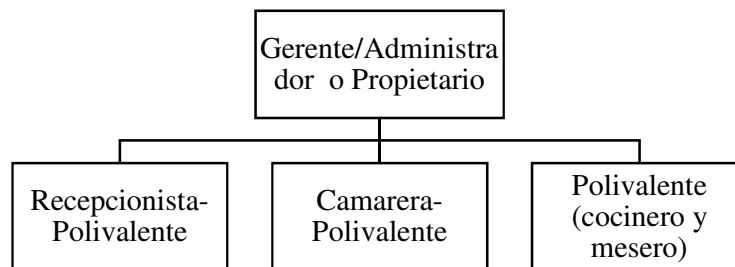
#### 2.3.2.1.4 Estructura organizacional de establecimientos hoteleros de tercera categoría

##### 2.3.2.1.4.1 Organigrama funcional de albergue de tercera categoría



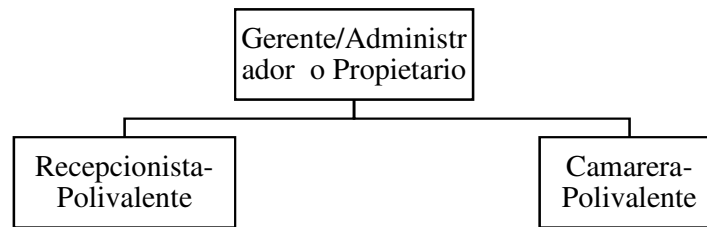
**Figura 17** Organigrama funcional de un albergue  
**Adaptado por:** Las autoras

##### 2.3.2.1.4.2 Organigrama funcional de un hostel de tercera categoría



**Figura 18** Organigrama funcional de un hostel  
**Adaptado por:** Las autoras

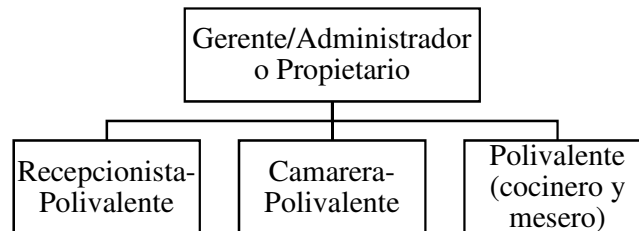
#### 2.3.2.1.4.3 Organigrama funcional de un hostel residencia de tercera categoría



**Figura 19** Organigrama funcional de un hostel residencia

**Adaptado por:** Las autoras

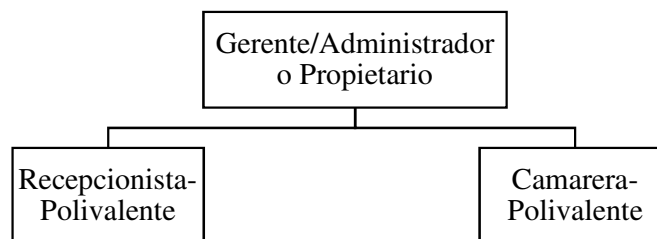
#### 2.3.2.1.4.4 Organigrama funcional de un hotel de tercera categoría



**Figura 20** Organigrama funcional de un hotel

**Adaptado por:** Las autoras

#### 2.3.2.1.4.5 Organigrama funcional de una pensión de tercera categoría



**Figura 21** Organigrama funcional de una pensión

**Adaptado por:** Las autoras

#### 2.3.2.2 Intangibles

Los recursos intangibles son identificados como los servicios otorgados a los clientes, estos recursos engloban tanto los humanos (experiencia, capacidad de

empleados, confianza), de innovación, de reputación e imagen que permiten proporcionar una ventaja competitiva a los establecimientos. (Martínez Pedrós & Milla Gutiérrez, 2012)

#### **2.3.2.2.1 Humanos**

Se refiere al talento humano que desempeña varias funciones en las áreas designadas, en la que se hace uso de sus competencias con eficiencia, para beneficio de la organización y buscando la satisfacción del cliente. A continuación, se muestra las funciones del personal que labora en establecimientos hoteleros de tercera categoría.

##### **2.3.2.2.1.1 Gerente/Administrador o Propietario**

Entre las funciones que desempeña se encuentran el planificar, controlar actividades propias del establecimiento hotelero como supervisar a la recepción, hacerse responsable de los reclamos o sugerencias tanto del cliente interno como externo, debe planear el mantenimiento de las distintas áreas, asignar presupuesto, analizar los problemas que surgen en cuanto a aspectos administrativos, financieros y del personal.

##### **2.3.2.2.1.2 Recepcionista-Polivalente**

En establecimientos de tercera categoría este puesto es administrativo y poli funcional entre sus funciones principales se encuentran: hacer la reservación de los servicios que se soliciten, entregar y recibir las habitaciones, tener el registro de reservas actualizado, coordinar el personal del hotel que se relaciona con el alojamiento, mantener relaciones cordiales con los clientes.



### **2.3.2.2.1.3 Camarera-Polivalente**

En establecimientos de tercera categoría este puesto es poli funcional entre sus funciones principales se encuentran: limpiar las habitaciones, pasillos, patios y oficinas del establecimiento, además de comprobar el buen funcionamiento de los equipos que dispone la habitación tales como televisores, lámparas, baños entre otros; otra función que cumple es el lavado y planchado de la lencería de las habitaciones.

### **2.3.2.2.1.4 Polivalente (Cocinero y Mesero)**

Es el encargado de realizar de manera responsable la preparación y presentación de los platos con la utilización de técnicas culinarias, además de llevar el control de la conservación de los productos y materia prima. Por lo general en establecimientos hoteleros de tercera categoría el cocinero también cumple la función de mesero por lo que es el encargado de atender al cliente, entre sus funciones principales esta recibir al cliente, indicar el menú, tomar los pedidos y asegurarse que los clientes reciban el plato correcto, estar pendiente de cualquier requerimiento extra periódicamente.

### **2.3.2.2.2 Innovación y creatividad**

La innovación y creatividad son factores claves para incrementar la cuota de mercado, en los establecimientos hoteleros ésta es planificada por la dirección, quienes conscientes de crear un servicio de calidad, han optado por la sostenibilidad, es decir, el equilibrio entre el factor social, ambiental y económico.

Ideas como la implementación de un sistema para la disminución de desperdicios, reciclado y mejor aprovechamiento de recursos como agua y energía con el uso de tecnología como paneles solares y sistema de recolección de aguas lluvias en post de la conservación del ecosistema.

### 2.3.2.2.3 Prestigio y reconocimiento

El reconocimiento alcanzado por establecimientos hoteleros de tercera categoría en el DMQ, son el distintivo Q, que es otorgado a los establecimientos que realizan esfuerzos en mejorar la gestión operativa y empresarial basados en la Norma Internacional Smart Voyager Express y es otorgado por la Municipalidad de Quito.

Por otro lado, está el premio Travellers' Choice otorgado a varios establecimientos, este reconocimiento se basa en las opiniones y comentarios de la comunidad de viajes internacionales y es otorgado por TripAdvisor.

### 2.3.3 Análisis FODA

#### 2.3.3.1 Diagnóstico situacional de establecimientos hoteleros de tercera categoría en el Distrito Metropolitano de Quito

##### ANÁLISIS INTERNO

ORD.	FORTALEZAS	JUSTIFICACIÓN/OBSERVACIÓN
1	Número considerable de establecimientos con características y precios variados.	Existen gran porcentaje de establecimientos hoteleros en DMQ.
2	Buena ubicación de los establecimientos hoteleros. (Los establecimientos se encuentran distribuidos tanto al norte, centro y sur del DMQ con fácil localización, buenas vías de acceso y con planta turística).	Facilidad de acceso tanto para clientes internos como externos.
3	Variedad en la alimentación ofrecida.	Los restaurantes ofrecen diferentes platos.
4	Varios canales de venta (booking)	El mercado potencial los puede ubicar con el uso de las TIC'S
ORD.	DEBILIDADES	JUSTIFICACIÓN/OBSERVACIÓN
1	Herramientas informáticas limitadas.	Insuficiente uso de sistemas hoteleros como Fidelio.
2	Infraestructura física y tecnológica insuficiente.	No cumplen con las exigencias para un turismo accesible.
3	Un porcentaje considerable de personal tanto administrativo como operativo es empírico.	Escaso personal especializado en el sector hotelero o turístico.
4	Escasa estandarización en los procesos.	Insuficiente manejo de manuales de procesos.

**ANÁLISIS EXTERNO**

ORD.	OPORTUNIDADES	JUSTIFICACIÓN/OBSERVACIÓN
1	Turismo receptivo e interno en constante crecimiento.	Porcentaje en constante crecimiento del turista extranjero y nacional que visita el DMQ.
2	Fomento a la actividad turística y hotelera dentro del Plan Nacional del Buen Vivir	Plan Nacional de Desarrollo del gobierno central
3	Servicios complementarios como transporte, salud, seguridad, bancos, entre otros.	Infraestructura adecuada para el desarrollo del Sistema Turístico.
4	Legislación que favorece e incentiva la inclusión laboral.	La Constitución del Ecuador vela por la inclusión económica y social de los ecuatorianos sin discriminación alguna.
ORD.	AMENAZAS	JUSTIFICACIÓN/OBSERVACIÓN
1	Crisis económica por la reseción actual del precio del petróleo.	Inflación e impuestos a los establecimientos hoteleros.
2	Incremento de competidores en la zona de servicios hoteleros	Mejor oferta en cuanto alojamiento.
3	Problemas de seguridad. (En cuanto a la seguridad ciudadana en los espacios públicos y utilización pacífica y ordenada de las vías.)	Alto índice de delincuencia en DMQ.

### 2.3.3.2 Priorización de variables

#### Análisis Interno

ORD.	FORTALEZAS	PRIORIZACIÓN		
		ALTA 5	MEDIA 3	BAJA 1
1	Número considerable de establecimientos con características y precios variados.	X		
2	Buena ubicación de los establecimientos hoteleros.		X	
3	Variedad en la alimentación ofrecida.			X
ORD.	DEBILIDADES	PRIORIZACIÓN		
		ALTA 5	MEDIA 3	BAJA 1
1	Herramientas informáticas limitadas.	X		
2	Infraestructura física y tecnológica insuficiente.	X		
3	Un porcentaje considerable de personal tanto administrativo como operativo empírico.		X	

### Análisis Externo

ORD.	OPORTUNIDADES	PRIORIZACIÓN		
		ALTA 5	MEDIA 3	BAJA 1
1	Turismo receptivo e interno en constante crecimiento.	X		
2	Fomento de la actividad turística y hotelera dentro del Plan Nacional del Buen Vivir		X	
3	Servicios complementarios como transporte, salud, seguridad, bancos, entre otros.		X	
4	Legislación que favorece e incentiva la inclusión laboral.		X	
ORD.	AMENAZAS	PRIORIZACIÓN		
		ALTA 5	MEDIA 3	BAJA 1
1	Crisis económica por la recesión actual del precio del petróleo.	X		
2	Incremento de competidores en la zona de servicios hoteleros.	X		
3	Problemas de seguridad.		X	

### 2.3.3.3 Matriz Correlación FO

PONDERACIÓN DE LA RELACIÓN: En qué grado la fortaleza F permitiría aprovechar la oportunidad O  ALTA = 5      BAJA = 1 MEDIA = 3      NULA = 0		Análisis situacional		
		O1	O2	Total (F)
		Turismo receptivo e interno en constante crecimiento.	Fomento a la actividad turística y hotelera dentro del Plan Nacional del Buen Vivir	
F1	Número considerable de establecimientos con características y precios variados.	5	3	8
F2	Buena ubicación de los establecimientos hoteleros.	3	3	6
Total (O)		8	6	

### 2.3.3.4 Matriz Correlación DA

PONDERACIÓN DE LA RELACIÓN: En qué grado la debilidad D hace vulnerable a la amenaza A ALTA = 5      BAJA = 1 MEDIA = 3      NULA = 0		Análisis situacional		
		A1	A2	Total (D)
		Crisis económica por la recesión actual del precio del petróleo.	Incremento de competidores en la zona de servicios hoteleros.	
D1	Herramientas informáticas limitadas.	5	5	10
D2	Infraestructura física y tecnológica insuficiente.	5	3	8
Total (A)		10	8	

### 2.3.3.5 Matriz de Resumen FODA

ANÁLISIS INTERNO		ANÁLISIS EXTERNO	
FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
F1	Número considerable de establecimientos con características y precios variados.	O1	Turismo receptivo e interno en constante crecimiento.
F2	Buena ubicación de los establecimientos hoteleros.	O2	Fomento de la actividad turística y hotelera dentro del Plan Nacional del Buen Vivir
F3	Variedad en la alimentación ofrecida.	O3	Servicios complementarios como transporte, salud, seguridad, bancos, entre otros.

DEBILIDADES		AMENAZAS	
D1	Herramientas informáticas limitadas.	A1	Incremento de competidores en la zona de servicios hoteleros.
D2	Infraestructura física y tecnológica insuficiente.	A2	Crisis económica por la recesión actual del precio del petróleo.
D3	Un porcentaje considerable de personal tanto administrativo como operativo es empírico.	A3	Incremento de competidores en la zona de servicios hoteleros.

