

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ**

**Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades**

**Diseño y Aplicación de una propuesta formativa para atención  
inclusiva a personas con discapacidad en el municipio de Otavalo**

**Michelle Janeth Reisancho Quishpe**

**Psicología**

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito  
para la obtención del título de  
Licenciada en Psicología

Quito, 11 de mayo de 2022

# **UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ**

**Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades**

## **HOJA DE CALIFICACIÓN DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA**

**Diseño y Aplicación de una propuesta formativa para atención inclusiva a  
personas con discapacidad en el municipio de Otavalo**

**Michelle Janeth Reisancho Quishpe**

**Cristina Crespo, Dra.**

Quito, 11 de mayo de 2022

## © DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior del Ecuador.

Nombres y apellidos: Michelle Janeth Reisancho Quishpe

Código: 00116779

Cédula de identidad: 1716620974

Lugar y fecha: Quito, 11 de mayo de 2022

## **ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN**

**Nota:** El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, incluso a pesar de estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en <http://bit.ly/COPETHeses>.

## **UNPUBLISHED DOCUMENT**

**Note:** The following capstone project is available through Universidad San Francisco de Quito USFQ institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on <http://bit.ly/COPETHeses>.

## RESUMEN

La realidad de las personas con discapacidad no solo depende de su condición biológica, sino también del contexto social y ambiental en el que viven. En Ecuador se ha hecho esfuerzos para favorecer la inclusión de personas con discapacidad a través de asesorías, capacitaciones y sobre todo a través de normativas que favorezcan la inclusión en los ámbitos laborales, personales y sociales. A pesar de dichas implementaciones, el Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la mujer (CEPAM) junto al GAD Municipal de Otavalo han visto la necesidad de mejorar las prácticas inclusivas de funcionarios públicos y transportistas, a través de la sensibilización de estos grupos, con el objetivo de mejorar la atención a esta población por parte de los funcionarios públicos y de los transportistas. Por tal motivo se ha realizado el proyecto “Otavalo cobija de todos” en el cual se ha contado con la colaboración de la Universidad San Francisco de Quito. En este trabajo se diseñaron dos módulos y dos talleres dirigidos a los funcionarios públicos y a los transportistas del cantón Otavalo, con la finalidad de fomentar espacios seguros y de inclusión para las personas que han sido limitadas por su discapacidad. Este trabajo se realizó en colaboración con: Emily Gaibor, Martín Oña, Andrea Delgado, Judy Baquero y Andrea Mayorga.

**Palabras clave:** Inclusión, discapacidad, GAD Municipal, sensibilización, accesibilidad, violencia, transporte.

## ABSTRACT

The reality of people with disabilities not only depends on their biological condition, but also on the social and environmental context in which they live. In Ecuador, efforts have been made to promote the inclusion of people with disabilities through counseling, training and, above all, through regulations that favor inclusion in the labor, personal and social spheres. Despite these implementations, the Ecuadorian Center for the Promotion and Action of Women (CEPAM) together with the Municipal Government of Otavalo have seen the need to improve the inclusive practices of public officials and carriers, through awareness of these groups, in order to improve the attention to this population by public officials and carriers. For this reason, the project "Otavalo cobija de todos" (Otavalo shelters everyone) was carried out with the collaboration of the Universidad San Francisco de Quito. In this work, two modules and two workshops were designed for public officials and transportation workers of Otavalo, in order to promote safe and inclusive spaces for people who have been limited by their disabilities. This work was carried out in collaboration with: Emily Gaibor, Martín Oña, Andrea Delgado, Judy Baquero, and Andrea Mayorga.

**Key words:** Inclusion, disability, Municipal Government, awareness raising, accessibility, violence, transport.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>DESCRIPCIÓN DEL RETO Y DE LOS INTERESADOS.....</b>	<b>10</b>
<b>Solicitud de la organización .....</b>	<b>10</b>
<b>Descripción de la organización .....</b>	<b>11</b>
Misión.....	11
Visión.....	11
Proyectos.....	12
<b>Municipio de Otavalo .....</b>	<b>13</b>
Misión.....	13
Visión.....	13
Valores.....	13
Estructura.....	14
Inclusión y ordenanza.....	14
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD .....</b>	<b>16</b>
<b>La Naturaleza del Problema .....</b>	<b>16</b>
Concepto y tipos de discapacidad.....	16
Discapacidad física.....	16
Discapacidad Psicosocial.....	17
Discapacidad visual.....	17
Discapacidad auditiva.....	17
Interseccionalidad y múltiples vulnerabilidades.....	18
Accesibilidad e Inclusión.....	19
Accesibilidad.....	19
Inclusión.....	20
Violencia contra las personas con discapacidad .....	22
Violencia Psicológica.....	22
Violencia Sexual.....	23
Violencia Física.....	23
Violencia de Género.....	23
<b>Afectados por el problema .....</b>	<b>25</b>
“Otavalo inclusivo, cobija de todos”.....	26
<b>Factores que contrubuyen al problema .....</b>	<b>26</b>
Escasez de capacitación.....	27
Poca visibilidad de las personas con discapacidad .....	28
Poco conocimiento de las personas con discapacidad sobre sus derechos .....	29
Poca aceptación sobre la discapacidad .....	30
<b>Estrategias empleadas .....</b>	<b>31</b>
Estrategias de sensibilización.....	31
Estándares de atención de calidad hacia personas con discapacidad.....	34
<b>PROPUESTA .....</b>	<b>37</b>

<b>Objetivos .....</b>	<b>37</b>
Objetivo General .....	37
Objetivos Específicos.....	37
<b>Productos o actividades .....</b>	<b>37</b>
Módulo #1 .....	38
Taller #1 .....	38
Módulo #2.....	42
Taller #2.....	42
<b>Plan de implementación .....</b>	<b>44</b>
Papel de cada Actor .....	44
Estudiantes. ....	44
Organización. ....	45
Participación de la Comunidad/Beneficiarios.....	45
<b>Evaluación de resultados.....</b>	<b>45</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>REFLEXIÓN FINAL .....</b>	<b>49</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>51</b>
<b>Anexo A: MÓDULO SOBRE ATENCIÓN INCLUSIVA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. GUÍA PARA SERVIDORES PÚBLICOS.....</b>	<b>63</b>
<b>Anexo B: MÓDULO SOBRE ATENCIÓN INCLUSIVA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. GUÍA PARA UN TRANSPORTE INCLUSIVO .....</b>	<b>64</b>



**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Desarrollo del Taller #1 .....	39
Tabla 2. Desarrollo del Taller #2 .....	42

## DESCRIPCIÓN DEL RETO Y DE LOS INTERESADOS

### Solicitud de la organización

Como parte de las políticas sociales del Gobierno Autónomo Descentralizado, GAD Municipal del cantón Otavalo, se ha impulsado una política inclusiva hacia las personas con discapacidades y adultos mayores, misma que está recogida en la “Ordenanza que regula las políticas públicas con relación a las personas con discapacidad en el Cantón de Otavalo” del 12 marzo de 2019. La Ordenanza incluye tres ejes principales 1) oportunidad laboral: establece que al menos el 4% de los puestos de trabajo en la Municipalidad y en las empresas públicas sean ocupados por este grupo de personas o representantes de los mismos, 2) accesibilidad a los servicios municipales, con trato diferenciado y preferencial y 3) exoneraciones tributarias en el GAD Municipal (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, 2019).

Pese a los esfuerzos que realiza la municipalidad en este campo, el Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer (CEPAM) ha encontrado la necesidad que tiene la institución de mejorar la ejecución de estas políticas. El proyecto “Otavalo inclusivo, cobija de todos” realizado de manera conjunta entre CEPAM y el Municipio de Otavalo, se dirige a fortalecer el trabajo que actualmente realiza el GAD Municipal de Otavalo para implementar la Ordenanza. El objetivo es facilitar el acceso a los servicios municipales por parte de las personas con discapacidad para lograr que el cantón de Otavalo y sus ciudadanos cuenten con un municipio realmente inclusivo.

Por su parte, CEPAM solicita la ayuda de la Universidad San Francisco de Quito para ejecutar este plan, específicamente para sensibilizar al personal municipal y al sector de

transporte público, en cuanto a la atención de las personas con discapacidad para brindar servicios inclusivos y de calidad.

Como resultado, se elaborarán dos módulos de sensibilización sobre la atención a personas con discapacidad, uno de ellos dirigido al personal del GAD de Otavalo y el segundo para el personal de dos cooperativas de transporte. Además, se implementarán un taller piloto dirigido a los funcionarios municipales y otro para el sector transportista, con el fin de formar una cultura organizacional de inclusión y buen trato hacia los usuarios.

### **Descripción de la organización**

CEPAM es una organización no gubernamental, sin fines lucro que fue creada por un colectivo de mujeres feministas el 11 de noviembre de 1983 y su inicio institucional fue la creación de la *Casa de la Mujer*. La institución está comprometida con la igualdad de género, los derechos de las mujeres, la justicia social, la equidad y la inclusión; haciendo énfasis en el derecho de una vida sin violencia, los derechos sexuales y reproductivos, el empoderamiento, liderazgo y fortalecimiento de los derechos económicos particularmente en mujeres, adolescentes y jóvenes de bajos recursos (Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer [CEPAM], s.f).

