



TECNOLOGÍA SUPERIOR EN
TURISMO

PROYECTO TÉCNICO
TURÍSTICO DE TITULACIÓN



TEMA

TURISMO ACCESIBLE: "GUÍA DE SERVICIO A PASAJEROS CON DIFERENTES TIPOS DE ASISTENCIA DEL AEROPUERTO MARISCAL LA MAR DE LA CIUDAD DE CUENCA"



AUTOR/A

PEÑAFIEL ATIENCIA MARÍA EMILA



TUTOR/A

ING. SANTIAGO PATRICIO PULLA PESÁNTEZ



2019

CUENCA – ECUADOR, 2019

"Cuando conectamos la educación con el turismo, estamos uniendo dos fuerzas que pueden hacer de este mundo, un lugar mejor". -Taleb Rifai.



CARRERA DE TURISMO

TEMA:

Turismo Accesible: “Guía de servicio a pasajeros con diferentes tipos de asistencia del Aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca”

AUTORA:

PEÑAFIEL ATIENCIA MARÍA EMILIA

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL

TÍTULO DE:

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN TURISMO

TUTOR:

ING. SANTIAGO PATRICIO PULLA PESÀNTEZ

CUENCA – ECUADOR, 2019

CARRERA DE TURISMO

COMITÉ TÉCNICO MULTIDISCIPLINARIO

Certificación de Aprobación del Trabajo de Titulación

Damos fe que el trabajo desarrollado por el/la estudiante: **PEÑAFIEL ATIENCIA MARÍA EMILIA** con el título: **"TURISMO ACCESIBLE: GUÍA DE SERVICIO A PASAJEROS CON DIFERENTES TIPOS DE ASISTENCIA DEL AEROPUERTO MARISCAL LA MAR DE LA CIUDAD DE CURNCA"** cumple con las exigencias metodológicas y técnicas.

Por lo antes mencionado, los TUTORES asignados del COMITÉ TÉCNICO MULTIDISCIPLINARIO resuelve **APROBAR** el Trabajo de Titulación.

Atentamente,

Ing. Adriana Lucila Ortega
Echeverría del Miembro del
Comité Multidisciplinario

Ing. Evelyn Nataly Maldonado
Vélez del Miembro del Comité
Multidisciplinario

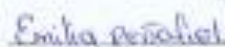
Ing. Santiago Patricio Pulla Pesantez
del Miembro del Comité
Multidisciplinario

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Yo, PEÑAFIEL ATIENCIA MARÍA EMILIA, estudiante del Instituto Tecnológico Superior Particular Sudamericano de la ciudad de Cuenca - Ecuador, que curso la Tecnología Superior en **TURISMO**, declaro en forma libre y voluntaria que la presente investigación que versa sobre sobre **"TURISMO ACCESIBLE: GUÍA DE SERVICIO A PASAJEROS CON DIFERENTES TIPOS DE ASISTENCIA DEL AEROPUERTO MARISCAL LA MAR DE LA CIUDAD DE CUENCA"** así como las expresiones vertidas en la misma, son autoría de la compareciente, quien ha realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,



PEÑAFIEL ATIENCIA MARÍA EMILIA

Cédula: 010567989-8



DERECHOS DE AUTOR

Los derechos de esta obra son irrenunciables y corresponden a su **AUTOR**, incluido sus derechos patrimoniales. El **Instituto Tecnológico Superior Particular Sudamericano** tiene licencia gratuita e intransferible sobre esta obra para uso no comercial, de necesitar uso comercial requiere autorización de su titular.



ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO.....	11
DEDICATORIA.....	12
RESUMEN.....	13
PALABRAS CLAVES:	13
ABSTRACT	14
KEY WORDS:	14
INTRODUCCIÓN.....	15
OBJETIVOS	16
OBJETIVO GENERAL	16
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	16
PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN	16
JUSTIFICACIÓN	17
CAPÍTULO I	18
1.PROBLEMÁTICA QUE ABORDA	18
1.1 Estadísticas de personas con discapacidad sordo mudas que usan el lenguaje de señas en Europa	18
Tabla 1	19
1.2 Estadísticas de personas con discapacidad en Colombia	20
Tabla 3	20
Tabla 4	20
Tabla 5	21
1.3 Histograma del RLCPD (Ministerio de Salud y Protección Social)	21
1.4 Número de personas según el año de aplicación o actualización del	22
registro de discapacidad.	22
Tabla 6	22

1.5 Estructura piramidal de la población con discapacidad. RLCPD (Ministerio de Salud y Protección Social).....	22
Tabla 7	22
1.6 Personas con discapacidad según pertenencia étnica. RLCPD (Ministerio de Salud y Protección Social).....	23
Tabla 8	23
1.7 Personas con discapacidad y víctimas del conflicto, según departamento. RLCPD-RUV. (Registro Único de Víctimas) 2017	24
Tabla 9	24
1.8 Número de personas con discapacidad según departamento de residencia. RLCPD (Ministerio de Salud y Protección Social).....	25
Tabla 10	25
1.9 Personas con discapacidad registradas en el Ecuador	26
Tabla 11	26
1.10 Personas con discapacidad registradas en la provincia del Azuay de la Ciudad de Cuenca.....	27
Tabla 12	27
Tabla 13	29
1.12 <u>La normativa permite que una persona, remplace a un trabajador con discapacidad cuando este tenga que ausentarse.</u>.....	31
Tabla 14	32
1.13 Ley del derecho al trabajo a las personas con discapacidad.....	33
Figura 15.....	33
1.14 Estabilidad laboral de las personas con discapacidad.....	37

Figura 16.....	37
1.15 Protección Integral de las Personas Discapacitadas.....	37
1.16 Ley Orgánica de Discapacidades.....	38
CAPÍTULO II	42
MARCO REFERENCIAL.....	42
2. MARCO TEÓRICO:.....	42
2.1 MARCO CONCEPTUAL	47
CAPÍTULO III	53
3. METODOLOGÍA.....	53
3.1 Instrumentos de Investigación.....	55
CAPÍTULO IV	65
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	65
Tabla 15	65
Tabla 16	67
Tabla 17	68
Tabla 19	69
Tabla 20	69
Tabla 21	70
Tabla 22	70
Tabla 23	71
Tabal 24	71
Tabla 25	72
Tabla 27	74
Tabla 28	74
Tabla 29	75
Tabla 30	75
Tabla 31	76



Tabla 32	76
Tabla 33	77
Tabla 35	78
Tabla 36	78
Tabla 37	79
Tabla 38	80
Tabla 40	81
Tabla 41	81
Tabla 42	82
Tabla 43	82
Tabla 44	83
Tabla 45	83
Tabla 46	84
Tabla 47	84
Capítulo V:	85
5.PROUESTA DE INVESTIGACIÓN	85
5.1 Nombre	85
Figura 17	85
Figura 18	86
5.3 Colores de la guía:	86
5.4 Procedimientos Técnicos:	87
5.5 Estructura de la portada y contraportada	88
Figura 19	88
5.6 Diseño final de la portada y contraportada	90
Fijura 21	90
5.7 Contenido	91
Figura 22	93
Figura 23	95
Figura 24	96

5.9 Cronograma de actividades.....	98
5.10 CONCLUSIONES.....	99
5.11 RECOMENDACIONES	100
5.12 ANEXOS	101
Figura 25.....	101
Figura 26.....	102
Figura 27.....	103
Figura 28.....	104
Figura 29.....	105
Figura 30.....	106
Figura 31.....	107
Figura 32.....	108
5.13 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	129



AGRADECIMIENTO

Agradezco a los docentes ya que ellos me transmitieron sus conocimientos. Educándonos y forjándonos como personas fructíferas y sin estancarme en la mediocridad, la cual permanecerán en mi vida por siempre, y conmigo irán todos los buenos recuerdos que en el instituto viví.



DEDICATORIA

Dedico a mis padres, en especial a mi madre por siempre estar ahí apoyándome en las buenas y en las malas ya que es un ejemplo de mujer luchadora que siempre se sacrificó por mí, doy gracias a Dios por tener una madre maravillosa que constantemente estuvo diciéndome: "Nunca te rindas, todo lo puedes en Cristo que te fortalece."



RESUMEN

El presente documento es una guía de servicio a pasajeros con diferentes tipos de asistencia del aeropuerto Mariscal La Mar de la ciudad de Cuenca, el mismo que se encuentra enfocado en la atención a las personas con discapacidad. El documento tiene carácter informativo de los diferentes tipos de situaciones que se pueden presentarse en el servicio brindado a un pasajero con discapacidad.

Esta guía además va dirigida a los agentes de servicio al pasajero, interesados en aprender a trabajar en el trato a las personas con discapacidad, para que puedan satisfacer las necesidades de éstos pasajeros y a la vez puedan apoyar de manera adecuada sin invadir su espacio.

Se busca además con este documento, concientizar sobre la importancia de la inclusión de las personas con discapacidad en el turismo y que éste sea más accesible, pues en el Ecuador existe una cifra considerable de personas con discapacidad, por lo que es muy importante aprender a servir y guiar a este grupo con mucha ética y calidad humana.

PALABRAS CLAVES:

Accesibilidad, Discapacidad, Servicio prioritario, Agente de servicio al pasajero.



ABSTRACT

This document is a guide to passengers with different types of assistance from Mariscal Lamar Airport in the city of Cuenca, the same as the focus on care for persons with disabilities, the document has information of the different types of situations that can be presented in the service provided to a passenger with disabilities.

This guide also goes to the passenger service agents, interested in learning to work on the treatment of persons with disabilities, so that they can meet the needs of their passengers and at the same time they can support them in an appropriate manner without invading their space.

It is also looking for this document, to raise awareness about the importance of the inclusion of persons with disabilities in tourism and to make it more accessible, as there is a considerable number of people with disabilities in Ecuador, so it is very important to learn how to serve and guide this group with much ethics and human quality.

KEY WORDS:

Accessibility, Disability, Priority Service, Passenger Service Agent



INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la propuesta de una guía en el servicio a pasajeros con diferentes tipos de asistencia en el aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca, en la aerolínea2 dentro del sector turístico y específicamente en el aérea de transporte aéreo, tiene una forma explicativa que muestra el protocolo y formalidad en que se brinda al pasajero. Con el objetivo que esta guía permitirá conocer de manera integral un servicio de calidad.

Es una oferta complementaria a los agentes de servicios en la aerolínea, brindando un servicio al pasajero, frente a la competitividad en el sector turístico. Esto se desarrolla para que los agentes se familiaricen con las personas con discapacidad auditiva, física, visual e intelectual. La situación que se presenta cuando se atiende a un pasajero no son cotidianas ni familiares ya que cada día es diferente, por esta razón es importante preparar a los agentes en las diferentes situaciones que se presentan, antes durante y después del chequeo de un vuelo.

Esta guía será de gran ayuda para la capacitación de los agentes de servicio al pasajero, ya que desconocen los distintos tratos que se debe dar a pasajeros con discapacidad.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Proponer una guía de servicio a pasajeros con diferentes tipos asistencia del aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Levantar información de las necesidades que presentan las personas con discapacidad visual, física, intelectual y auditiva.
- Recopilar información con los agentes del servicio al pasajero del sector aéreo, sobre las necesidades para cubrir un turismo accesible.
- Elaborar un diseño de guía asistencial para personas con discapacidad que viajan en el aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca.

PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN

- ¿Cree que es factible levantar información de las necesidades que presentan las personas con discapacidad visual, física auditiva, intelectual y auditiva?
- ¿Cree usted que es necesario recopilar información a los agentes de servicio al pasajero del sector aéreo sobre las necesidades para cubrir un turismo accesible?
- ¿Cree que es favorable proponer una guía de servicio a pasajeros con diferentes tipos asistencia del aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca?
- ¿Está usted de acuerdo que es importante elaborar un diseño de guía asistencial para personas con discapacidad que viajan en el aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca?



JUSTIFICACIÓN

Se realizará este trabajo de titulación para indicar los diferentes tipos de pasajeros con asistencia que se presenta durante la atención de un vuelo, adquirir conocimientos para dar un buen servicio de calidad, información y seguridad.

El motivo que se llegó a elegir este tema es con el propósito de tener un turismo accesible sin discriminación y con un trato justo para las personas con discapacidad mediante una guía que será de gran ayuda para atender las diferentes situaciones que puedan presentarse durante la atención de su vuelo.

Los conocimientos e información que se obtendrán es el trato prioritario al pasajero con discapacidad, y brindarle un servicio, de esta manera es aprender a relacionarse con diferentes tipos de asistencia con el fin de que cada pasajero se sienta importante en el momento de su viaje.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMÁTICA QUE ABORDA

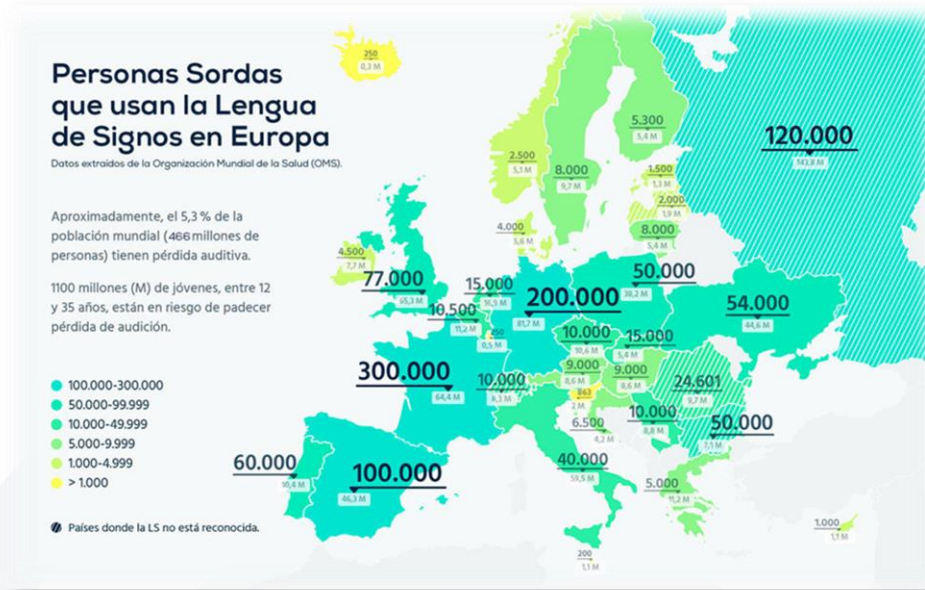
1.1 Estadísticas de personas con discapacidad sordo mudas que usan el lenguaje de señas en Europa

Según la OMS (2018), dice que 466 millones de personas en todo el mundo tienen pérdida auditiva. Dentro de este colectivo encontraremos a personas con una sordera congénita y a personas con sordera adquirida. Unos 72 millones de personas sordas según las Naciones Unidas, llegando a usar unas 300 distintas lenguas de señas. El tipo de grado de pérdida auditiva, hará que algunos necesiten la Lengua de Signos para poder comunicarse. (Best for the world, 2018)

En la infografía podemos observar, por un lado, la cantidad de Personas Sordas signantes que hay en cada país europeo y, además, la cifra de población mundial de cada uno de ellos para así observar los datos de forma más detallada y visual, ya que los colores acompañan a los datos en función de su tonalidad. (Best for the world, 2018)

Como se puede ver, el país con mayor población mundial es Rusia con casi 143,8 millones y 120.000 Personas Sordas signantes. Llama la atención que sea uno de los que todavía no tiene la Lengua de Signos reconocida. (Best for the world, 2018)

Tabla 1



Fuente: (Best for the world, 2018)

Por otro lado, Inglaterra, por ejemplo, es un país que dobla en habitantes a España y, sin embargo, España tiene 23.000 Personas Sordas usuarias de la Lengua de Signos más que el país inglés. Pero, sin duda, el país que tiene más Personas Sordas usuarias de Lengua de Signos es Francia con 300.000 signantes y la Lengua de Signos Francesa está reconocida desde el año 2005. (Best for the world, 2018)

A todo esto, hay que añadir que, según los datos de la OMS, 1.1000 millones de jóvenes en todo el mundo, entre 12 y 35 años, están en riesgo de tener pérdida auditiva por la exposición continua al ruido. Con esto, todo apunta a que crecerá la población usuaria de Lengua de Signos y con ello, se espera que, finalmente, todas las Lenguas de Signos de todos los países queden reconocidas como oficiales para así estar equiparadas a las lenguas orales o a cualquier otra. (Best for the world, 2018)

1.2 Estadísticas de personas con discapacidad en Colombia

Colombia no tiene una cifra exacta de las personas con discapacidad, no obstante, el Censo del DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística) de 2005 captó a 2.624.898 (6,1%) personas que refirieron tener alguna discapacidad.

Tabla 3

Fuente de información	N° Personas con discapacidad	% De la población total
DANE Censo 2005	2.624.898	6,1
RLCPD Noviembre 2017	1.342.222	2,6

Fuente: (Sala situacional de las Personas con discapacidad , 2017)

Colombia no tiene una cifra exacta de las personas con discapacidad, no obstante, el Censo del DANE de 2005 captó a 2.624.898 (6,1%) personas que refirieron tener alguna discapacidad. Desde el año 2.002 a través del Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad RLCPD. (Ministerio de Salud y Protección Social) se han identificado 1.342.222 personas, de las cuales surge la información que se presenta a continuación. (Sala situacional de las Personas con discapacidad , 2017)

Tabla 4



1.342.222 Colombianos están en el Registro de discapacidad RLCPD.

Fuente: (Sala situacional de las Personas con discapacidad , 2017)

De cada 100 colombianos, 3 están en el RLCPD, el cual es un registro administrativo que permite recolectar datos de las personas con discapacidad, hace parte del sistema integral de información de la protección social –SISPRO, lo que permite la interoperabilidad con otros sistemas de información del estado. (Sala situacional de las Personas con discapacidad , 2017)

Tabla 5

1.3 Histograma del RLCPD (Ministerio de Salud y Protección Social)

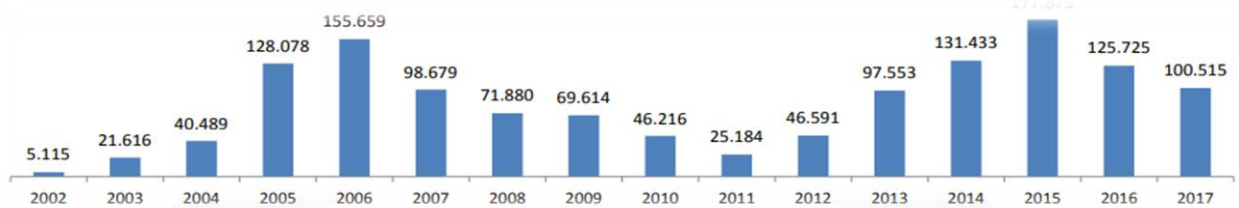
Año	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Administrador	DANE + Ministerio Educación								Ministerio de Salud							
	790.000 personas								1.342.222 personas							

En el año 2010, el DANE y el Ministerio de Educación entregaron al Ministerio de Salud y Protección Social la administración del RLCPD con 790.000 personas identificadas.

Fuente: (Sala situacional de las Personas con discapacidad , 2017)

1.4 Número de personas según el año de aplicación o actualización del registro de discapacidad.

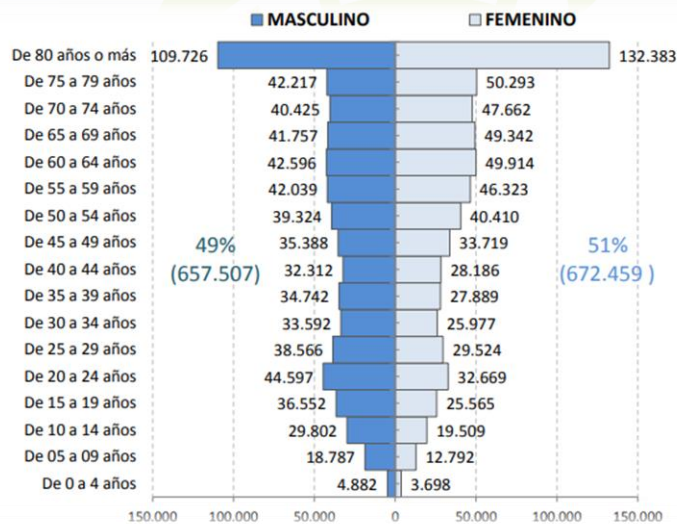
Tabla 6



Fuente: (Sala situacional de las Personas con discapacidad , 2017)

1.5 Estructura piramidal de la población con discapacidad. RLCPD (Ministerio de Salud y Protección Social)

Tabla 7



El 58% (774.435) de las personas con discapacidad registradas en el RLCPD son mayores a 50 años de edad, mientras que el 12% (161.543) son menores de edad, y el 51%(672.459) son mujeres.