### 2.3.3.6 Matriz Iniciativas FO

#### MATRIZ OFENSIVA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS
Número considerable de establecimientos con características y precios variados.	Turismo receptivo e interno en constante crecimiento.	Mejorar la oferta en los establecimientos hoteleros alineados a la gestión de la calidad.
Número considerable de establecimientos con características y precios variados.	Fomento a la actividad turística y hotelera dentro del Plan Nacional del Buen Vivir	Alianzas estratégicas entre establecimientos hoteleros en cuanto a la sostenibilidad y vinculación con la colectividad en coordinación con los Gobiernos Autónomos Descentralizados.
Buena ubicación de los establecimientos hoteleros.	Servicios complementarios como transporte, salud, seguridad, bancos, entre otros.	Mejoramiento de la infraestructura interna y articulación de servicios.

### 2.3.3.7 Matriz Iniciativas DA

#### MATRIZ DEFENSIVA

DEBILIDADES	AMENAZAS	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS
Herramientas informáticas limitadas.	Incremento de competidores en la zona de servicios hoteleros.	Implementar el uso de las TIC'S en las actividades diarias del establecimiento hotelero.
Infraestructura física y tecnológica insuficiente.	Crisis económica por la recesión actual del precio del petróleo.	Optimización de los recursos tanto humanos como económicos.
Un porcentaje considerable de personal tanto administrativo como operativo es empírico.	Incremento de competidores en la zona de servicios hoteleros.	Capacitación al cliente interno a fin de crear valor agregado.



## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Diseño de la investigación

La investigación se basa dentro del enfoque cualitativo porque trata de obtener información sin medición numérica, para descubrir o pulir interrogantes que se generan antes, durante y después de la investigación, además la investigación se enfoca en comprender el fenómeno de la inclusión laboral, explorando desde el punto de vista de los establecimientos hoteleros de tercera categoría en relación con su entorno. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación, 2010)

Al momento de definir el diseño de la investigación, permite responder a varias preguntas que se han formulado durante la misma, cumplir con los objetivos planteados y de tal manera someter la hipótesis planteada a prueba para que pueda ser comprobada o descartada; por lo que también el diseño de la investigación es considerado como un plan o estrategia que se desarrolla a lo largo para obtener la información que se requiere.

#### 3.2 Tipo de investigación

Para escoger el tipo de investigación, se debe tener claro cuáles son los objetivos planteados en la investigación para llegar al cumplimiento de los mismos.

El objetivo uno se refiere a indagar teorías sobre la discapacidad y los derechos de personas con discapacidad en base a la revisión bibliográfica, leyes y reformas establecidas en los Derechos Humanos y la Constitución ecuatoriana, a fin de obtener lineamientos para el desarrollo del proyecto, por lo que se utiliza la investigación histórica porque se encuentra vinculada al conocimiento de las diferentes etapas de la inclusión laboral a nivel mundial y nacional de forma cronológica basándose en

fuentes primarias y secundarias para proveer de información necesaria para el proyecto. (Tesis de Investigación, 2013)

El objetivo dos está planteado para diagnosticar la situación actual de la inclusión laboral de las personas con discapacidad física en establecimientos hoteleros de tercera categoría en el DMQ para obtener una visión más amplia del desarrollo del sector en temas de inclusión, por lo que se refiere a la aplicación de la investigación explicativa porque no únicamente se acerca al problema de limitada información sobre la inserción laboral de las personas con discapacidad física en los establecimientos hoteleros de tercera categoría en el DMQ, sino que trata de identificar las causas para que se dé el problema planteado anteriormente, como por ejemplo se identifica factores económicos, sociales, demográficos entre otros que imposibilitan la inclusión laboral de la población en estudio. (Ministerio del Poder Popular para Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología, 2008)

Dentro del capítulo tres se encuentra el desarrollo del marco metodológico sobre la factibilidad de la inclusión laboral de personas con discapacidad física en establecimientos hoteleros de tercera categoría en el DMQ, por lo que el tipo de investigación es descriptiva, porque se trabaja con realidades al momento de obtener información, mediante los tipos de estudios como la entrevista aplicada para los dueños o administradores y la ficha de observación al ser aplicada necesariamente dentro de los establecimientos hoteleros de tercera categoría en el DMQ. (Tesis de Investigación, 2013)

Se ha tomado en consideración varios tipos de investigación a ejecutarse por cada objetivo planteado, ya que el turismo es interdisciplinario porque se relaciona con varias disciplinas para llevar a cabo su aplicación.

### **3.3 Población y muestra**

Dentro de la población y muestra se ha tomado en consideración únicamente los establecimientos hoteleros de tercera categoría porque son el mayor número de

establecimientos dentro del Catastro General, por otra parte, este tipo de establecimientos son de carácter familiar que aún no se muestran en su totalidad inclusivos y no pueden estar al margen de la normativa establecida para la inclusión laboral de personas con discapacidad física.

Los establecimientos hoteleros de lujo, primera y hasta segunda categoría corresponden a cadenas hoteleras o franquicias que operan en el país, por lo que ya tienen procesos de inclusión laboral definidos para las personas con discapacidad física, cumpliendo de esta manera con los estándares internacionales, por lo que no se ha tomado en consideración este grupo de establecimientos para el caso de estudio.

La población de establecimientos hoteleros de tercera categoría según el Catastro General de Establecimientos en el Distrito Metropolitano de Quito del 2015 asciende a 208 establecimientos, por lo que corresponde a una población finita.

La investigación tiene incidencia sobre los establecimientos hoteleros de tercera categoría dentro del Distrito Metropolitano de Quito, porque se investiga sobre la factibilidad o las condiciones de inclusión laboral de las personas con discapacidad física.

### **3.3.1 Determinación de la muestra**

Para determinar el número de establecimientos hoteleros de la muestra, se utiliza la fórmula de cálculo de la muestra de población finita, por lo cual se toma en consideración los siguientes datos: nivel de confianza de 90%, un margen de error del 5%.

#### **Fórmula del cálculo de la muestra:**

$$n = \frac{nZ^2(pq)}{e^2(N-1) + Z^2(pq)} \quad (\text{Masson, 1995})$$

Para ser más fácil el entendimiento y reemplazo de la fórmula, se ha tomado en consideración realizar una tabla resumen con los datos a ser aplicados en la fórmula.

**Tabla 14**  
Resumen de Datos para fórmula

Variable	Significado	Valores
N	Población	208
Z	Nivel de confianza	1,81
p	Valor estimado de la proporción de la población esperada, población con características deseadas	0,90
q	Valor estimado de la población que no se tiene interés	0,10
e	Margen de error	0,05
n	Muestra	75

**Fuente:** (Mason, 1995)

**Adaptado por:** Las autoras

### Reemplazo de variables

$$n = \frac{208 * 1,81^2(0,9 * 0,1)}{0,05^2(208 - 1) + 1,81^2(0,9 * 0,1)}$$

$$n = \frac{61,328592}{0,5175 + 0,294849}$$

$$n = \frac{61,328592}{0,812349}$$

$$n = 75,49$$

Según el reemplazo de los datos en la fórmula para población finita, se deben realizar 75 entrevistas y fichas de observación en los distintos establecimientos hoteleros de tercera categoría del Distrito Metropolitano de Quito.

### **3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnicas**

El proyecto de investigación, se basará en manejar la entrevista, por lo que los autores Ircat Isern, Fuentelsaz Gallego, & Pulpón Segura, (2006) aluden que: *“Es un método de recogida de datos muy utilizado por la investigación cualitativa, emplea la comunicación verbal para obtener información sobre un tema definido, permite describir acontecimientos e interpretar conductas y actitudes desde la perspectiva del propio entrevistado. (p. 66), por lo tanto, será una técnica que ayudará a la comprensión de los puntos de vista de cada uno de los participantes acerca de la inclusión laboral de las personas con discapacidad física en establecimientos hoteleros de tercera categoría DMQ.*

La segunda técnica a utilizar es la observación, con objeto de la identificación de los factores en cuanto a la infraestructura que facilite el acceso a las diferentes áreas de los establecimientos. El autor Lavín H., (2000) menciona lo siguiente: *“La técnica de la observación, consiste en abrir nuestros sentidos procurando captar al máximo la realidad, despojándonos de juicios previos u opiniones, y conectándonos con los hechos o fenómenos.” (p. 54).*

#### **3.4.2 Instrumentos**

Los instrumentos de recolección de datos que usará el proyecto de investigación en el caso de la entrevista será el guion de la entrevista. (Ver anexo 1)

Por otra parte, el instrumento a emplearse para la observación es la ficha de observación adaptada a las áreas de un establecimiento hotelero. (Ver anexo 2)

## Anexos

### Anexo 1 (Guion entrevista)

#### Guión de la entrevista

Problema de Investigación:	Limitada información sobre la inclusión laboral de las personas con discapacidad física en los establecimientos hoteleros de tercera categoría en el DMQ.
Objetivo General:	Analizar la factibilidad para que personas con discapacidad física puedan incorporarse laboralmente a establecimientos hoteleros de tercera categoría en el DMQ.
Criterios de selección:	Gerentes, Dueños o Administradores.
CUESTIONARIO BASE	
Nombre del establecimiento:	Dirección:
Teléfono:	Tipo de establecimiento:
Superficie:	Número de habitaciones y plazas:

#### INTRODUCCIÓN A LA ENTREVISTA:

Saludos cordiales, somos estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, la finalidad de la entrevista hacia su persona es ahondar sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad física en establecimientos hoteleros de tercera categoría DMQ.

NRO.	PREGUNTAS
1	¿Qué piensa de las leyes e instituciones que apoyan la inclusión laboral de las personas con discapacidad física en el país?
2	¿Cuáles considera usted son las principales motivaciones para contratar una persona con discapacidad física? (Responsabilidad social, cumplir las leyes, ventaja competitiva en el mercado, mejora del clima laboral).
3	¿Qué actividades considera apropiadas para ser desempeñadas por una persona con discapacidad física dentro del establecimiento hotelero?  (Tareas administrativas, gestión de equipos, coordinación y dirección de proyectos, atención al cliente o tareas técnicas).
4	¿Cuáles son las barreras arquitectónicas que impiden la inclusión laboral en su establecimiento hotelero? (Insuficiente accesibilidad al puesto de trabajo, carentes adaptaciones físicas a los puestos de trabajo).
5	¿Cuáles son las barreras sociales que impiden la inclusión laboral de las personas con discapacidad física en su establecimiento hotelero? (Creencia que una persona con discapacidad tiene menos habilidades en un área específica, bajo nivel educativo de la persona con discapacidad, falta de capacitación, discriminación).
6	¿Cuáles son Principales actividades para mejorar la inserción laboral de personas con discapacidad física?  (Mejoras de los accesos físicos, campaña de sensibilización e información social a la empresa y talleres de orientación laboral).

## Anexo 2 (Fichas de observación)

FICHA DE OBSERVACIÓN N°			
<b>ACCESO AL ESTABLECIMIENTO:</b> Características generales del acceso	Posee	No posee	No aplica
<b>Rampas de acceso</b>			
Rampas amplias			
Descansos o áreas libres			
Piso firme, uniforme y antiderrapante			
Rampa sin curvas			
Libre circulación con silla de ruedas			
A nivel de la vereda			
<b>Escaleras</b>			
Escaleras amplias			
Ancho de la escalera (huella) de acuerdo a la norma			
Franja antiderrapante en cada escalera (huella)			
Pasamanos de acuerdo a la norma			
Pasamanos ambos lados tubulares			
<b>Puertas</b>			
Puertas anchas de acuerdo a la norma			
Abren hacia el exterior o son corredizas			
Manijas tipo palanca de acuerdo a la norma			
Cambio de textura antes y después de la puerta.			
<b>Iluminación</b>			
Luz solar			
Luz artificial			
<b>Señalética</b>			
Señalética exterior (ingreso – estacionamiento – zonas de descanso)			
Mapa de evacuación			
Salidas de emergencia			
Sistema contra incendios			



<b>FICHA DE OBSERVACIÓN N°</b>			
<b>ACCESO A RECEPCIÓN:</b> Características generales de recepción	Posee	No posee	No aplica
<b>Escaleras</b>			
Escaleras amplias			
Pasamanos de acuerdo a la norma			
Ancho de la escalera (huella) de acuerdo a la norma			
Franja antiderrapante en cada escalera (huella)			
Pasamanos ambos lados tubulares			
<b>Puertas</b>			
Puertas anchas de acuerdo a la norma			
Abren hacia el interior o son corredizas			
Manijas tipo palanca de acuerdo a la norma			
Cambio de textura antes y después de la puerta.			
<b>Servicios sanitarios</b>			
Hombres			
Mujeres			
Piso antideslizante			
Amplitud para ingresar con silla de ruedas			
Señalizado con símbolo internacional			
Barras de apoyo horizontal en la pared más cercana			
El dispensador de papel cercano al inodoro.			
Lavabo altura según la norma			
Fijación empotrada del lavabo			
<b>Espacios de trabajo</b>			
Pisos firmes, uniformes y con acabados antiderrapante.			
Espacios para uso exclusivo sin alfombras o tapetes.			
Sistema de alarma sonora y luminosa de emergencia con dos tipos de luces, roja y amarilla			
Amplitud para movimiento con silla de ruedas			
Señalizado con símbolo internacional			
<b>Iluminación</b>			
Luz solar			
Luz artificial			
<b>Ventilación</b>			
Calefacción			
Ventilación natural			
<b>Distribución de ambientes</b>			
Relación directa con el acceso principal			
Espacio adecuado para evacuación y salidas de emergencia.			
<b>Señalética</b>			
Mapa de evacuación			
Salidas de emergencia			
Sistema contra incendios			