**Misión.** Liderar la promoción de la igualdad, no discriminación, el buen vivir y una vida sin violencia de mujeres y jóvenes. Además, promover el ejercicio pleno de los derechos sociales, económicos, políticos, culturales, sexuales y reproductivos, la autonomía, la participación política y la convivencia democrática de mujeres y otros colectivos de atención prioritaria (CEPAM, s.f).

**Visión.** Institución que se especializa en la defensa de los derechos humanos de las mujeres y otros grupos minoritarios, siendo un referente en la formulación de propuestas y

metodologías innovadoras donde prevalezca la equidad de género, la inclusión social, interculturalidad y el reconocimiento de la diversidad (CEPAM, s.f).

**Proyectos.** Desde el año 1990 CEPAM ha sido una organización fundamental en la lucha contra la violencia hacia las mujeres, a través de un rol activo en debates para la promulgación de leyes que respeten los derechos de las mujeres, en reformas constitucionales por los derechos de salud sexual y reproductiva, y en políticas de anticoncepción dentro de las normas de salud reproductiva. Se destaca la participación crucial que tuvo CEPAM en las discusiones para la inclusión del feminicidio en el Código Orgánico Integral Penal del Ecuador (CEPAM, s.f).

Por otra parte, CEPAM se ha enfocado en la capacitación, liderazgo de mujeres, servicios directos a mujeres para que puedan ejercer sus derechos, soporte legal en demandas alimenticias, educación para la igualdad y atención a víctimas de violencia; estas actividades se realizan con la finalidad de visibilizar el problema de violencia e intensificar la lucha por los derechos de las mujeres, jóvenes y adolescentes. Dentro de las acciones para desarrollar estas estrategias se encuentra el proyecto *Casa de Refugio* para mujeres maltratadas, siendo una respuesta de ayuda a las mujeres que sufren violencia y necesitan un espacio seguro (CEPAM, s.f).

Por otro lado, CEPAM ha trabajado con municipios de Santa Elena, Salcedo, Tena, Quito, Cotacachi, Sangolquí y Otavalo haciendo énfasis en la formulación de políticas públicas en temas de salud sexual y reproductiva, y violencia intrafamiliar, con el propósito de fortalecer estas instituciones, especialmente en las comunidades rurales, y facilitar la promoción de derechos y atención especializada en violencia de género. Todas estas acciones y proyectos se han dado a través de una alianza de cooperación entre CEPAM y algunas

organizaciones para el desarrollo de estrategias que ayuden en la misión y visión de la institución (CEPAM, s.f).

### **Municipio de Otavalo**

El cantón Otavalo situado en la zona norte del Ecuador y perteneciente a la provincia de Imbabura cuenta con 110.461 habitantes. Está integrado por la ciudad del mismo nombre y por once parroquias, dos urbanas y nueve rurales. A través del GAD Municipal del cantón Otavalo con su alcalde Mario Conejo, la ciudad trata de fomentar y desarrollar actividades en varios sectores para impulsar la cohesión económica y social de sus habitantes, con la finalidad de construir una sociedad más justa, equitativa e inclusiva (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, s.f).

**Misión.** Mejorar las condiciones de vida de la población otavaleña a través de proyectos y actividades que promuevan el desarrollo productivo y turístico, el fortalecimiento social-intercultural, la gestión ambiental, el fortalecimiento y desarrollo institucional cantonal (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, s.f).

**Visión.** Liderar los procesos de desarrollo local a nivel nacional, de manera sustentable, respetando el ambiente, promoviendo la interculturalidad, la inclusión social, el turismo y la equidad de género, a través de productos y servicios públicos de calidad, con talento humano idóneo y capacitado (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, s.f).

**Valores.** Compromiso y transparencia en beneficio de los habitantes urbanos y rurales del Cantón Otavalo a través del fortalecimiento de las políticas públicas, permitiendo materializar los objetivos trazados a favor de la colectividad y cumplir a cabalidad con lo que

determina el marco legal vigente (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, s.f).

**Estructura.** Cuenta con áreas de gestión administrativa donde se encuentra talento humano, gestión de avalúos y catastros, gestión financiera, gestión de seguridad ciudadana, gestión de planeación, estrategia, participación ciudadana y comunicación, y el Consejo Cantonal de Protección de Derechos (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, s.f).

**Inclusión y ordenanza.** El GAD Municipal de Otavalo el 12 de marzo de 2019 promulgó la Ordenanza que regula las políticas públicas con relación a las personas con discapacidad en el Cantón y adoptó otra política para trabajar con personas con discapacidad (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, 2019). Esta ordenanza consta de políticas que promueven la igualdad de oportunidades entre todas las personas de Otavalo. Además, propone acciones a favor de las personas con cualquier tipo de discapacidad con la finalidad de que todos los individuos accedan a los servicios que se ofrecen dentro de la municipalidad del Cantón. Las políticas de la Ordenanza tratan de garantizar la plena vigencia, difusión y ejercicio de los derechos para mejorar la calidad de vida y sobre todo evitar cualquier tipo de discriminación hacia este grupo minoritario (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, 2019).

Es así como, el GAD Municipal de Otavalo ha desarrollado el proyecto KAWSARINA que atiende a personas con discapacidad para que superen cualquier sentimiento de exclusión, frustración, aislamiento, inutilidad y otras emociones negativas asociadas a la discapacidad. Además, de este proyecto el GAD Municipal de Otavalo trabaja en la inclusión laboral, ya que a través de las dependencias y empresas públicas municipales

se destinará el 4% de puestos de trabajo para las personas con discapacidad (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, 2019).

Como se mencionó anteriormente, entre CEPAM y el GAD Municipal de Otavalo se ha formado una alianza para trabajar en el proyecto "Otavalo Inclusivo, Cobija de Todos", con la finalidad de que el GAD Municipal sea un lugar inclusivo que garantice las condiciones de acceso a edificios, espacios, servicios, transporte, procesos e instrumentos para personas con discapacidad (Fons Valenciá Per La Solidaritat, 2022).

Para lograr los objetivos del proyecto "Otavalo Inclusivo, Cobija de Todos" se ha formado un equipo técnico que está constituido por cuatro personas: un coordinador, una psicóloga y dos terapistas ocupacionales, aunque hace falta consolidar este grupo de profesionales. Sin embargo, CEPAM y el GAD Municipal desean sensibilizar a todo el personal institucional y a los funcionarios de la Junta y el Consejo Cantonal de Protección sobre la atención a personas con discapacidad para asegurar el trato diferencial, preferencial y de calidad dentro de los servicios municipales, a través del desarrollo de habilidades sociales con la finalidad de romper barreras actitudinales y físicas (Fons Valenciá Per La Solidaritat, 2022).

Además, desde una perspectiva de género el proyecto "Otavalo Inclusivo, Cobija de Todos" será un aporte crucial para entender y dar una atención con calidez a mujeres con discapacidad víctimas de violencia, capacitando al equipo del Consejo y Junta de protección de derechos a través de la elaboración de protocolos y rutas de atención (Fons Valenciá Per La Solidaritat, 2022).

## DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD

### La Naturaleza del Problema

#### Concepto y tipos de discapacidad.

Existen varias definiciones para describir al término acuñado como discapacidad. La Organización Mundial de la Salud (OMS) describe a la discapacidad como “un fenómeno complejo” que manifiesta una estrecha e importante relación entre las características de una persona y las características del entorno en el que vive (2021). Mientras que la Organización Panamericana de la Salud (OPS) cita que las personas con discapacidad mantienen “deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales” que pueden impedir una plena participación, dejando de lado la efectividad y evitando igualdad de condiciones ante la sociedad al interactuar con diversas barreras (s.f).

Es imposible definir a la discapacidad como una sola, pues esta es muy diversa y por tal razón, en Ecuador se la divide en: física, intelectual, lenguaje, psicosocial y visual (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2022).

***Discapacidad física.*** Se refiere a las personas con deficiencia neuromusculoesquelética o con deficiencia en los órganos internos, lo que causa limitaciones en la postura y en el rango de movimiento, falta de coordinación de movimientos, disminución de la fuerza, dificultad en la motricidad fina o gruesa. Esta discapacidad se ve representada en la movilidad reducida, complejidad al realizar ciertas actividades como caminar, correr, subir y bajar escaleras, ponerse de pie, sentarse, manipular objetos con las manos, el equilibrio y el control de los músculos del esfínter. Estas discapacidades pueden ser causadas por: amputación, accidentes cerebrovasculares, trastornos de reabsorción ósea, trastornos neuromusculares, distrofia muscular, espina bífida, imperfecciones óseas, parálisis



cerebral, secuelas de polio, traumatismo, lesión medular, entre otros; así como cambios significativos en los sistemas internos (cardiovascular, respiratorio, urinario) etc. Así, la discapacidad física puede ser muy obvia o puede no ser perceptible a primera vista (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades [CONADIS], 2017).

***Discapacidad Psicosocial.*** Según el manual de calificación de discapacidades del Ministerio de Salud pública del Ecuador la discapacidad psicosocial es una alteración cognitiva que afecta la regulación emocional del individuo y a su vez su comportamiento (2018). Esta discapacidad se puede evaluar de diferentes maneras, considerando el funcionamiento intelectual y el funcionamiento de conducta adaptativa (Comunidad de Madrid, s.f).