En Colombia de cada 100 personas mayores de 80 años, 33 están en el Registro de Discapacidad.
(Proyección DANE 2017 personas mayores a 80 años = 731.569)

Fuente: (Sala situacional de las Personas con discapacidad , 2017)

1.6 Personas con discapacidad según pertenencia étnica. RLCPD (Ministerio de Salud y Protección Social)

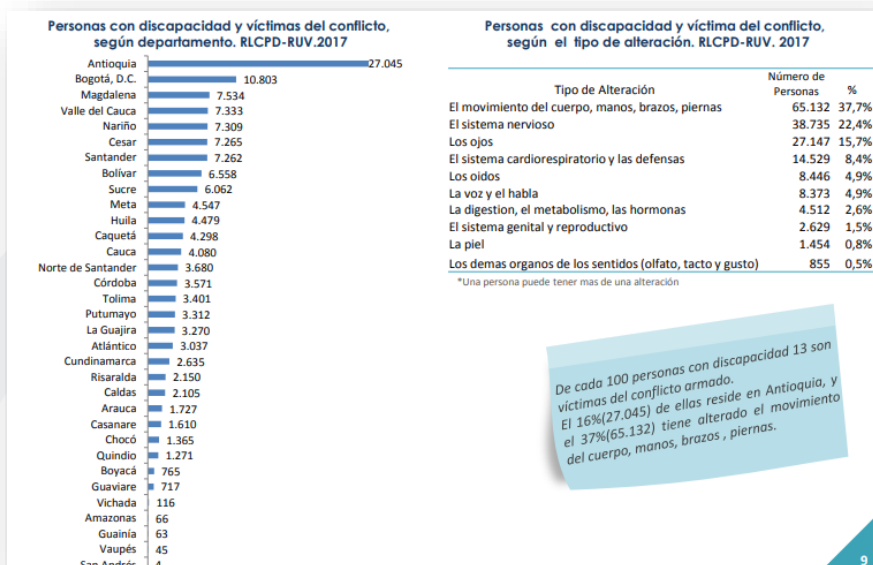
Tabla 8



Fuente: (Sala situacional de las Personas con discapacidad , 2017)

1.7 Personas con discapacidad y víctimas del conflicto, según departamento. RLCPD-RUV. (Registro Único de Víctimas) 2017

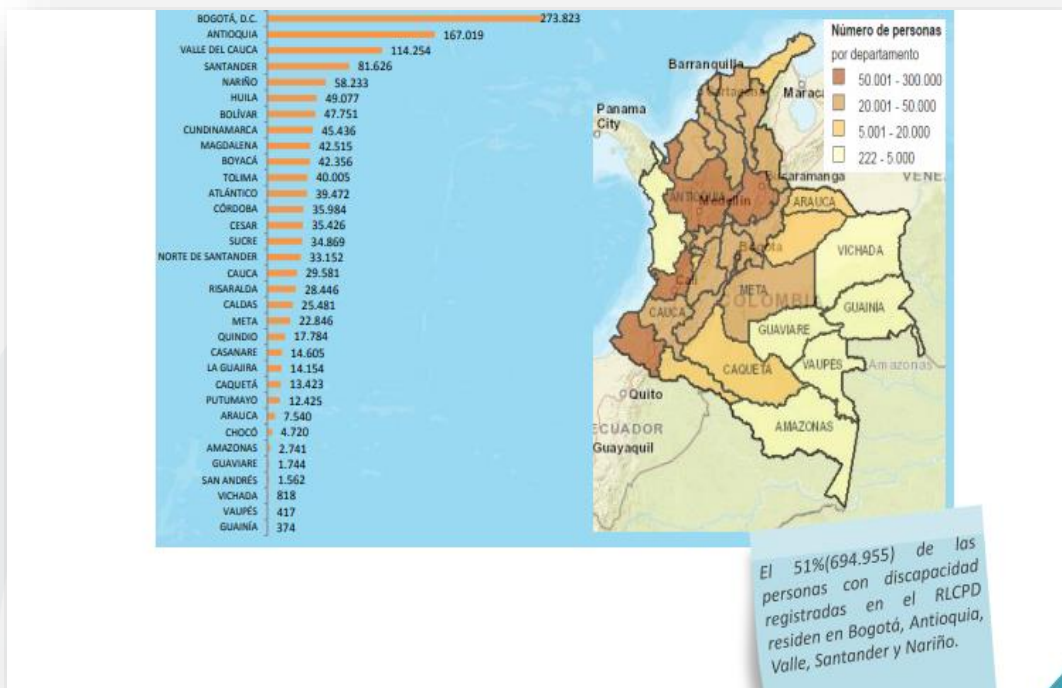
Tabla 9



Fuente: (Sala situacional de las Personas con discapacidad , 2017)

1.8 Número de personas con discapacidad según departamento de residencia. RLCPD (Ministerio de Salud y Protección Social)

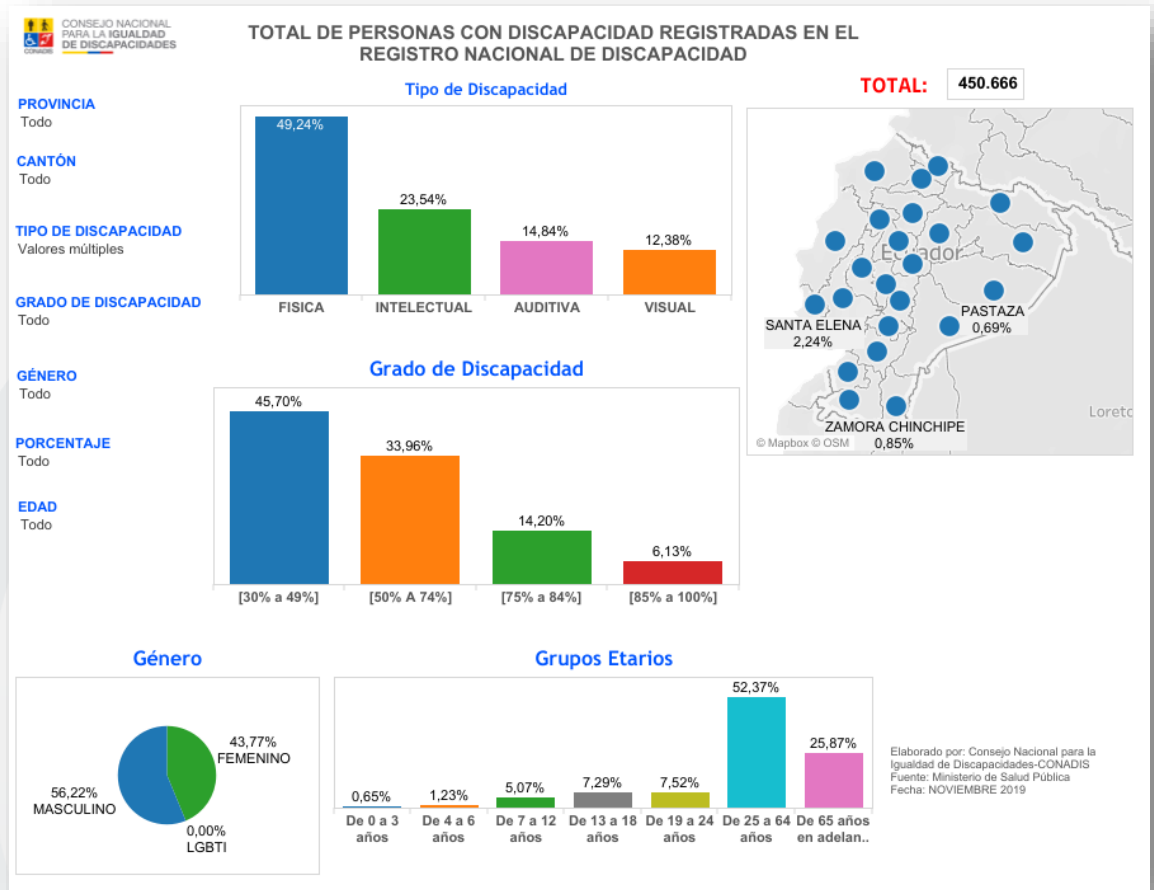
Tabla 10



Fuente: (Sala situacional de las Personas con discapacidad , 2017)

1.9 Personas con discapacidad registradas en el Ecuador

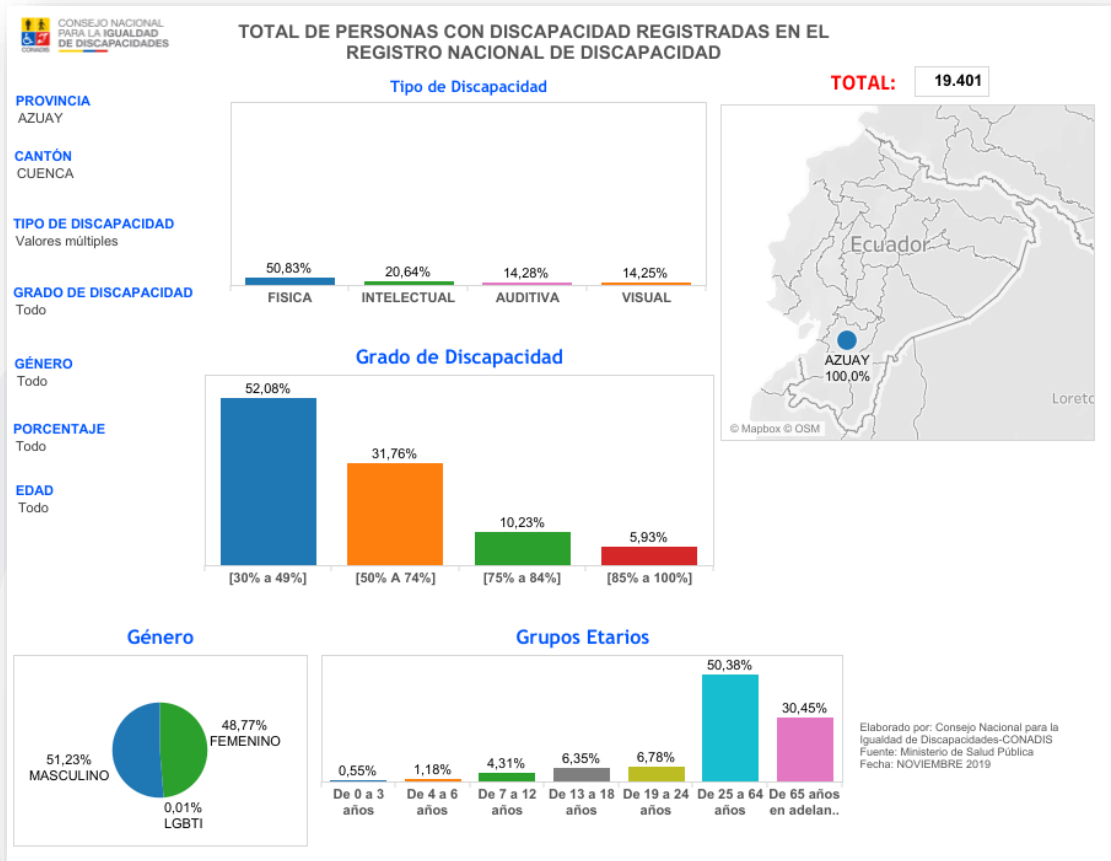
Tabla 11



Fuente: (Ministerio de salud Pública, 2019)

1.10 Personas con discapacidad registradas en la provincia del Azuay de la Ciudad de Cuenca

Tabla 12



Fuente: (Ministerio de salud Pública, 2019)

1.11 Provincias con mayor número de personas con registro de Discapacidad

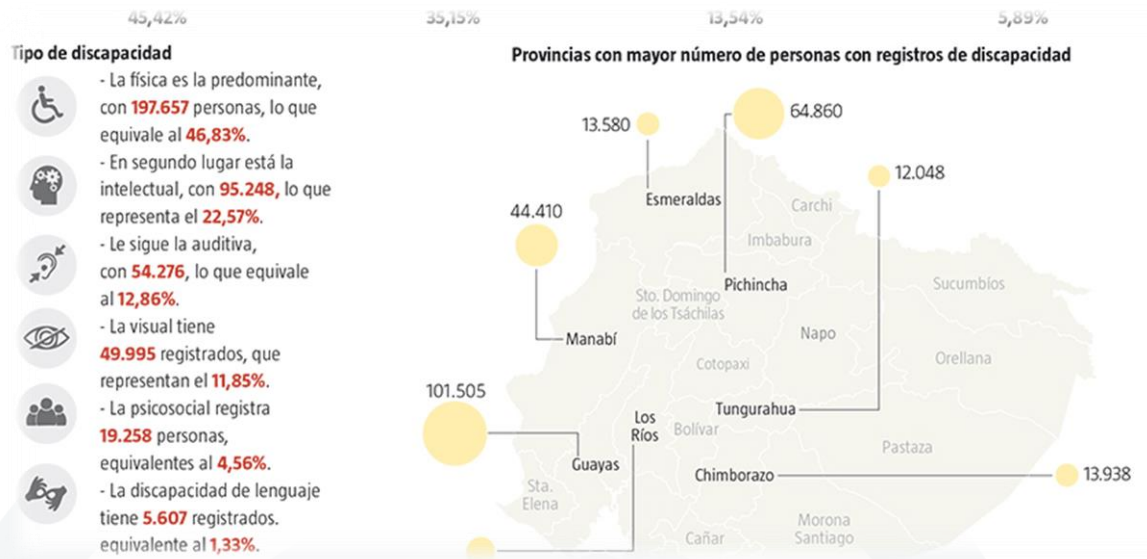
Según la Conadis y el Ministerio de Trabajo (2017) manifiestan que harán un censo para verificar que las 4.000 personas registradas con esa modalidad reúnan los parámetros señalados. Las personas con disminución intelectual y psicosocial severa, así como los tetrapléjicos y los sordociegos, son los únicos que pueden acceder a la modalidad de sustitutos que establece la Ley Orgánica de Discapacidades. (El telégrafo, 2017)

El sustituto es la persona que va a acogerse a una medida de acción afirmativa, siempre y cuando la persona con la discapacidad no pueda ejercer una actividad económica para la que fue contratada”, explicó Xavier Torres, presidente del Consejo Nacional para las Discapacidades Conadis. (El telégrafo, 2017)

El art. 48 de la Ley de Discapacidades establece que los parientes hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad y que tengan bajo su responsabilidad el cuidado de una persona con limitación severa, podrán formar parte del porcentaje de cumplimiento de inclusión laboral. (El telégrafo, 2017)

La misma normativa aclara que esta acción afirmativa no podrá superar el 2%, que es mitad de la cuota obligatoria de inclusión de personas con discapacidad al ámbito laboral, que toda empresa con más de 25 empleados debe cumplir. (El telégrafo, 2017)

Tabla 13



Fuente: (Consejo Nacional de la igualdad de la discapacidades (Conadis) , 2017)

De acuerdo con datos del Conadis, en el país se registraron 87.030 personas con discapacidad, laboralmente activas, hasta julio de 2016. De ellas, 48.271 presentan disminución física, 13.594 visual, 13.488 auditiva, 7.780 intelectual, 2.715 psicosocial y 1.182 de lenguaje. Los hombres son mayoría con 57.710, las mujeres suman 29.320. “Discapacidades como la auditiva, o la visual donde puede trabajar la persona con sus limitaciones, no necesita que alguien la reemplace. No puedo nombrar un sustituto para que trabaje por ella. Si voy a enfrentar el ámbito laboral debo hacerlo porque tengo la capacidad”, aclaró Torres. (El telégrafo, 2017)

El sustituto se emplea para reemplazar a la persona con limitación severa; siempre que sus padres o cuidadores directos no tengan trabajo. “La ley busca proteger a la persona con discapacidad y a su familia. Por eso es necesario, además, que exista otro familiar que cuide de la persona con la limitación, cuando el padre o la madre lo van a sustituir”. El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) es la entidad que califica al sustituto tras revisar la información y las condiciones que presenta. Hasta el momento, alrededor de 4.000 personas están registradas como sustitutos, pero el Conadis y el Ministerio de Trabajo realizarán un nuevo censo para verificar. (El telégrafo, 2017)



Si los inscritos reúnen los parámetros establecidos en la ley para tener esa condición. Además, las dos entidades compartirán las inspecciones que se realizarán a las empresas para constatar que cumplen el porcentaje de inclusión laboral. Para Daniel Salas, psicólogo de la Federación para la Discapacidad Intelectual, la aplicación de esta normativa permite tener mayor inclusión laboral, sobre todo de los padres, que se traduce en dinero para sustentar a su hijo. (El telégrafo, 2017)

Lo que esperamos es que exista un control estricto para que únicamente sean los familiares de personas con discapacidad severa que accedan a ser sustitutos y no lo empleen las personas con otro tipo de discapacidad que tranquilamente pueden cumplir tareas laborales, porque el chico que no trabaja se deteriora rápidamente”. Según Salas, esta modalidad laboral de incluir a los familiares de las personas con disminución severa no ha sido promocionada ampliamente, por lo que varias empresas públicas y privadas desconocían este aspecto. (El telégrafo, 2017)

Contó que en un inicio los sustitutos eran personas que ya laboraban en las empresas sobre todo padres y la misma compañía les daba esa condición, gracias al aparataje legal. “Pero nunca crearon nuevos puestos para sustituirlos. Las empresas no hacían el esfuerzo para incluir a la persona con discapacidad. La normativa vigente establece que los trabajadores sustitutos sean personas externas a la institución. Para Mario Puruncajas, presidente de la Federación Nacional de Ciegos de Ecuador, existe una deuda pendiente del Estado con las personas con disminución visual. “Creo que deben considerar a las personas con discapacidad visual de la tercera edad para acceder a los sustitutos, pues muchas de ellas no tuvieron formación y son de estratos económicos más bajos que los que están en edad productiva y, por ende, están en la mendicidad. Puruncajas dijo que, como federación, hasta ahora no han recibido ningún documento con las reformas por incluirse en este campo. (El telégrafo, 2017)

1.12 La normativa permite que una persona, remplace a un trabajador con discapacidad cuando este tenga que ausentarse.

Entre los acuerdos ministeriales anunciados por el Ministerio de Trabajo está la regulación, registro y control de los trabajadores sustitutos que reemplazan a las personas con discapacidad cuando deben ausentarse de sus puestos. Las recientes modificaciones hacen precisiones al artículo 48 de la Ley Orgánica de Discapacidades referente a los sustitutos. El acuerdo establece que el registro se hará en el Sistema de Administración Integral de Trabajo y Empleo Saite y en el Sistema Informático Integrado de Talento Humano Siith. (El telégrafo, 2017)

Según la ley las instituciones públicas y privadas que cuenten con más de 25 trabajadores están obligadas a contratar un mínimo de 4% de personas con discapacidad. Hasta julio de 2016, 87.030 personas con discapacidad eran laboralmente activas, según el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades Conadis. Los sustitutos, dice la ley, pueden ser parientes hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, y podrán formar parte del porcentaje de inclusión laboral. Los empleadores no podrán contratar más del 50% de sustitutos. (El telégrafo, 2017)

Con el nuevo registro, el Ministerio de Trabajo no solo podrá verificar si las instituciones cumplen con el 4%, sino también evitar despidos injustificados, destacó el ministro Raúl Ledesma. (2017) Añadimos a las personas que tengan a su cargo la manutención de una persona con discapacidad, indistintamente de su edad, pudiera ser hasta un menor de edad, acotó Ledesma. Los ingresos deberán ser destinados a la manutención. Para Mario Puruncajas, presidente de la Federación Nacional de Ciegos del Ecuador, el beneficio es en doble vía porque crea condiciones de igualdad para quienes no podían acceder al sustituto y, por otro lado, las instituciones podrán cumplir con el porcentaje de la ley. Aunque afirmó que la reforma es un gran avance para los derechos de los discapacitados, considera que aún falta camino para alcanzar total equidad en el mercado laboral. Frente a ello, la

Federación propone que los perfiles que manejan las empresas sean más flexibles; justicia en los ascensos; inclusión proporcional, por ejemplo, que las personas con discapacidad visual son el 12,5% del universo de discapacidades, pero en el mercado laboral se encuentran prestando servicios únicamente el 7,5%

(El telégrafo, 2017)

Tabla 14



Fuente: (Consejo Nacional de la igualdad de la discapacidades (Conadis) , 2017)

1.13 Ley del derecho al trabajo a las personas con discapacidad

Figura 15



Fuente: (Cervantes , 2017)

Según cervantes (2017) manifiesta que la constitución ecuatoriana consagra los derechos laborales y permite al Estado políticas de discriminación positiva.

De acuerdo al artículo 43 numeral 33 del Código del Trabajo todo empleador público o privado que cuente con más de 25 trabajadores está obligado a contratar al menos el 2% de personas con discapacidad. Esta contratación debe ser en modalidad permanente, tomando en cuenta los principios de equidad de género, diversidad de la discapacidad y de trabajo adecuado. Sin embargo, el porcentaje de integración se elevará al 3% de la nómina en el año 2018 y en el 2019 se aplicará un porcentaje fijo de incorporación del 4% de la totalidad de los trabajadores en nómina. (Cervantes, 2017)

El incumplimiento de esta normativa conllevará al empleador privado con una multa por cada mes de incumplimiento equivalente a 10

Remuneraciones Básicas Unificadas \$3.750 por cada mes de incumplimiento. (Cervantes , 2017)

En este contexto, las personas con discapacidad del 30% acreditada por el CONADIS o el Ministerio de Salud Pública gozan de una estabilidad laboral especial. De conformidad al artículo 51 de la ley de discapacidades, el despido injustificado de estos trabajadores obliga al empleador a indemnizarlos con el valor equivalente a 18 meses de su mejor remuneración, sin excluir la indemnización por despido intempestivo la mejor remuneración X años de trabajo, con un tope de 25 años a efectos de la indemnización), o cualquier otra indemnización pertinente. Este beneficio se extiende a “quien tuviere a cargo la manutención de una persona con discapacidad”. (Cervantes , 2017)

Además, para efectos de supresión de puestos, no se podrá contar con los puestos de trabajo confiados a las personas con discapacidad, “ni a quienes tengan a su cuidado y responsabilidad un hijo, cónyuge, pareja en unión de hecho o progenitor con discapacidad” debidamente certificada por el CONADIS o el Ministerio de Salud Pública, de conformidad a la Ley de Discapacidades. (Cervantes , 2017)

En este contexto, el Ministerio del Trabajo dictó el acuerdo ministerial no. MDT-2017–0108 por el cual se establece el Reglamento para Garantizar la inclusión de personas con discapacidad. Este acuerdo tiene importantes aclaraciones que los empleadores deben tener en cuenta:

El reglamento distingue entre trabajadores sustitutos directos y trabajadores sustitutos por solidaridad. En el primer caso, se refiere a los padres o representantes legales de menores de edad con discapacidad severa. También, se refiere a parientes hasta el 4to grado de consanguinidad y 2ndo de afinidad, cónyuges o pareja en unión de hecho que demuestren ser responsables de la manutención de la persona con discapacidad. Este beneficio no podrá trasladarse a más de una persona. (Cervantes , 2017)

De otro lado, se consideran trabajadores sustitutos por solidaridad a personas que sin tener parentesco por consanguinidad o afinidad sean los responsables de la manutención de la persona con discapacidad

severa. Este beneficio no podrá trasladarse a más de una persona. (Cervantes , 2017)

Los trabajadores sustitutos directos computarán para cumplir con la cuota de incorporación de personas con discapacidad. Este beneficio no podrá trasladarse a más de una persona. (Cervantes , 2017)

Finalmente, el reglamento contempla una tercera figura, la persona con o sin parentesco por consanguinidad o afinidad que tenga a cargo a una persona con discapacidad del 30% reconocida por el CONADIS o el Ministerio de Salud Pública. Este beneficio no podrá trasladarse a más de una persona. (Cervantes , 2017)

Es importante tener en cuenta que de acuerdo al artículo 58 de la Ley de discapacidades, el empleador no puede contar con más del 50% de trabajadores sustitutos en relación al % de personas con discapacidad que debe contratar. Por ejemplo, si el empleador tiene obligación de contratar 4 personas con discapacidad, podrá contratar 2 sustitutos y 2 personas con discapacidad. (Cervantes , 2017)

Importante: Obligación de notificar al empleador.