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN N°</b>			
<b>ACCESO AL ALOJAMIENTO:</b>	Posee	No posee	No aplica
Características generales del alojamiento			
<b>Escaleras</b>			
Escaleras amplias			
Pasamanos de acuerdo a la norma			
Ancho de la escalera (huella) de acuerdo a la norma			
Franja antiderrapante en cada escalera (huella)			
Pasamanos ambos lados tubulares			
<b>Puertas</b>			
Puertas anchas de acuerdo a la norma			
Abren hacia el interior o son corredizas			
Manijas tipo palanca de acuerdo a la norma			
Cambio de textura antes y después de la puerta.			
<b>Servicios sanitarios</b>			
Hombres			
Mujeres			
Piso antideslizante			
Amplitud para ingresar con silla de ruedas			
Señalizado con símbolo internacional			
Barras de apoyo horizontal en la pared más cercana			
El dispensador de papel cercano al inodoro.			
Lavabo altura según la norma			
Fijación empotrada del lavabo			
<b>Espacios de trabajo</b>			
Espacio entre los muebles			
El apagador de luz y teléfono junto a la cama.			
La altura de la cama entre 45 y 50 cm.			
Guarda ropa según la norma			
Altura considerable para el colgado de ropa según la norma			
Los tomacorrientes a la altura correspondiente a la norma.			
<b>Iluminación</b>			
Luz solar			
Luz artificial			
<b>Ventilación</b>			
Calefacción			
Ventilación natural			
<b>Distribución de ambientes</b>			
Habitaciones – Planta Baja			
<b>Señalética</b>			
Enumeración de habitaciones			
Mapa de evacuación			
Salidas de emergencia			
Sistema contra incendios			

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN N°</b>			
<b>ACCESO AL RESTAURANTE:</b> Características generales del restaurante	Posee	No posee	No aplica
<b>Escaleras</b>			
Escaleras amplias			
Pasamanos de acuerdo a la norma			
Ancho de la escalera (huella) de acuerdo a la norma			
Franja antiderrapante en cada escalera (huella)			
Pasamanos ambos lados tubulares			
<b>Puertas</b>			
Puertas anchas de acuerdo a la norma			
Abren hacia el interior o son corredizas			
Manijas tipo palanca de acuerdo a la norma			
Cambio de textura antes y después de la puerta.			
Puerta para atención			
<b>Servicios sanitarios</b>			
Hombres			
Mujeres			
Piso antideslizante			
Amplitud para ingresar con silla de ruedas			
Señalizado con símbolo internacional			
Barras de apoyo horizontal en la pared más cercana			
El dispensador de papel cercano al inodoro.			
Lavabo altura según la norma			
Fijación empotrada del lavabo			
<b>Espacios de trabajo</b>			
Espacio suficiente para circulación con sillas de ruedas			
Altura de las mesas según la norma			
<b>Iluminación</b>			
Luz solar			
Luz artificial			
<b>Ventilación</b>			
Ventiladores			
Ventilación natural			
<b>Distribución de ambientes</b>			
Relación directa con la cocina			
<b>Señalética</b>			
Mapa de evacuación			
Salidas de emergencia			
Sistema contra incendios			

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN N°</b>			
<b>ACCESO A COCINA:</b> Características generales de la cocina	Posee	No posee	No aplica
<b>Escaleras</b>			
Escaleras amplias			
Pasamanos de acuerdo a la norma			
Ancho de la escalera (huella) de acuerdo a la norma			
Franja antiderrapante en cada escalera (huella)			
Pasamanos ambos lados tubulares			
<b>Puertas</b>			
Puertas anchas de acuerdo a la norma			
Abren hacia el interior o son corredizas			
Manijas tipo palanca de acuerdo a la norma			
Cambio de textura antes y después de la puerta.			
Puerta de abastecimiento			
Puerta para atención			
<b>Espacios de trabajo</b>			
Muebles de cocina con jaladeras.			
Superficies de trabajo como mesones de acuerdo a la norma			
Las estufas con quemadores paralelos y perillas frontales.			
Lavavajillas con llaves de palanca			
<b>Iluminación</b>			
Luz solar			
Luz artificial			
<b>Ventilación</b>			
Ventiladores			
Extractores			
Ventilación natural			
<b>Distribución de ambientes</b>			
Sistema de canalización de olores			
Zona libre para abastecimiento y atención.			
<b>Señalética</b>			
Mapa de evacuación			
Salidas de emergencia			
Sistema contra incendios			


### 3.5 Técnicas de procedimiento de análisis de datos


#### 3.5.1 Establecimientos hoteleros de tercera categoría según la muestra

A continuación, se muestra el listado de los establecimientos hoteleros de tercera categoría del DMQ que forman parte de la muestra, se tomó en consideración todos los sectores de la ciudad para tener un sondeo más claro de la información como el Centro Histórico, la Delicia, Calderón. Quitumbe, el Norte y Eloy Alfaro, además el tipo de establecimiento según el Catastro Hotelero.

**Tabla 15**

Muestra establecimientos hoteleros de tercera categoría del Centro Histórico.

N°	Nombre del establecimiento	Dirección	N° habitaciones	Encargado
1	Hotel Mediterráneo Quito	Antonio Elizalde E4-78 y Av. Gran Colombia	25	Fanny Guevara
2	Hostal Rincón Familiar	Flores N3-49 y Sucre	20	Fabio Valseiro
3	Hostal Flores	Flores N3-51 y sucre	12	Jorge Bravo
4	Hostal San Agustín Colonial	Flores N5-28 y Chile	14	Jean Patrón
5	Hostal Quito Cultural	Flores N4-160 y Chile	20	Mateus Fontelles
6	Hostal Mía Leticia	Montúfar N5.91 y Mejía	12	Juan Carlos Rocha
7	Hostal Rincón de la Alameda	Los Ríos N12-88 y Miguel Espinoza	25	Andrés Espinoza
8	Hostal Yoli's	Los Ríos N12-63 y Miguel Espinoza	10	Yuli Betancurt
9	Hostal Residencial Margarita 2	Los Ríos N12-118 y Miguel Espinoza	18	María Cainio
				<b>Continúa</b> 

<b>10</b>	Hostal Residencial Marsella	Los Ríos N12-139 y Miguel Espinoza	20	Gabriela Bustamante
<b>11</b>	Hostal Residencial El Ejido	Juan Larrea N15-19 Jose Riofrio	11	Jorge Aucancela
<b>12</b>	Hostal Residencial La Terraza	Antonio Elizalde E6-10 y Valparaíso	16	María Changotasi
<b>13</b>	Hostal residencial Candy	Jose Riofrio OE2-36 Manuel Larrea	7	Claudia Ayora
<b>14</b>	Hostal residencial Capital	Julio Castro N12-200 Av. Gran Colombia	20	Alicia Espinoza
<b>15</b>	Hostal residencial El Castillo	Av. America N17-246 Santiago	8	Verónica Ayora
<b>16</b>	Hostal residencial La Familia	CHECA SALINAS	11	Gloria Utreras
<b>17</b>	Hostal residencial Floreana	Dieciocho de Septiembre OE3-31 Versalles	15	María Chiliquina
<b>18</b>	Hostal residencial Indoamérica	Av. Pedro Vicente Maldonado S2-67 Quijano	6	Zoila Palacios
<b>19</b>	Hostal residencial La Mundial	Versalles N17-170 Asuncion	10	Yolanda Fonseca
<b>20</b>	Hostal residencial La Posada Colonial	Paredes S1-49 Vicente Rocafuerte	10	Victor Flores
<b>21</b>	Hostal residencial Presidente	Versalles N17-199 Asuncion	8	Fanny Maldonado
<b>22</b>	Hostal residencial San Blas	Francisco de Caldas E1-38 Av. Pichincha	13	Carmen Pando
			Continúa	

<b>23</b>	Pensión Casa Toleña	Chile E4-13 y Vicente León	6	Bélgica Ordoñez
<b>24</b>	Pensión San Rafael de la Versalles	Versalles OE17-167 y Santiago	6	Gonzalo Moncayo
<b>25</b>	Albergue Auberge Inn	Av. Gran Colombia N15-200 Yaguachi	15	Robert Barthe

**Fuente:** Catastro Hotelero

**Adaptado por:** Las autoras

**Tabla 16**

Muestra establecimientos hoteleros de tercera categoría de la Delicia.


<b>N°</b>	<b>Nombre del establecimiento</b>	<b>Dirección</b>	<b>N° habitaciones</b>	<b>Encargado</b>
<b>1</b>	Hotel Metrópolis	Corazón de Jesús N16-74 y Panamericana Norte	30	Wilman Bayas
<b>2</b>	Hostal Terra MP	Av. De La Prensa N67-90 y Ramón Chiriboga	8	Jose Pino
<b>3</b>	Hostal Madrid	Av. Gral. Eloy Alfaro N74-312 Antonio Basantes	15	Patricio Madrid
<b>4</b>	Hostal Residencial Carcelén	Francisco Ruiz OE3-29 y Alejandro Ponce	18	Manuela Zambrano
<b>5</b>	Hostal Residencial Emy	Jaime Roldós OE3-394 y Leonardo Freire	18	Enrique Zambran

**Fuente:** Catastro Hotelero

**Adaptado por:** Las autoras

**Tabla 17**

Muestra establecimientos hoteleros de tercera categoría del Sector Norte.

<b>N°</b>	<b>Nombre del establecimiento</b>	<b>Dirección</b>	<b>N° habitaciones</b>	<b>Encargado</b>
1	Hostal del Piamonte 2	Wilson y Juan León Mera	9	Juan Espinoza
2	Hostal Luz	Diego de Almagro N24-12 y Wilson	10	Elizabeth Torres
3	Hostal Tierra Alta	Diego de Almagro N24-16 y Wilson	7	Ana Reyes
4	Hostal El Vagabundo	Wilson E7-45 y Reina Victoria	10	Milton Zambrano
5	Hostal Urban	Joaquin Pinto E4-332 y Av. Amazonas	8	Miriam Gutierrez
6	Hostal El Arupo 1	Juan Rodríguez E7-22 y Reina Victoria	14	Juan Garcia
7	Hostal Killasumaq	Av. Reina Victoria E708 y Juan Rodriguez	7	Carlos Chisaguano
8	Hostal El Arupo2	Lizardo Garcia E5-45 y Juan León Mera	14	Selma Marino
9	Hostal Quito Antiguo	Joaquin Pinto E4-390 y Juan León Mera	12	Norma Chatry
10	Albergue Blue House	Pinto E8-24 y Diego de Almagro	10	Juan Torres
11	Pensión The Imperial	Juan Rodriguez N7-55 y Reina Victoria	6	Estefanía Cañizares
12	Pensión Ferreisen	Azuay 173 y Av. Rio Amazonas	6	Mario Jimenez
13	Pensión Nassau	Jeronimo Pinto E4-342 Av. Rio Amazonas	6	Miryan Carsola
Continúa				




14	Pensión Adventure Inn	Jeronimo Pinto E4-225 Av. Rio Amazonas	6	Roberto Chiriboga
15	Pensión La Casona de Mario	Andalucia N24-115 Galicia	6	Emiliano Pinta
16	Hostal Residencial Jardín Quiteño	VERSALLES N23-73 ALONSO MERCADILLO	16	Marina Ortiz
17	Hostal Residencial Casa Olimpia	Jose Calama E6-19 Reina Victoria	15	Manuel Rosales
18	Hostal Residencial Othello	Av. Rio Amazonas N20-20 Dieciocho de Septiembre	17	Roberto Pérez
19	Hostal Residencial Ejecutivo Vanessa	Wilson N4-56 y 6 de Diciembre	16	Marco Cabrera

**Fuente:** Catastro Hotelero

**Adaptado por:** Las autoras

**Tabla 18**

Muestra establecimientos hoteleros de tercera categoría del Sector Quitumbe.

N°	Nombre del establecimiento	Dirección	N° habitaciones	Encargado
1	Hostal Primicias	Cdla. Ibarra 1ra. Etapa casa S37-145	8	Georgima Reinoso
2	Hostal Rivamar Da-Silva	Av. Mariscal Sucre OE5-21 Y Calle 6	16	Magali Hinojoza
3	Hostal Terranova	Av. Guayanay Nan OE3-14 Gral.Gallardo	40	Luis Palacios
4	Hostal Las Orquideas	18 de Septiembre 655	19	Alfonso Aucacama
Continúa				

5	Hostal Neira Quito	Av. Pedro Vicente Maldonado S38-62 Av. Guayanay Nan	17	Luis Alemán
6	Hostal Residencial Girasol de la Victoria	Calle M458 Calle B, Barrio victoria Alta Guamaní	16	Hortencia Palaquibay
7	Hostal Residencial El Caribe	Juaquin Ruales N- 988 Pedro Carbo	15	Julio Tenesaca
8	Hostal Residencial Nueva Aurora San Luis	Gral. Julio Andrade Av. Occidental	18	Luisa Aucacama
9	Hostal Residencial Valle Encantado	Manuel Coronado OE7-144 Rafael Garcia	17	Dolores Reyes
10	Hostal Residencial Leon's	Av. Occidental Jose R. Chiriboga	15	Patricia Correa
11	Hostal Residencial Paraíso del sur	Juaquin Ruales S34-272 Carlos Freire	16	Segundo Tenesaca
12	Hostal Residencial Capricornio	Julian Estrella S30-157 Antonio Conforte	18	Cleotilde Parreño
13	Hostal Residencial Ayrton	Av. Pedro Vicente Maldonado S44-249 Norte	17	Fernando Bautista

**Fuente:** Catastro Hotelero

**Adaptado por:** Las autoras

**Tabla 19**

Muestra establecimientos hoteleros de tercera categoría del Sector Eloy Alfaro.