***Discapacidad visual.*** La discapacidad también puede ser visual; según el CONADIS, esta discapacidad afecta el desplazamiento de la persona en espacios y entornos, no pueden acceder a una completa información ya que nuestro país y el entorno social no está adaptado para que estas personas puedan acceder a una correcta información; un claro ejemplo es el uso excesivo de posters, paradas y señaléticas que no están adaptadas para que puedan ser utilizadas por este grupo de personas (2017). Esta condición afecta directamente la percepción de toda o parte de una imagen. Es posible que la personas que padezcan de esa limitación demuestren falencias en la discriminación de objetos, memoria visual, coordinación viso motriz y percepción espacial, sin embargo, en algunos casos la visión puede ser completamente nula (Ministerio de Educación Chilena, 2016).

***Discapacidad auditiva.*** Por último, la discapacidad auditiva hace referencia a la pérdida parcial o completa de la audición. Esta discapacidad se divide en cuatro subtipos, el primero es conocido como presbiacusia, en donde se da por el envejecimiento natural; el segundo hace referencia a una discapacidad multisensorial ya que afecta a la visión y audición pues ninguno de estos sentidos está desarrollado en su totalidad y es conocido como

sordo ceguera, mientras que la hipoacusia es la disminución de la capacidad auditiva; por otro lado está la sordera post locutiva, por lo general esta pérdida auditiva se da durante el desarrollo del habla o de la lectura; la última división es conocida como cofosis y hace mención a la sordera total (Carrasco, 2015).

### **Interseccionalidad y múltiples vulnerabilidades.**

Varios factores externos como el ser pobre, vivir en zonas rurales, no tener estudios, entre otras condiciones hacen que las personas con discapacidad sean más vulnerables (Pérez, 2020). La combinación de estos factores hace que la familia oculte o abandone a la persona que padece de alguna discapacidad, a su vez las personas que viven en zonas rurales tienen baja probabilidad de acudir a la escuela, universidad, obtener empleo y recibir los cuidados necesarios (Barnes, 2009).

Al hablar de discapacidad es necesario recalcar la doble discriminación que una mujer puede llegar a recibir al tener una discapacidad (Plaza, 2020). Las mujeres con discapacidad se ven afectadas en diferentes ámbitos, como en el laboral, económico, obstétrico, sexual y estructural (Iniciativa Spotlight, UNFPA y Humanity & Inclusion, 2021).

Las mujeres con discapacidad a su vez enfrentan la falta de oportunidades de asociación con las propias personas con discapacidad, presentan inconvenientes a la hora de exigir una igualdad de oportunidades o luchar contra de la violencia de género. Todo esto hace que las mujeres puedan ser maltratadas física, sexual y psicológicamente con más facilidad y en algunas ocasiones con más frecuencia (Morcillo et al., 2018).

En cuanto al ámbito legal y la discapacidad cabe mencionar que desde el año 2009 en Ecuador está estipulado en el Código del Trabajo (artículo 44 numeral 3), que el empleador ya sea público o privado debe contratar al menos una persona con discapacidad siempre y cuando tenga 25 trabajadores, es decir que la empresa debe contar con el 4% de personas con

discapacidad del total de trabajadores (Código de Trabajo, 2009). El objetivo de esta ley es fomentar la equidad de oportunidades laborales bajo el principio de la NO discriminación. Para regular esta ley el Ministerio de Trabajo se encarga de realizar inspecciones y auditorías a las empresas que deben cumplir con estas leyes (Ministerio de trabajo, s.f).

### **Accesibilidad e Inclusión**

Al hablar de discapacidad se debe hacer énfasis en las dificultades de accesibilidad e inclusión de este grupo minoritario para que los funcionarios públicos y la población en general empaticen y conozcan su realidad.

**Accesibilidad.** La accesibilidad es un componente esencial en la calidad de vida de las personas con discapacidad, dado que funciona como un medio para la integración y participación social (Tejada, 2021). Consiste en eliminar barreras arquitectónicas y ambientales para garantizar el acceso a servicios, proporcionando un ambiente cómodo, seguro y de alta calidad tanto para la población en general como para las personas con discapacidad (Tutuncu, 2017). Cabe destacar que todas las entidades, ya sean públicas o privadas deben proporcionar información, accesos e instalaciones adecuadas para brindar una atención de calidad (Ayala Ayala et al., 2019).

Por otro lado, la accesibilidad es percibida como un bien social primario donde su significado se construye socialmente y puede ser diferente para algunos grupos (Lucas et al., 2016). Este concepto tiene una conexión con los cambios producidos en el urbanismo de la ciudad, ya que se desea garantizar que los individuos puedan llegar o acercarse a un servicio de manera eficaz y sencilla (Levine, 2020).

La accesibilidad se conecta de manera directa con la discapacidad dado que minimiza la disparidad en el acceso y ayuda a aumentar las oportunidades de este grupo minoritario (Vale et al., 2017). Así pues, la finalidad de la accesibilidad es que las personas con

discapacidad participen de manera activa en la comunidad, respetando su autonomía y dignidad (Calder et al., 2018).

Por tanto, la accesibilidad es un derecho de las personas con discapacidad, que les hace más visibles y facilita la generación de adaptaciones razonables y algunos sistemas de apoyo (Cui et al., 2019). Sin embargo, existe una poca o nula comprensión sobre la diversidad de la condición humana (Jackson, 2018). Los servidores públicos aceptan y refuerzan las barreras que no permitan una accesibilidad real (Cui et al., 2019).

En Ecuador la accesibilidad de las personas con discapacidad se respalda a través de la Ley Orgánica de Discapacidades, entidades públicas y de organismos como el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, que conducen a la igualdad, alternabilidad, participación democrática e inclusión (Valdivieso Miño y Lalama Rovayo, 2018).

***Inclusión.*** La inclusión se puede definir como el valor que se da a las diferencias individuales, desde una perspectiva positiva, ya que promueve la integración independientemente de la condición del individuo (Chung et al., 2020). Este concepto es clave en la construcción de políticas y prácticas para las personas con discapacidad (Nilholm y Göransson, 2017) dado que se desea que este grupo minoritario tenga vidas productivas como miembros plenos de la sociedad (Francisco et al., 2020).

Dentro de un contexto social la inclusión propone una participación de todas las personas, proporcionando condiciones de igualdad de oportunidades y dentro de un entorno que pueda realizar acomodaciones para eliminar barreras excluyentes (Deliyore-Vega, 2018). La finalidad de la inclusión es enfrentar la exclusión social donde se promueva el acceso a servicios (Brito et al., 2019). Además, dentro de las políticas de inclusión se debe promover una participación organizada e informada, con base en la realización personal del individuo, para que las personas con discapacidad tengan la facultad de transformar el orden público (Chuaqui et al., 2016).

En Ecuador se trata de fomentar la inclusión a través de una responsabilidad ético-jurídica, incluyendo al Estado y a las instituciones educativas (Ocampo, 2018). También existe legislación ministerial que garantiza la gestión gubernamental en los principios de igualdad, inclusión y equidad (Pico Barrionuevo y Torres, 2017).

Para alcanzar la inclusión, se ha desarrollado el programa Manuela Espejo, que actualmente se lo conoce como Misión Las Manueles, el cual ayuda a potencializar la dignidad de las personas con discapacidad y fortalecer las habilidades y capacidades de este grupo (Secretaría Técnica Ecuador, s.f). Además, el Gobierno del Ecuador ha propuesto centros de acogida inclusiva donde se desea brindar atención integral y especializada para las personas con discapacidad que se encuentran en situación de abandono (Ministerio de Inclusión Económica y Social, s.f).

Dentro de las conductas o comportamientos que se desea presentar en una persona o institución inclusiva se debe proveer de herramientas tecnológicas, proporcionar un buen trato y mantener relaciones de cordialidad (Espinoza y Gallegos, 2018). Sin embargo, estas conductas inclusivas no inician de una manera espontánea, sino que se necesita de una planificación y vinculación de todos los actores (Sánchez y Díaz, 2016).

Por otro lado, la participación de las personas con discapacidad está en relación con el acceso al entorno o medio físico, ya que puede limitar la interacción entre la persona y el territorio (Linares-García et al., 2018). Es así como para este grupo minoritario se presentan retos en la movilización, ya que no existe una planificación basada en el diseño universal lo que limita el transporte inclusivo y no permite crear oportunidades de empleo, educación, atención y competitividad (Chacón, 2020).

En Ecuador existe una inadecuada aplicación de la planificación territorial, ya que las leyes, normas u ordenanzas no generan ciudades inclusivas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad (Chacón, 2020). En cuanto al transporte público,

existe un sobrecupo y buses en mal estado donde los usuarios no sienten una experiencia agradable, ya que las paradas o estaciones tienen un diseño poco amigable y el entorno no es el adecuado (Dueñas, 2018). La relación entre los instrumentos jurídicos, los servicios del transporte urbano y el poco conocimiento de las políticas públicas en personas con discapacidad generan un retroceso para llegar a una verdadera inclusión (Chacón, 2020).

Las instituciones de control deben vigilar que las políticas públicas en beneficio de la inclusión se cumplan para evitar o mitigar estigmas hacia las personas con discapacidad (Espinoza y Gallegos, 2018).