Para ser legalmente considerado sustituto, el trabajador tiene la obligación de informar al empleador y de presentarle la siguiente documentación artículos 5, 7 y 8 del reglamento:

- 1.- Certificado de Discapacidad correspondiente otorgado por el CONADIS (Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad) o el MSP (Ministerio de Salud Pública)
- 2.- Carné de Discapacidad emitido por el CONADIS o el MSP.
- 3.- Cédula de la persona con discapacidad.
- 4.- En el caso de sustitutos directos o por solidaridad: Cédula y papeleta de votación del trabajador sustituto o trabajador sustituto por solidaridad humana y una certificación emitida por el MIES, a favor del trabajador sustituto o trabajador sustituto por solidaridad.



5.- En el caso de personas que tengan a cargo la manutención de personas con discapacidad del 30% reconocida por el CONADIS o el MSP, que no sean severas: declaración juramentada ante Notario sobre este hecho.

En caso de que cualquiera de los sustitutos no informen al empleador, en los términos que exige el reglamento en cuestión, no gozarán de los beneficios legales correspondientes por existir error sobre los hechos relevantes en la contratación por parte del empleador. (Cervantes , 2017)

Finalmente, la sanción por no inscribir los contratos celebrados con personas con discapacidad o sus sustitutos en el SAITE –sistema electrónico del Ministerio del Trabajo– conllevan una multa de \$200, por cada contrato no registrado. (Cervantes , 2017)

Desde el Estudio Jurídico Cervantes nos esforzamos por brindar un servicio de excelencia y ofrecemos a nuestros clientes un servicio de auditoría integral en cumplimiento de normativa laboral y de seguridad social. (Cervantes , 2017)

1.14 Estabilidad laboral de las personas con discapacidad

Figura 16



Fuente: (Freedom , 2020)

La persona con discapacidad, en el entendido de aquella que ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psíquica o asociativa con discapacidad, como consecuencia de carencias de índole físico, mental, intelectual o sensorial, producidas bien sea desde el nacimiento o por la ocurrencia de un suceso durante el transcurso de su existencia, tiende a sentir el rechazo dentro de la sociedad donde crece, se desarrolla y fenece, por cuanto sus integrantes catalogados bajo la condición de normales propician el abandono, rechazo y exclusión de las personas con discapacidad. (Amaya , 2017)

1.15 Protección Integral de las Personas Discapacitadas

Es así como los seres humanos dentro de una sociedad marcada por preceptos en relación al trato de las personas con discapacidad, ha conllevado a las autoridades de cada país a la formulación de principios y normas que resguarden a estos sujetos, donde el Estado Ecuatoriano no escapa de esta realidad, razón por la cual se ha tomado la ardua labor de

vigorizar el ordenamiento jurídico destinado a garantizar la protección integral de las personas con discapacidades. (Amaya , 2017)

Dentro de las aristas abarcadas por la normativa legal vigente resulta de gran relevancia el sector del empleo. Como bien es sabido todas las personas tienen necesidades básicas, personales y profesionales por cubrir dentro de su ámbito social, indistintamente de su condición, formas o tamaños, donde el medio para satisfacer las mismas se refleja en la obtención de un trabajo capaz de brindar los recursos económicos imprescindibles para lograr una vida digna; es así como las personas cuando alcanzan la etapa de asumir responsabilidades individuales o familiares, emprenden la búsqueda de esta fuente de ingresos, sin embargo, resulta una tarea ardua para la mayoría de los ciudadanos, aún más lo representa para las personas con discapacidad, debido a la actitud discriminatoria de algunos empleadores que tienden a descartar a los candidatos a una oferta laboral, cuando detectan alguna deficiencia, carencia o defecto en el solicitante, generando así una barrera para la inserción laboral de las personas con discapacidad. (Amaya , 2017)

1.16 Ley Orgánica de Discapacidades

En virtud de la estructura jurídica dada en materia de personas con discapacidad por el Estado, se ha logrado paulatinamente la inserción laboral en el mercado laboral; sin embargo, queda mucho por documentar en relación a estabilidad o continuidad de estos trabajadores en su entorno laboral, así como el cumplimiento de las disposiciones legales por parte del empleador. (Amaya , 2017)

En relación a la permanencia de los trabajadores con una condición de discapacidad, la legislación ecuatoriana en su búsqueda por resguardar y proteger al trabajador contra actos discriminatorios, que afecten notoriamente su calidad de vida, incorpora dentro de la Ley Orgánica de Discapacidades 2012, específicamente en su artículo 51, la disposición referente a la continuidad laboral para las personas con discapacidad, donde se establece la estabilidad en el trabajo como especial, tanto para



los trabajadores de esta condición como para aquellos que tengan a su cargo una persona con discapacidad. (Amaya , 2017)

Por otra parte, dispone que, si el empleador decide arbitrariamente ejecutar un despido hacia alguno de estos sujetos, tendrá la obligación de erogar una indemnización correspondiente a 18 meses, tomando como base de cálculo la remuneración sobresaliente, aunada a las prestaciones derivadas correspondientes, conforme a las disposiciones contenidas en el Código del Trabajo del Ecuador. (Amaya , 2017)

Como se puede evidenciar, el Estado Ecuatoriano ha resguardado a las personas con discapacidad, no solo desde su inclusión a la colectividad en distintos aspectos, sino también al momento de lograr la inserción en el trabajo, instruyendo a los empleadores la responsabilidad de garantizar su estabilidad especial, en pro de su continuidad y durabilidad dentro del entorno laboral; no obstante, resulta de gran relevancia el hecho del estado de indefensión del trabajador con discapacidad, por encontrarse sujeto a un despido arbitrario si el empleador reconoce el pago de la indemnización señalada en el artículo 51 de la Ley de Discapacidades. (Amaya , 2017)

En concordancia con lo expuesto con anterioridad, se denota una situación contradictoria en la norma contenida dentro del artículo 51 de la Ley de Discapacidades in comento, por cuanto en principio se inicia con la intención de brindar una estabilidad especial a estas personas, sin embargo, finaliza otorgando una opción al empleador para efectuar un despido injustificado, siempre y cuando asuma el pago de la indemnización dispuesta para tal fin. (Amaya , 2017)

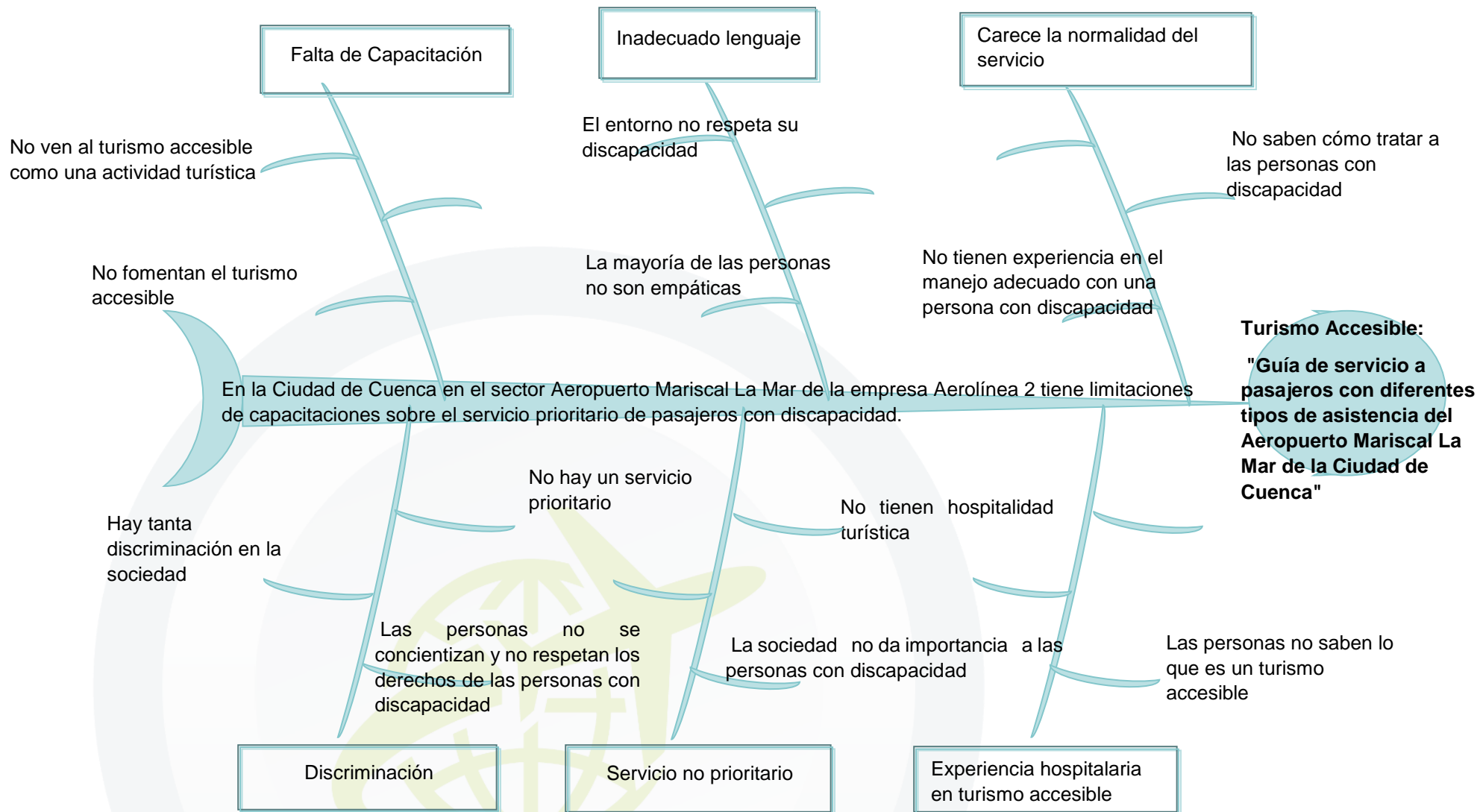
Si bien es cierto que una compensación de gran magnitud pudiese sufragar los gastos derivados de la subsistencia diaria de las personas con discapacidad, no es menos cierto, que se ocasiona un perjuicio irrecuperable de naturaleza moral, aunado a otros efectos colaterales para estas personas desde el punto de vista psico emocional, como lo representa el estado de incertidumbre por situaciones de paro forzoso laboral; el no tener acceso a la seguridad social, la desmotivación por el tiempo de ocio, el retorno a la población desempleada, la inseguridad personal, el estancamiento profesional y el decaimiento del entorno familiar,



cuando el jefe de ésta o un integrante adopta el estatus de desempleado, Los seres humanos se encuentran física, mental y psicológicamente sistematizados para trabajar, se deben a lo que hacen cotidianamente y si pierden su faena, sienten que no son nada dentro de la sociedad. (Amaya , 2017)

Dentro del ordenamiento jurídico del Ecuador Se precisa la garantía de la estabilidad laboral de las personas con discapacidad, cuando dentro de su normativa otorga como opción al empleador reconocer una indemnización en casos de despido injustificado, pues bien, nuestra legislación laboral continuará fortificando la protección de las personas con discapacidad. (Amaya , 2017)





Interpretación de resultados:

El turismo accesible es un derecho de igualdad y oportunidad de las personas con discapacidad. El mismo es importante que las personas que brinden un servicio se capaciten continuamente.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2. MARCO TEÓRICO:

Título: Museos para todos: evaluación de una guía audio descriptiva para personas con discapacidad visual en el museo de ciencias.

Autores: Soler Gallego Silvia, Chica Núñez Antonio Javier

Año de publicación: 2014-12-22

País: España –Madrid

Resumen:

Según Soler y Chica (2014) manifiestan que:

La traducción y la interpretación son una valiosa herramienta de accesibilidad museística, al facilitar la comunicación entre el museo y visitantes con diversas capacidades. En este artículo se exponen los resultados de un estudio llevado a cabo en el marco del proyecto TACTO, en el que se ha creado y evaluado una guía audio descriptiva para visitantes con discapacidad visual para el Parque de las Ciencias de Granada. El proyecto se centró en los aspectos lingüísticos de los contenidos de la guía y su evaluación, que aunó técnicas de observación participante, de encuesta y de entrevista. Los resultados indican que el diseño propuesto mejora el acceso de las personas con discapacidad visual al museo".

Título: Servicios bibliotecarios accesibles para personas con discapacidad visual en la Universidad Nacional de La Plata, Argentina

Autores: Corda, María Cecilia, Ferrante, Mariana

Año de publicación: 2016-05-27

País: Argentina – Buenos aires

Resumen:

Según Corda, y Ferrante, (2016) manifiestan que:

El trabajo, es de tipo descriptivo exploratorio, pretende conocer cuál es el estado en que se encuentran algunas de las bibliotecas universitarias de la UNLP para ofrecer un servicio accesible a personas con discapacidad visual. Se analiza qué servicios de este tipo poseen actualmente, con qué barreras se enfrentan los usuarios y qué soluciones se han implementado. A tal fin se indagará, por un lado, cómo están diseñados los sitios web de las bibliotecas elegidas, y por otro, cómo integran estas bibliotecas en sus servicios y productos documentales a estas personas, esto es, si cuentan con material bibliográfico y servicios accesibles.

Título: Propuesta operativa para la inclusión educativa de niños y niñas con necesidades educativas especiales derivadas de la discapacidad intelectual de 3 a 5 años de edad en los Centros de desarrollo infantil municipales de la ciudad de Cuenca 2010-2011.

Autores: Huiracocha Tutivén Karina, Barros Pontón María Eugenia.

Año de publicación: 2012

País: **Cuenca** – Ecuador

Resumen:

Según Huiracocha y Barros (2012) manifiestan que:

La presente investigación contiene la fundamentación teórica de la Educación Inicial e Inclusiva, las Necesidades Educativas Especiales, Adaptaciones Curriculares y la Discapacidad Intelectual. Esta propuesta construida sobre la realidad nacional de las Necesidades Educativas Especiales derivadas de la discapacidad intelectual y la exigibilidad de los acuerdos legales, repercutirá en el desarrollo y atención integral de las niñas y niños en edades iniciales. La propuesta central desarrolla el Manual Operativo para la Inclusión Educativa de niños y niñas con Discapacidad Intelectual de 3 a 5 años."



Título: Diseño de un modelo de vivienda con accesibilidad universal para personas con discapacidad física para la ciudad de Cuenca.

Autores: Plaza Pizarro, Gustavo Adolfo, Bustamante Montesdeoca, José Luis

Año de publicación: 2016

País: Cuenca - Ecuador

Resumen:

Según Plaza y Bustamante (2016) manifiestan que:

En el presente trabajo se conoce y estudia los conceptos de discapacidad y se determina las normativas más importantes tanto en el ámbito internacional, nacional y local. Durante la investigación se analizaron 11 viviendas en la Ciudad de Cuenca, de las cuales 2 son viviendas patrimoniales que se encuentran emplazadas en el Centro Histórico, 2 viviendas de departamentos ubicados en el Ejido y 7 viviendas unifamiliares modernas ubicadas en diferentes zonas de la ciudad. El estudio está enfocado a conocer cómo se desarrollan los diferentes espacios dentro de la vivienda y determinar si los espacios son adecuados para una persona con una discapacidad física temporal o permanente.

Título: La lengua de señas y su influencia en la guianza turística del Centro Histórico de Quito de las personas sordas asociadas a la ASOP durante el año 2013.

Autores: Pinos Benavides Carlina Ximena, Bravo Acaro Pamela Lucila

Año de publicación: 2015

País: Quito – Ecuador

Resumen:

Según Pinos y Bravo (2015) manifiestan que:

Es una Investigación exploratoria que permite el estudio de la influencia de la lengua de señas en la promoción turística del patrimonio cultural del centro histórico de Quito a través de la accesibilidad turística para personas con discapacidad auditiva. Las técnicas utilizadas fueron entrevistas y encuestas a profesionales y personas con ésta discapacidad asociadas a la ASOP. Plantea un diagnóstico situacional del turismo accesible en Quito y el mejoramiento del mismo mediante: la guianza turística en lengua de señas, la adaptación a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva.

2.1 MARCO CONCEPTUAL

Accesibilidad: La accesibilidad permite que cualquier persona pueda disponer y utilizar las edificaciones, servicios o productos en igualdad de condiciones que los demás. (Mati, 2015)

Asistente personal: El asistente personal, también conocido como acompañante domiciliario, ayuda en sus tareas diarias a personas que no pueden realizarlas por sí mismas, facilitándoles de esta forma, poder disfrutar de una vida más plena, completa y cómoda; siempre y cuando su trabajo esté apoyado por un entorno y un servicio. (Fedaes, 2019)

Audio descripción: Es para personas con discapacidad visual es un Servicio de apoyo a la comunicación que consiste en el conjunto de técnicas y habilidades aplicadas, con objeto de compensar la carencia de captación de la parte visual contenida en cualquier tipo de mensaje, suministrando una adecuada información sonora que la traduce o explica. (Navarrete , 2005)

Animales de apoyo emocional: ESA (Emotional Support Animal), son animales que aportan beneficios terapéuticos a sus dueños a través del afecto y el compañerismo. (Rodríguez , 2018)

Tipos de Audífonos:

Auricular en el canal: El auricular en el canal es la solución más versátil. Esto es debido a que se adapta a diferentes niveles de sensibilidad auditiva. Además, la posición del audífono lo hace prácticamente invisible, con lo que no se llega a percibir, una vez colocado. (MurallaÓptica , s.f.)

Buenas Prácticas: Es una experiencia o intervención que se ha implementado con resultados positivos, siendo eficaz y útil en un contexto concreto, contribuyendo al afrontamiento, regulación, mejora o solución de problemas y/o dificultades que se presenten en el trabajo diario de las personas en los ámbitos clínicos. (Buenaspracticass, 2012)



Cultura Organizacional: La cultura organizacional son creencias, valores, hábitos, tradiciones, actitudes y experiencias de una organización. Debido a que toda organización se constituye de personas, esta cultura está formada por los diferentes valores individuales que hacen “un todo” organizacional. (Raffino , 2018)

Conadis: Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades verifica el cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales en relación a la garantía de derechos para las Personas con Discapacidad, así como de sus Medidas de Acción Afirmativa beneficios y las políticas públicas enunciadas a través de los ejes y lineamientos de la Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (consejodiscapacidades, s.f.)

Desarrollo social: El desarrollo social se centra en la necesidad de "poner en primer lugar a las personas" en los procesos de desarrollo. La pobreza no solo se refiere a los bajos ingresos; se trata también de la vulnerabilidad, la exclusión, las instituciones poco transparentes, la falta de poder y la exposición a la violencia. (Schrader , 2019)

Discapacidad: La discapacidad es una condición del ser humano que, de forma general, abarca las deficiencias, limitaciones de actividad y restricciones de participación de una persona. (Gil , 2018)

Discapacidad Visual: Este término globaliza las condiciones de ceguera total y deficiencia visual, en sus distintos grados de pérdida de la visión. (karteia , 2016)

Discapacidad Auditiva: La discapacidad auditiva aparece como invisible, ya que no presenta características físicas evidentes. Se hace notoria fundamentalmente por el uso del audífono y en las personas que han nacido sordas o han adquirido la pérdida auditiva a muy temprana edad, por el modo de hablar (Incluyeme, 2015)

Discapacidad Física: Es aquella que limita o impide el desempeño motor de la persona. Las causas de la discapacidad física muchas veces son congénitas o de nacimiento. También pueden ser causadas por lesión medular en consecuencia de accidentes. (Acera , 2015)

Discapacidad Intelectual: Es un término utilizado cuando una persona no tiene la capacidad de aprender a niveles esperados y funcionar normalmente en la vida cotidiana. Un ejemplo sería el Síndrome de Down. (Acera , 2015)

Discapacidad Sensorial: Afecta a los órganos de los sentidos y por tanto pueden llevar a problemas de comunicación ceguera, sordera. (Acera , 2015)

Discapacidad Psíquica: Son trastornos que llevan a la persona a no adaptarse completamente a la sociedad. Puede ser debido a otro tipo de enfermedades mentales como la depresión mayor, esquizofrenia, trastorno bipolar o el autismo. (Acera , 2015)

Discapacidad Múltiple: Las discapacidades múltiples, se llaman así por la presencia combinada de varias discapacidades, no solo a nivel intelectual, auditivo, visual y motor, sino también otras condiciones como: la parálisis cerebral, epilepsia.

(García , 2016)

Discapacidad Motora: Es aquella que sufre de una manera duradera y frecuentemente crónica de una afección más o menos grave del aparato locomotor que supone una limitación de sus actividades. (Atremo, 2006)

Discapacidad Severa: Se considera a una persona con esta condición cuando presenta una deficiencia física, mental o sensorial que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria y que necesita del apoyo de otros. (La hora , 2013)

Discapacidad visceral: Este poco conocido tipo de discapacidad aparece en aquellas personas que padecen algún tipo de deficiencia en alguno de sus órganos, la cual genera limitaciones en la vida y participación en comunidad de la persona.

(Castillero , s.f.)

Diseño para todos: Es la actividad por la que se concibe o proyecta, desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser pueda ser utilizado por todos. (Observatoriode la accesibilidad, 2004)

Inclusión Social: La inclusión social significa integrar a la vida comunitaria a todos los miembros de la sociedad, independientemente de su origen, condición social o actividad. En definitiva, acercarlo a una vida más digna, donde pueda tener los servicios básicos para un desarrollo personal y familiar adecuado y sostenible. (Stok , 2016)

Igualdad: La igualdad es el trato idéntico que un organismo, estado, empresa, asociación, grupo o individuo le brinda a las personas sin que medie ningún tipo de reparo por la raza, sexo, clase social u otra circunstancia plausible de diferencia o para hacerlo más práctico, es la ausencia de cualquier tipo de discriminación. (Ucha , 2008)

Intrauricular: El audífono intrauricular, está pensada para introducirse en el interior del conducto auditivo. De esta forma, el aparato se vuelve pequeño e invisible desde el exterior. Indicado para niveles de sensibilidad auditiva de leves a moderados. (MurallaÓptica , s.f.)