<b>N°</b>	<b>Nombre del establecimiento</b>	<b>Dirección</b>	<b>N° habitaciones</b>	<b>Encargado</b>
1	Hostal Madisson	W Huagra Oe5 y Miguel Pontón	25	Luis Enriquez
2	Hostal Residencial América	Av.Solanda y Teniente Hugo Ortiz	14	Carlos Robayo
3	Hostal Ayaví	Sozoranga S15-144 y Av.Ajaví	16	Diana Moreira
4	Hostal Boston Internacional	Sozoranga y Av.Ajaví	40	Juan Jose Silva
5	Hostal Sabaoth	Av. Ajaví Oe5-445 y Yantzaza	25	Carlos Sarango
6	Hostal Rincon del Amor	Sozoranga S17-C Toacazo	19	José Morejón
7	Hostal Pinta Michelena	Gonzalo Cabezas S11-37 Michelena	12	Fabiola Aldaz
8	Hotel Frank Internacional	Av. Ajaví Oe5-447 y Yantzaza	12	Danilo Castillo
9	Hostal Residencial Capricornio Int. De Chillogallo	Julian Estrella S30-145 Y Antonio Conforme	16	María Flores
10	Hostal Residencial Gatazo	Sigchos S19-68 Achupallas	15	Manuel Hernandez
11	Hostal Residencial. Cornelios Armijos	Cusubamba S26-106 Piedras	17	César Armijos
12	Hostal Residencial Manhattan	Pasaje 6g-D8 Y Pasaje Gh (Chillogallo Frente Coe.23 De Julio)	16	Pineda Blanca

**Fuente:** Catastro Hotelero**Adaptado por:** Las autoras

**Tabla 20**

Muestra establecimientos hoteleros de tercera categoría del Sector Calderón.

<b>N°</b>	<b>Nombre del establecimiento</b>	<b>Dirección</b>	<b>N° habitaciones</b>	<b>Encargado</b>
1	Hostal Residencial Quito Cultura	Flores N4-160 y Chile	16	Blanca Vega

**Fuente:** Catastro Hotelero

**Adaptado por:** Las autoras

### **3.5.2 Entrevista aplicada a establecimientos hoteleros de tercera categoría en el DMQ**

Se aplicó un modelo de entrevista semiestructurada dado que se determinó de antemano la información relevante que ayudará cumplir los objetivos de la presente investigación, y tomando en consideración que la entrevista iba dirigida a los administradores/encargados de establecimientos de tercera categoría en el DMQ, cabe señalar que estos son los que toman decisiones respecto a los clientes internos que laboran y las funciones que estos deben desempeñar; por otro lado, es conocido que un porcentaje mayoritario de estos, son personas empíricas debido al carácter familiar de los establecimientos, la entrevista contempló preguntas abiertas que contenían posibles opciones que ayudaría a comprender la pregunta y al mismo tiempo encaminar de la mejor manera las respuestas en cuanto a la factibilidad de la inclusión laboral de las personas con discapacidad física.

### **3.5.3 Fichas de observación aplicadas a establecimientos hoteleros de tercera categoría en el DMQ**

Para poder recabar información in-situ del estado de las instalaciones de los establecimientos hoteleros visitados, se tomó en consideración aplicar 5 fichas de observación y de esta manera se pueda tener una visión clara de todas las posibilidades físicas que poseen estos establecimientos para la inclusión laboral de personas con discapacidad física. Por tal razón se ha tomado en consideración la ficha de acceso al establecimiento hotelero, recepción, alojamiento, así como

también restaurante y cocina si es el caso que lo posean estos establecimientos hoteleros.

El método de llenado de la ficha consistió en marcar con una X en los espacios correspondientes a “cumple”, “no cumple” o “no aplica”.

Se marca en la columna “cumple” cuando el establecimiento hotelero cumple con las especificaciones detalladas dentro de la ficha ya sea en el área del acceso al establecimiento, recepción, alojamiento, restaurante y cocina.

Se marca en la columna “no cumple” cuando al observar los ítems detallados en la ficha no cumplen con las especificaciones de cada una de las fichas, es decir si tiene cada uno de los ítems, pero no los cumple de manera favorable y óptima.

Se marca en la columna “no aplica” cuando un ítem detallado en la ficha no puede ser evaluado porque el establecimiento hotelero no lo posee.

Todas las especificaciones que a continuación se detallan en cada uno de los ítems mencionados se han tomado como referencia de:

- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 293:2000. Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización.
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 244:2000. Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Agarraderas, bordillos y pasamanos.
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 245:2000. Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Rampas fijas.
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 249:2000. Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras.
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 293:2001. Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Área Higiénico Sanitaria.

- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 300:2001. Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Espacio, dormitorios.
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 309:2001. Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Espacios de acceso, puertas.
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 313:2001. Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Espacios, cocina.

Dentro de la ficha de observación de acceso al establecimiento se ha considerado 5 ítems a ser evaluados como:

- Rampas de acceso: una rampa amplia es cuando posee un ancho mínimo de 90 cm, donde la persona con silla de ruedas pueda dar un giro a 90°, los descansos o áreas libres deben tener una dimensión mínima de 120 cm para la normal circulación, el piso debe ser firme, uniforme y antiderrapante para que las personas no puedan resbalarse o sufrir cualquier tipo de accidente, no se permiten rampas curvas pues dificultan la circulación con sillas de ruedas y deben encontrarse al nivel de la vereda.
- Escaleras: se denominan escaleras amplias cuando tienen un ancho mínimo de 100 cm, la huella es considerada la escalera donde se coloca el pie de una persona para que pueda asentar completamente el mismo, donde mida 30 cm la huella, con una franja antiderrapante de diferente color a 2,5 cm de su borde. Las escaleras deben tener pasamanos a ambos lados con tubos redondos de un diámetro de 3,8cm, continuos en todo su recorrido con una altura de entre 75 a 90 cm desde el suelo. Estas especificaciones detalladas también son aplicables para la ficha de recepción, alojamiento, cocina y restaurante.
- Puertas: deben tener un ancho libre mínimo de 90 cm y la altura de 205 cm, se deben abrir hacia el exterior o pueden ser corredizas cuando existen espacios reducidos, para mayor maniobrabilidad las manijas deben ser tipo

palanca y en el suelo debe existir un cambio de textura antes y después de la puerta para evitar posibles accidentes. Estas especificaciones detalladas también son aplicables para la ficha de recepción, alojamiento, cocina y restaurante.

- Iluminación: dentro de iluminación se ha considerado si existe luz solar y artificial en el acceso principal del establecimiento hotelero. Estas especificaciones detalladas también son aplicables para la ficha de recepción, alojamiento, cocina y restaurante.
- Señalética: deben contar cada establecimiento hotelero con señalética de ingreso, estacionamiento y zonas de descanso que corresponde a la señalética exterior, las cuales deben estar claramente definidas en su forma, color y grafismo; tanto, mapas de evacuación, salidas de emergencia y sistema contra incendios deben estar iluminados, se debe diferenciar el texto principal de la leyenda secundaria. Deben estar ubicadas en las paredes con una altura superior a 140 cm y en el exterior debe existir el símbolo de accesibilidad que indique que el establecimiento es accesible. Estas especificaciones detalladas también son aplicables para la ficha de recepción, alojamiento, cocina y restaurante excepto la señalética exterior.

Dentro de la ficha de observación de recepción se ha tomado en consideración 8 ítems a ser evaluados como: escaleras, puertas, iluminación y señalética antes ya especificadas, así como también servicios sanitarios, ventilación, distribución de ambientes y espacios de trabajo.

- Servicios sanitarios: deben estar separados en baños de hombres y mujeres para mayor comodidad, con piso antideslizante o antiderrapante para evitar resbalarse o cualquier otro tipo de accidente, se debe contar con amplitud para ingresar con sillas de ruedas donde se pueda dar un giro de 360° o una circunferencia de 150 cm, el señalizado correspondiente debe estar colocado en la puerta de los servicios sanitarios; las barras de apoyo horizontal deben tener un diámetro entre 35 y 50 cm, longitud de 90 cm en la pared más cercana al inodoro y a 80 cm del piso terminado además su recorrido debe ser

continuo, de igual manera el dispensador de papel debe estar en la pared más cercana para mayor facilidad y comodidad con una distancia máxima de 15 cm del inodoro. La altura mínima del lavabo es de 80 cm hasta 95 cm dependiendo si el usuario es niño o adulto, con un empotre de fijación que resista una carga de 150 kg. Estas especificaciones detalladas también son aplicables para la ficha de alojamiento y restaurante.

- Espacios de trabajo: los pisos en la recepción deben ser firmes, uniformes y antideslizantes para evitar cualquier tipo de accidentes, los espacios deben ser libres para uso exclusivo de personas con discapacidad física sin alfombras ni tapetes que obstruyan su espacio de trabajo, el sistema de alarma sonora deben estar diseñadas y localizadas de manera que sean de fácil interpretación, las señales luminosas deben ser intermitentes con colores que contrasten con el fondo, se debe contar con amplitud para ingresar con sillas de ruedas donde se pueda dar un giro de 360° o una circunferencia de 150 cm, el señalizado correspondiente debe estar colocado en el espacio de trabajo dentro de la recepción.
- Ventilación: dentro de este ítem se ha considerado las formas de ventilación que se puede utilizar dentro del espacio de trabajo correspondiente como: calefacción, ventiladores, ventilación natural y extractores (únicamente en cocina). Estas especificaciones detalladas también son aplicables para la ficha de alojamiento, restaurante y cocina,
- Distribución de ambientes: se ha tomado en consideración si existe una relación directa con el acceso principal, así como también si existe el espacio adecuado para evacuación y salidas de emergencia.

Dentro de la ficha de observación de alojamiento se ha tomado en consideración 8 ítems a ser evaluados como: escaleras, puertas, servicios sanitarios, iluminación, ventilación y señalética antes ya especificados, así como también los espacios de trabajo y distribución de ambientes.

- Espacios de trabajo: para que una persona con silla de ruedas pueda realizar maniobras debe contar con espacios entre los muebles, con una zona de



circulación de 90 cm en torno a la cama, área circular de rotación de 150 cm de diámetro, zona de circulación en el pie de la cama de 110 cm. La cama debe tener una altura de 40 cm, la zona de alcance de objetos como teléfono debe tener una altura máxima de 60 cm, los mecanismos de control de iluminación deben estar a una altura de 60 cm, ambas especificaciones deben estar junto a la cabecera de la cama para una fácil utilización de las mismas. La altura considerable para el colgado de ropa debe ser de 120 cm sobre el nivel de piso terminado y los tomacorrientes deben estar a una altura entre 40 y 50 cm del suelo.

- Distribución de ambientes: se ha tomado en consideración este ítem porque las habitaciones para una persona con discapacidad física ya sea en silla de ruedas o movilidad reducida es preferible tenerlas en la planta baja para que pueda ser accesible.

Dentro de la ficha de observación de restaurante se ha considerado 8 ítems a ser evaluados como: escaleras, puertas, servicios sanitarios, iluminación, ventilación y señalética antes ya especificadas, así como también los espacios de trabajo y distribución de ambientes.

- Puertas: a más de las especificaciones antes detalladas también se ha tomado en consideración las puertas de abastecimiento y atención al cliente, si cumplen, no cumplen o no aplican en los establecimientos hoteleros, ya que resulta necesario contar con dos puertas para evitar malos entendidos entre los clientes, por cuestiones sanitarias y de estética.
- Espacios de trabajo: se debe contar con amplitud para ingresar con sillas de ruedas donde se pueda dar un giro de 360° o una circunferencia de 150 cm, y con una altura de las mesas de 70 cm del suelo.
- Distribución de ambientes: se ha tomado en consideración el ítem de relación directa con la cocina porque resulta importante que ambas dependencias trabajen con cercanía para la atención eficiente al cliente o comensal, así como también para evitar cuestiones de estética y sanitarias.

Dentro de la ficha de observación de cocina se ha tomado en consideración 7 ítems a ser evaluados como: escaleras, puertas, iluminación, ventilación y señalética antes ya especificadas, así como también los espacios de trabajo y distribución de ambientes.

- Espacios de trabajo: los muebles de cocina deben tener jaladeras para el fácil manejo de los mismos y comodidad de las personas con discapacidad física con una altura entre 40 y 140 cm a nivel del piso terminado, las superficies de trabajo como mesones, deben tener una superficie resistente a altas temperaturas, los aparatos y superficies de trabajo deben estar a una altura de 80 cm a nivel del piso y con las esquinas del mobiliario redondeadas, las estufas deben tener quemadores paralelos y perillas frontales para un fácil manejo, además el lavavajilla debe contar con llaves de palanca para su uso seguro.
- Distribución de ambientes: se ha tomado en consideración si cumplen con un sistema de canalización de olores para que no se los pueda percibir desde el acceso al establecimiento o desde la recepción, además si cuenta con una zona libre para el abastecimiento y atención a los meseros para que puedan entregar fácilmente los platos requeridos por los comensales.

#### **3.5.4 Presentación de resultados obtenidos de las entrevistas**

**Pregunta 1:** ¿Qué piensa de las leyes e instituciones que apoyan la inclusión laboral de las personas con discapacidad física en el país?