### ***Violencia contra las personas con discapacidad***

El análisis del concepto de violencia implica un desarrollo en diversas áreas, depende del grupo estudiado y del enfoque que se pretenda dar. En primer lugar, de acuerdo al artículo 155 del Código Orgánico Integral Penal, “Se considera violencia toda acción que consista en maltrato, físico, psicológico o sexual” (2014). Sin embargo, esta definición resulta excluyente y un tanto limitante para todo lo que puede abarcar la violencia como un término general. Por ende, para determinar un significado más amplio tomamos la definición de World Health Organization (WHO), la cual señala que la violencia consta de, “el uso intencional de la fuerza o poder físico, como amenaza futura o real contra ti mismo, otra persona, grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones” (2002).

La violencia se puede expresar de diversas maneras:

***Violencia Psicológica.*** Se agrava de manera gradual, entendiendo que al comienzo la víctima puede experimentar gritos e insultos, lo que se conoce como agresión psicológica, y después termina con aislamiento o amenazas, lo que se conoce como coerción. Para poder

identificar el grado de abuso se debe tomar en cuenta el contexto, cómo se interpretó, la secuencia, entre otros factores (Dokkedahl et al., 2019).

La violencia psicológica según la OMS (2012), consiste en el abuso emocional o psicológico, es decir, “insultos, menosprecio, humillación constante, intimidación, amenazas de daño, amenazas de quitarles a los niños” (p. 1). También, exponemos la definición del artículo 157 del Código Orgánico Integral Penal (2014), el mismo que señala que:

Comete delito de violencia psicológica la persona que busca degradar o controlar acciones, comportamientos, pensamientos, creencias y decisiones, mediante amenaza, manipulación, chantaje, hostigamiento, humillación, o aislamiento, o cualquier otra conducta que cause afectación psicológica, contra la mujer o miembros del núcleo familiar... (p. 27)

**Violencia Sexual.** La que conlleva obligar a una persona a participar en un acto sexual forzado, sin su consentimiento libre y voluntario (Centers for Disease Control and Prevention, 2022; ONU, 2012). Las consecuencias de esta violencia pueden ser físicas dependiendo de la gravedad, como la presencia de hematomas o lesiones genitales, pero también las víctimas pueden sufrir de depresión, pensamientos suicidas, entre otros (CDC, 2022).

**Violencia Física.** Se entiende como una de las consecuencias más evidentes de maltrato, ya que, suelen ser las más visibles. Estas se pueden dar mediante el contacto directo con el cuerpo; como patadas, empujones, pellizcos, jalón de pelo, golpes, encerrar a la persona o generar lesiones con un arma de fuego (Mayor y Salazar, 2019).

**Violencia de Género.** La violencia de género puede integrar varios tipos de violencia. La violencia de género se trata de una violación a los derechos humanos, es una práctica de control, abuso de poder y desigualdad hacia la mujer y, a pesar de que no todos los casos son reportados se conoce que ocurre en todos los contextos (ACNUR, 2020; Ley Orgánica

Integral para la Prevención y Erradicación de la violencia de género contra las mujeres, 2018). Cabe recalcar que el resultado no solamente radica en heridas físicas, sino también psicológicas, sexuales y afecta el bienestar general de la mujer en su vida diaria, pero sobre todo puede traer consecuencias mortales para la víctima. La segunda Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres arrojó que, en Ecuador, “La prevalencia de violencia contra las mujeres a lo largo de sus vidas es de 64.9%. De ellas, el 56.9% ha experimentado violencia psicológica, el 35.4% violencia física, y el 32.7% violencia sexual” (INEC, 2019, p. 6).

La violencia de género no es un tema nuevo, ha existido desde siempre y ha ido tomando más relevancia en las últimas décadas, por eso, alrededor del mundo se han creado leyes para intentar erradicar o prevenir esta problemática. En Latinoamérica, la violencia de género ha tenido la investigación y desarrollo suficiente como para concluir que la condición de ser mujer es determinante y en muchas ocasiones suficiente para concluir con un resultado violento (Bates, 2020).

Específicamente, en nuestro país se promulgó la Ley para prevenir y Erradicar la Violencia contra las mujeres (2018), la misma que estipula lo siguiente:

La Asamblea Nacional del Ecuador por unanimidad, con fecha 11 de julio de 2017, resolvió condenar de forma categórica, todo tipo de violencia que se ejerza en contra de niñas, adolescentes y mujeres del Ecuador; exhortar a las instituciones de la Función Judicial a fortalecer los servicios de atención para mujeres víctimas de violencia mediante la formación y capacitación permanente de su personal; y el aumento de unidades de atención especializadas en violencia de género (p. 4)

No obstante, a pesar de lo mencionado anteriormente con respecto a la violencia de género, añadimos el factor de discapacidad, lo que resulta en una profunda discriminación con situaciones extremas que sufren las mujeres y niñas con discapacidad. Por ende, se



manifiestan ciertas consecuencias como una probabilidad aproximadamente tres veces mayor de sufrir de violencia y abuso, la misma que puede ser perpetuada tanto por sus familiares, parejas, cuidadores o instituciones, acceso limitado a la educación o ser analfabetas, de que sus necesidades de atención sanitaria no sean satisfechas, y experimentar una probabilidad dos veces menor de conseguir un empleo. Además de sufrir prácticas discriminatorias basadas en el género, falta de información, servicios, así como a la participación cívica y política (ONU Mujeres, s.f).

Las tasas de violencia son más altas debido principalmente al estigma que existe en nuestra cultura, resultado de la ignorancia y poco conocimiento sobre la discapacidad que aún precede hasta la actualidad, además de ciertas creencias tradicionales negativas, mayor vulnerabilidad debido a las necesidades de atención y la probabilidad de ser más dependientes (Fondo de Población de las Naciones Unidas [UNFPA], 2018).

### **Afectados por el problema**

Según datos de la Organización Mundial de la Salud, se estima que “más de mil millones de personas o sea en torno al 15% de la población mundial, tienen algún tipo de discapacidad” (Organización Mundial de la Salud, 2021). Y se estima que este número puede ir aumentando debido a factores como padecimientos crónicos y crecimiento demográfico de la población (OMS, 2021). De acuerdo con los datos del Concejo Nacional de Igualdad de discapacidades CONADIS en Ecuador existen 471.205 personas con discapacidad hasta enero de 2022. Del total de personas con discapacidad, un 5.55% sufre de discapacidad psicosocial, 11.54% pose discapacidad visual, 14.12% padece de discapacidad auditiva, 23.12% tiene discapacidad de tipo intelectual y finalmente, un 45.66% sufre de alguna discapacidad física, siendo esta última la discapacidad que sobresale en la población (CONADIS, 2022). Entonces, se puede inferir que alrededor de 3 de cada 100 ecuatorianos

tiene algún tipo de discapacidad y esto equivale al 2,6% del total de la población (CONADIS, 2022).

**“Otavalo inclusivo, cobija de todos”.** El proyecto se desarrollará en el cantón de Otavalo a dos horas de la capital Quito. Según cifras del último censo de población y vivienda del 2010, el cantón Otavalo contaba con 104.874 habitantes, de los cuales el 51,90% eran mujeres y el 48,10% hombres (INEC, 2010). Además, se puede observar que demográficamente la población rural es de 62,47% y la urbana de 37,53%, con una diferencia de 24,94% en favor del área rural. En cuanto a la etnia, la mayor parte de la población es indígena con el 57,24% del total (INEC, 2010).

El analfabetismo cantonal en 2010 era muy alto y alcanza al 35.2% de la población, mientras que el promedio nacional fue de 15.8%; se observa que hay un 22.5% de analfabetismo femenino en comparación al 12.7% de analfabetismo en hombres, situación preocupante para el Cantón (INEC, 2010). El Cantón Otavalo tiene un índice de pobreza por necesidades básicas insatisfechas de 32.8% en relación a la provincia de Imbabura (INEC, 2010).

De acuerdo a CONADIS en el Cantón Otavalo, el número de personas con discapacidad alcanza a 2.669. Los tipos de discapacidad varían en su frecuencia, siendo la discapacidad física la más frecuente con 1.027 personas; la auditiva con 661 personas; la intelectual con 598 personas identificadas; la visual con 279 y 104 personas con discapacidad psicosocial; estos datos corresponden solo a personas registradas hasta enero de este año (CONADIS, 2022).

### **Factores que contrubuyen al problema**

Los múltiples factores que determinan la exclusión, la violencia y la discriminación hacia las personas con discapacidad son las barreras sociales que limitan el acceso a servicios

públicos, la falta de capacitación de funcionarios que no brindan un servicio de calidad y la doble discriminación en cuanto a las mujeres con discapacidad.

**Escasez de capacitación.** Desde el 2014 al 2021 se han realizado en Ecuador, 516.285 cursos para la sensibilización sobre discapacidad (CONADIS, 2021). Si comparamos con la población económicamente activa (alrededor de 8.482.096) (INEC, 2022), se calcula que solo el 6.09% de la población se ha capacitado sobre temas de discapacidad. De acuerdo a Espinosa y Gallegos (2018), a pesar de que en Ecuador existe la normativa de contratar al 4% de personas con discapacidad en empresas públicas o privadas, por estereotipos aún se excluyen a personas con discapacidad que utilizan silla de ruedas o personas con discapacidad visual y auditiva.