Implante coclear: El implante Coclear es un transductor que transforma las señales acústicas en señales eléctricas que estimulan el nervio auditivo.

(Federación AICE, 2015)

Lengua de Señas: La lengua de señas es la lengua natural de las personas Sordas. Una lengua que como cualquier otra, posee y cumple todas las leyes lingüísticas y se aprende dentro de la comunidad de usuarios a quienes facilita resolver todas las necesidades comunicativas y no comunicativas propias del ser humano, social y cultural. (Pérez, 2011)

Lazarillos: Es un perro guía, perro lazarillo o perro de asistencia es un perro adiestrado para guiar a aquellas personas con deficiencias visuales graves o ciegas. (Gaspar, 2018)

MSP: Ministerio de Salud Pública como ente rector del Sistema Nacional de Salud, con el fin de garantizar el derecho a la salud consagrado en el Art. 32 de la Constitución de la República, es responsable de normar, regular y controlar todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de los establecimientos. (Ministerio de salud Pública , s.f.)

Retro auriculares: Los audífonos retro auriculares son una solución de gran potencia con un tubo delgado y discreto. Este tubo es el encargado de transmitir el sonido al interior del oído. (MurallaÓptica , s.f.)

Salud mental: La salud mental incluye nuestro bienestar emocional, psicológico y social. Afecta la forma en que pensamos, sentimos y actuamos cuando enfrentamos la vida. También ayuda a determinar cómo manejamos el estrés, nos relacionamos con los demás y tomamos decisiones. (Medlineplus, 2018)

Turismo Accesible: El Turismo Accesible o Turismo para Todos no se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de la comunicación, sino que tiene por finalidad lograr que los entornos, productos y servicios turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad. (Predif, 2014)



Tubo fino: El audífono de tubo fino es una solución innovadora, indicada para niveles de sensibilidad auditiva leves. El sonido del audífono se direcciona al interior del conducto mediante un tubo prácticamente invisible.

(MurallaÓptica , s.f.)

VIP: Una persona Vip, por lo tanto, es aquella que, por ser considerada como socialmente relevante, recibe un trato especial en ciertos lugares públicos.

(Pérez y Gardey, 2014)





CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

Método cualitativo:

Es el principio positivista y neopositivista y su objetivo es el estudio de los valores y fenómenos cuantitativos para establecer y fortalecer una teoría planteada. Se enfoca en lo subjetivo e individual desde una perspectiva humanística, mediante la interpretación, la observación, entrevistas y relatos. En este método se usan modelos matemáticos y teorías relacionadas a las situaciones. Se emplea con regularidad en las ciencias naturales, la biología, la física. (Canaan, 2019)

Método Inductivo:

Estos métodos pueden analizarse situaciones particulares mediante un estudio individual de los hechos que formula conclusiones generales, que ayudan al descubrimiento de temas generalizados y teorías que parten de la observación sistemática de la realidad. Es decir, que se refiere a la formulación de hipótesis basadas en lo experimentado y observado de los elementos de estudio para definir leyes de tipo general. Consiste en la recolección de datos ordenados en variables en busca de regularidades. (Canaan, 2019)

Método analítico:

Se encarga de desglosar las secciones que conforman la totalidad del caso a estudiar, establece las relaciones de causa, efecto y naturaleza. En base a los análisis realizados se pueden generar analogías y nuevas teorías para comprender conductas.

Se desarrolla en el entendimiento de lo concreto a lo abstracto, descomponiendo los elementos que constituyen la teoría general para estudiar con mayor profundidad cada elemento por separado y de esta forma conocer la naturaleza del fenómeno de estudio para revelar su esencia. (Canaan, 2019)

Método sintético:

Busca la reconstrucción de los componentes dispersos de un objeto o acontecimiento para estudiarlos con profundidad y crear un resumen de cada detalle. El proceso de este método se desarrolla partiendo de lo abstracto a lo concreto, para reunir cada segmento que compone una unidad y poder comprenderla. Mediante el razonamiento y la síntesis se profundiza en los elementos resaltantes del análisis de una forma metódica y concisa para conseguir una comprensión cabal de cada parte y particularidad de lo estudiado. (Canaan, 2019)

Método científico:

Este método tiene la capacidad de proporcionar respuestas eficaces y probadas sobre algún caso de estudio. Se considera uno de los procedimientos más útiles ya que permite la explicación de fenómenos de forma objetiva, que brinda soluciones a problemas de investigación e impulsa a declarar leyes. Su desarrollo es riguroso y netamente lógico de forma ordenada con principios puros y completos buscando la corrección y la superación para conquistar, ordenar y entender el conocimiento recogido. (Canaan, 2019)

Método comparativo:

Es un procesamiento de búsqueda de similitudes y comparaciones sistemáticas que sirve para la verificación de hipótesis con el objeto de encontrar parentescos y se basa en la documentación de múltiples casos para realizar análisis comparativos. Básicamente consta de colocar dos o más elementos al lado de otro para encontrar diferencias y relaciones y así lograr definir un caso o problema y poder tomar medidas en el futuro. (Canaan, 2019)

3.1 Instrumentos de Investigación

- Anteproyecto
- Páginas web
- Documentos electrónicos
- Encuestas online
- Guía



Encuestas online



1. ¿En qué medios de transporte se le hacen difícil movilizarse ? *

- Bus
- Taxi
- Avión
- Privado



2. ¿En el medio de transporte que usted utiliza tiene identificación para las personas con discapacidad? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca

3. ¿Con que frecuencia usted viaja por vía aérea? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca



...

4. ¿Cuándo usted viaja por vía aérea como es el servicio abordo? *

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular

5. ¿Cómo le gustaría que fuera su atención cuando viaja por vía aérea? *

- Prioritario
- Normal
- Respetuoso
- Amable



6. ¿Usted recibe un trato prioritario en el aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca



7.¿Usted recibe un trato prioritario en el aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca



8.¿Cómo le gustaría que el personal de la aerolínea le trate ? *

- Prioritario
- Normal
- Respetuoso
- Amable

9.¿Las agencias de viajes les toman en cuenta a las personas con discapacidad cuando van a adquirir un paquete turístico? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca



10.¿Cree usted que el Ministerio de Turismo integra a las personas con discapacidad en las actividades turísticas? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca



Objetivo: Proponer una guía de servicio a pasajeros con diferentes tipos asistencia del Aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca.

Levantar información de las necesidades que presentan las personas con discapacidad visual, física, intelectual y auditiva.



Género: *

- Mujer
- Hombre

Edad: *

Texto de respuesta breve

Profesión: *

Texto de respuesta breve



1.¿Considera usted que a las personas con discapacidad se les debería incluir en las actividades turísticas? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca

2.¿Considera usted que los prestadores de servicios turísticos están preparados para brindar un servicio de calidad a las personas con discapacidad? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca





3. ¿Cuál ha sido la experiencia al tratar con una persona con discapacidad en el ámbito laboral? *

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular



4. ¿Usted cree la calidad del servicio de la Ciudad de Cuenca se ha implementado para el turismo accesible? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez

5. ¿Considera usted que los agentes del servicio al pasajero de las aerolíneas de la Ciudad de Cuenca están capacitados para brindar un servicio de calidad a las personas con discapacidad? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca



6. ¿Cree que las aerolíneas de la Ciudad de Cuenca cuentan con colgantes llamativos para poder identificar a las personas con diferentes discapacidades? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca



7.¿Cree usted que la sociedad respeta los derechos de las personas con discapacidad? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca

8.¿Usted cómo se refiere a una persona con discapacidad? *

- Personas especiales
- Personas de atención prioritaria
- Personas discapacitadas
- Personas con discapacidad o sin discapacidad

9.¿Usted demuestra respeto a las personas con discapacidad? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca

10.¿ Cree usted que los prestadores de servicios turísticos utilizan el lenguaje de señas para poder comunicarse con las personas discapacidad auditiva? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca





para los agentes del servicio al pasajero ☆



Preguntas Respuestas 21

Total de puntos: 0



Objetivo: Proponer una guía de servicio a pasajeros con diferentes tipos asistencia del Aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca.

Levantar información de las necesidades que presentan las personas con discapacidad visual, física, intelectual y auditiva.



Género: *

- Mujer
- Hombre

Edad: *

Texto de respuesta breve

Profesión: *

Texto de respuesta breve





1. ¿Considera usted que a las personas con discapacidad se les debería incluir en las actividades turísticas? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca

2. ¿Considera usted que los prestadores de servicios turísticos están preparados para brindar un servicio de calidad a las personas con discapacidad? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca

3. ¿Cuál ha sido la experiencia al tratar con una persona con discapacidad en el ámbito laboral? *

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular

4. ¿Usted cree la calidad del servicio de la Ciudad de Cuenca se ha implementado para el turismo accesible? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca





5. ¿Considera usted que los agentes del servicio al pasajero de las aerolíneas de la Ciudad de Cuenca están capacitados para brindar un servicio de calidad a las personas con discapacidad? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca



6. ¿Cree que las aerolíneas de la Ciudad de Cuenca cuentan con colgantes llamativos para poder identificar a las personas con diferentes discapacidades? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca

7. ¿Cree usted que la sociedad respeta los derechos de las personas con discapacidad? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca



8. ¿Usted cómo se refiere a una persona con discapacidad? *

- Personas especiales
- Personas de atención prioritaria
- Personas con discapacidad o sin discapacidad



9. ¿Usted demuestra respeto a las personas con discapacidad? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca

10. ¿Cree usted que los prestadores de servicios turísticos utilizan el lenguaje de señas para poder comunicarse con las personas discapacidad auditiva? *

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca





CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Levantar información de las necesidades que presentan las personas con discapacidad visual, física, intelectual y auditiva.

- **Estadísticas**

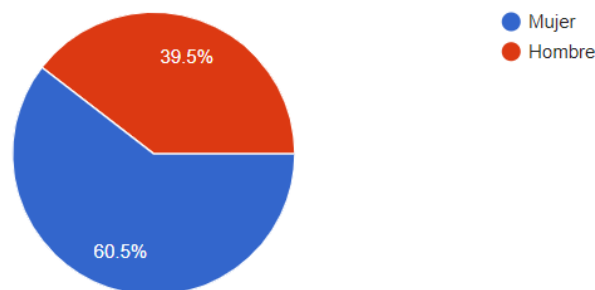
Encuestados 43 personas con discapacidad

- **Objetivo:**

Proponer una guía de servicio a pasajeros con diferentes tipos asistencia del Aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca.

Género:

Tabla 15



Autora: (Peñañiel Atiencia Maria Emilia, 2019)



Edad:

Entre 23 40 años

Profesión:

- | | |
|---|------------------|
| 1. Auxiliar de limpieza | 28. Estudiante |
| 2. Auxiliar de Palvularia | 29.Lcda. turismo |
| 3. Chef | 30. Música |
| 4. Estudiante | 31. Estudiante |
| 5. Diseñador gráfico | 32. Estudiante |
| 6. Comunicador social | 33. Estudiante |
| 7. Comunicador social | 34. Estudiante |
| 8. Diseñador gráfico | 35. Estudiante |
| 9. Empleada privada | 36. Estudiante |
| 10. Estilista | 37. Estudiante |
| 11. Estudiante | 38. Estudiante |
| 12. Estudiante | 39. Estudiante |
| 13. Estudiante | 40. Estudiante |
| 14. Estudiante | 41. Estudiante |
| 15. Estudiante | 42. Estudiante |
| 16. Ing. Industrial | 43. Estudiante |
| 17. Ingeniera en contabilidad y auditoria | |
| 18. Ingeniero Agroindustrial | |
| 19. Lcda. en Comunicación social | |
| 20. Maquillaje profesional | |
| 21. Mensajero | |
| 22. Ninguna | |
| 23. Estudiante | |
| 24. Tecnólogo en electrónica | |
| 25. Diseñador gráfico | |
| 26. Tenis de campo | |
| 27. Estudiante | |

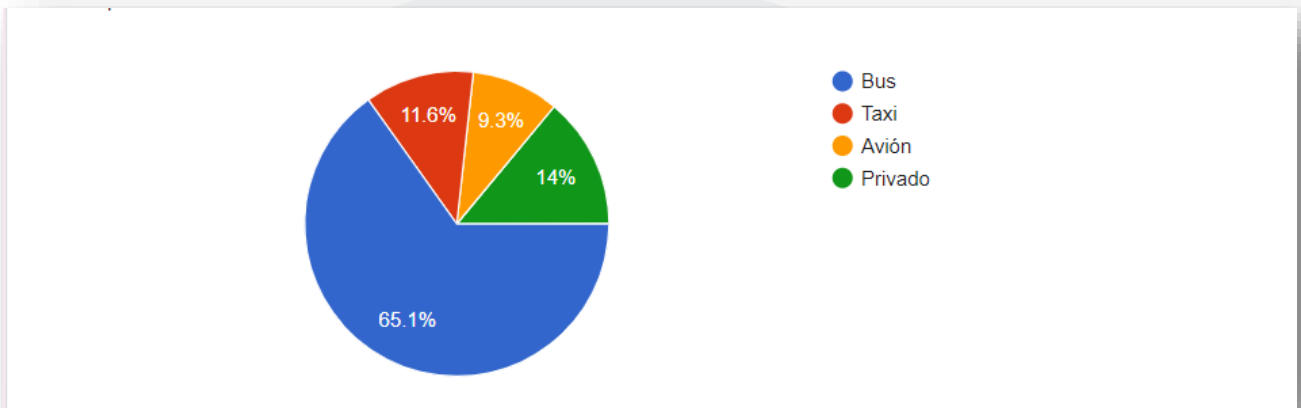


- Segmento de mercado Personas con discapacidad 23 a 40 años

Preguntas:

1. ¿En qué medios de transporte se le hacen difícil movilizarse?

Tabla 16



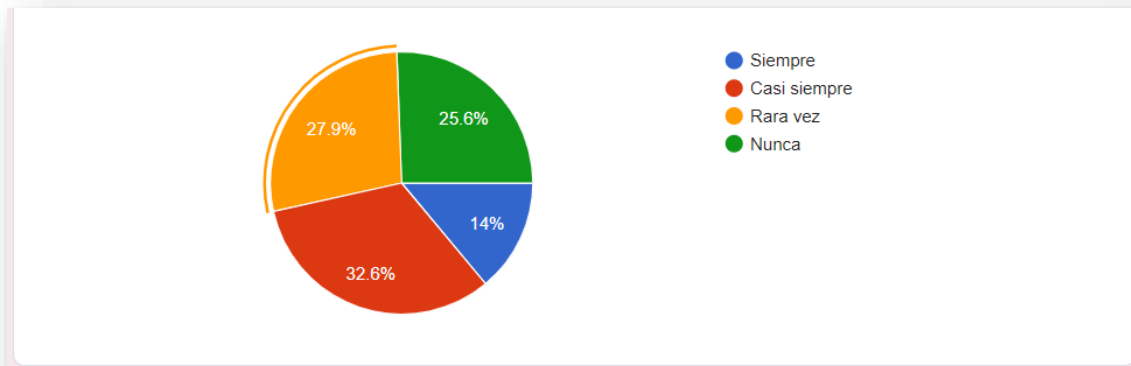
Autora: (Peñafiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, del medio de transporte difícil movilizarse:

Bus: 65.1%

2. ¿En el medio de transporte que usted utiliza tiene identificación para las personas con discapacidad?

Tabla 17

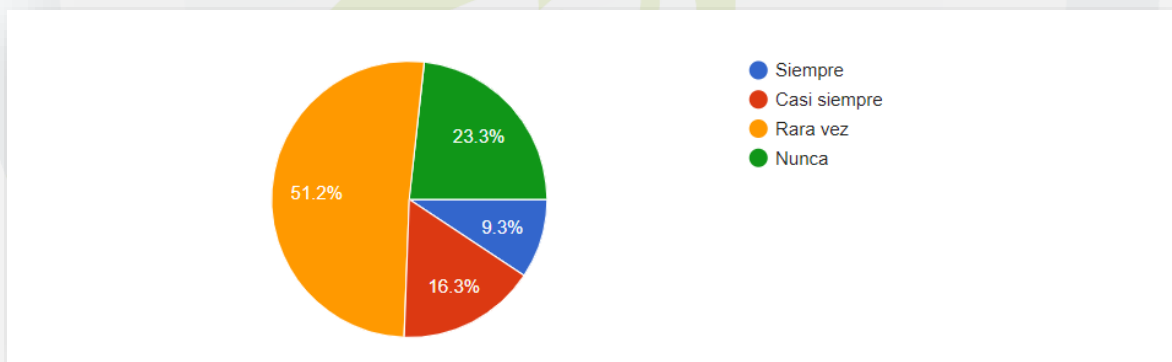


Autora: (Peñafiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de casi siempre: 32.6%

3. ¿Con que frecuencia usted viaja por vía aérea?

Tabla 18

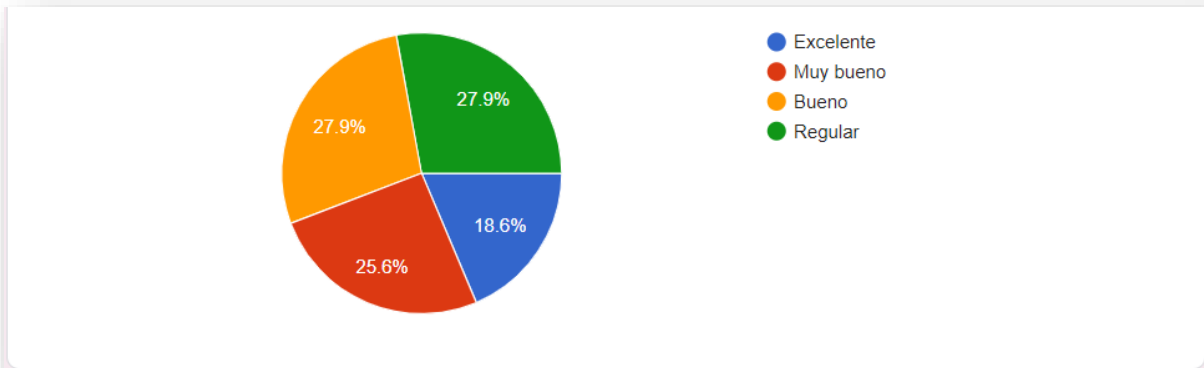


Autora: (Peñafiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de rara vez: 51.2%

4. ¿Cuándo usted viaja por vía aérea como es el servicio abordo?

Tabla 19



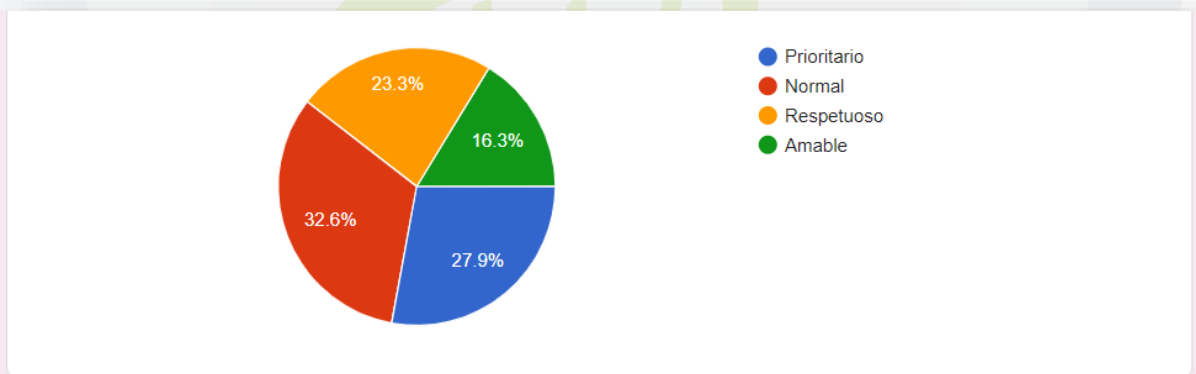
Autora: (Peñañiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total de bueno: 27.9%

Total de regular: 27.9%

5. ¿Cómo le gustaría que fuera su atención cuando viaja por vía aérea ?

Tabla 20

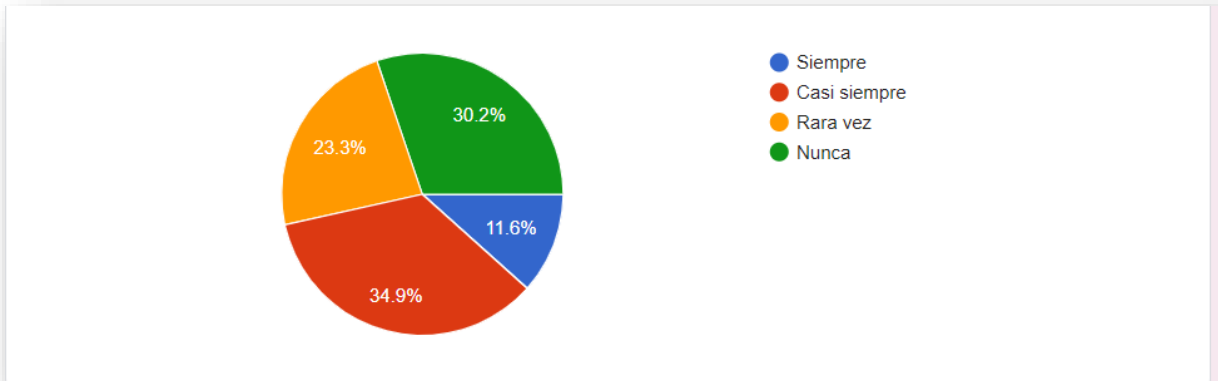


Autora: (Peñañiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de normal: 32.6%

6. ¿Usted recibe un trato prioritario en el aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca?