##### **Hotel**

Es importante destacar que más de la mitad de los administradores entrevistados manifiestan que les parece positivo que la nueva Constitución del Ecuador contemple leyes que apoyan a la inclusión laboral y que las instituciones públicas sean las encargadas de hacer cumplir estas reformas; por otra parte una minoría afirma que les parece negativo dado que los establecimientos hoteleros de tercera categoría no

cuentan con la infraestructura necesaria para atender a huéspedes con alguna discapacidad física y menos para poder contratar a una persona que se encuentra disminuida de sus facultades físicas por que el establecimiento requeriría adaptaciones y esto ocasiona un gasto que consideran totalmente innecesario.

### **Hostal**

La mitad de las respuestas de los entrevistados es positiva en cuanto que existan leyes e instituciones que fomenten la inclusión laboral de las personas con discapacidad física en el país, dado que consideran que el derecho al trabajo es fundamental para el desarrollo de este grupo vulnerable, al mismo tiempo otro porcentaje considerable, sostiene que el objetivo de las leyes e instituciones es positivo, pero no es efectivo porque hay que reformular las leyes y que las instituciones deben controlar de mejor manera el cumplimiento de la Constitución y el Código de Trabajo del Ecuador, en una minoría del 6% lo considera negativo, afirman que es una imposición innecesaria que perjudica económicamente a los establecimientos hoteleros porque además del gasto que suponen las modificaciones en la infraestructura hay que pagar un sueldo a una persona discapacitada que no puede hacer exactamente todas las funciones que cumple un empleado promedio.

### **Hostal residencia**

La gran mayoría de los entrevistados destacó de forma positiva el trabajo que ha llevado el presente gobierno en cuanto a los derechos y la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad en general, y les parece positivo que una de las cosas que se pretenda es dar acceso al trabajo a las personas con discapacidad física y que si estarían dispuestos a optar por la contratación siempre y cuando la persona con discapacidad se encuentre capacitada para desempeñar de manera satisfactoria las tareas encomendadas, y tengan algún bono o apoyo del gobierno en cuanto a los gastos que incurrirían los establecimientos en las adaptaciones a los puestos de trabajo.

### **Pensión**

Las personas que administran pensiones manifiestan que es positivo que el gobierno intente promover la inclusión laboral de las personas con discapacidad física, al igual que otros organismos; pero que en el caso de su tipo de establecimiento considerando que tiene un número reducido de habitaciones por tanto no requiere de tanto personal, por lo general cuentan con un promedio de 4 clientes internos y no sería factible en términos económicos y de maximización de recursos, el disponer de un cliente interno con discapacidad física.

### **Albergue**

Los administradores de albergues entrevistados se mostraron imparciales ante las leyes del gobierno y las instituciones que apoyan a la inclusión laboral de las personas con discapacidad dado que consideran que su tipo de establecimiento no aplica en este tipo de reglamentos.

**Pregunta 2:** ¿Cuáles considera usted son las principales motivaciones para contratar una persona con discapacidad física?

### **Hotel**

La mitad de los entrevistados se muestran positivos en cuanto la inclusión laboral de las personas con discapacidad física, manifiestan que una de las principales motivaciones es la responsabilidad social-empresarial, puesto que, es un compromiso voluntario adquirido por el establecimiento en busca del mejoramiento económico, social y ambiental de la sociedad; por otra parte, la mitad restante manifiesta que son las leyes, el principal motivo por el cual una institución se ve en la necesidad de contratar a personal con discapacidad que si no fuera de cierta forma de carácter obligatorio para algunas instituciones habría porcentajes mayores de desempleo de discapacitados en el país.

## **Hostal**

Los administradores de hostales entrevistados manifiestan que la principal motivación de los establecimientos en cuanto a la contratación de clientes internos con discapacidad física son el cumplimiento de las leyes ecuatorianas, lo cual es positivo porque por primera vez en años, se pretende lograr el mismo acceso a las oportunidades laborales entre ecuatorianos sin discriminación alguna, otra motivación puede ser las ventajas competitivas en el mercado, considerando que por motivos de inclusión laboral se deben hacer modificaciones físicas a las instalaciones, esto al mismo tiempo ayuda al turismo accesible, beneficiando a los huéspedes que presenten discapacidad física y de igual forma ampliando la cuota de mercado del establecimiento hotelero.

## **Hostal residencia**

Los entrevistados consideran que dejando de lado la responsabilidad social de las empresas y el cumplimiento de las leyes como factores decisivos al momento de contratar a personas con discapacidad física, existen otro tipos de motivaciones que ellos consideran también de relevancia, tal es el caso del marketing social corporativo, que en un entorno normal puede resultar un poco desfavorable desde el punto de vista económico en un inicio, pero muy positivo desde el punto de vista social creando una imagen corporativa externa beneficiosa para la empresa; otra motivación de relevancia es el mejoramiento del clima laboral entre los clientes internos ya que ayuda a sensibilizar de cierta manera a los clientes internos sobre las dificultades que debe sobrellevar a diario una persona con discapacidad.

**Pregunta 3:** ¿Qué actividades considera apropiadas para ser desempeñadas por una persona con discapacidad física dentro del establecimiento hotelero?

## **Hotel**

El 25% de los entrevistados manifiesta que las actividades laborales que puede llevar a cabo una persona con discapacidad física son tareas administrativas como ayudante de la gerencia, realizando registros contables, introducir datos y textos a los medios informáticos, gestionar los archivos, entre otros; el resto de entrevistados considera que pueden realizar tareas relacionadas con la atención al cliente como atender, resolver quejas y reclamaciones de los clientes, poner en contacto al cliente con las distintas áreas, brindar información sobre los servicios que oferta el establecimiento.

## **Hostal**

Los entrevistados manifiestan que dependiendo el grado de discapacidad física que presenten se debe designar un puesto de trabajo idóneo, siendo así que, si presenta un discapacidad física grave en la que no pueda moverse con facilidad por las instalaciones del establecimiento se le designaría un trabajo de tipo administrativo como ayudante de la gerencia; si el cliente interno presenta una discapacidad física leve podría realizar tareas técnicas que requieran mayor esfuerzo físico como camarería o poli funcional en mantenimiento.

## **Hostal residencia**

Los administradores entrevistados coinciden que los puestos de trabajo más apropiados son la atención al cliente en recepción, en la que tenga que hacer tareas como brindar información a los clientes, registro de clientes, mantener el registro de reservas actualizado, entre otros. De igual forma podrían trabajar como ayudante de gerencia, pero más enfocado a la parte contable del establecimiento tomando en consideración que es un puesto que no requiere mayores esfuerzos de carácter físico.

**Pregunta 4:** ¿Cuáles son las barreras arquitectónicas que impiden a la inclusión laboral en su establecimiento hotelero?

## **Hotel**

Los entrevistados consideran que las barreras arquitectónicas que impiden o bloquean la movilidad de las personas con discapacidad al interior de un establecimiento hotelero de tercera categoría son varias, debido a la naturaleza en la cual surgieron este tipo de edificaciones, que en un inicio fueron construidas con fines de vivienda por tanto cuentan con pasillos estrechos, baños pequeños, puertas angostas, ausencia de rampas entre otras limitaciones; por tanto dificultan la contratación de una persona con discapacidad física dado que la movilidad es limitada dependiendo el grado de discapacidad.

## **Hostal**

Los administradores manifiestan que los obstáculos más graves al momento de contratar a una persona con discapacidad física son sin lugar a dudas los accesos al interior del establecimiento hotelero, que no fue diseñado ni mucho menos construido con las normas arquitectónicas que brinden accesibilidad y facilidad de utilización para las personas con alguna limitación física, para que sea factible contratar a una persona con discapacidad física se deben hacer algunas adaptaciones para facilitar la movilidad a los puestos de trabajo.

## **Hostal residencia**

Los administradores afirman que tienen conocimiento en cuanto a las barreras arquitectónicas que posee su tipo de establecimiento que dificultan la accesibilidad a las distintas áreas del hostal residencia a las personas con alguna limitación motora, que ese sería el impedimento para contratar a una persona con un grado de discapacidad física elevado, pero que no estarían dispuestos a invertir en realizar modificaciones en la estructura del hostal en este momento, porque el nivel de ocupación en alojamiento se ha reducido considerablemente por la crisis económica del país, y realizar dichas modificaciones les implica varios gastos; pero por otro

lado, si de alguna forma el gobierno o municipio les diera una ayuda económica estarían dispuestos a implementar rampas, ampliar los pasillos, baños, puertas tanto a beneficio de los clientes internos como externos.

**Pregunta 5:** ¿Cuáles son las barreras sociales que impiden a la inclusión laboral de las personas con discapacidad física en su establecimiento hotelero?

### **Hotel**

Un porcentaje alto de los entrevistados supone que en el Ecuador las personas con discapacidad física tienen un bajo nivel educativo, en consecuencia, no se encuentran capacitados para ejercer satisfactoriamente puestos de trabajo de carácter administrativo o de atención al cliente; por su parte, el porcentaje restante de entrevistados manifiesta que la discriminación por parte de la sociedad impide la inclusión laboral de la persona con discapacidad.

### **Hostal**

Los encargados manifiestan que una barrera social que impide la inclusión laboral, es la creencia que la persona con discapacidad física tiene menos habilidades en un área específica, lo cual impide que se desempeñen efectivamente varias tareas propias de los puestos de trabajo; igualmente otra barrera es la discriminación por parte de la sociedad ocasionando en algunos casos que las personas con discapacidad no quieran trabajar para evitar la marginación de resto de clientes internos.

### **Hostal residencia**

Un porcentaje mayoritario de los administradores entrevistados afirman que las barreras sociales son una de las principales causas de la alta tasa de desempleo de las personas con discapacidad; entre las barreras sociales que más afectan a la inclusión laboral se encuentra la discriminación y marginación que sufren las personas con discapacidad física, que los ha relegado de formar parte la población



económicamente activa del país; por otra parte, la carente capacitación de las personas con discapacidad física impide que éstas puedan desempeñar correctamente las distintas tareas de sus puestos de trabajo.

**Pregunta 6:** ¿Cuáles son las principales actividades para mejorar la inserción laboral de personas con discapacidad física?

### **Hotel**

Los administradores entrevistados consideran que una de las principales actividades es brindar a las personas con discapacidad talleres de orientación laboral donde se les capacite para realizar con éxito las diferentes actividades de los puestos de trabajo, y que sumado a esto talleres de sensibilización a los clientes internos del establecimiento y que se facilite información a hoteles sobre el proceso de contratación laboral de las personas con discapacidad.

### **Hostal**

Los entrevistados aseveran que las principales actividades que se pueden realizar para favorecer el porcentaje de contratación de las personas con discapacidad física son las mejoras de los accesos físicos y las adaptaciones a la infraestructura interna del establecimiento hotelero que faciliten la movilidad de todos los clientes internos y externos que presenten alguna limitación física; otra actividad prioritaria a desarrollar para mejorar la inclusión laboral es la sensibilización a los clientes internos para evitar la discriminación y de esta forma asegurar un buen ambiente laboral.

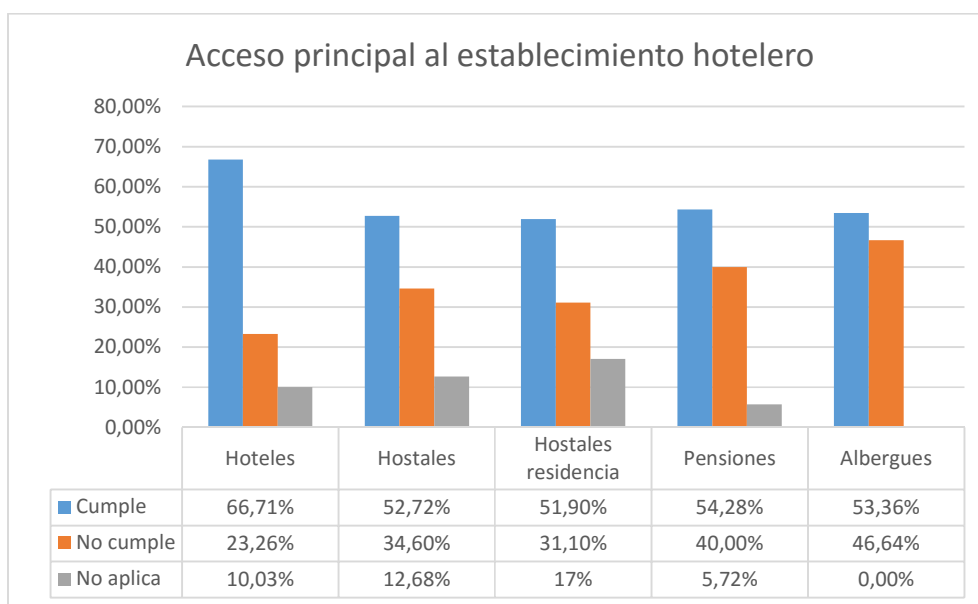
### **Hostal residencia**

Un porcentaje mayoritario de los entrevistados afirman que el gobierno debe asegurar el acceso a la educación de las personas con discapacidad, para que ellos puedan adquirir las competencias necesarias para desempeñar un trabajo, puesto que

la falta de capacitación es una barrera que impide la inclusión laboral; sumado a esto las campañas de sensibilización a las personas para frenar de alguna forma la discriminación.