Otro posible impacto de la carencia de capacitación es el escaso acceso a los servicios básicos de personas con discapacidad, que muchas veces se debe a la mala experiencia que han tenido por la pésima calidad de atención por parte de funcionarios, que muestran en sus conductas estigmatización y discriminación a personas con discapacidad, ya que los trabajadores no conocen ni entienden los derechos y las necesidades de las personas con discapacidad (OMS, 2021). Por otro lado, las empresas o servicios públicos piensan que implementar vías de acceso, como una rampa, o contratar a una persona que se comuniquen con lengua de señas es un gasto innecesario, y esto discrimina a las personas con discapacidad (Espinosa y Gallegos, 2018).

Phillips et al. (2015) por medio de una revisión sistemática, identificaron ciertos programas de formación para la concientización sobre discapacidad. Lo que busca este estudio es saber qué programa es más eficaz a largo plazo cumpliendo con ciertas características específicas, tales como:

- Que el programa sea dirigido a hombres y mujeres, ya sean empleadores o empleados.

- Que sean interactivos, para generar habilidades de comunicación con personas con discapacidad.
- Que incluya la adaptación de personas con discapacidad en el área de trabajo.
- Que tenga una duración de cuatro a seis horas.
- Que se haya evaluado un cambio en el aprendizaje.

De los 1322 artículos revisados solo tres estudios cumplieron con las características específicas (Phillips et al., 2015).

También en una encuesta realizada por Baker et al. (2012) se encontró que los profesores universitarios conocían el tema de discapacidad, pero no el trato, ni los derechos que rigen a favor de las personas con discapacidad. Cuando los estudiantes con discapacidad de aprendizaje pedían el derecho de tener una mejor acomodación a nivel académico, los profesores entendían la discapacidad, pero no sabían que adaptación brindar (Roth et al., 2018).

**Poca visibilidad de las personas con discapacidad.** Históricamente se han atribuido sesgos y estigmas a las personas con discapacidad. Muchas veces se les priva de tener oportunidades y espacios de participación social, en pocas palabras son segregados, escondidos y muchas veces excluidos, esto ha generado una brecha social, en donde las personas con discapacidad no han podido acceder al cumplimiento total de todos sus derechos tanto sexuales, reproductivos y laborales. Esta discriminación está ligada con el miedo de la sociedad al hablar de este tema (UNFPA, 2021).

En pleno siglo 21 aún se puede ver estos sesgos, sin embargo, las personas con discapacidad han pedido reconocimiento por medio de colectivos, el pedir dicho reconocimiento significa hacer visible cierta particularidad digna de atención que se ha ignorado o que no ha sido considerada importante durante un largo tiempo (Gómez, et al., 2020).

Un claro ejemplo de esto es la inclusión de las personas con discapacidad en diferentes medios, utilizando herramientas como el “Decálogo para un uso apropiado de la imagen social de las personas con discapacidad.” Este documento afirma que los medios reflejan la sociedad, por lo cual estos deben reflejar a las personas con discapacidad visibilizándolos, incluyéndolos, siendo neutros y objetivos, y utilizando un lenguaje apropiado (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, 2011).

**Poco conocimiento de las personas con discapacidad sobre sus derechos.** Las personas con discapacidad se encuentran limitadas en su participación de actividades productivas debido a que no conocen sus derechos en relación con su salud y a la no discriminación (Mena-Panclas y Llontop-Meléndez, 2017). En el Ecuador, solo el 43% de las personas con discapacidad conoce los derechos que tienen (Marín Carangui y Torres Rodas, 2020). En el proyecto de investigación de Galarraga Carvajal y Mogro Peñaloza (2017), donde se evaluó la aplicación de las medidas de protección disponibles para las personas con discapacidad en el sector Carapungo de la ciudad de Quito, se encontró que a pesar de que algunas personas con discapacidad conocen parcialmente lo que la Constitución establece, no saben que existen medidas de protección y que estas son una garantía que les protege ante cualquier intento de maltrato doméstico.

El tipo de discapacidad es un factor importante al acceso a la información sobre sus derechos; cuando se trata de discapacidad intelectual severa, por ejemplo, es altamente probable que nunca se le haya comunicado a la persona los derechos humanos que posee, y por ende sea más propensa a que sean vulnerados (Gómez et al., 2011).

Los sectores laboral y escolar son los sectores en los cuales las personas con discapacidad son más vulneradas y excluidas. Aunque el art. 64 de la Ley Orgánica de Servicio Público indica que todas las instituciones que tengan más de 25 servidores tienen como obligación contratar a personas con discapacidad hasta el 4% del total de sus

trabajadores, en realidad el Ministerio del Trabajo no cuenta con procesos de seguimiento en la aplicación de esta ley. De esta manera, únicamente el 34% de las personas con discapacidad tienen un empleo y el 24% tiene estudios (Marín Carangui y Torres Rodas, 2020).

**Poca aceptación sobre la discapacidad.** Una de las barreras más limitantes que existen para las personas con discapacidad no es su condición en sí, sino la exclusión que sufren por parte de la sociedad. Experimentan reacciones negativas en su día a día, esto les afecta de forma personal y profesional y sobre todo psicológicamente, ya que puede ocasionar estados de ánimo depresivos, o incluso propensión a la autoflagelación (García et al., 2019).

Lo *normal* y lo *anormal* se resume en el resultado de nuestra historia, tanto política, social, económica y cultural, es así como, estas dos dicotomías subsisten en una constante lucha. Lo normal se rige por las reglas, modelos y estereotipos que grupos dominantes en la jerarquía social continúan ejerciendo y puede llegar a ser un “ideal”. Por otro lado, lo anormal se presenta como lo diferente o poco común, por lo tanto, las personas que no cumplen con el modelo esperado son estigmatizadas y sufren de prejuicios como forma de clasificación social y de orientación para el desarrollo de sus relaciones (De la Barreda, 2015).

La discapacidad se puede analizar desde varias perspectivas y diferentes contextos, pero en términos generales, se la puede considerar un desafío en el desarrollo. Debido a que la mayoría de evidencia demuestra que, comparada con una persona sin discapacidad, una persona que sí tiene una discapacidad es más probable que se encuentra en una situación socioeconómica desfavorable y, por ende, posee menos recursos y posibilidades de superarse en diferentes ámbitos, como el laboral. Así mismo, la pobreza sumada a la discapacidad ocasiona que, desde una edad muy temprana los niños abandonen el sistema educativo

(Núñez et al., 2019; Pérez, 2020). La falta de educación o rasgos específicos como la edad no simplemente generan una falta de conocimiento, sino escasez de habilidades sociales, misma que se presencia en el futuro al no ser capaces de adaptarse tan fácilmente en la sociedad. Es decir, genera una limitación en varios ámbitos de la vida social y, por lo tanto, los vuelve más vulnerables (Pérez, 2020).

### **Estrategias empleadas**

**Estrategias de sensibilización.** La sensibilización consiste en hacer que las personas se sientan sensibles hacia un tema con el fin de fomentar y conseguir un cambio (Valenti, 2019). Las estrategias de sensibilización sobre la discapacidad fueron creadas con la intención de “promover la inclusión social [...] de las personas con discapacidad y sus familias, [...] e impulsar el cambio de patrones culturales en relación a la discapacidad” (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2013).

Se reconoce que las campañas de sensibilización son “informativas” y “transformativas”, por lo que sus principales objetivos son a) incentivar a la audiencia a desear el cambio, b) comunicar cuáles son las posibilidades del cambio y c) identificar acciones concretas que se puedan realizar con este fin (Valenti, 2019). Es así como la Guía para realizar una Campaña de Concientización, planteada por la Comisión Nacional de Bibliotecas Populares (CONABIP) (s.f.) recomienda seguir los siguientes pasos: 1) identificar una audiencia objetivo, 2) evaluar qué conoce la audiencia y cómo percibe la problemática de la que se quiere hablar, 3) plantear objetivos concretos de la campaña, 4) definir las estrategias que se usarán, 5) ejecutar la campaña y 6) evaluar los resultados de la misma.

La Organización Internacional del Trabajo (2015) creó un plan de acción para la inclusión de las personas con discapacidad, autodenominado como “un doble enfoque de

acciones transversales y específicas para las personas con discapacidad”. Este plan de acción establece las siguientes estrategias:

1. Promover la aplicación de normas relativas a las personas con discapacidad.
2. Incorporar a personas con discapacidad en decisiones gubernamentales para integrar la perspectiva de discapacidad en todos los escenarios que competen.
3. Promover prácticas internas incluyentes en las instituciones, facilitando la contratación de personal con discapacidad y la accesibilidad física en las instalaciones.
4. Facilitar el acceso a la información a los trabajadores sobre el trato hacia personas con discapacidad.

De igual manera, el Fondo de Población de las Naciones Unidas creó la Estrategia VIP (visibilizar, incluir, participar) (2019-2021), la cual cuenta con 3 puntos estratégicos principales:

- Visibilizar: generar conciencia sobre los derechos de las personas con discapacidad, y dar prioridad a la generación de datos sobre su situación actual en cuanto a sus necesidades y los recursos que tienen disponibles.
- Incluir: asegurar que se propicien los recursos y apoyos, tomando en cuenta el enfoque de doble vía en todos los servicios y programas.
- Participar: promover la participación de las personas con discapacidad en la generación de leyes, programas y acciones en pro de sus derechos y necesidades.