Tabla 21

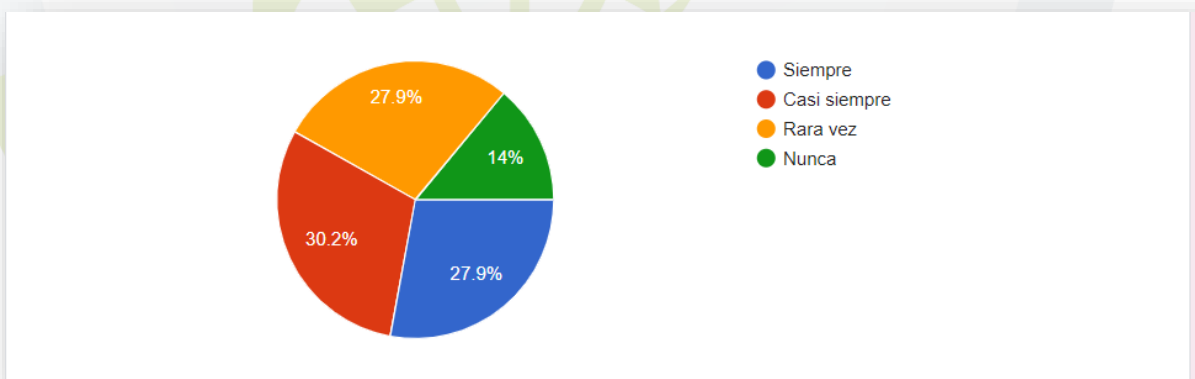


Autora: (Peñañiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de casi siempre: 34.9%

7. ¿Tiene facilidades para comunicarse con el agente al servicio al pasajero cuando va a viajar?

Tabla 22

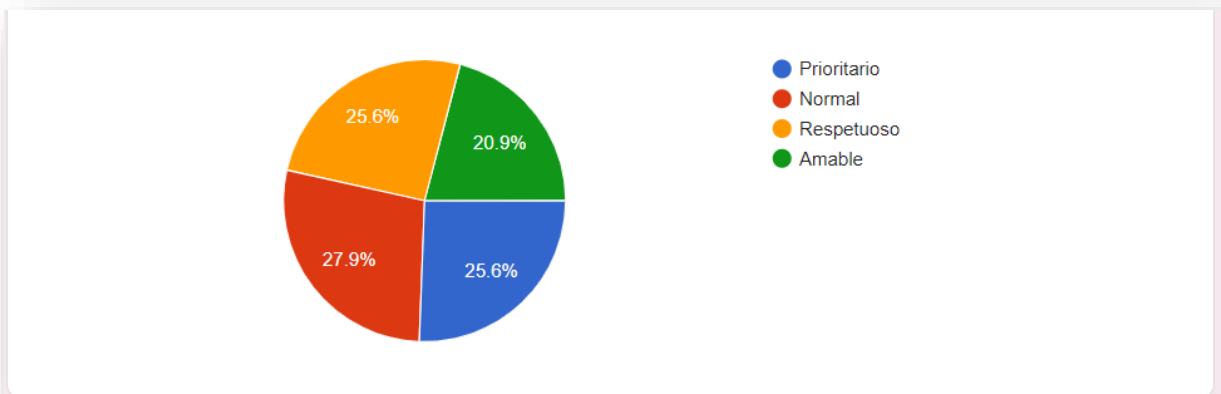


Autora: (Peñañiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de casi siempre: 30.2%

8. ¿Cómo le gustaría que el personal de la aerolínea le trate?

Tabla 23

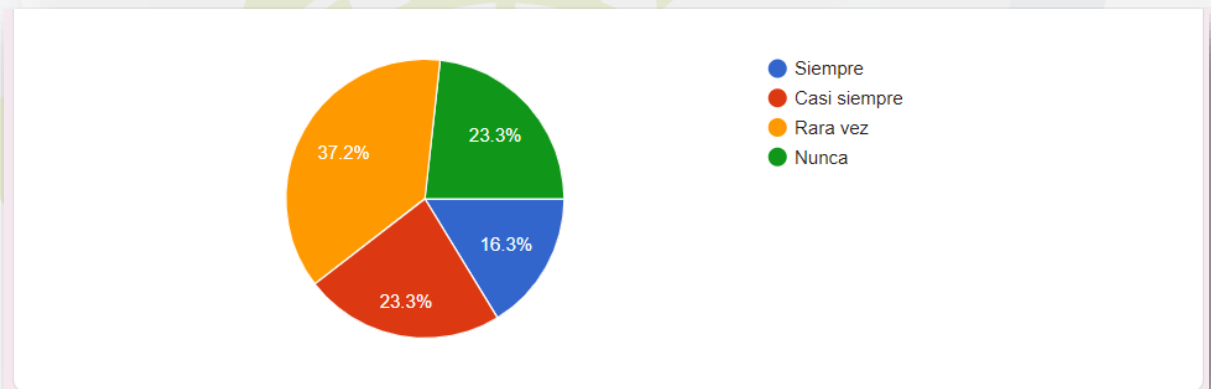


Autora: (Peñafiel Atienza Maria Emilia, 2019)

Total, de normal: 27.9%

9. ¿Las agencias de viajes les toman en cuenta a las personas con discapacidad cuando van adquirir un paquete turístico?

Tabla 24

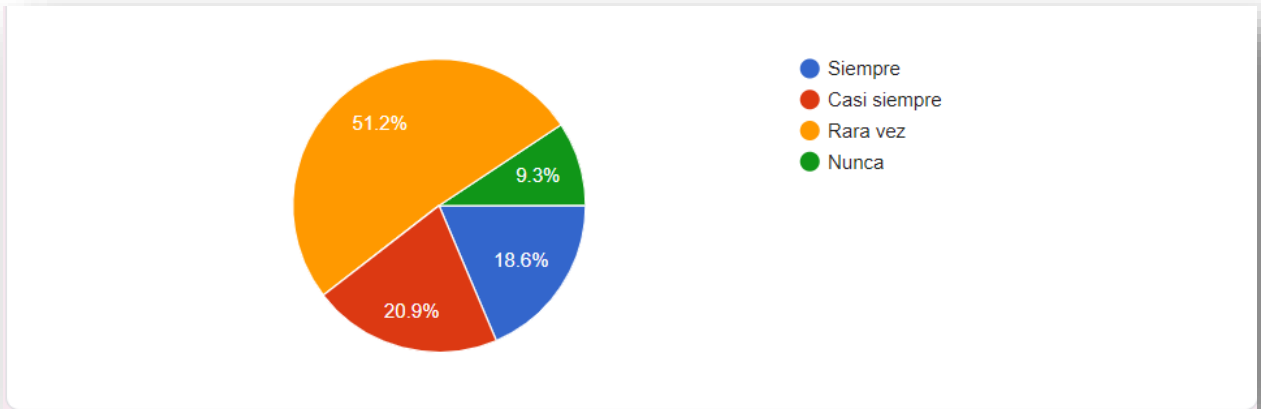


Autora: (Peñafiel Atienza Maria Emilia, 2019)

Total, de rara vez: 37.2%

10. ¿Cree usted que el Ministerio de Turismo integra a las personas con discapacidad en las actividades turísticas?

Tabla 25



Autora: (Peñafiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

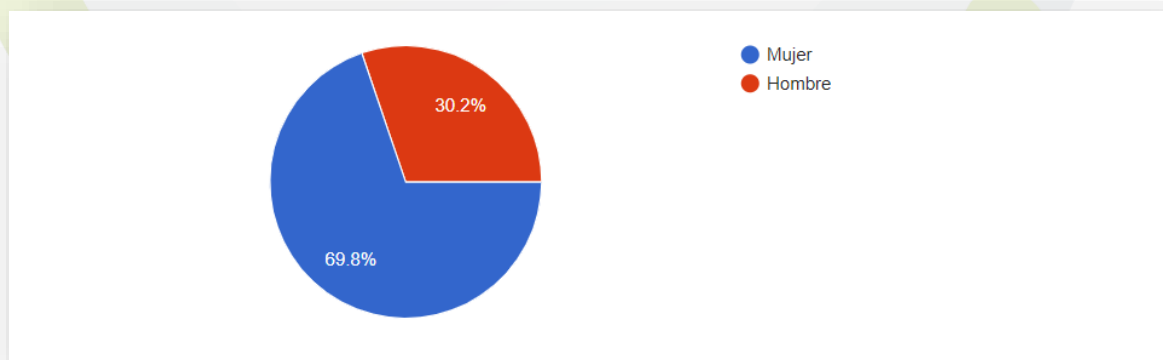
Total, de rara vez: 51.2%

Estadísticas:

Encuestados 43 personas profesionales y estudiantes

Genero:

Tabla 26



Autora: (Peñafiel Atiencia Maria Emilia, 2019)



Edad:

Entre 25 a 45 años

Profesión:

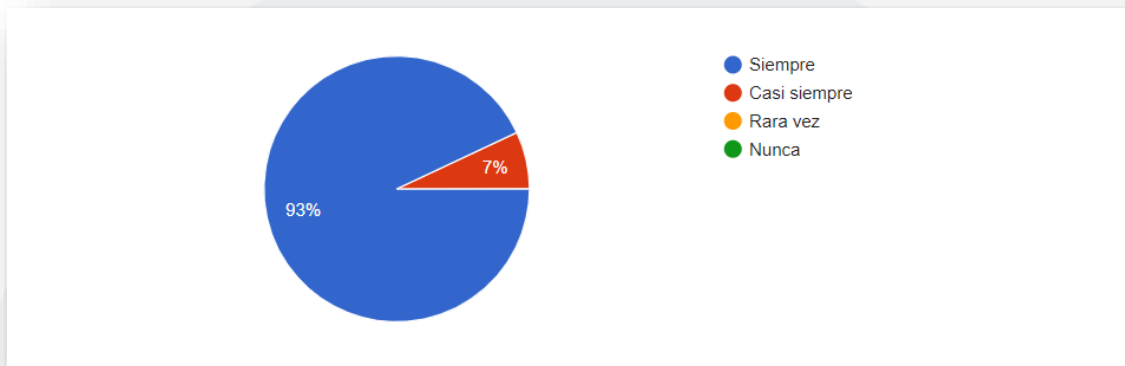
- | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Ama de casa | 18. orientadora vocacional | 35. Lcda. en comunicación social |
| 2. Veterinaria | 19. Psicóloga | 36. Psicóloga Educativa Terapeutica |
| 3. Estudiante | 20. Tecnólogo Mecánico | 37. Odontóloga |
| 4. Lcda. en Turismo | 21. Administración de empresas | 38. Ama de casa |
| 5. Tecnóloga en turismo | 22. Estudiante | 39. Comerciante |
| 6. Abogado | 23. Lcda. en turismo | 40. Empleado privado |
| 7. Contador | 24. Secretaria | 41. Psicóloga |
| 8. Docente | 25. Estudiante | 42. Supervisora de la estación |
| 9. Empleado privado | 26. Tecnólogo en turismo | 43. Ingeniero en turismo |
| 10. Estudiante | 27. Estudiante | |
| 11. Estudiante en medicina | 28. Estudiante | |
| 12. Ing. En producción y operaciones | 29. Diseño de interiores | |
| 13. Ingeniera civil | 30. Estudiante | |
| 14. Estudiante | 31. Estudiante | |
| 15. Magister | 32. Ing. Comercial | |
| 16. Médico | 33. Ing. Turismo | |
| 17. Psicóloga educativa y | 34. Ingeniera | |

- Segmento de mercado Profesionales y estudiantes entre 25 a 45 años

Preguntas:

1. ¿Considera usted que a las personas con discapacidad se les debería incluir en las actividades turísticas?

Tabla 27

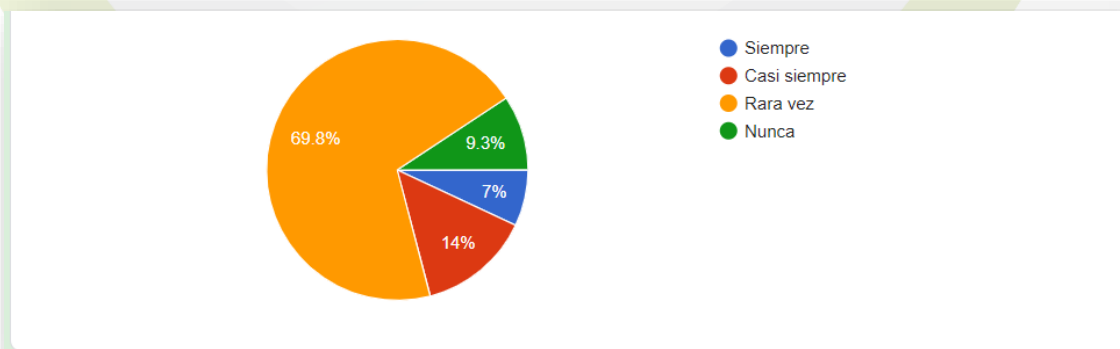


Autora: (Peñañiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de siempre: 93%

2. ¿Considera usted que los prestadores de servicios turísticos están preparados para brindar un servicio de calidad a las personas con discapacidad?

Tabla 28

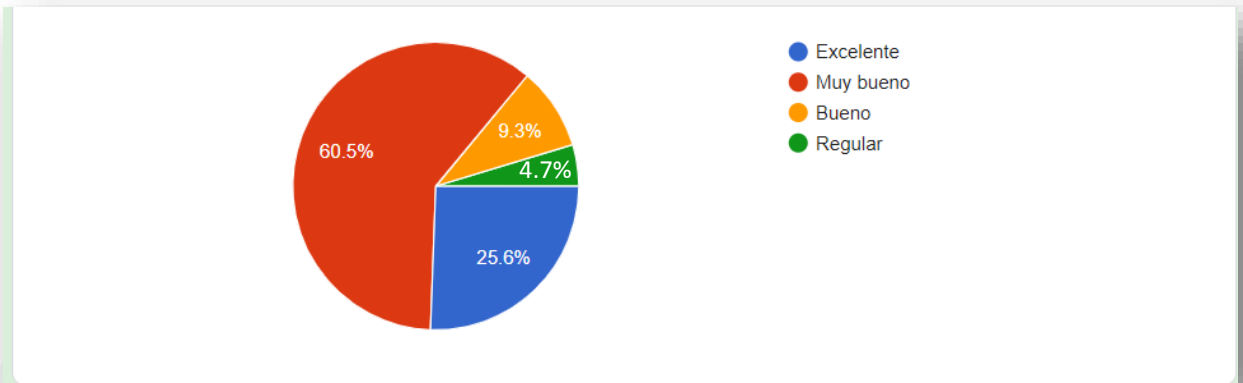


Autora: (Peñañiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total , de rara vez : 69.8%

3. ¿Cuál ha sido la experiencia al tratar con una persona con discapacidad en el ámbito laboral?

Tabla 29

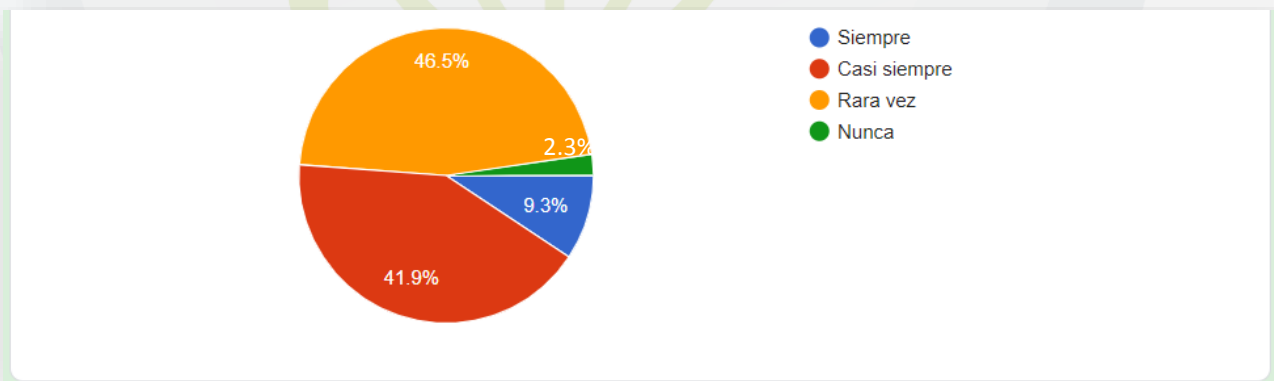


Autora: (Peñafiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de muy bueno: 60.5%

4. ¿Usted cree la calidad del servicio de la Ciudad de Cuenca se ha implementado para el turismo accesible?

Tabla 30

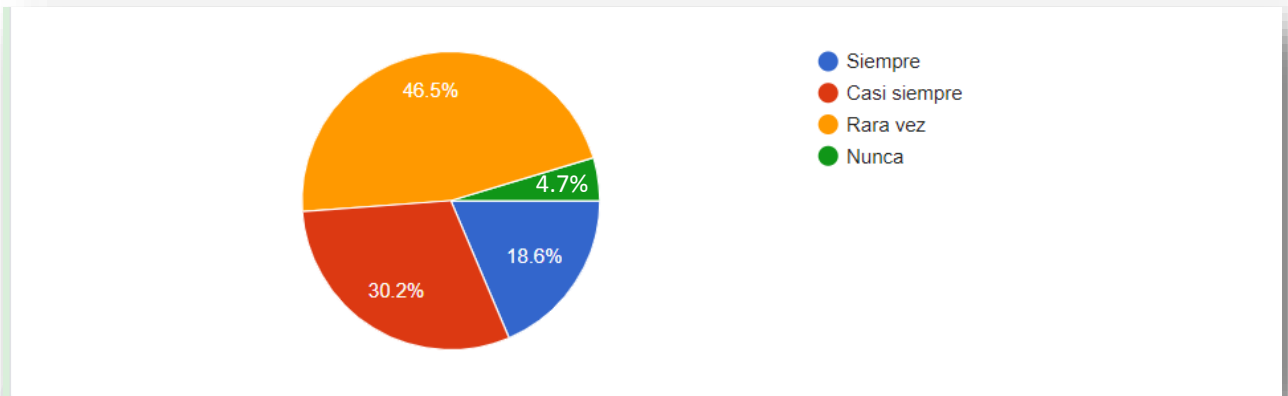


Autora: (Peñafiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de rara vez : 46.5%

5. ¿Considera usted que los agentes del servicio al pasajero de las aerolíneas de la Ciudad de Cuenca están capacitados para brindar un servicio de calidad a las personas con discapacidad?

Tabla 31

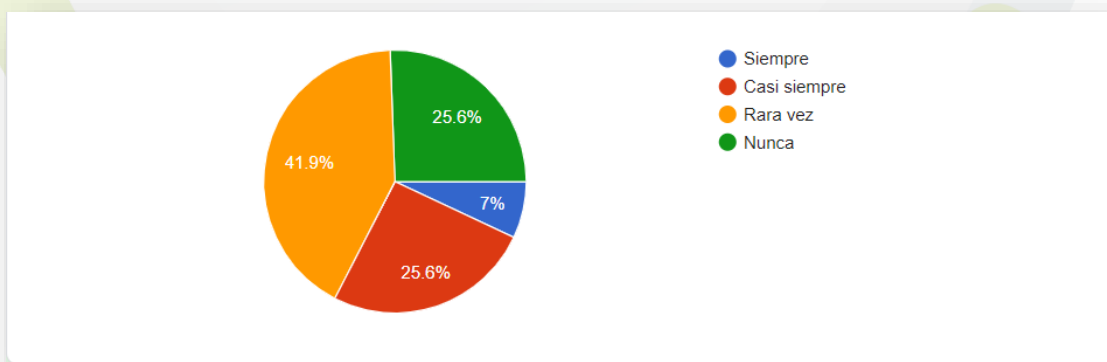


Autora: (Peñafiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de rara vez: 46.5%

6. ¿Cree que las aerolíneas de la Ciudad de Cuenca cuentan con colgantes llamativos para poder identificar a las personas con diferentes discapacidades?

Tabla 32

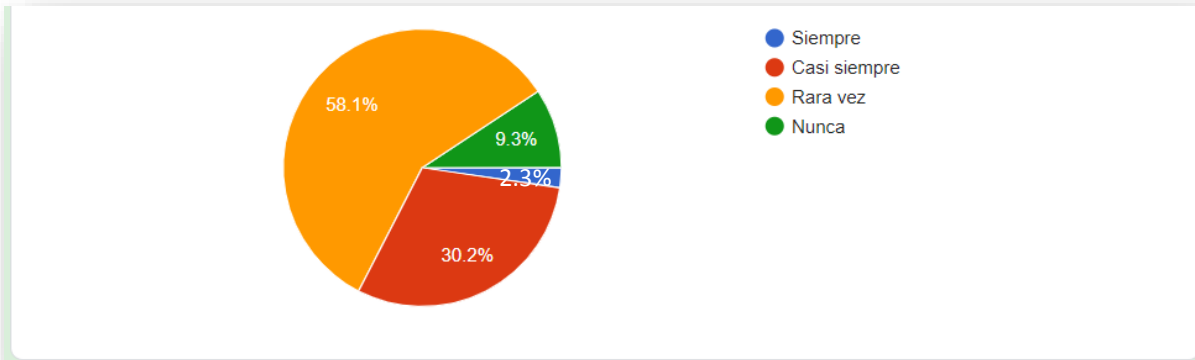


Autora: (Peñafiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de rara vez: 41.9%

7. ¿Cree usted que la sociedad respeta los derechos de las personas con discapacidad?

Tabla 33

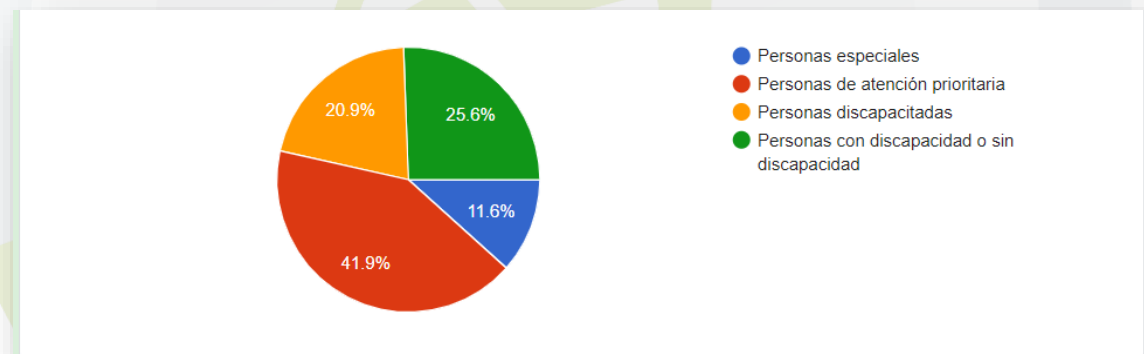


Autora: (Peñañiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de rara vez: 58.1%

8. ¿Usted cómo se refiere a una persona con discapacidad?