### 3.5.5 Presentación de resultados obtenidos de las fichas de observación

#### 1. Ficha de observación de acceso principal al establecimiento hotelero de tercera categoría



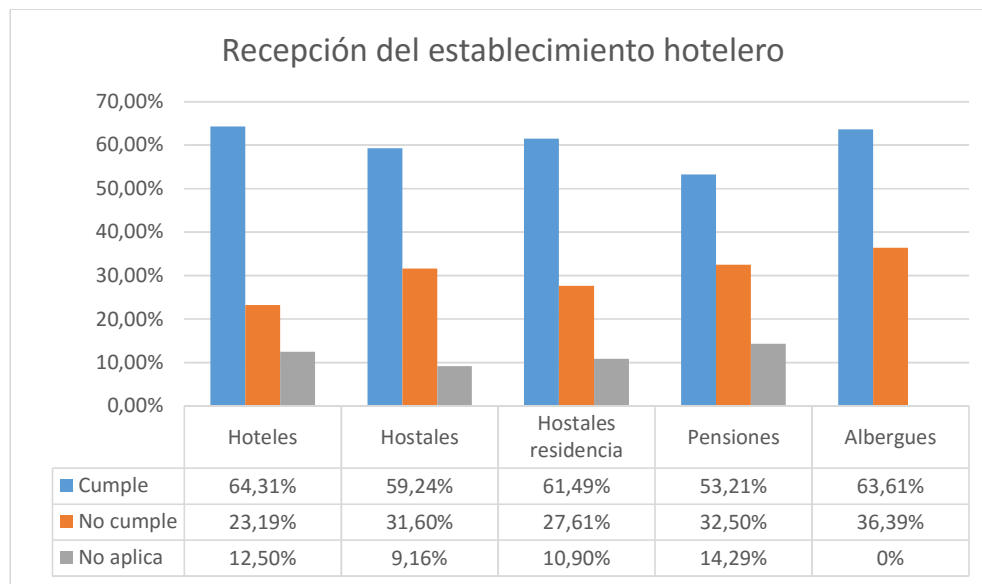
**Figura 22** Acceso principal al establecimiento hotelero

**Fuente:** Ficha de observación de acceso principal al establecimiento hotelero

**Elaborado por:** Las autoras

Como se puede observar en la figura anterior, los hoteles en su mayoría cumplen con todas las especificaciones establecidas dentro de la ficha de observación con un porcentaje mayor; por el contrario los albergues son los establecimientos que no cumplen con las especificaciones detalladas en la ficha con casi la mitad de los establecimientos visitados, y a su vez en los hoteles residencia no se aplica esta ficha de observación con un poco más del 25% porque no poseen las especificaciones correspondientes y por tal motivo no se puede evaluar esta ficha para dichos establecimientos hoteleros.

## 2. Ficha de observación de recepción del establecimiento hotelero de tercera categoría



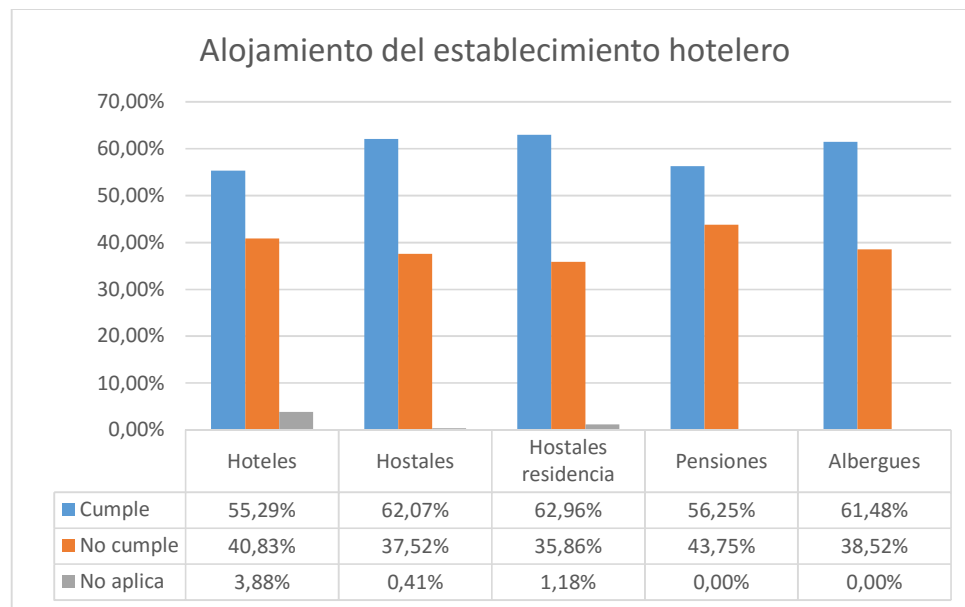
**Figura 23** Recepción del establecimiento hotelero

**Fuente:** Ficha de observación de recepción del establecimiento hotelero

**Elaborado por:** Las autoras

Como se muestra en la figura anterior, los hoteles son quienes cumplen con las especificaciones con un poco más de la mitad, por otra parte, los albergues con el 36% no cumplen con los ítems indicados en la ficha para la inclusión laboral de las personas con discapacidad física y a su vez las pensiones con casi el 15% del total no posee los ítems a ser evaluados dentro de la ficha, por lo que resulta difícil estimar las condiciones de inclusión laboral dentro de las pensiones.

### 3. Ficha de observación de alojamiento del establecimiento hotelero de tercera categoría



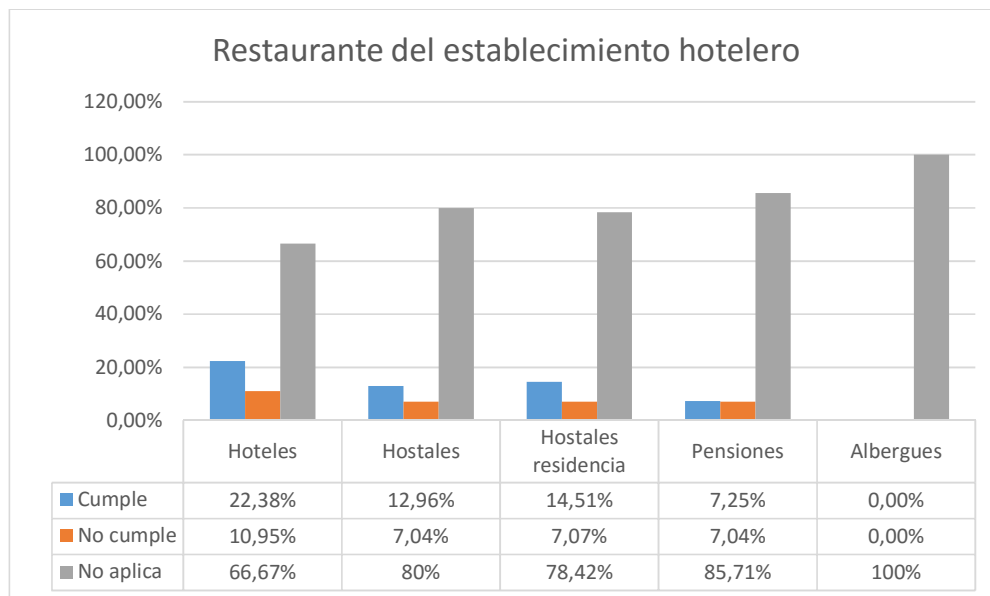
**Figura 24** Alojamiento del establecimiento hotelero

**Fuente:** Ficha de observación de alojamiento del establecimiento hotelero

**Elaborado por:** Las autoras

Tal y como se muestra en la figura, dentro de la ficha de alojamiento, los establecimientos que cumplen en su mayoría con los ítems mencionados son los hostales residencia ya que ofrecen el servicio de alojamiento y lo que más desean es cumplir con las normas técnicas ecuatorianas que tengan que ver con la inclusión laboral, por otra parte, con casi el 50%, las pensiones no cumplen con las especificaciones mencionadas. Y por último con un mínimo porcentaje, los hoteles son quienes no aplican estas especificaciones porque no las tienen y no pueden ser evaluadas por los investigadores.

#### 4. Ficha de observación de restaurante del establecimiento hotelero de tercera categoría



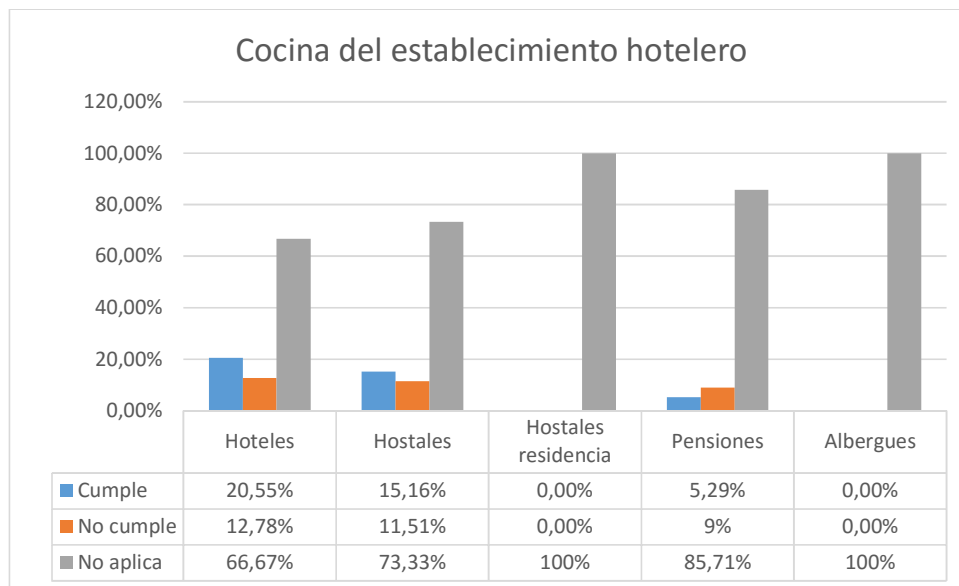
**Figura 25** Restaurante del establecimiento hotelero

**Fuente:** Ficha de observación de restaurante del establecimiento hotelero

**Elaborado por:** Las autoras

Los hoteles son los establecimientos que más cumplen con las especificaciones dadas por la ficha de observación correspondiente con casi el 25% del total, por el contrario, con un poco más del 10% los establecimientos que no cumplen con las especificaciones del restaurante son los hoteles; pero el 100% de los albergues son quienes no tienen restaurantes y no pueden ser evaluados dentro de la investigación.

## 5. Ficha de observación de cocina del establecimiento hotelero de tercera categoría



**Figura 26** Cocina del establecimiento hotelero

**Fuente:** Ficha de observación de cocina del establecimiento hotelero

**Elaborado por:** Las autoras

Como se observa en la figura, son los albergues y hostales residencia que no poseen cocina, es decir no ofrecen el servicio de alimentación para los turistas, pero el 25% del total de los hoteles si cumplen con las especificaciones detalladas para que la cocina sea inclusiva y puedan trabajar personas con discapacidad física, seguida de los hostales; pero se llega a la conclusión que la mayoría de todos los establecimientos visitados no poseen cocina por lo cual resultada innecesario evaluar algo que no lo poseen.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

El objetivo primordial del presente trabajo de investigación es abordar la factibilidad de la inclusión laboral de las personas con discapacidad física en establecimientos hoteleros de tercera categoría en el DMQ.

Las conclusiones del trabajo de investigación se han planteado con criterios de sustentabilidad, puesto que se toman en cuenta los ejes social, económico y ambiental.

##### 4.1.1 Social

Así pues, en cuanto a la discapacidad a través de la historia se fue creando un mundo excluyente hacia las personas con discapacidad, como resultado de las creencias religiosas que sostenían que era un castigo divino por causa del pecado, el trato a los discapacitados era inhumano en Francia se los confinaba a encierros y se los exhibía solo en zoológicos y circos; años posteriores se acuñó el término minusválidos y se pensó que la discapacidad podía ser curada por tanto, se los internaba en lugares para estudios médicos y se les prohibía salir en público; posteriormente apareció el termino integración donde las personas con discapacidad eran reconocidos como miembros que componen la sociedad pero no en igualdad de derechos y condiciones que las personas “normales”, en consecuencia en el 2006 , se lleva a cabo la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad que entra en vigor en el año 2008, y en el mismo año se lleva a cabo la Constitución ecuatoriana donde se hace referencia a la inclusión de las personas con discapacidad y su familia en igualdad de oportunidades socio-económicas y atención prioritaria.

En el 2012 entra en vigencia la Ley Orgánica de Discapacidades, medida para garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad. Con el afán de avalar el derecho al trabajo de las personas con discapacidad se suscribieron algunos artículos en el Código del Trabajo del Ecuador, donde se garantiza el derecho al empleo en todas las modalidades como empleo ordinario, empleo protegido o autoempleo, tanto en el sector público como privado.

Los planes, programas y convenios que ha desarrollado el Estado Ecuatoriano para fomentar la inclusión laboral, han sido de vital importancia, como por ejemplo El Buen Vivir Plan Nacional, en el cual se ha tomado en consideración a este grupo prioritario de estudio, donde se evidencian objetivos como la mejora de la calidad de vida, inclusión, fortalecimiento de capacidades y potencialidades de la población, así como la garantía del trabajo digno en todas sus formas.

Por otra parte, está considerado el PLANDETUR 2020 porque de esta manera se pretende posicionar al turismo sostenible, como un eje dinamizador de economía y más aún en estos momentos de crisis que está pasando Ecuador, para así mejorar la calidad de vida de toda la población aprovechando las ventajas comparativas del país mostrándonos en un futuro como un país más inclusivo y desarrollado. Además, por el apoyo de varias entidades gubernamentales como las cinco Federaciones Nacionales de y para la Discapacidad, se ha logrado desarrollar desde el 2006 el proyecto Promoción y exigibilidad de los derechos políticos y laborales de las personas con discapacidad, quienes de esta manera pretenden involucrar a las personas con discapacidad dentro de ámbitos como la política.