También han existido programas de sensibilización en Ecuador. En el Hospital Carlos Andrade Marín en Quito se desarrolló un plan de capacitaciones, donde participaron 431 funcionarios en el Plan Toda Una Vida a través de la Misión Las Manuelas, en relación con los Derechos de las personas con discapacidad y el uso adecuado del lenguaje. Con este fin se



realizaron 18 talleres, de los cuales 10 fueron presenciales y 8 virtuales debido a la emergencia sanitaria del COVID-19 (Gobierno de la República del Ecuador, s.f.).

Adicionalmente, muchos países también han optado por la elaboración de guías y/o manuales de atención a personas con discapacidad, donde generalmente se explica qué es la discapacidad, sus tipos, el lenguaje correcto a usar y cómo brindar un trato digno. Entre estos: “Manual para la Atención Inclusiva de las Personas con Discapacidad realizado en México” (Instituto para la Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de Yucatán [IPEDEY], 2020); “Guía para servidores públicos: hacia un servicio incluyente para las personas con discapacidad” (OIM, 2015), entre otros.

Se han realizado varios estudios sobre la efectividad de la aplicación de estrategias de sensibilización en diferentes contextos.

En el estudio de Geckil et al. (2017) usaron un grupo control y un grupo experimental de estudiantes de primer año de los Departamentos de Enfermería de las Facultades de Ciencias de la Salud en dos universidades de Turquía para examinar el efecto de las actividades de empatía hacia la discapacidad, con el fin de fortalecer las actitudes positivas hacia esta. Los resultados determinaron que dichas actividades sí incrementaban la empatía y la actitud positiva hacia las personas con discapacidad. Estas actividades consistieron en: un taller dictado por un profesor con discapacidad sobre las dificultades que atraviesa este grupo; se les presentó herramientas y materiales como mapas, reglas y documentos con braille a los estudiantes, y los dispositivos móviles que usan las personas con discapacidad; también se les vendó los ojos y les hicieron caminar con un bastón de guía; y, por último, usar las rampas para sillas de ruedas para subir y bajar sin ayuda de nadie.

Por otra parte, Kulkarni et al. (2018) hallaron que las charlas de sensibilización en cinco industrias en India parecieron ser efectivas sobre temas específicos para todos aquellos que participaron, pero también se observó que algunos se sensibilizaron más que otros,

llevándolos a tomar acciones concretas para incluir a personas con discapacidad, como contratarlas, y otras menos positivas, como que exaltaran a una persona con discapacidad, viéndola como "héroe".

Y finalmente Rello et al. (2018) realizaron un análisis comparativo del efecto de tres programas de sensibilización hacia la discapacidad en estudiantes de Educación Física de ocho centros públicos de la Comunidad Autónoma de Madrid (España) donde participaron 374 estudiantes de educación secundaria, entre los 12 y los 17 años. Estos programas constaron de 8 sesiones de clase, en las cuales se presentaron temas relacionados con la discapacidad. Se establecieron cuatro grupos, teniendo tres experimentales, a los cuales se les aplicó uno de los programas (grupo I: técnicas de contacto directo e indirecto con personas con discapacidad, grupo II: técnicas de simulación de diferentes discapacidades, grupo III: se unieron las técnicas del grupo I y II), y uno de control al que no se le implementó ningún programa de sensibilización. Antes de los programas, los adolescentes mostraron actitudes moderadamente positivas hacia las personas con discapacidad, y tras culminar los programas, se concluyó que las actitudes de las personas se pueden modificar mediante programas de sensibilización. De los tres grupos, el grupo III (que implementó diferentes técnicas) dio mejores resultados que el grupo I y que el grupo II, pero si comparamos entre ambos grupos, el grupo II (que aplicó técnicas de simulación de diferentes discapacidades) obtuvo mejores resultados que el grupo I (que aplicó técnicas de acercamiento directo e indirecto con personas con discapacidad).

**Estándares de atención de calidad hacia personas con discapacidad.** Los estándares explican la manera de realizar algo, mediante especificaciones, requerimientos o características para asegurarse de que los servicios y/o procesos cumplan con su propósito (University of Massachusetts Amherst, 2018).

El Gobierno de Australia estableció 6 estándares nacionales para los servicios hacia personas con discapacidad para mejorar la calidad de atención hacia este grupo, los cuales fueron revisado por personas con discapacidad, sus familiares y cuidadores. Estos son:

1. Derechos: el servicio previene activamente la violencia y la negligencia hacia las personas con discapacidad, al igual que protege sus derechos individuales de expresión, autodeterminación y toma de decisiones.
2. Participación e inclusión: el servicio trabaja en conjunto con la familia, amigos y cuidadores para proveer de oportunidades de participación e inclusión de las personas con discapacidad.
3. Resultados individuales: los servicios son planificados, otorgados y revisados para ayudar a los individuos cumplir sus metas.
4. Retroalimentación y quejas: los servicios buscan retroalimentación continua para realizar mejoras.
5. Accesibilidad a servicios: el servicio gestiona el acceso, inicio y salida de un servicio de forma justa y transparente.
6. Gestión: el servicio es gestionado mediante un liderazgo eficaz y responsable para brindar los mejores resultados a los individuos (Gobierno de Australia, 2013).

Otras recomendaciones a tomar en cuenta cuando se brinda atención a personas con discapacidad son:

1. Usar un lenguaje inclusivo no discriminatorio. Es decir, en vez de usar adjetivos como discapacitado, minusválido, enfermito, sordomudo, entre otros, es recomendable decir “persona con discapacidad”, acompañada del tipo de discapacidad, ya sea sensorial, intelectual, física o psicosocial (Barguil, 2020).

2. Usar la escucha activa, al prestar minuciosa atención a lo que la persona con discapacidad está comunicando, y realizar preguntas si algo no quedó claro (OIM, 2015; IIPIDEY, 2020).
3. Buscar herramientas si de alguna manera la comunicación se ve dificultada. Por ejemplo, usar herramientas de comunicación escrita si la comunicación verbal no es una opción (OIM, 2015; IIPIDEY, 2020).
4. Preguntar antes de ayudar. Es importante que no se subestimen o sobre exalten las capacidades de las personas con discapacidad ya que esto fomentará más la exclusión. Si se considera que la persona con discapacidad necesita ayuda, es fundamental que se le pregunte antes de hacerlo (OIM, 2015; IIPIDEY, 2020).

## **PROPUESTA**

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Capacitar a los servidores públicos y transportistas de Otavalo sobre estrategias para reducir las barreras sociales y el estigma asociado a la discapacidad y así generar una comunidad más inclusiva.

#### **Objetivos Específicos**

Ofrecer herramientas a los servidores públicos del GAD de Otavalo, relacionadas con la inclusión y accesibilidad de personas con discapacidad.

Sensibilizar a los transportistas de Otavalo sobre temas relacionados con la inclusión y accesibilidad de personas con discapacidad, para generar empatía, respeto y buen trato en el transporte para este grupo.

#### **Productos o actividades**

Fue un reto tener una buena comunicación con la organización para definir los objetivos del proyecto, debido a los distintos intermediarios que teníamos para llegar a un acuerdo. Después de reuniones recurrentes con CEPAM, ellos se reunían con el Municipio de Otavalo para definir su propuesta y luego CEPAM nos enviaba la comunicación para aprobarla o cambiarla. Luego de estas conversaciones iniciales, se llegó a acuerdos sobre los objetivos y productos esperados en el proyecto “Otavalo inclusivo, cobija de todos”.

Los productos finales son dos módulos y dos talleres que contienen diferentes temas relacionados con la discapacidad, dirigidos a funcionarios públicos y transportistas de Otavalo.

## **Módulo #1**

El primer módulo se enfocó en los servidores públicos del GAD de Otavalo con el tema “Atención inclusiva para personas con discapacidad”. De este módulo se derivó un taller, donde se trataron temas de inclusión y accesibilidad para conseguir un trato digno a las personas con discapacidad.

En el primer módulo se incluyeron los siguientes temas:

- Conceptos básicos de la ordenanza que regula las políticas públicas con relación a las personas con discapacidad en el cantón Otavalo.
- Explicación de quiénes son las personas con discapacidad.
- Lenguaje inclusivo no discriminante.
- Estadísticas de discapacidad en Ecuador y en Otavalo.
- Explicación de los tipos de discapacidad: física, psicosocial, intelectual y sensorial.
- Mitos y verdades sobre la discapacidad.
- Accesibilidad
- Trato digno hacia personas con discapacidad
- Servicio incluyente a personas con discapacidad.

Se puede ver el módulo completo en el Anexo A.

## **Taller #1**

Las actividades dentro de cada taller se concentraron en los temas tratados en el módulo respectivo. El primer taller que se presenta en la Tabla 1 contiene diferentes experiencias y actividades interactivas para sensibilizar a los servidores públicos sobre:

- Conceptos de discapacidad.
- Lenguaje inclusivo.

- Tipos de discapacidad
- Violencia de género.

Es importante anotar que para el diseño de los talleres se utilizó el ciclo de Kolb. Es un ciclo de aprendizaje experimental que es utilizado como plantilla para crear programas educativos que reemplaza el sistema educativo tradicional. Consta de cuatro etapas: La *experiencia* formada por actividades observables, la *reflexión* como una introspección de las actividades anteriores, la *conceptualización* como un aprendizaje teórico derivado de la experiencia y la *aplicación* al llevar los aprendizajes recogidos a la práctica (Kolb y Kolb, 2018).