Tabla 34

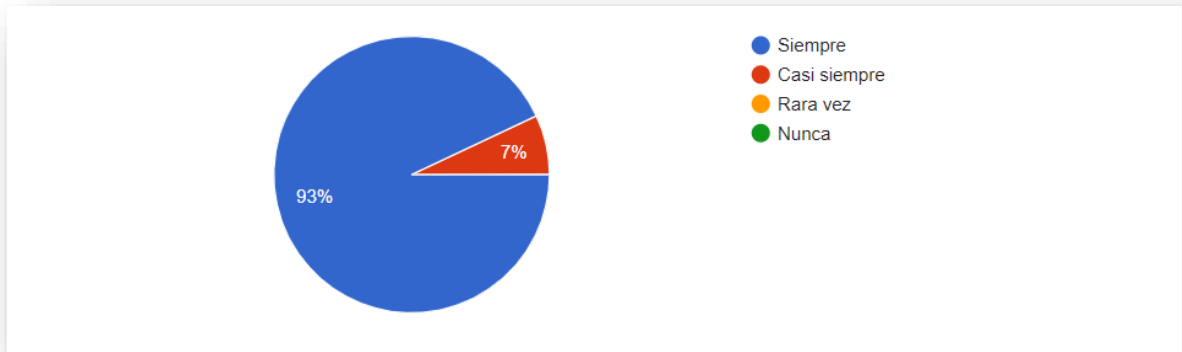


Autora: (Peñañiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de cómo se refieren a las personas de atención prioritaria:
41.9%

9. ¿Usted demuestra respeto a las personas con discapacidad?

Tabla 35

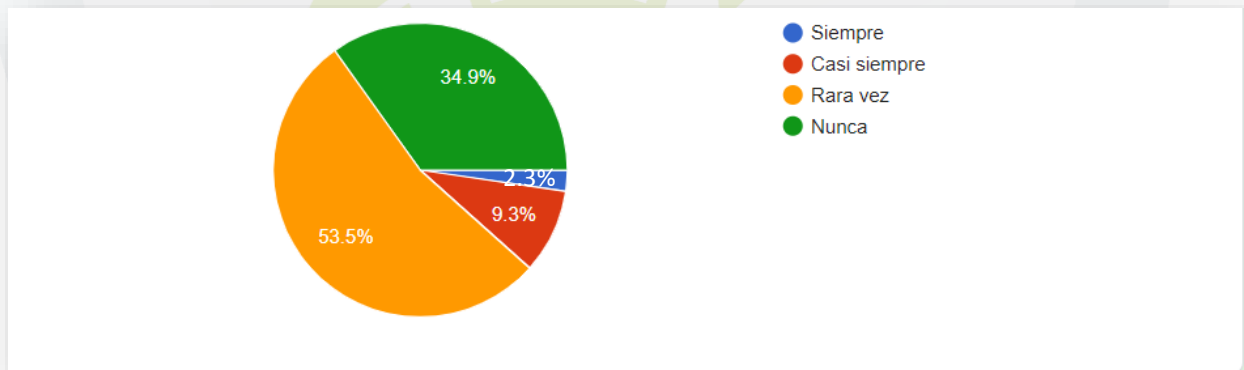


Autora: (Peñafiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de siempre: 93%

10. ¿Cree usted que los prestadores de servicios turísticos utilizan el lenguaje de señas para poder comunicarse con las personas discapacidad auditiva?

Tabla 36



Autora: (Peñafiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de rara vez: 53.5%

- Recopilar información con los agentes del servicio al pasajero del sector aéreo, sobre las necesidades para cubrir un turismo accesible.

Estadísticas

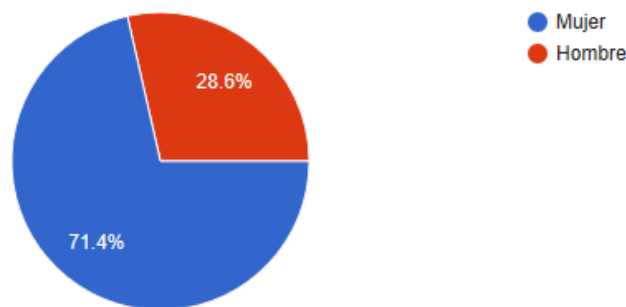
Encuestados 21 agentes del servicio al pasajero

Edad:

Entre 26 a 43

Género:

Tabla 37



Autora: (Peñafiel Atienza Maria Emilia, 2019)

Profesión:

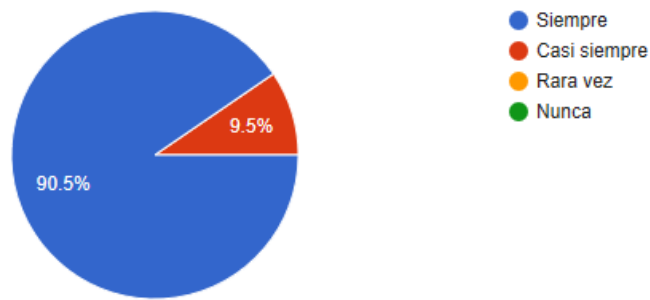
- | | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| 1. Agente de servicio al pasajero | Desarrollo Turístico | 13. Ing. en turismo |
| 2. Ingeniera en turismo | 7. Ingeniera en Turismo | 14. Ing. en turismo |
| 3. Lcda. en turismo | 8. Agente de servicio al pasajero | 15. Ing. Agrónomo |
| 4. Piloto | 9. Gerente de servicio a pasajeros | 16. Ingeniera en turismo |
| 5. Tecnóloga en operaciones de vuelo | 10. Ing. en turismo | 17. Lcda. turismo |
| 6. licenciada en Planificación y | 11. Ing. en turismo | 18. Servidor público |
| | 12. Ing. en turismo | 19. Agente de servicio al pasajero |
| | | 20. Ing. en turismo |
| | | 21. Ing. en turismo |

**- Segmento de mercado Agentes del servicio al pasajero
entre 23 a 43 años**

Preguntas:

1. ¿Considera usted que a las personas con discapacidad se les debería incluir en las actividades turísticas?

Tabla 38

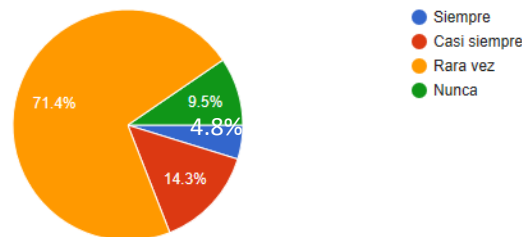


Autora: (Peñafiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de siempre: 90.5%

2. ¿Considera usted que los prestadores de servicios turísticos están preparados para brindar un servicio de calidad a las personas con discapacidad?

Tabla 39

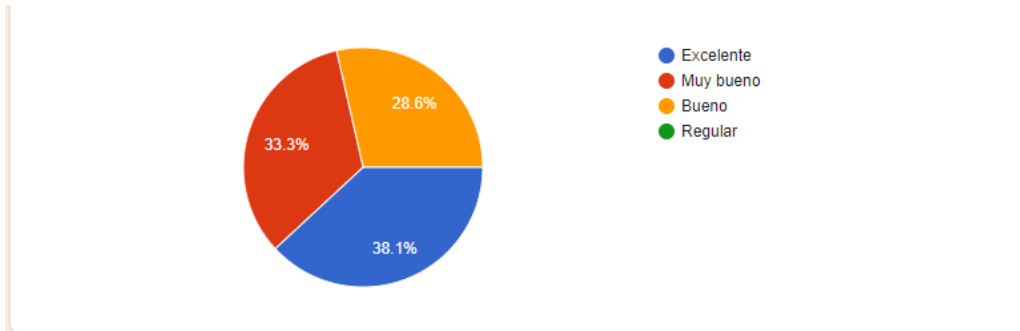


Autora: (Peñafiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de rara vez: 71%

3. ¿Cuál ha sido la experiencia al tratar con una persona con discapacidad en el ámbito laboral?

Tabla 40

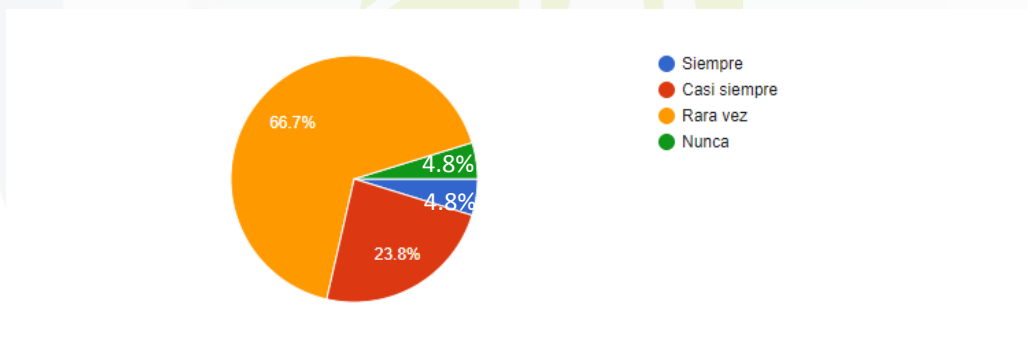


Autora: (Peñañiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de excelente: 38.1%

4 ¿Usted cree la calidad del servicio de la Ciudad de Cuenca se ha implementado para el turismo accesible?

Tabla 41

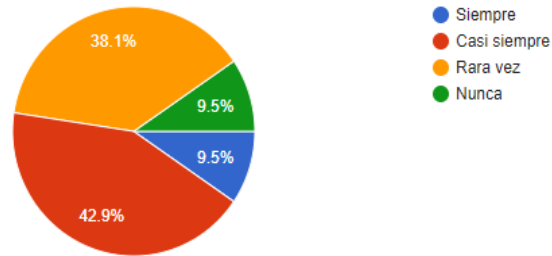


Autora: (Peñañiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, rara vez: 66.7%

5. ¿Considera usted que los agentes del servicio al pasajero de las aerolíneas de la Ciudad de Cuenca están capacitados para brindar un servicio de calidad a las personas con discapacidad?

Tabla 42



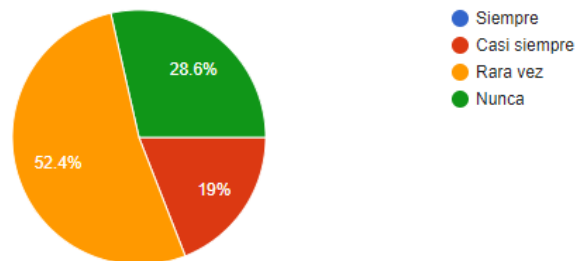
Autora: (Peñafiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de casi siempre: 42.9%

Total, de rara vez: 38.1%

6. ¿Cree que las aerolíneas de la Ciudad de Cuenca cuentan con colgantes llamativos para poder identificar a las personas con diferentes discapacidades?

Tabla 43

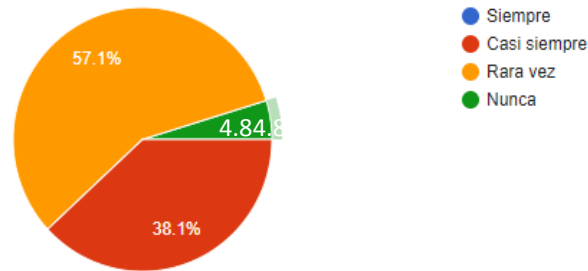


Autora: (Peñafiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de rara vez: 52%

7. ¿Cree usted que la sociedad respeta los derechos de las personas con discapacidad?

Tabla 44

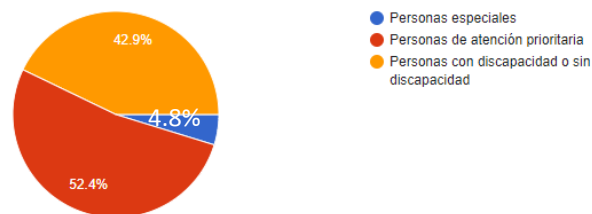


Autora: (Peñafiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de Rara vez: 57.1%

8. ¿Usted cómo se refiere a una persona con discapacidad?

Tabla 45

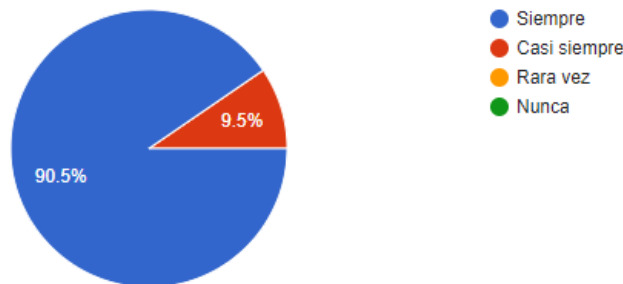


Autora: (Peñafiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de cómo se refieren a las personas de atención prioritaria:
52.4%

9. ¿Usted demuestra respeto a las personas con discapacidad?

Tabla 46

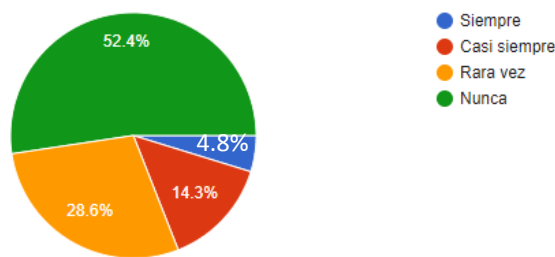


Autora: (Peñafiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de siempre: 90.5%

10. ¿Cree usted que los prestadores de servicios turísticos utilizan el lenguaje de señas para poder comunicarse con las personas discapacidad auditiva?

Tabla 47



Autora: (Peñafiel Atiencia Maria Emilia, 2019)

Total, de nunca: 52.4%

Interpretación de Resultados:

De acuerdo a los 108 encuestados entre ellos están personas con discapacidad, Agentes del servicio al pasajero, profesionales e estudiantes da un porcentaje bajo en las estadísticas. El mismo que si se debería elaborar una guía de servicio de pasajeros con diferentes tipos de asistencia.

Capítulo V: 5. PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

La propuesta en la elaboración de un diseño de guía asistencial para personas con discapacidad que viajan en el aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca.

5.1 Nombre

Pasajeros con diferentes tipos de asistencia

Porqué va identificado cada pasajero con diferente discapacidad durante un vuelo.

5.2 Logotipo:

Porqué logo tipo representa lo que es las personas con discapacidad.

Es un símbolo internacional al acceso que otorga a un beneficio al derecho libre de tránsito.

Figura 17



Fuente: (Arbitro Luis, 2020)

Figura 18



Fuente: (Discapacidad inclusión, 2017)

5.3 Colores de la guía:

Cada uno de los colores representa los diferentes tipos de la discapacidad los cuales son los siguientes:

	El color morado significa la identificación de discapacidad visual.
	El color tomate significa la identificación la discapacidad física.
	El color fucsia significa identificación la discapacidad auditiva.
	El color verde significa identificación la discapacidad intelectual.
	El color celeste significa la identificación las personas sordomudas.

5.4 Procedimientos Técnicos:

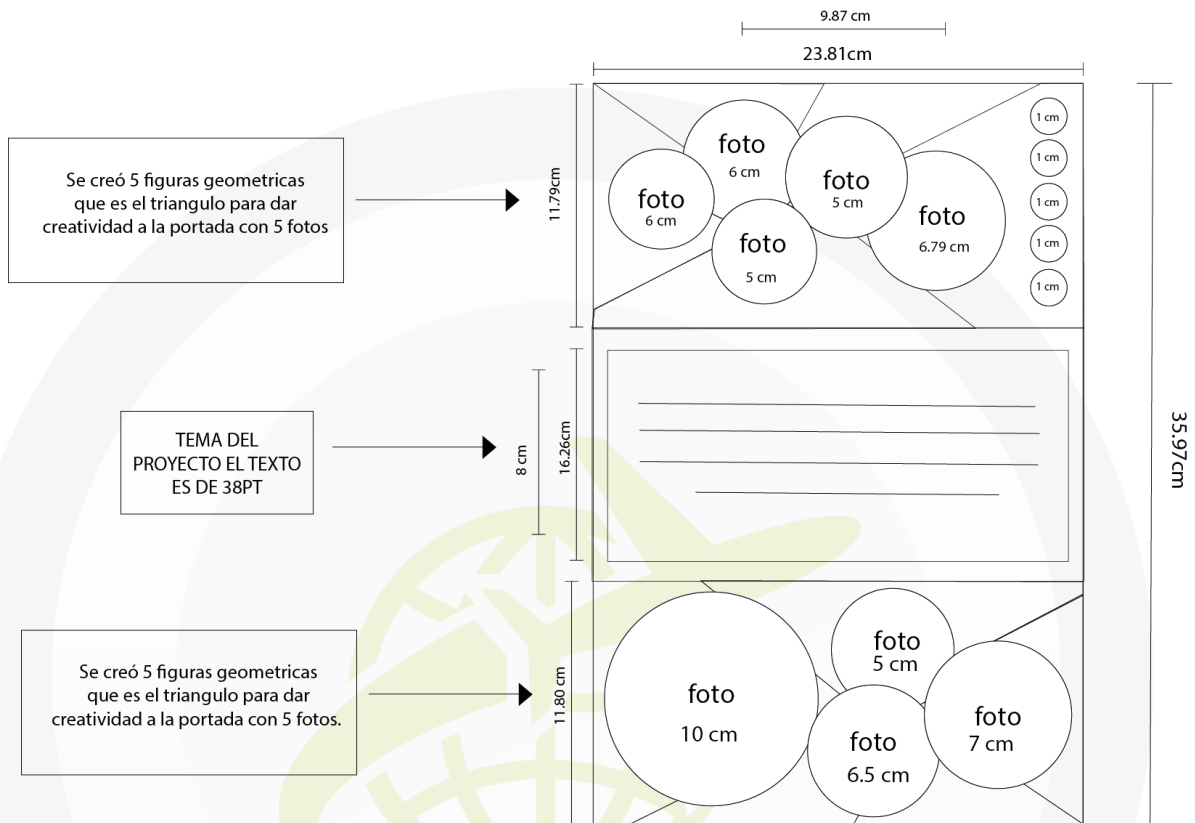
Procedimiento para la elaboración del diseño de la propuesta de la guía, tamaño A4. Medidas ancho x alto (mm) 210 x 297 mm, ancho x alto (pulg) 8,3 x 11,7 pulg.

Aplicación	Versión	Año	Descripción
Ilustrador CC 	(22.0.1)	2018	En esta aplicación se elaborara los diseños la portada y contraportada ,de la guía
Word 	1806 (Build 16.0.10228.20134)	2016	En esta aplicación se redactará el contenido de la guía.
Ilustrador CC 	(22.0.1)	2018	En esta aplicación se realizará, el diseño del contenido de la guía.

5.5 Estructura de la portada y contraportada

Figura 19

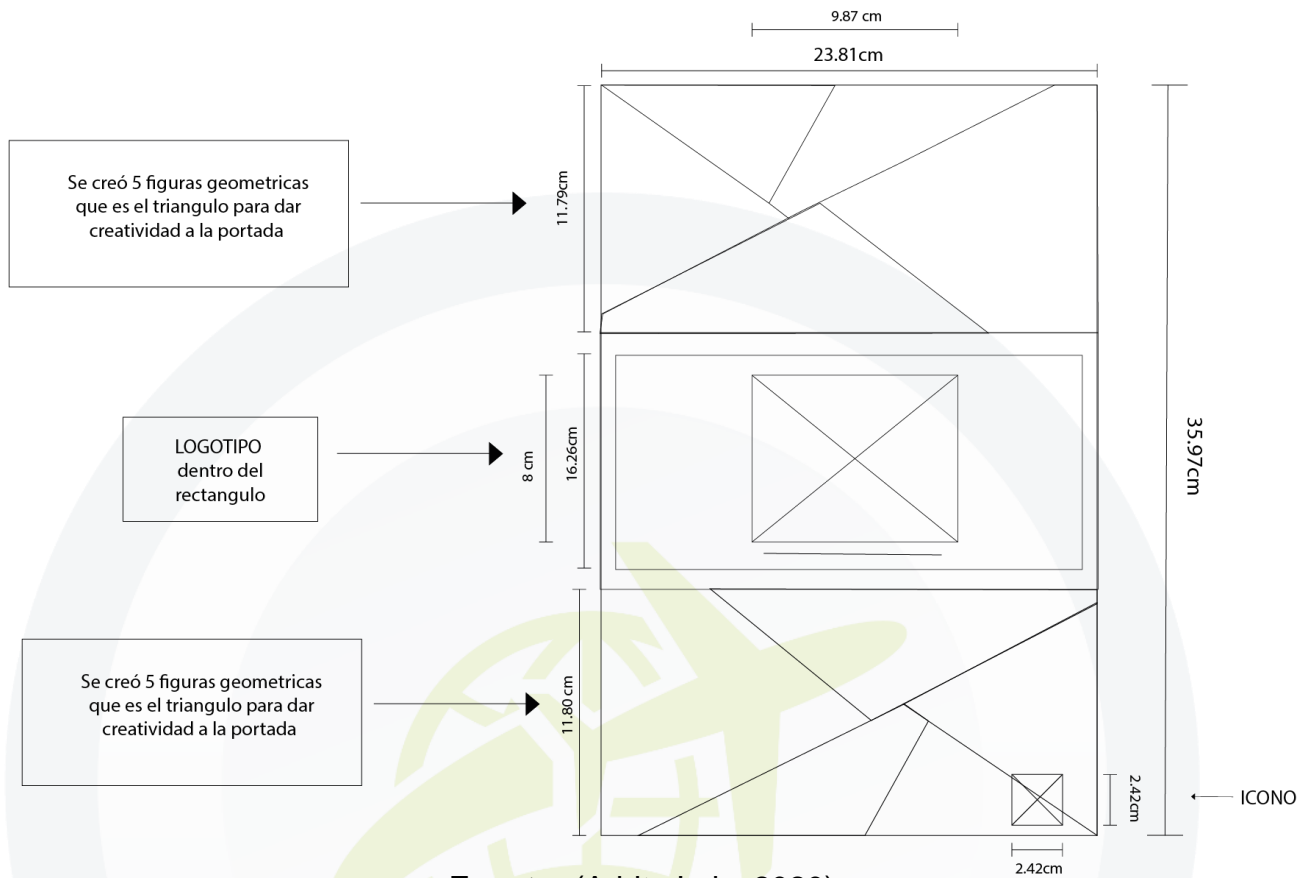
Portada



Fuente: (Arbito Luis, 2020)

Contraportada

Figura 20



Fuente: (Arbitro Luis, 2020)

5.6 Diseño final de la portada y contraportada

Figura 21



Fuente: (Arbitó Luis, 2020)

5.7 Contenido

La estructura de la guía consta de una portada y contraportada, posteriormente se realizará el contenido en el que va el índice general, presentación, colores que representa cada discapacidad junto con las imágenes.