Se ha tomado en consideración la Misión Solidaria Manuela Espejo, que aporta su grano de arena en temas relacionados a la inclusión, porque permite mejorar su vida cotidiana así como ayudar a sus familiares a cambiar de mentalidad, que las personas con discapacidad no son menos importantes que las personas mal llamadas “normales”, así de esta manera ayuda a mejorar la calidad de vida, formación, educación y llegar a cumplir con los objetivos que cada persona con discapacidad se plantea durante su vida. En cambio, la Federación Nacional de ecuatorianos con



Discapacidad Física ha desarrollado varios convenios y programas de cooperación internacional como por ejemplo con el Banco Mundial, Ministerio de Inclusión Económica y Social, CONADIS, para que sean respetados los derechos de las personas con discapacidad y el país se torne cada vez más inclusivo en todos los ámbitos.

Los organismos reguladores cumplen una función primordial dentro del proceso de inclusión laboral, porque de esta manera se puede tener un control efectivo de las actividades y forma de funcionamiento de los establecimientos hoteleros así como las adaptaciones necesarias que deben hacer los dueños, gerentes o administradores de cada establecimiento, para que se puedan desenvolver en un ambiente laboral efectivo, entre los organismos reguladores forman parte el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades así como también la Federación Hotelera del Ecuador.

Ahora bien, a lo largo de la investigación se estableció que las personas con discapacidad física son un porcentaje mayoritario a nivel nacional en comparación a otros tipos de discapacidades; por lo cual se convirtieron en el grupo prioritario en temas de inclusión laboral; la problemática de la presente investigación radica en la limitada información laboral de las personas con discapacidad física, a esto sumado los altos índices de desempleo, abandono, pobreza, poco acceso a la educación, barreras físicas y falta de capacitación que impiden la inclusión laboral efectiva en diferentes áreas de trabajo.

De igual modo, se tomó en consideración la hotelería como fuente de desarrollo, dado que es uno de los sectores económicos estratégicos que se puede desarrollar en un país, de manera que, se investigó sobre los establecimientos hoteleros del DMQ pudiendo evidenciar que los de tercera categoría son los más numerosos, por tanto constituyen un sector importante para llevar a cabo la inclusión laboral de las personas con discapacidad física, y a esto se suma, que los establecimientos de categorías superiores como lujo, primera y segunda cuentan con manuales de inclusión laboral de personas con discapacidad por motivos de normas internacionales, tomando en consideración que algunos de estos establecimientos pertenecen a cadenas hoteleras.

En la actualidad la inclusión laboral en el Ecuador cuenta con políticas que ubican a las personas con discapacidad como “grupo de atención prioritaria”, a fin de hacer efectivos los derechos que las personas tienen a la educación, inserción social, laboral, entre otros.

Por otro lado, en las entrevistas realizadas a varios administradores/encargados de los establecimientos hoteleros objeto de estudio, con un porcentaje mayoritario se muestran positivos al ver que la Constitución del Ecuador contemple leyes que apoyan a la inclusión laboral, al mismo tiempo otro porcentaje considerable sostiene que el objetivo de las leyes e instituciones es positivo, pero no es efectivo, porque hay que reformular las leyes y las instituciones deben controlar de mejor manera el cumplimiento de la Constitución y el Código de Trabajo del Ecuador.

Entre las principales motivaciones para contratar a una persona con discapacidad física, los entrevistados consideran dejando de lado la responsabilidad social de las empresas y el cumplimiento de las leyes como factores decisivos, existen otro tipos de motivaciones que ellos consideran también de relevancia, tal es el caso del marketing social corporativo que resulta positivo desde el punto de vista social creando una imagen corporativa externa beneficiosa para la empresa sumado a que mejora el clima laboral entre clientes internos.

Mediante la entrevista se identificaron elementos que impiden la inclusión laboral, tal es el caso, de las barreras arquitectónicas que bloquean la movilidad de las personas con discapacidad al interior de un establecimiento hotelero de tercera categoría son varias debido a la naturaleza en la cual surgieron este tipo de edificaciones, que en un inicio fueron construidas con fines de vivienda, por tanto cuentan con pasillos estrechos, baños pequeños, puertas angostas, ausencia de rampas entre otras limitaciones; por tanto dificultan la contratación de una persona con discapacidad física dado que la movilidad es limitada dependiendo el grado de discapacidad.

#### **4.1.2 Económico**

La importancia económica de la inserción laboral radica en que ayuda al desarrollo del país a través de un trabajo productivo, como resultado se obtuvo que en la provincia de Pichincha, un 7% del total de las personas con discapacidad se encuentran laborando en varios sectores productivos de manera independiente, en el sector público, privado, trabajo doméstico y en otras actividades, siendo las provincias de Guayas y Pichincha quienes tiene mayor número de personas con discapacidad trabajando. En contraste, con los actuales momentos de dificultad a causa de la crisis económica mundial y del país como consecuencia de la baja del precio del petróleo, así como las afectaciones que nos toca vivir a causa del terremoto ocurrido el 16 de abril del 2016, además cada día la tasa de desempleo sigue incrementando así como para las personas con discapacidad; por lo tanto el Estado Ecuatoriano busca impulsar el turismo dentro de las zonas afectadas para reactivar la economía dentro de las mismas.

A lo largo de la investigación logró demostrarse que un promedio del 45% de los establecimientos hoteleros de tercera categoría cumplen con los parámetros establecidos en cuanto a infraestructura accesible que propicie un ambiente adecuado para la inclusión laboral de las personas con discapacidad física, como por ejemplo adecuaciones para que las personas con algún tipo de discapacidad física o en silla de ruedas pueda ingresar fácilmente a las instalaciones.

Además, cabe recalcar que mediante las Normas Técnicas Ecuatorianas NTE INEN de Accesibilidad de las personas al medio físico y de accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico, se pudo obtener los estándares necesarios que deben cumplir cada establecimiento hotelero en los espacios que una persona con discapacidad física debe utilizar para su normal desarrollo personal y laboral.

Como resultado de las fichas de observación de acceso, recepción, alojamiento, restaurante y cocina aplicados a cada uno de los establecimientos hoteleros en

cuestión, se evidencio que en su mayoría todos los hoteles y hostales cumplen con los estándares establecidos dentro de las fichas,

Pero tanto las pensiones, hostales residencias como los albergues no están interesados en cumplir con estos parámetros por cuestiones de presupuesto e infraestructura, ya que estos establecimientos en su mayoría son utilizados para el descanso temporal de sus clientes, por tal razón resulta lógico que no cuenten con servicio de alimentación como restaurante y cocina.

#### **4.1.3 Ambiental**

En el ámbito ambiental, se pudo identificar que en la actualidad estos establecimientos hoteleros cuentan con una carente aplicación de buenas prácticas ambientales como el manejo de desechos, uso eficiente de agua, energía; por lo que resulta necesario que se comience a poner énfasis en el tema ambiental para capacitar a los clientes internos de las medidas adoptadas para minimizar el impacto ambiental negativo y racionalizar los recursos naturales, mejorando significativamente la imagen corporativa de la empresa hotelera.

Para finalizar, se puede comprobar que la idea a defender del proyecto de investigación sobre que la inserción laboral en establecimientos hoteleros de tercera categoría del DMQ mejora su calidad de vida, encontramos que esta afirmación es válida considerando que el acceso al trabajo es un derecho universal que ayuda a la economía no solo de las personas con discapacidad sino también de su núcleo familiar; al formar parte de este grupo de atención prioritaria, el gobierno garantiza igualdad de derechos y condiciones

#### **4.2 Recomendaciones**

Se considera que, desde el principio de la edificación se obligue a los establecimientos hoteleros a tomar en cuenta la construcción de accesos adaptados para las personas con discapacidad física, que tengan instalaciones accesibles que no

limiten la facilidad de movilidad para poder transitar, desarrollarse y desempeñarse, donde se ofrezcan mayores posibilidades de inclusión en todos los niveles sociales y laborales y además la correcta aplicación de las Normas Técnicas Ecuatorianas INEN para garantizar la estandarización de los espacios físicos.

Según la Constitución ecuatoriana y el Código de Trabajo, los empresarios hoteleros, dueños, administradores y encargados de los mismos deben realizar las respectivas adaptaciones físicas a los puestos de trabajo como rampas, servicios sanitarios, escaleras, pasamanos, mobiliario, pisos entre otros para que puedan desempeñarse favorablemente en su lugar de trabajo, no es justificación que el tipo de construcción inicial deba ser permanente, porque éste puede ser adaptado para las personas con discapacidad física; por tanto se sugiere que existan organismos reguladores que se encarguen de hacer cumplir las leyes a favor de la accesibilidad.

Para lograr una verdadera inserción laboral debemos empezar mejorando la educación y la formación ocupacional, en estos temas deberían trabajar conjuntamente la empresa pública y privada. Es importante que se desarrollen las competencias y capacidades de esta población, pues en nuestro país el 85% de las personas con discapacidad no ha accedido a la educación y solo el 15% ha terminado el colegio o tienen una profesión, lo cual ha ocasionado altos índices de desempleo y pobreza en la población con discapacidad física.

Se recomienda también que se tomen las medidas necesarias que garanticen la permanencia a su lugar de trabajo, respetando su espacio y tipo de discapacidad sin ningún tipo de discriminación, porque hay que tomar en consideración que no únicamente se nace con algún tipo de discapacidad física, sino que, en el transcurso del tiempo, en su lugar de trabajo pudo haber adquirido su discapacidad y no se encuentra obligado a renunciar.

Se sugieren que se realicen alianzas estratégicas entre las Instituciones de Educación Superior y el sector empresarial de turismo, a fin de que se diseñen

programas de capacitación conjunta para atender las necesidades de las personas con discapacidad física y propiciar la inserción laboral.

Se sugiere que en futuros trabajos de investigación se abarquen temas como los puestos de trabajo que pueden desempeñar las personas con discapacidad física según su grado de discapacidad y su capacitación; de esta manera levantar perfiles laborales idóneos que favorezcan el aumento de la tasa empleo de estas personas.

## BIBLIOGRAFÍA

- ABYDOSCORP. (2013). *ABYDOSCORP*. Obtenido de [http://abydoscorp.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=26:codigo-de-trabajo-del-ecuador&catid=3:preguntas&Itemid=7](http://abydoscorp.com/index.php?option=com_content&view=article&id=26:codigo-de-trabajo-del-ecuador&catid=3:preguntas&Itemid=7)
- Accesibilidad arquitectónica*. (s.f.). Obtenido de <http://accesibilidadarquitectonica.blogspot.com/2010/03/barreras-fisicas.html>
- Aguado, A. (1993). *Historias de las deficiencias*. Madrid: Fundación ONCE.
- AHOTEC. (2015). *Historia de la AHOTEC*. Obtenido de <http://bit.ly/1nGMou3>
- Alegsa*. (s.f.). Obtenido de <http://www.alegsa.com.ar/Dic/factibilidad.php>
- Andalucía es digital*. (22 de Julio de 2014). Recuperado el 14 de Marzo de 2016, de <http://www.andaluciaesdigital.es/blog/-/blogs/recursos-tecnologicos-para-personas-con-discapacidad>
- Antón, s. (Noviembre 2005). *Planificación Territorial del turismo*. Barcelona: UOC.
- Áreas del Hotel*. (2014). Obtenido de <http://confortcapital.blogspot.com/2012/09/organigrama-y-funciones-de-cada-area.html>
- Arévalo Álvarez, L. E. (1997). *El concepto jurídico y la génesis de los derechos humanos*. México: Universidad Iberoamericana G.C.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Asamblea Constituyente.
- Asamblea Nacional*. (08 de Octubre de 2008). Recuperado el 29 de Febrero de 2016, de <http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/private/asambleanacional/filesasambleanacionalnameuid-20/transparencia-2015/literal-a/a2/Const-Enmienda-2015.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Información Estadística Mensual*. Quito: Información Estadística Mensual N°1962.
- Banco Central del Ecuador*. (2016). Recuperado el 28 de Febrero de 2016, de <http://contenido.bce.fin.ec/indicador.php?tbl=inflacion>
- Banco Mundial*. (s.f.). Recuperado el 28 de Febrero de 2016, de <http://datos.bancomundial.org/indicador/NY.GDP.PCAP.CD>