**Tabla 1**

*Desarrollo del Taller #1*

<b>Tema</b>	<b>Concepto de discapacidad. Mitos y verdades.</b>	<b>Lenguaje inclusivo, empatía vs lastima y te ha pasado.</b>	<b>Tipos de Discapacidad</b>	<b>Violencia de género</b>
<b>Responsable</b>	Judy Baquero.	Michelle Reisancho y Andrea Delgado.	Andrea Mayorga y Martín Oña.	Emily Gaibor.
<b>Rompe hielo</b>	<b>“En sus marcas, listos, ¡a reorganizarse!”</b>			
<b>Experiencia</b>	<b>Actividad #1</b> -Video “LO INCORRECTO <b>Actividad #2</b> -Mitos y verdades sobre la discapacidad	<b>Actividad #1</b> Describe al personaje. - Se proyecta el tráiler de la película “Milagro en la celda 7” <b>Actividad #2</b> Silueta del lenguaje y la empatía. <b>Actividad #3</b> Role-Play: Llegando a un municipio accesible.	<b>Energizante: Conoces a...</b> - ¿Cuántas personas con discapacidad conocen? -Se menciona la importancia de ayudar a las personas con discapacidad. <b>Actividad #1</b> - Los zapatos de la discapacidad. A. Discapacidad	<b>Actividad #1</b> - Carrera de privilegios. - Cada participante tomará una tarjeta, en la cual estarán características de una persona. - Cada que nombre una de las características que les tocó en su tarjeta, deberán dar un

			<p>auditiva: El teléfono descompuesto. B.</p> <p>Discapacidad visual: El tren ciego.</p>	<p>paso atrás o adelante.</p>
<b>Reflexión</b>	<p><b>Reflexión #1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo se sintieron después de ver el video?</li> <li>- ¿Alguna vez han sentido un trato diferente por cómo lucen?</li> <li>- ¿Qué piensan sobre suponer sin preguntar?</li> </ul> <p><b>Reflexión #2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El facilitador lee y compara los mitos y verdades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué es lo más importante que aprendiste en esta actividad?</li> <li>- ¿Como te sentiste cuando leíste las palabras fuera del papelógrafo?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los facilitadores preguntarán a los participantes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo se sintieron?</li> <li>- ¿Cómo creen que pueden ayudar a las PCD?</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Una vez termine de leer las características, le pedirá a la persona que quedó de última y a la que quedó primera que lean sus características.</li> <li>- ¿Qué diferencias pueden observar entre la persona que está más cerca de la meta y la que está más lejos? Si esta carrera fuera real, ¿sería una carrera justa? ¿Pueden ver cómo esto se refleja en la vida real?</li> </ul>
<b>Conceptualización</b>	<p><b>Se expone la teoría</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Discapacidad</li> <li>- Personas con discapacidad</li> <li>- Datos interesantes y desmentir creencias falsas sobre discapacidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se explica que es el lenguaje inclusivo, se menciona la manera correcta de referirnos a las personas con discapacidad.</li> <li>-Se explica la importancia de la empatía al referirnos a las personas con discapacidad,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar sobre la accesibilidad con métodos de inclusión para entender que las personas con discapacidad tienen derechos y son ciudadanos como cualquier otro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se explicará la parte teórica del taller.</li> <li>- Violencia de género.</li> <li>- Tipos de violencia.</li> <li>- Discapacidad y ser mujer.</li> <li>- Estadísticas.</li> <li>- Para considerar.</li> <li>- Video de testimonios.</li> </ul>



		se enfatiza en la diferencia entre lastima y empatía. -Se explica como hablar con empatía	- Informar de cómo tratar a una persona con discapacidad física, visual y auditiva. - Definir los diferentes grados de discapacidad.	
<b>Aplicar</b>	<b><i>Los participantes escribirán en el papelógrafo su aprendizaje.</i></b>			
<b>Propósito</b>	-Lograr un ambiente de confianza y comunicación. -Reflexionar el trato diferente que reciben las personas con discapacidad. -Lograr que los participantes compartan sus conocimientos -Analizar datos y estadísticas reales.	-Notar si existen prejuicios o mal uso del lenguaje hacia las personas con discapacidad. -Incentivar el trato empático de los servicios públicos hacia las personas con discapacidad. -Razonar sobre el uso adecuado del lenguaje en personas con discapacidad. -Conocer el lenguaje inclusivo y empático hacia las personas con discapacidad.	-Fomentar la empatía hacia las personas con discapacidad auditiva y visual. -Desarrollar el liderazgo y el trabajo en equipo. -Tener consideración con las PCD y los diferentes tipos de discapacidad. -Dar a conocer las formas de accesibilidad para poder comunicarse con las PCD.	-Sensibilizar sobre las desigualdades sociales que nos posicionan en situaciones de privilegio o de opresión. -Informar a la audiencia sobre los temas de interés del taller. -Mostrar un poco de la realidad de las víctimas de violencia.

*Nota.* PCD significa Persona con Discapacidad.

Este taller se realizó el día viernes 1 de abril, con un grupo de 20 funcionarios públicos del GAD municipal de Otavalo. Los comentarios y observaciones posteriores al taller mostraron la satisfacción de los participantes y de CEPAM con el taller.

## Módulo #2

El segundo módulo se enfocó en los transportistas de Otavalo con el tema “Atención inclusiva para personas con discapacidad”, una guía para un transporte inclusivo. Este módulo cuenta con distintas herramientas para que los transportistas se sensibilicen, ofrezcan una buena atención y conozcan la realidad de las personas con discapacidad.

En el segundo módulo se incluyeron los siguientes temas:

- Conceptos básicos de la ordenanza que regula las políticas públicas con relación a las personas con discapacidad en el cantón Otavalo.
- Explicación de quiénes son las personas con discapacidad.
- Accesibilidad en el transporte urbano.
- Discapacidad para movilizarse y su impacto.
- Servicio incluyente a personas con discapacidad.
- Explicación de los tipos de discapacidad: física, psicosocial, intelectual y sensorial.
- Recomendaciones

Se puede ver el módulo completo en el Anexo B.

## Taller #2

Este taller tiene el propósito de sensibilizar a los transportistas sobre la situación de las personas con discapacidad y darles herramientas para ofrecer una mejor atención.

**Tabla 2**

*Desarrollo del Taller #2*

<b>Tema</b>	<b>Lenguaje Inclusivo.</b>	<b>Actividades: Los zapatos de la discapacidad.</b>	<b>Tipos de Discapacidad</b>
<b>Responsable</b>	Michelle Reisancho, Andrea Delgado y Martín Oña.	Andrea Mayorga, Emily Gaibor y Andrea Delgado.	Martín Oña, Michelle Reisancho y Judy Baquero.
<b>Rompe hielo</b>	<b><i>“En sus marcas, listos, ¡a reorganizarse!”</i></b>		

<b>Experiencia</b>	<b>Actividad #1</b> - Silueta del lenguaje y la empatía. - Se pedirá a los participantes que coloquen dentro de la silueta como creen que las personas se sienten cuando les dicen esto (ej.: tristeza, ira, llanto).	<b>A. Discapacidad auditiva:</b> En parejas, vamos a jugar al teléfono descompuesto, adaptado hacia la discapacidad. <b>B. Discapacidad visual:</b> El tren ciego. El tren ciego es un juego en donde los participantes deben ponerse en fila y ser dirigidos por una sola persona. <b>C. Discapacidad Física:</b> Actividad Juego de las sillas adaptado hacia la discapacidad.	<b>Actividad #3</b> -Roleplay sobre adaptaciones de transporte (para esta actividad, se requiere contar con un bus). -Los voluntarios deben seguir las instrucciones del facilitador y ejemplificar el trato a las personas con discapacidad. 1. Se dividen los participantes en equipos. 2. Los participantes deben ayudar a subir al bus a una persona con discapacidad. 3. Los participantes deben ayudar a bajarse del bus a una persona con discapacidad.
<b>Reflexión</b>	<b>Reflexión #1</b> - El facilitador pregunta a los participantes: - ¿Cómo se sintieron después de hacer la actividad? - ¿Alguna vez han sentido un trato diferente por cómo lucen? - ¿Qué piensan sobre suponer sin preguntar?	<b>Reflexión #2</b> - Los facilitadores preguntarán a los participantes: - ¿Cómo se sintieron? - ¿Cómo creen que pueden ayudar a las PCD en el transporte público?	
<b>Conceptualización</b>	<b>Conceptualización #1</b> -Se explica que es el lenguaje inclusivo, se menciona la manera correcta de referirnos a las personas con discapacidad.	<b>Conceptualización #2</b> -Adaptaciones del transporte a las personas con discapacidad. -Información de cómo tratar a una persona con discapacidad física, visual y auditiva	

		dentro del transporte de Otavalo.	
<b>Aplicar</b>	<b>Los participantes escribirán en el papelógrafo su aprendizaje.</b>		
<b>Propósito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Lograr que los participantes utilicen el lenguaje adecuado al momento de dirigirse a las personas con discapacidad.</li> <li>-Adquirir una perspectiva más amplia y profunda sobre discapacidad.</li> <li>-Conocer el lenguaje inclusivo y empático hacia las personas con discapacidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fomentar la empatía hacia las personas con discapacidad auditiva y la dificultad de comunicación.</li> <li>-Generar confianza en el grupo, a través de una experiencia sensorial y sensibilización sobre personas con discapacidad.</li> <li>-Sensibilizar sobre las personas con discapacidad física o que tienen poca movilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Dar a conocer las formas de accesibilidad para poder comunicarse con las personas con discapacidad y entender sus diferentes grados de discapacidad.</li> </ul>

*Nota.* PCD significa Persona con Discapacidad.