Se hablará de los diferentes tipos pasajeros con discapacidad, que debe seguir el agente de servicio al pasajero.

Estos pasajeros serán identificados con un colgante "del árbol de la vida" el mismo servirá para ubicarles fácilmente ya que este tipo de personas presentan discapacidades ocultas muy difícil de identificar a simple vista, esto será de gran ayuda para el agente del servicio al pasajero.

De igual será la identificación "del árbol de la vida" en los asientos de las primeras filas, siendo estos es muy importantes ya que tendrán prioridad en su embarque y fácil acceso a estos puestos. Sus equipajes serán taquillados e identificados con el símbolo que acabamos de mencionar.

Finalmente, la guía concluye con los derechos y obligaciones que tiene el pasajero al momento de viajar.

Pasajeros con discapacidad física

Las personas con discapacidad física son aquellas que presentan una disminución importante en las capacidades de movimiento de una o varias partes del cuerpo. Puede referirse a la disminución o incoordinación del movimiento, trastornos en el tono muscular o trastornos del equilibrio. (Puntodis, 2019)

Pasajeros con discapacidad Intelectual

La Discapacidad Intelectual es la dificultad para pensar y comprender. Las destrezas para desenvolverse en la vida que se pueden ver afectadas incluyen determinadas habilidades prácticas, sociales y conceptuales. (User, 2018)

Pasajeros con discapacidad visual (BLND)(blind)

La discapacidad visual es la consideración a partir de la disminución total o parcial de la vista. Se mide a través de diversos parámetros, como la capacidad lectora de cerca y de lejos, el campo visual o la agudeza visual. (Once, 2013)

Pasajeros con discapacidad auditiva (DEAF)

La Discapacidad auditiva es un déficit total o parcial en la percepción que se evalúa por el grado de pérdida de la audición en cada oído (Incluyeme.com, 2013).



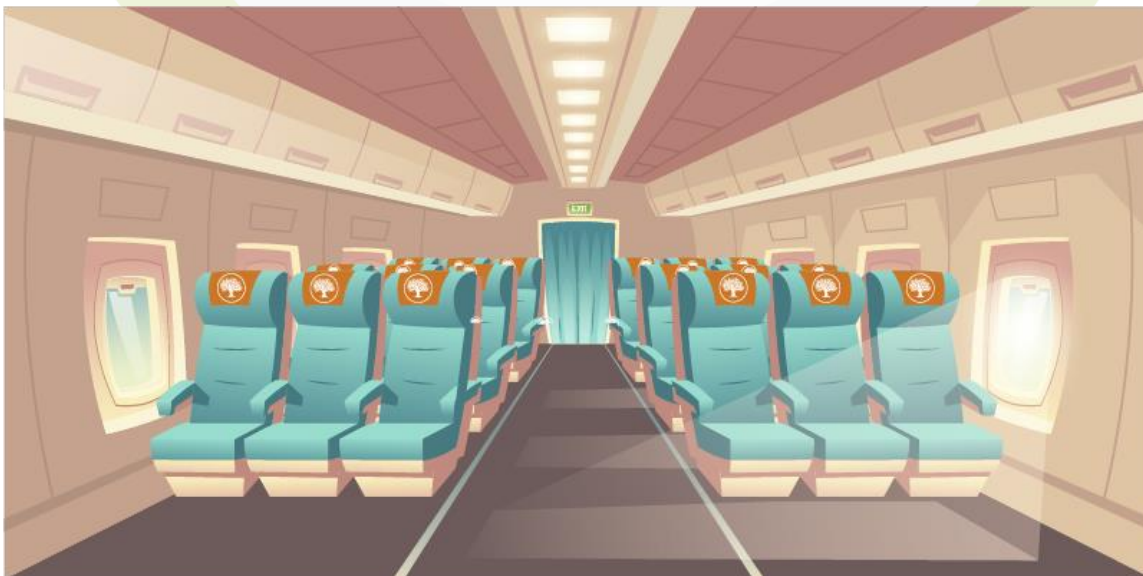
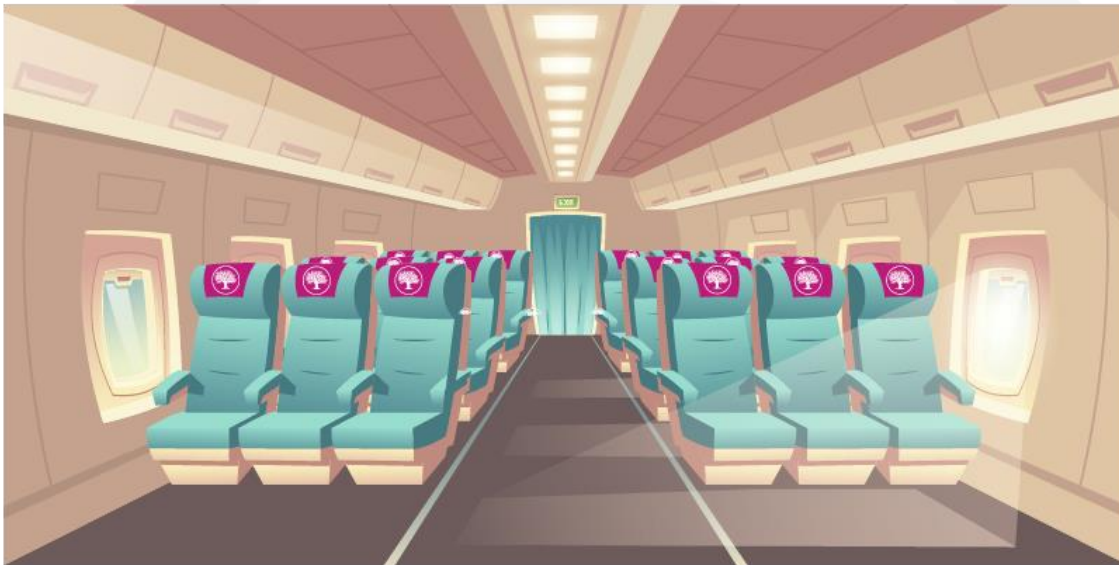
Pasajeros sordomudos (DEAF MUTE)

La Discapacidad Sordomudo es aquella que es sorda de nacimiento y que padece por ello graves dificultades para hablar mediante la voz. (visualfy, 2020)

5.8 Representación de las identificaciones que serán adjuntados en la guía

Asiento

Figura 22





Colgantes

Figura 23




Diseñador Gráfico: (Arbitro Luis, 2020)

Taquillas de equipaje

Figura 24





 NOMBRE : _____
DIRECCIÓN : _____
TELÉFONO : _____

PDTA(Pasajeros con diferentes tipos de asistencia)



 NOMBRE : _____
DIRECCION : _____
TELÉFONO : _____

PDTA(Pasajeros con diferentes tipos de asistencia)

Diseñador Gráfico: (Arbito Luis, 2020)

5.9 Cronograma de actividades

Meses	Semanas	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
	Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Definir el tema		X															
Introducción			X														
Justificación			X	X											X		
Objetivo general					X												
Objetivos específicos					X												
Capítulo II Marco Referencial (Marco teórico, Marco Conceptual)							X										
Capítulo III Metodología de la investigación (Instrumentos de Investigación)								X									
Capítulo IV Análisis e Interpretación de los Resultados (aplicación de encuestas online)											X						
Capítulo V Propuesta de Investigación (procedimiento del diseño y contenido de la guía)												X					
Elaboración de la guía												X			X		
Resumen, Abstrac																	
Agradecimiento, Dedicatoria							X										
Índice															X		
Conclusiones, Recomendaciones																X	
Bibliografía															X		
Anexos																X	
Entrega del documento final																	X

5.10 CONCLUSIONES

Al término del presente trabajo de investigación se ha podido sacar las siguientes conclusiones:

La ciudad de Cuenca perteneciente a la provincia del Azuay cuenta con una excelente calificación operacional y seguridad de transporte aéreo a nivel nacional, siendo la tercera ciudad más importante del Ecuador es importante brindar un óptimo servicio a pasajeros con discapacidades.

Cuenca es una de las ciudades con mayor biodiversidad del Ecuador, declarada por la Unesco ciudad patrimonio cultural de la Humanidad, visitada por turistas nacionales y extranjeros necesita desarrollar una oferta turística diversa, es decir se puede crear paquetes y programas especiales de turismo para personas con diferentes tipos de discapacidad y requerimientos especiales, siendo este trabajo de investigación de mucha utilidad para todos los prestadores de servicios turísticos de la ciudad y provincia.

Es importante la capacitación y actualización continua de personal de servicio al pasajero en aspectos de asistencia a personal con diferentes tipos de discapacidades para poder ofrecer un servicio de calidad para este segmento de pasajeros.

5.11 RECOMENDACIONES

Al término de este trabajo de investigación se plantean las siguientes recomendaciones:

Personal de servicio al pasajero que labora en el Aeropuerto Mariscal La Mar de la ciudad de Cuenca puede disponer de este material como herramienta para el desempeño de sus labores con la finalidad de mejorar la atención a las personas (pasajeros) con diferentes tipos de requerimiento de atención especial y/o prioritaria.

Con la finalidad de lograr una mayor y mejor comunicación entre personal de servicio al pasajero y los pasajeros se sugiere que en el aeropuerto exista al menos 3 personas (entre los diferentes prestadores de servicios que conforman el aeropuerto Mariscal la Mar), que manejen lenguajes de comunicación propios para personas con discapacidad, sean estos braille, Lenguaje de Señas para poder asistir de manera correcta y eficiente los requerimientos de este grupo prioritario.

Considerar las posibilidades de incluir un capítulo especial para el trato de pasajeros con discapacidad dentro de los manuales de respuesta de emergencias para de esta manera brindar un servicio óptimo a estos pasajeros en el momento de una emergencia.

5.12 ANEXOS

Figura 25



Autora: (Peñafiel Atiencia María Emilia, 2019)

Figura 26



Autora: (Peñafiel Atiencia María Emilia, 2019)

Figura 27



Autora: (Peñafiel Atienza María Emilia, 2019)

Figura 28



Autora: (Peñafiel Atiencia María Emilia, 2019)

Figura 29



Autora: (Peñafiel Atencia María Emilia, 2019)

Figura 30



Autora: (Peñafiel Atiencia María Emilia, 2019)

Figura 31



Autora: (Peñafiel Atiencia María Emilia, 2019)

**Figura 32
Banner**

**INSTITUTO DE TECNOLOGIAS
SUDAMERICANO**

**“GUÍA DE SERVICIO A PASAJEROS
CON DIFERENTES TIPOS DE
ASISTENCIA DEL
AEROPUERTO MARISCAL LA MAR
DE
LA CIUDAD DE CUENCA”**

**AUTORA:
EMILIA PEÑAFIEL ATIENCIA**

TURISMO

Diseñador Gráfico : (Arbito Luis, 2020)



VER VÍDEO ADJUNTO EN LA USB



Anteproyecto de Trabajo de Investigación

TEMA:

Turismo Accesible: "Guía de servicio a pasajeros con diferentes tipos de asistencia del Aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca"

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la propuesta de una guía en el servicio a pasajeros con diferentes tipos de asistencia en el aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca, en la aerolínea2 dentro del sector turístico y específicamente en el aérea de transporte aéreo, tiene una forma explicativa que muestra el protocolo y formalidad en que se brinda al pasajero. Con el objetivo que esta guía permitirá conocer de manera integral un servicio de calidad.

Es una oferta complementaria a los agentes de servicios en la aerolínea, brindando un servicio al pasajero, frente a la competitividad en el sector turístico. Esto se desarrolla para que los agentes se familiaricen con las personas con discapacidad auditiva, física, visual e intelectual. La situación que se presenta cuando se atiende a un pasajero no son cotidianas ni familiares ya que cada día es diferente, por esta razón es importante preparar a los agentes en las diferentes situaciones que se presentan, antes durante y después del Chequeo de un vuelo.

Esta guía será de gran ayuda para la capacitación de los agentes de servicio al pasajero, ya que desconocen los distintos tratos que se debe dar a pasajeros con discapacidad.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

Francisco Sardón presidente PREDIF (Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física) indico que uno de los problemas que atraviesa España en el turismo con las personas con discapacidad física es la falta de comunicación

(Porras, 2015)

España tiene muchos recursos accesibles funcionando, pero no somos capaces todavía de hacer llegar esa información al turista internacional”. Es más, sostiene que “en Europa se tiene la percepción de que España no es un país especialmente accesible para las personas con discapacidad”. Para planificar su viaje, este tipo de turista necesita conocer todos los detalles de accesibilidad de un destino, pero no tiene datos suficientes sobre la oferta española.

(Porras, 2015)

En la Ciudad de Cuenca en el Centro Histórico se ha visto la problemática que los prestadores de servicios turísticos desconocen cómo dar una buena atención a las personas con discapacidad, es por ello que el Ministerio de Turismo realizó un proyecto a favor del turismo para personas con capacidades diferentes ha sido acogido por la UNESCO. Fue el Ministerio de Turismo que a través de la Cancillería postuló dos proyectos, uno de ellos para Cuenca, denominado “**Sensibilización para la Atención a Turistas con Discapacidad en su Centro Histórico**”, de cuya aceptación se notificó el 15 de mayo de este año. (Cobos y Arteaga, 2019)

La ciudad tiene algunas mejoras en cuanto a brindar las facilidades para que discapacitados puedan acceder a su Centro Histórico, pero hay que avanzar; y qué mejor que el Ministerio de Turismo haya liderado la gestión para este proyecto, indicó María Angélica León, directora de la fundación Turismo Para Cuenca.

(Cobos y Arteaga, 2019)

Participarán en los talleres 80 guardias ciudadanos, quienes posteriormente apoyarán en la atención a los turistas discapacitados; también estará los representantes de los centros culturales y museos municipales; y además participarán otras dependencias municipales como Desarrollo Social, Áreas Históricas y otras, para generar toda una estructura capaz de dar respuesta a los requerimientos de este importante sector de la sociedad.

(Cobos y Arteaga, 2019)

El apoyo financiero de la UNESCO es de 15.000 dólares, exclusivamente para la realización de talleres encaminados a sensibilizar a ciudadanos sobre la accesibilidad a la que tienen derecho las personas con discapacidad, en el área de turismo. Joselito Rodas, presidente de la Asociación de Discapacitados de Cuenca, dijo sentirse entusiasmado con este proyecto que ayudará a sus representados, y pidió que el tema también sea incluido en la Ordenanza sobre turismo que está en camino.

(Cobos y Arteaga, 2019)

Según Mora (2019) dijo Estamos seguros que las capacitaciones a los proveedores de servicios turísticos, harán posible la inclusión social, creando un espacio para el enriquecimiento personal de todos, entendiendo los lugares patrimoniales como un territorio sin barreras y de pleno acceso para participar en la vida cultural en igualdad de condiciones.



Relacionando con las dos problemáticas internacional y nacional, en la Ciudad de Cuenca en el sector aeropuerto Mariscal La Mar, en la aerolínea 2 2019, los agentes de servicio al pasajero conocen teóricamente como tratar a un pasajero con asistencia, pero necesitan el apoyo de una guía que facilite el trato a las personas con discapacidad auditiva, intelectual. Física y visual, que viajan en el aeropuerto de la Ciudad de Cuenca.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

En la Ciudad de Cuenca en el sector Aeropuerto Mariscal La Mar de la aerolínea2 existe la problemática que no se capacitan constantemente en dar un servicio prioritario a pasajeros con diferentes tipos de asistencia, lo cual el agente del servicio al pasajero debe instruirse en un lenguaje positivo para poder brindar un servicio de calidad.

JUSTIFICACIÓN:

Se realizará este trabajo de titulación para indicar los diferentes tipos de pasajeros con asistencia que se presenta durante la atención de un vuelo, adquirir conocimientos para dar un buen servicio de calidad, información y seguridad.

El motivo que se llegó a elegir este tema es con el propósito de tener un turismo accesible sin discriminación y con un trato justo para las personas con discapacidad mediante una guía que será de gran ayuda para atender las diferentes situaciones que puedan presentarse durante la atención de su vuelo.

Los conocimientos e información que se obtendrán es el trato prioritario al pasajero con discapacidad, y brindarle un servicio de esta manera es aprender a relacionarse con diferentes tipos de asistencia con el fin de que cada pasajero se sienta importante en el momento de su viaje.



OBJETIVO GENERAL:

Proponer una guía de servicio a pasajeros con diferentes tipos asistencia del Aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Levantar información de las necesidades que presentan las personas con discapacidad visual, física, intelectual y auditiva.
- Recopilar información con los agentes del servicio al pasajero del sector aéreo, sobre las necesidades para cubrir un turismo accesible.
- Elaborar un diseño de guía asistencial para personas con discapacidad que viajan en el aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca.

MARCO REFERENCIA

MARCO TEÓRICO

Título: Museos para todos: evaluación de una guía audio descriptiva para personas con discapacidad visual en el museo de ciencias.

Autores: Soler Gallego Silvia, Chica Núñez Antonio Javier

Año de publicación: 2014-12-22

País: España –Madrid

Resumen:

Según Soler y Chica (2014) manifiestan que:

La traducción y la interpretación son una valiosa herramienta de accesibilidad museística, al facilitar la comunicación entre el museo y visitantes con diversas capacidades. En este artículo se exponen los resultados de un estudio llevado a cabo en el marco del proyecto TACTO, en el que se ha creado y evaluado una guía audio descriptiva para visitantes con discapacidad visual para el Parque de las Ciencias de Granada. El proyecto se centró en los aspectos lingüísticos de los contenidos de la guía y su evaluación, que aunó técnicas de observación participante, de encuesta y de entrevista. Los resultados indican que el diseño propuesto mejora el acceso de las personas con discapacidad visual al museo".



Título: Servicios bibliotecarios accesibles para personas con discapacidad visual en la Universidad Nacional de La Plata, Argentina

Autores: Corda, María Cecilia, Ferrante, Mariana

Año de publicación: 2016-05-27

País: Argentina – Buenos aires

Resumen:

Según Corda, y Ferrante, (2016) manifiestan que:

El trabajo, es de tipo descriptivo exploratorio, pretende conocer cuál es el estado en que se encuentran algunas de las bibliotecas universitarias de la UNLP para ofrecer un servicio accesible a personas con discapacidad visual. Se analiza qué servicios de este tipo poseen actualmente, con qué barreras se enfrentan los usuarios y qué soluciones se han implementado. A tal fin se indagará, por un lado, cómo están diseñados los sitios web de las bibliotecas elegidas, y por otro, cómo integran estas bibliotecas en sus servicios y productos documentales a estas personas, esto es, si cuentan con material bibliográfico y servicios accesibles.



Título: Propuesta operativa para la inclusión educativa de niños y niñas con necesidades educativas especiales derivadas de la discapacidad intelectual de 3 a 5 años de edad en los Centros de desarrollo infantil municipales de la ciudad de Cuenca 2010-2011.

Autores: Huiracocha Tutivén Karina, Barros Pontón María Eugenia.

Año de publicación: 2012

País: Cuenca – Ecuador

Resumen:

Según Huiracocha y Barros (2012) manifiestan que:

La presente investigación contiene la fundamentación teórica de la Educación Inicial e Inclusiva, las Necesidades Educativas Especiales, Adaptaciones Curriculares y la Discapacidad Intelectual. Esta propuesta construida sobre la realidad nacional de las Necesidades Educativas Especiales derivadas de la discapacidad intelectual y la exigibilidad de los acuerdos legales, repercutirá en el desarrollo y atención integral de las niñas y niños en edades iniciales. La propuesta central desarrolla el Manual Operativo para la Inclusión Educativa de niños y niñas con Discapacidad Intelectual de 3 a 5 años."

Título: Diseño de un modelo de vivienda con accesibilidad universal para personas con discapacidad física para la ciudad de Cuenca.

Autores: Plaza Pizarro, Gustavo Adolfo, Bustamante Montesdeoca, José Luis

Año de publicación: 2016

País: Cuenca - Ecuador

Resumen:

Según Plaza y Bustamante (2016) manifiestan que:

En el presente trabajo se conoce y estudia los conceptos de discapacidad y se determina las normativas más importantes tanto en el ámbito internacional, nacional y local. Durante la investigación se analizaron 11 viviendas en la Ciudad de Cuenca, de las cuales 2 son viviendas patrimoniales que se encuentran emplazadas en el Centro Histórico, 2 viviendas de departamentos ubicados en el Ejido y 7 viviendas unifamiliares modernas ubicadas en diferentes zonas de la ciudad. El estudio está enfocado a conocer cómo se desarrollan los diferentes espacios dentro de la vivienda y determinar si los espacios son adecuados para una persona con una discapacidad física temporal o permanente.



Título: La lengua de señas y su influencia en la guianza turística del Centro Histórico de Quito de las personas sordas asociadas a la ASOP durante el año 2013.

Autores: Pinos Benavides Carlina Ximena, Bravo Acaro Pamela Lucila

Año de publicación: 2015

País: Quito – Ecuador

Resumen:

Según Pinos y Bravo (2015) manifiestan que:

Es una Investigación exploratoria que permite el estudio de la influencia de la lengua de señas en la promoción turística del patrimonio cultural del centro histórico de Quito a través de la accesibilidad turística para personas con discapacidad auditiva. Las técnicas utilizadas fueron entrevistas y encuestas a profesionales y personas con ésta discapacidad asociadas a la ASOP. Plantea un diagnóstico situacional del turismo accesible en Quito y el mejoramiento del mismo mediante: la guianza turística en lengua de señas, la adaptación a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva.

MARCO CONTEXTUAL:

El proyecto se realizará en la Ciudad de Cuenca en el sector aeropuerto Mariscal La Mar se trabajará con la aerolínea¹ el presente estudio y diseño se abordará de noviembre 2019 a febrero del 2020 aplicado a los agentes de servicio al pasajero, supervisora de la estación para saber cómo ofrecen un servicio de calidad a las personas con discapacidad auditiva, física, intelectual, visual que se presentan antes durante y después del chequeo de un vuelo.