- Banco Mundial*. (2014). Recuperado el 28 de Febrero de 2016, de <http://datos.bancomundial.org/indicador/NY.GDP.PCAP.CD>
- Borja, S. (22 de Diciembre de 2015). Ecuador es un ejemplo de política inclusiva. *El Metro*, págs. 11-12.
- Bounocore. (1980). *Diccionario de Bibliotecología*. Buenos Aires: Marymar.
- Cabot, J. (22 de Febrero de 2013). *Gestión.org*. Recuperado el 01 de Abril de 2016, de <http://www.gestion.org/estrategia-empresarial/35858/la-competencia-en-la-empresa-directa-e-indirecta-perfecta-e-imperfecta/>
- Carrasco, D. (23 de Febrero de 2014). *La República*. Recuperado el 29 de Febrero de 2016, de <http://www.larepublica.ec/blog/opinion/2014/02/23/vientos-de-cambio-en-quito/>
- Chen Mok, S. (2007). TURISMO Y AMBIENTE: UN POTENCIAL PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO PARA COSTA RICA. *Reflexiones Revista*, 28.
- Cobarcos, n. (2006). *Promocion y venta de servicios turisticos* . España: IdeasPropias.
- CONADIS. (2015). Recuperado el 28 de Febrero de 2016, de <http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/>
- CONADIS. (2015). *Estadísticas de personas con discapacidad*. Quito: CONADIS. Recuperado el 28 de Febrero de 2016, de [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/estadisticas\\_discapacidad.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/estadisticas_discapacidad.pdf)
- CONADIS. (2015). *Registro Nacional de Discapacidades*. Recuperado el 28 de Febrero de 2016, de [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/registro\\_nacional\\_discapacidades.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/registro_nacional_discapacidades.pdf)
- CONADIS. (s.f.). *CONADIS*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2015, de <http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/valores-mision-vision/>
- CONADIS. (s.f.). *Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades*. Recuperado el 31 de 01 de 2016, de <http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/>
- CONADIS. (s.f.). *Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades*. Recuperado el 31 de Enero de 2016, de <http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/relacionamiento-institucional/>



*Congresos Internacionales EUMED.* (s.f.). Recuperado el 15 de Marzo de 2016, de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2008/dfr/Teoria%20de%20los%20Recursos%20y%20Capacidades%20en%20la%20empresa%20turistica.htm>

*Datos Abiertos Quito.* (2015). Obtenido de <http://datos.quito.gob.ec/dashboards/8/tecnologia/Definiciones>. (s.f.). Obtenido de <http://www.definicionabc.com/social/inclusion.php>

*Discapacidad on line.* (2013). Recuperado el 29 de Febrero de 2016, de <http://www.discapacidadonline.com/software-discapacidad-visual-motora-calculadora-habla.html>

*Empresa Eléctrica Quito.* (s.f.). Recuperado el 28 de Febrero de 2016, de <http://www.eeq.com.ec:8080/documents/10180/226153/area-concesion-eeq.gif/77e4b1fe-8c15-4e93-b88a-a1943259dde1?t=1404491170789>

*EPMMOP.* (s.f.). Recuperado el 28 de Febrero de 2016, de <http://www.epmmop.gob.ec/epmmop/index.php/sala-de-prensa/boletines-de-prensa/item/56-la-nueva-nomenclatura-se-difunde-a-la-comunidad>

Federación Hotelera del Ecuador. (s.f.). *Hoteles Ecuador.* Recuperado el 07 de Febrero de 2016, de <http://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Reglamento%20General%20de%20Actividades%20Turisticas.pdf>

*Federaciones Nacionales De y Para la Discapacidad del Ecuador.* (s.f.). Recuperado el 29 de Febrero de 2016, de [http://www.discapacidadesecuador.org/portal/index.php?option=com\\_content&task=view&id=50&Itemid=105](http://www.discapacidadesecuador.org/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=50&Itemid=105)

*FENEDIF.* (s.f.). Recuperado el 29 de Febrero de 2016, de <http://fenedif.org/index.php/la-institucion/proyectos>

FENEDIF. (2015). *Convenio AHOTEC-FENEDIF.* Obtenido de <http://bit.ly/201CsXN>

Ferrer, J. (2010). *Conceptos básicos de Metodología de la Investigación.* Recuperado el 28 de Marzo de 2016, de <http://metodologia02.blogspot.com/p/metodos-de-la-investigacion.html>

- Gerencie.com*. (s.f.). Recuperado el 01 de Abril de 2016, de <http://www.gerencie.com/bienes-sustitutivos-y-complementarios-en-microeconomia.html>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGRAW HILL.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Hoteles Quito. (2015). *Listado de hoteles*. Estadísticas, Quito. Obtenido de Estadísticas: <http://www.quito-turismo.gob.ec/index.php/estadisticas/datos-turisticos-principales/category/64-llegada-de-turistas-a-quito>
- INEC. (2010). Recuperado el 28 de Febrero de 2016, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>
- INEC. (2012). Recuperado el 29 de Febrero de 2016
- INEC. (2012). El Analfabetismo. *e-Analisis*, 5.
- INEC. (2013). Estimaciones poblacionales. *Proyección por provincias, sexo y áreas 2010-2020*. Ecuador.
- INEC. (2013). *Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's) 2013*. Recuperado el 29 de Febrero de 2016, de [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Sociales/TIC/Resultados\\_principales\\_140515.Tic.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/Resultados_principales_140515.Tic.pdf)
- INEC. (16 de Octubre de 2015). Recuperado el 10 de Marzo de 2016, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/ecuador-cierra-septiembre-con-un-desempleo-de-428/>
- INEC. (2015). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/ecuador-cierra-el-2013-con-una-inflacion-de-270/>
- Inzúa, V. (2005). *Una conciencia histórica y la discapacidad*. España: Verano.
- Ircat Isern, M., Fuentelsaz Gallego, C., & Pulpón Segura, A. (2006). *Elaboración y Presentación de un Proyecto de Investigación y una Tesina*. Barcelona: UBe.
- Las 5 fuerzas de Porter-Clave para el éxito de la empresa*. (2016). Recuperado el 01 de Abril de 2016, de <http://www.5fuerzasdeporter.com/>

- Lavín H., S. (2000). *El Proyecto Educativo Institucional como Herramienta de Transformación de la Vida Escolar*. Santiago de Chile: LOM.
- León, I. H. (2007). *Paradigmas Y Metodos de Investigacion en Tiempos de Cambios*. Caracas: El Nacional.
- Llanos Rete, J. (2008). *Cómo entrevistar para la selección de personal*. México: Pax México.
- Martínez Pedrós, D., & Milla Gutiérrez, A. (2012). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral*. Madrid: Diaz de Santos.
- Mason, R. (1995). *Estadística para la Administración y Economía*. México D.F.: Alfaomega.
- Masson, R. (1995). *Estadística para la Administración y Economía*. México D.F.: Alfaomega. Recuperado el 28 de Marzo de 2016
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2014). *Calificaciones a personas con discapacidad. Ecuador: 2013-2014*. Recuperado el 28 de Febrero de 2016, de <https://public.tableau.com/profile/javier.gaona#!/vizhome/DICAPACIDADESECUA/DOR/Discapacidades>
- Ministerio de Telecomunicaciones. (20 de Agosto de 2015). *Ministeri de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información*. Obtenido de <http://www.telecomunicaciones.gob.ec/mas-parroquias-de-pichincha-conectadas-gracias-al-proyecto-infocentros/>
- Ministerio del Poder Popular para Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología. (2008). Recuperado el 12 de Abril de 2016, de <http://www.rena.edu.ve/cuartaEtapa/metodologia/Tema4.html>
- Naghi, N. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Limusa.
- OMS. (2008). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <http://www.who.int/library/es/>
- Organización Mundial de la Salud. (2011). *Informe sobre la discapacidad*. Ginebra. Recuperado el 29 de Febrero de 2016, de [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/summary\\_es.pdf](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf)
- Ornización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2015). Recuperado el 28 de Febrero de 2016, de <http://www.oecd.org/centrodemexico/laocde/>

- Ortiz, J. (2006). Guía descriptiva para la elaboración de protocolos de investigación. *Salud en Tabasco*, 530 - 540.
- Pangea*. (abril de 2014). Obtenido de <http://ccqc.pangea.org/cast/sosteni/soscast.htm>
- Pichincha, G. d. (Abril de 2015). *Gobierno de la Provincia de Pichincha*. Obtenido de [http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/pgd/4proyec/169\\_proyectosparroquiales.pdf](http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/pgd/4proyec/169_proyectosparroquiales.pdf)
- Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial 2012-2022. (12 de 2011). Quito, Ecuador. Recuperado el 28 de Febrero de 2016, de [http://www.quito.gob.ec/documents/rendicion\\_cuentas/AZC/Articulacion\\_politicas\\_publicas/PLAN\\_ORDENAMIENTO\\_TERRITORIAL2012.pdf](http://www.quito.gob.ec/documents/rendicion_cuentas/AZC/Articulacion_politicas_publicas/PLAN_ORDENAMIENTO_TERRITORIAL2012.pdf)
- PLANDETUR 2020*. (26 de Septiembre de 2007). Recuperado el 29 de Febrero de 2016, de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- Presidencia República del Ecuador*. (s.f.). Recuperado el 29 de Febrero de 2016, de <http://www.presidencia.gob.ec/>
- Puente, D. (28 de Febrero de 2015). Alcalde de Quito rindió cuentas. Quito, Ecuador. Recuperado el 29 de 02 de 2016, de <http://www.elcomercio.com/actualidad/alcalde-quito-cuentas-mauriciorodas-presupuesto.html>
- Pulido Fernández, J. I., & López Sánchez, Y. (2013). Propuesta de contenidos para una política turística sostenible en España. *PASOS*, 544 }.
- Pulido Rodríguez , R., Ballén Araiza, M., & Zúñiga López, F. S. (2007). *Abordaje hermenéutico de la investigación cualitativa* . Bogotá: UCC.
- Quesada, r. (2007). *ELEMENTOS DE TURISMO*. Costa Rica: EUNED.
- Quito Find your adventure. (s.f.). *Quito find your adventure*. Recuperado el 24 de Enero de 2015, de <http://www.quitoadventure.com/espanol/informacion-ecuador/acerca-ecuador/geografia-quito.html>
- Quito Turismo. (Julio de 2015). *Quito en cifras*. Ecuador. Recuperado el 28 de Febrero de 2016, de [http://inversiones.quito.com.ec/download/Marco%20Normativo/Documentos%20Informativos/ArchivosPDF/Quito%20en%20cifras\\_Julio2015.pdf](http://inversiones.quito.com.ec/download/Marco%20Normativo/Documentos%20Informativos/ArchivosPDF/Quito%20en%20cifras_Julio2015.pdf)

- Quito Turismo. (Marzo de 2015). *Quito Turismo*. Obtenido de [file:///C:/Users/Majos/Downloads/10%20Mintur\\_boletin\\_MAR2015.pdf](file:///C:/Users/Majos/Downloads/10%20Mintur_boletin_MAR2015.pdf)
- quito@telegrafo.com.ec, Q. (14 de Julio de 2013). *Diario El Telégrafo*. Obtenido de <http://www.telegrafo.com.ec/noticias/quito/item/checa-busca-recuperar-su-memoria.html>
- Rodriguez, M. (s.f.). *EUMED*. Obtenido de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1157/la\\_actividad\\_turistica\\_y\\_producto\\_turistico.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1157/la_actividad_turistica_y_producto_turistico.html)
- Rovira, e., & Cuyas, b. (2003). *LIBRO DE LA ACCESIBILIDAD*. Barcelona: UPC.
- Secretaria de Territorio, Hábitat y Vivienda. (s.f.). *Secretaria de Territorio, Hábitat y Vivienda*. Recuperado el 24 de Enero de 2016, de [http://sthv.quito.gob.ec/spirales/8\\_diccionario\\_de\\_la\\_base\\_de\\_datos/8\\_1\\_fondo\\_cartografico/8\\_1\\_7\\_4.html](http://sthv.quito.gob.ec/spirales/8_diccionario_de_la_base_de_datos/8_1_fondo_cartografico/8_1_7_4.html)
- Selye, H. (s.f.). *What makes basic research basic*. Buenos Aires: ISSN 1669-9106.
- SENPLADES. (2013). Recuperado el 29 de Febrero de 2016, de <http://www.buenvivir.gob.ec/>
- SENPLADES. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir*. Quito: SENPLADES.
- Seoanez, m., & Angulo, i. (1997). *El medio ambiente en la opinión pública*. Madrid: Mundi Empresa.
- SIL. (2015). *Insertados laboralmente*. Obtenido de FENEDIF: <http://fenedif.org/index.php/style/servicio-de-integracion-laboral>
- Tesis de Investigación*. (Febrero de 2013). Recuperado el 12 de Abril de 2016, de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/05/tipos-de-investigacion.html>
- The Free Dictionary. (2007). *The Free Dictionary*. Obtenido de The Free Dictionary: <http://es.thefreedictionary.com/homog%c3%a9neo>
- UCO. (s.f.). Recuperado el 29 de Febrero de 2016, de <http://www.uco.es/investiga/grupos/eatco/automatica/ihm/descargar/discapacitados.pdf>
- Ulloa, e. (Marzo de 2012). *REDALYC*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180721638015>
- Valdés, L., & Ruiz, a. (1996). *TURISMO Y PROMOCION DE DESTINOS TURISTICOS: IMPLICACIONES EMPRESARIALES*. ESPAÑA: Universidad de Oviedo Servicio de publicaciones.

Valencia, L. A. (9 de Marzo de 2012). *Rebellion*. Obtenido de

<http://www.rebellion.org/docs/192745.pdf>

*Vicepresidencia de la República del Ecuador*. (29 de Junio de 2009). Obtenido de

<http://www.vicepresidencia.gob.ec/inicio-del-proyecto-mision-solidaria-manuela-espejo/>

*Wheather Guide*. (2015). Recuperado el 28 de Febrero de 2016, de

<http://www.weather-guide.com/ciudad-clima-es/Quito-tiempo-clima.php>

Zielinski, S., & Botero Saltaren, C. M. (2006). *Percepción de la comunidad como indicador del ciclo de vida de un destino: Hacia el desarrollo de un sistema de alerta temprana para pequeños destinos*. Buenos Aires: SciELO.