Santa Ana de los ríos de Cuenca es una de las ciudades más bellas del Ecuador, por sus costumbres, tradiciones, por la amabilidad de su gente, sus atractivos turísticos y los ríos que atraviesan. Cuenca es una ciudad que se puede percibir sus colores, sonidos, olores y sabores que permiten a los turistas sentir a la ciudad como algo magnífico a otras ciudades del mundo. Cuenca se ha transformado para ser un destino turístico accesible para todas las personas con diferentes tipos de discapacidad brindando un servicio de calidad.

El aeropuerto Mariscal La Mar de la Ciudad de Cuenca, es un terminal aéreo, que se ha convertido en un servicio accesible para todas las personas con diferentes tipos de discapacidad, el mismo que cuenta con locales comerciales y restaurantes transformándose en un espacio para adquirir recuerdos de la ciudad como disfrutar de alguna bebida mientras esperas abordar a tu destino, de esta forma brindan las mejores opciones comerciales. La corporación aeroportuaria cuenta con una sala VIP (Very Important Person), con una capacidad para 40 pasajeros en donde pueden deleitarse con bocaditos, bebidas calientes, bebidas frías mientras esperan la salida de su vuelo.

Además, cuentan con parqueaderos privados, estos son tarifarios y están distribuidos para carga y para parqueadero principal el mismo que brinda el acceso a 140 vehículos con señalética identificada para personas con discapacidad y mujeres embarazadas.

MARCO CONCEPTUAL:

Accesibilidad: La accesibilidad permite que cualquier persona pueda disponer y utilizar las edificaciones, servicios o productos en igualdad de condiciones que los demás. (Mati, 2015)

Asistente personal: El asistente personal, también conocido como acompañante domiciliario, ayuda en sus tareas diarias a personas que no pueden realizarlas por sí mismas, facilitándoles de esta forma, poder disfrutar de una vida más plena, completa y cómoda; siempre y cuando su trabajo esté apoyado por un entorno y un servicio.

(Fedaes, 2019)

Audio descripción: Es para personas con discapacidad visual es un Servicio de apoyo a la comunicación que consiste en el conjunto de técnicas y habilidades aplicadas, con objeto de compensar la carencia de captación de la parte visual contenida en cualquier tipo de mensaje, suministrando una adecuada información sonora que la traduce o explica. (Navarrete , 2005)

Animales de apoyo emocional: **ESA** (Emotional Support Animal), son animales que aportan beneficios terapéuticos a sus dueños a través del afecto y el compañerismo. (Rodríguez , 2018)

Tipos de Audífonos:

Auricular en el canal: El auricular en el canal es la solución más versátil. Esto es debido a que se adapta a diferentes niveles de sensibilidad auditiva. Además, la posición del audífono lo hace prácticamente invisible, con lo que no se llega a percibir, una vez colocado. (MurallaÓptica , s.f.)

Buenas Prácticas: Es una experiencia o intervención que se ha implementado con resultados positivos, siendo eficaz y útil en un contexto concreto, contribuyendo al afrontamiento, regulación, mejora o solución de problemas y/o dificultades que se presenten en el trabajo diario de las personas en los ámbitos clínicos.

(Buenaspracticass, 2012)

Cultura Organizacional: La cultura organizacional son creencias, valores, hábitos, tradiciones, actitudes y experiencias de una organización. Debido a que toda organización se constituye de personas, esta cultura está formada por los diferentes valores individuales que hacen “un todo” organizacional. (Raffino , 2018)

Desarrollo social: El desarrollo social se centra en la necesidad de "poner en primer lugar a las personas" en los procesos de desarrollo. La pobreza no solo se refiere a los bajos ingresos; se trata también de la vulnerabilidad, la exclusión, las instituciones poco transparentes, la falta de poder y la exposición a la violencia. (Schrader , 2019)

Discapacidad: La discapacidad es una condición del ser humano que, de forma general, abarca las deficiencias, limitaciones de actividad y restricciones de participación de una persona. (Gil , 2018)

Discapacidad Visual: Este término globaliza las condiciones de ceguera total y deficiencia visual, en sus distintos grados de pérdida de la visión. (karteas , 2016)

Discapacidad Auditiva: La discapacidad auditiva aparece como invisible, ya que no presenta características físicas evidentes. Se hace notoria fundamentalmente por el uso del audífono y en las personas que han nacido sordas o han adquirido la pérdida auditiva a muy temprana edad, por el modo de hablar (Incluyeme, 2015)



Discapacidad Física: Es aquella que limita o impide el desempeño motor de la persona. Las causas de la discapacidad física muchas veces son congénitas o de nacimiento. También pueden ser causadas por lesión medular en consecuencia de accidentes. (Acera , 2015)

Discapacidad Intelectual: Es un término utilizado cuando una persona no tiene la capacidad de aprender a niveles esperados y funcionar normalmente en la vida cotidiana. Un ejemplo sería el Síndrome de Down. (Acera , 2015)

Discapacidad Sensorial: Afecta a los órganos de los sentidos y por tanto pueden llevar a problemas de comunicación ceguera, sordera. (Acera , 2015)

Discapacidad Psíquica: Son trastornos que llevan a la persona a no adaptarse completamente a la sociedad. Puede ser debido a otro tipo de enfermedades mentales como la depresión mayor, esquizofrenia, trastorno bipolar o el autismo. (Acera , 2015)

Discapacidad Múltiple: Las discapacidades múltiples, se llaman así por la presencia combinada de varias discapacidades, no solo a nivel intelectual, auditivo, visual y motor, sino también otras condiciones como: la parálisis cerebral, epilepsia.

(García , 2016)

Discapacidad Motora: Es aquella que sufre de una manera duradera y frecuentemente crónica de una afección más o menos grave del aparato locomotor que supone una limitación de sus actividades. (Atremo, 2006)

Discapacidad Severa: Se considera a una persona con esta condición cuando presenta una deficiencia física, mental o sensorial que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria y que necesita del apoyo de otros. (La hora , 2013)



Discapacidad visceral: Este poco conocido tipo de discapacidad aparece en aquellas personas que padecen algún tipo de deficiencia en alguno de sus órganos, la cual genera limitaciones en la vida y participación en comunidad de la persona.

(Castillero , s.f.)

Diseño para todos: Es la actividad por la que se concibe o proyecta, desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser pueda ser utilizado por todos. (Observatoriode la accesibilidad, 2004)

Inclusión Social: La inclusión social significa integrar a la vida comunitaria a todos los miembros de la sociedad, independientemente de su origen, condición social o actividad. En definitiva, acercarlo a una vida más digna, donde pueda tener los servicios básicos para un desarrollo personal y familiar adecuado y sostenible. (Stok , 2016)

Igualdad: La igualdad es el trato idéntico que un organismo, estado, empresa, asociación, grupo o individuo le brinda a las personas sin que medie ningún tipo de reparo por la raza, sexo, clase social u otra circunstancia plausible de diferencia o para hacerlo más práctico, es la ausencia de cualquier tipo de discriminación. (Ucha , 2008)

Intrauricular: El audífono intrauricular, está pensada para introducirse en el interior del conducto auditivo. De esta forma, el aparato se vuelve pequeño e invisible desde el exterior. Indicado para niveles de sensibilidad auditiva de leves a moderados. (MurallaÓptica , s.f.)

Implante coclear: El implante Coclear es un transductor que transforma las señales acústicas en señales eléctricas que estimulan el nervio auditivo.

(Federación AICE, 2015)



Lengua de Señas: La lengua de señas es la lengua natural de las personas Sordas. Una lengua que como cualquier otra, posee y cumple todas las leyes lingüísticas y se aprende dentro de la comunidad de usuarios a quienes facilita resolver todas las necesidades comunicativas y no comunicativas propias del ser humano, social y cultural. (Pérez, 2011)

Lazarillos: Es un perro guía, perro lazarillo o perro de asistencia es un perro adiestrado para guiar a aquellas personas con deficiencias visuales graves o ciegas. (Gaspar, 2018)

Retro auriculares: Los audífonos retro auriculares son una solución de gran potencia con un tubo delgado y discreto. Este tubo es el encargado de transmitir el sonido al interior del oído. (MurallaÓptica , s.f.)

Salud mental: La salud mental incluye nuestro bienestar emocional, psicológico y social. Afecta la forma en que pensamos, sentimos y actuamos cuando enfrentamos la vida. También ayuda a determinar cómo manejamos el estrés, nos relacionamos con los demás y tomamos decisiones. (Medlineplus, 2018)

Turismo Accesible: El Turismo Accesible o Turismo para Todos no se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de la comunicación, sino que tiene por finalidad lograr que los entornos, productos y servicios turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad. (Predif, 2014)

Tubo fino: El audífono de tubo fino es una solución innovadora, indicada para niveles de sensibilidad auditiva leves. El sonido del audífono se direcciona al interior del conducto mediante un tubo prácticamente invisible.

(MurallaÓptica , s.f.)

VIP: Una persona VIP o vip, por lo tanto, es aquella que, por ser considerada como socialmente relevante, recibe un trato especial en ciertos lugares públicos.

(Pérez y Gardey, 2014)



METODOLOGÍA:

Enfoqué. - La presente investigación tiene un enfoque cualitativo de tipo aplicada ya que se basará en una propuesta para mejorar el tipo de asistencia de los agentes de servicio al pasajero, supervisora de la estación de la Aerolínea 2 para saber cómo es el trato prioritario a las personas con discapacidad auditiva, física, intelectual, visual. Se utilizará el método cualitativo ya que se pretende estudiar las actividades y situaciones que mejoren la asistencia.

Técnica: se aplicará la encuesta, la misma que será considerada como un procedimiento de recolección de datos para la obtención de la información requerida.

Como instrumento: Se elaborará un cuestionario online, el mismo que será aplicado a los agentes de servicio al pasajero, pasajeros con discapacidad, profesionales, estudiantes y supervisora de la estación de la Aerolínea2 de la Ciudad de Cuenca.

Variable independiente, Método cualitativo.

Variable dependiente, influencia en los resultados del servicio.

RECURSOS:

TALENTO HUMANO:

Personas que intervienen en el desarrollo del proyecto es el Director de trabajo de titulación Ing. Santiago Pulla, Dr. Víctor Hugo Cobos. Mgst. Metodólogo de la Investigación Supervisora de la estación de la aerolínea2 Mgst. María Primavera Verdugo, agentes de servicio al pasajero.

RECURSOS FINANCIEROS:

Recursos	Presupuesto	Total gastos del proyecto
• Servicios Básicos	\$162	
• Computadora	\$300	
• Celular	\$270	
• Impresiones	\$100	
• Transporte	\$100	
• Alimentación	\$90	
• Asistencia de diseño de la guía	\$250	
• Imprevistos	\$200	\$1.472

RECURSOS INSTITUCIONALES:

Instalaciones en el Instituto de Tecnologías Sudamericano, aeropuerto Mariscal La Mar y la empresa Aerolínea de la Ciudad de Cuenca.



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Meses	Semanas	OCTUB RE				NOVIEM BRE				DICIEM BRE				ENER O			
	Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Diagnóstico de la Organización.	X	X														
	Planeación de estrategias de comunicación internas y externas.		X	X													
	Diseño de medios.				X	X											
	Impresión, distribución o publicación de medios.				X	X											
	Evaluación de impacto.																
	Ajuste de la propuesta.						X	X									
	Implementación de la segunda etapa de la propuesta de medios.										X	X	X				
	Elaboración de informe final														X		

5.13 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Web grafía:

- Atremo, (13 de diciembre de 2006). ¿Qué es la discapacidad motora? Asociación de discapacitados Memorísticos de tres cantos –Atremo. Recuperado de 7 octubre de 2019 de <https://www.atremo.org/que-es-la-discapacidad-motora/>
- Acera, M. (10/03/2015). El concepto de Discapacidad: diferencias entre discapacidad, deficiencia y minusvalía. Deustosalud. Recuperado de 8 octubre de 2019 <https://www.deustosalud.com/blog/teleasistencia-dependencia/concepto-discapacidad-diferencias-entre-discapacidad-deficiencia>
- Best for the world, (2018). ¿Cuántas Personas Sordas usan la Lengua de Signos en Europa? *Visualfy*. Recuperado de 18 noviembre de 2019 <https://www.visualfy.com/es/cuantas-personas-sordas-usan-la-lengua-de-signos-en-europa/>
- Buenaspracticas, (2012-2016). ¿Qué es una buena práctica? Comunidad de buenas prácticas en APS. Recuperado de 10 octubre de 2019 <http://buenaspracticasaps.cl/que-es-una-buena-practica/>
- Castellero Mimenezza. O (s.f). tipos de discapacidad y sus características. Psicológica y Mente. Recuperado de 10 octubre de 2019 <https://psicologiaymente.com/salud/tipos-de-discapacidad>
- Cervantes, A. (1 de octubre de 2017). Discapacidad e inclusión laboral en Ecuador: la obligación del trabajador sustituto de informar. *Medium*. Recuperado de 28 noviembre de 2019 <https://medium.com/@infocervanteslaw/discapacidad-e-inclusion>

- Consejodiscapacidades, (s.f.). observancia de políticas públicas en discapacidades. *Gobierno de la república del ecuador*. Recuperado de 28 noviembre de 2019
<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/observancia-de-politicas-publicas-en-discapacidades/>
- Canaan, R (2019). Los 8 Tipos de métodos de investigación más habituales. *lifeder.com*. Recuperado de noviembre 18 de 2019.
<https://www.lifeder.com/tipos-metodos-de-investigacion>
- Consejodiscapacidades, (noviembre de 2019). Estadísticas de Discapacidad. *Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades*. Recuperado de 18 noviembre de 2019
<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

Artículo de revista:

- Corda, M y Ferrante, M. (2016-05-27). Memoria Academia. *Servicios bibliotecarios accesibles para personas con discapacidad visual en la Universidad Nacional de La Plata, Argentina*. Recuperado de 10 octubre de 2019 <http://www.memoria.fahce.unlp.edu>.

Web grafía:

- Dr. Amaya, C (9 de agosto de 2017). Estabilidad laboral de las personas con discapacidad. *Derechoecuador.com*. Recuperado de 28 noviembre de 2019 <https://www.derechoecuador.com/estabilidad-laboral-de-las-personas-con-discapacidad>

Web Grafía

- Federación Aice. (4 de marzo de 2015). ¿Qué es un Implante Coclear? *La Web del Implante Coclear*. Recuperado de 10 octubre de 2019
<http://implantecoclear.org/index>

- Fundación descúbreme. (13 de marzo de 2017). Memoria 2015 Fundación Descúbreme. *Issuu*. Recuperado de 11 octubre de 2019 <https://issuu.com/fundacion-descubreme/docs/memoria2015>
- Fadaes, (15 de octubre de 2019). Asistente personal, acompañante domiciliario o cuidador: Una figura imprescindible. *Federación de ataxias de España*. Recuperado de 12 octubre de 2019 <https://fedaes.org/asistente-personal-acompanante-domiciliario-o-cuidador/>
- García, J. (2016). ¿Qué son las discapacidades múltiples? *incluyeme.com*. Recuperado de 12 octubre de 2019 <https://www.incluyeme.com/como-orientar-a-un-hijo-sobre-la-discapacidad-de-su-hermano/>
- Gaspar, (26 de marzo de 2018). 5 características que tienen que poseer los perros guías o lazarillos. *Adiestramiento Canino*. Recuperado de 12 octubre de 2019 <https://gasparadiestradorcanino.com/2018/03/26/5-caracteristicas-que-tienen-que-poseer-los-perros-guias-o-lazarillos/>

Documentos electrónicos:

- Huiracocha, K. y Barros, M. (2012). *¿Propuesta operativa para la inclusión educativa de niños y niñas con necesidades educativas especiales derivadas de la discapacidad intelectual de 3 a 5 años de edad en los Centros de Desarrollo Infantil Municipales de la ciudad de Cuenca 2010-2011* Recuperado de 4 noviembre de 2019 https://biblioteca.uazuay.edu.ec/opac_css/index.php?lvl=notice

Web grafía:

- Incluyeme, (2013). Todo lo que necesitas saber sobre Discapacidad Auditiva. *incluyeme.com*. Recuperado de 2 octubre de 2019 <https://www.incluyeme.com/todo-lo-que-necesitas-saber-sobre-discapacidad-auditiva/>

- Kartera, A. (2016). La discapacidad visual. *Asociación Guipuzuzcoana de Deficientes Visuales*. Recuperado de 2 octubre de 2019
<https://www.agielkartera.org/discapacidad-visual/la-discapacidad-visual.html>

Periódicos:

- La hora.com, (3 de junio de 2013). Conozca sobre las discapacidades severas. *La hora lo que necesita saber*. Recuperado de 3 octubre de 2019 <https://www.lahora.com.ec/noticia/1101515570/conozca-sobre-las-discapacidades-severas->

Web grafía:

- Matí (3 de septiembre de 2015). ¿Qué es accesibilidad? *Webmati*. Recuperado de 4 octubre de 2019 <http://www.webmati.es/index>.
- Murallaóptica (s.f). Tipos de audífonos. *Murallaoptica*. Recuperado de <https://www.murallaoptica.com/es/audifonos/productos-audifonos/>
- Medlineplus. (6 agosto de 2018). Salud mental. *Medlineplus información de salud para usted*. Recuperado de 4 octubre de 2019 <https://medlineplus.gov/spanish/mentalhealth.html>

Documentos electrónicos:

- Minsalud, (noviembre de 2017). *Sala situacional de las Personas con Discapacidad (PCD)* Recuperado de 18 noviembre de 2019 <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PES/presentacion-sala-situacional-discapacidad-2017.pdf>

Web grafía:

- Navarrete, J. (2005). Audio descripción. *Riberdis*. Recuperado de 3 octubre de 2019 <http://riberdis.cedd.net/handle/11181/311>
- Observatorio de la accesibilidad, (2004). Definición. *COCEMFE*. Recuperado de 4 octubre de 2019 <https://www.observatoriodelaaccessibilidad.es/accesibilidad/disenio-todos/>

- Once, (9 de diciembre de 2013). La discapacidad visual: características principales. *Accesibilidad*. Recuperado de 16 de enero de 2020 <https://www.once.es/dejanos-ayudarte/la-discapacidad-visual>
- Pinget, M. (12/09/2019). Discapacidad e inclusión: Comienza ciclo de experiencias de superación. *Radio9digital.net*. Recuperado de 17 de diciembre de 2019 <http://radio9digital.net/blog/discapacidad-e-inclusion-comienza-ciclo-experiencias-superacion/>
- Predif (29/05/2014). ¿Qué es el Turismo Accesible? *Predif*. Recuperado de 4 octubre de 2019 <http://www.predif.org/index.-es-el-turismo-accesible>
- Pérez, J y Gardey, A. (2014). Definición de vip. *Definicion.de*. Recuperado de 5 octubre de 2019 <https://definicion.de/vip/>
- Pérez, A (2011). ¿Lengua de señas? *cultura-sorda*. Recuperado de 6 octubre de 2019 <https://cultura-sorda.org/lengua-de-senas>
- Plaza, G y Bustamante J. (2016) *Diseño de un modelo de vivienda con accesibilidad universal para personas con discapacidad física para la ciudad de Cuenca*. Recuperado de 9 octubre de 2019 <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/handle>
- Pinos, C y Acaro, P. (2015) *La lengua de señas y su influencia en la guianza turística del Centro Histórico de Quito de las personas sordas asociadas a la ASOP durante el año 2013*. Recuperado de 9 octubre de 2019 <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle>
- Puntodis, (2019) *Discapacidad física. Accesible*. Recuperado de 16 enero de 2020 https://puntodis.com/featured_item/discapacidad-fisica/

- Raffino, E. (11 de diciembre de 2018). Cultura Organizacional. *Concepto.de*. Recuperado de 10 octubre de 2019
<https://concepto.de/cultura-organizacional>
- Redacción Economía, (15 de julio de 2017). La normativa permite que una persona, de hasta cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, remplace a un trabajador con discapacidad cuando este tenga que ausentarse. *El telégrafo*. Recuperado de 18 noviembre de 2019
<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/acuerdo-ministerial-evita-despidos-injustificados>
- Redacción sociedad, (10 de agosto de 2017). La figura de sustitutos solo aplica para discapacidad severa. *El telégrafo*. Recuperado de 18 noviembre de 2019
<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/la-figura-de-sustitutos-solo-aplica-para-discapacidad-severa>
- Salud, (s.f.). MSP vigila, controla y autoriza el funcionamiento de los establecimientos de salud públicos y privados. *Gobierno de la república del ecuador*. Recuperado de 28 noviembre de 2019
<https://www.salud.gob.ec/msp-vigila-controla-y-autoriza-el-funcionamiento-de-los-establecimientos-de-salud-publicos-y-privados/>
- Schrader, K. (9 de abril del 2019). Desarrollo social. *Bancomundial*. Recuperado de 11 octubre de 2019
<https://www.bancomundial.org/es/topic/socialdevelopment/overview>
- Soler, S y Chica, A. (2014-12-22). Revista española de discapacidad. *Museos para todos: evaluación de una guía audio descriptiva para personas con discapacidad visual en el museo de ciencias vol.2*. Recuperado de 4 noviembre de 2019
<https://www.cedd.net/redis/index.php/redis/article/view>

- Ucha, F. (noviembre de 2008). Definición de Igualdad. *Definición ABC*. Recuperado de 12 octubre de 2019 [dehttps://www.definicionabc.com/social/igualdad.php](https://www.definicionabc.com/social/igualdad.php)
- User, S. (19 de noviembre de 2018). Discapacidad intelectual. *Empléate inclusivo*. Recuperado de 16 enero de 2020<https://mintrabajo.gob.gt/index.php/acerca-de/discapacidad/discapacidad-intelectual>
- Visualfy, (2020). ¿Sordo o sordomudo? ¿Cómo se dice? *Fondo Europeo de desarrollo regional*. Recuperado de 16 de enero de 2020<https://www.visualfy.com/es/sordo-o-sordomudo-como-se-dice/>
- Wheelfreedom. (17 de julio de 2019). La asistencia por discapacidad mejoró en los aeropuertos del Reino Unido. *Diseño web por Cognio Digital* Recuperado de 4 de noviembre de 2019<https://www.wheelfreedom.com/blog/disability-assistance-improved-across-uk-airports/>