Este taller se ejecutó el viernes 29 de abril, con un grupo de 30 transportistas del cantón Otavalo. Los participantes demostraron atención y participación activa al programa y se notó la satisfacción por parte del GAD municipal de Otavalo y CEPAM.

## **Plan de implementación**

### **Papel de cada Actor**

**Estudiantes.** La creación de los módulos y talleres fue realizada por estudiantes de la carrera de psicología de la USFQ como proyecto de grado. Estos recursos fueron realizados por medio de investigaciones y la utilización de otros manuales y guías de atención para personas con discapacidad. Por otra parte, se realizó dos entrevistas, una con María Paula Guerrón, estudiante universitaria con discapacidad física y Pablo Barrera, un experto en necesidades especiales de la USFQ. Las entrevistas sirvieron de apoyo para crear contenido de sensibilización en los módulos y para conocer la discapacidad y sus necesidades. Después

de la creación de cada taller los estudiantes impartieron los talleres a los funcionarios públicos del Municipio y a los transportistas de Otavalo, para después entregar a la organización los recursos necesarios para la implementación futuras de estos talleres con otros públicos.

**Organización.** El Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer (CEPAM) brindó material extra para la creación de los recursos al igual que el apoyo necesario para los estudiantes al realizar los talleres. CEPAM será encargado de distribuir los materiales al GAD de Otavalo y brindar los talleres a los beneficiarios en el cronograma que la organización desee. Al igual, los recursos entregados podrán estar sujetos a cambios, si es que la organización quisiera quitar o agregar más información para el uso deseado.

#### **Participación de la Comunidad/Beneficiarios**

La comunidad beneficiada es el Municipio de Otavalo. Los funcionarios públicos y transportistas deberán leer e informarse por medio del módulo y asistir a los talleres impartidos por la organización. Los beneficiados serán sensibilizados sobre el tema de la discapacidad para ofrecer un trato digno a las personas con discapacidad. Finalizados los talleres los beneficiados habrán aprendido sobre discapacidad, sus grados, accesibilidad, a tener mejor comunicación, a ser empáticos y con los conocimientos adquiridos deberán ponerlo en práctica en sus lugares de trabajo.

#### **Evaluación de resultados**

Se sugiere implementar un proceso de evaluación de los resultados y para eso se ha revisado estudios relevantes en temas de sensibilización con relación a las personas con discapacidad. El primer estudio tenía como objetivo investigar el efecto de empatía y discapacidad, a través del fortalecimiento de las actitudes positivas de los estudiantes de enfermería hacia las personas con discapacidad en Turquía. En esta investigación se utilizó la

Escala de Actitudes hacia las personas con Discapacidad (ATDP) que fue desarrollada por Yüker, Block y Campbell, y modificada al turco por Özyürek. Esta escala tiene un coeficiente alfa de Cronbach entre 0.62 y 0.76. Además, consta de 20 ítems con una escala Likert de 6 puntos, donde la puntuación más alta es 120 e indica actitudes positivas hacia las personas con discapacidad (Geckil et al., 2017).

El segundo estudio muestra un análisis del impacto a corto plazo sobre la capacitación de concientizar sobre la discapacidad con un enfoque de evaluación participativa, este estudio se realizó en Latacunga-Ecuador. Esta investigación utilizó la Escala Multidimensional de Actitudes (MAS) que consta de 30 preguntas que ayudan a evaluar las actitudes de los participantes hacia las personas con discapacidad. La respuesta se da en una escala de Likert de 5 puntos y tiene un coeficiente de Cronbach de 0.78, este instrumento ha sido traducido al español y se ha validado en 250 estudiantes colombianos. Además, para cada constructo de la escala tiene un coeficiente válido y confiable, en emoción tiene 0.87, en cognición 0.90, en comportamiento 0.88 y en calma 0.89. El análisis muestra que a corto plazo la capacitación aumenta la conciencia y mejora las actitudes de los participantes con énfasis en la discapacidad, además menciona que el contacto con las personas con discapacidad y la educación ayuda a entender a este grupo minoritario (Hayward et al., 2019).

Después de este análisis el instrumento que se desea emplear es la escala MAS debido a que puede ser aplicada en el contexto ecuatoriano y tiene una validez y confiabilidad alta. Además, MAS proporciona información cognitiva, actitudinal, comportamental y de calma sobre todos los involucrados, es decir, personas con o sin discapacidad y las que proporcionan algún tipo de servicio.

## CONCLUSIONES

En términos generales, la discapacidad no es un concepto estático ya que no solo representa a una condición de salud que adquiere una persona, sino que está a su vez correlacionada con los factores contextuales que pueden ser tanto personales como ambientales que obstaculizan la participación de este grupo en la sociedad.

Es por ello que, el proyecto “Otavalo inclusivo, cobija de todos” dirigido por la organización CEPAM buscó la ayuda de un grupo de estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad San Francisco de Quito, para desarrollar material que permita la sensibilización, como un eje principal para informar y brindar herramientas a los funcionarios del GAD Municipal de Otavalo y a los transportistas, para la atención prioritaria que debe brindarse a las personas con discapacidad. En este proyecto se elaboró dos módulos y dos talleres, que trataron temas sobre la discapacidad y sus tipos, el lenguaje correcto al referirnos a las personas con discapacidad, accesibilidad al utilizar el servicio de transporte e interseccionalidad.

Los estudios realizados sobre los efectos de los programas de sensibilización han demostrado que, con la implementación adecuada, se pueden modificar las actitudes hacia las personas con discapacidad. Dentro de las estrategias exploradas, se llegó a la conclusión de que entre el contacto directo e indirecto con personas con discapacidad y las técnicas de simulación de diferentes discapacidades, es más efectivo realizar técnicas de simulación; no obstante, al combinar las dos técnicas mencionadas, se encontraron aún mejores resultados que aplicando solo una de estas.

Es necesario resaltar la importancia del diseño instruccional (ciclo de Kolb) y de contar con una estructura clara para el diseño de los talleres. Gracias a la existencia de esa guía fue posible el correcto funcionamiento de las actividades pensadas tanto para los

servidores públicos como para los transportistas. El uso de una estructura resulta crucial para tener un orden y lógica al momento de realizar las actividades, ya que, el público objetivo es consciente de la buena implementación del taller, sobre todo al momento de reflexionar el por qué es importante hablar de *Tipos de discapacidad* y no solo exponer un tema con mucho texto. Es así que, se sugiere seguir la estructura que plantea el Ciclo de Kolb para obtener resultados favorables y hacer un cambio real en el público.

Además, se recomienda que en la implementación de este proyecto por parte del GAD Municipal de Otavalo se preste especial atención al diseño y ejecución de los talleres con los transportistas. Es probable que este grupo tenga poca experiencia con temas relacionados con la discapacidad, por lo que los talleres deben ser muy participativos, dinámicos, con un lenguaje adaptado a la audiencia y enfocados en el cambio actitudinal.



## REFLEXIÓN FINAL

La psicología es una ciencia que ha captado mi atención desde que decidí estudiar esta carrera en la universidad, aunque por otro lado me interesaba la medicina dado que tenía una apreciación diferente de ella. Sin embargo, años después me di cuenta que mi verdadera pasión era entender el funcionamiento del cerebro y el comportamiento del ser humano, es decir, conocer el porqué de sus acciones y actitudes frente a alguna situación. Además, tratar de ayudar a las personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad ha sido un eje importante en mi vida y por ello pretendo, a través de pequeñas acciones, concientizar a la población sobre la importancia de cuidar nuestra salud mental.

La carrera de psicología en la USFQ me cambió la vida y la perspectiva de las cosas, ya que me ayudó a mejorar como persona, a entender quién soy yo y a donde quiero ir, a potenciar mis capacidades y salir de mi zona de confort. Además, he comprendido que la base para ser un buen profesional es que nuestra vida gire en torno a la ética y que el ser humano es alguien que necesita ser cuidado, amado y respetado, pero sobre todo tratado con amabilidad porque no podemos comprender la lucha interna que tiene o por lo que a tenido que pasar para ser quien es.

Una parte importante a lo largo de mi vida universitaria ha sido el trabajo en equipo y gracias a ello he ido adquiriendo algunas habilidades o destrezas como manejar redes sociales, editar videos, realizar presentaciones interactivas, investigar de manera profunda, realizar guías y talleres. El Proyecto Integrador ha sido un reto para todos porque al inicio fue un poco difícil conectar, ya que la organización no sabía que pedimos realizar lo que provocó un sentimiento de frustración y estrés. A pesar de ello decidimos organizarnos y cada uno tomar un rol dentro del grupo, existieron algunas diferencias (mínimas) y me enseñaron que

cada persona trabaja a su ritmo, que la paciencia debe ir de la mano del respeto y que el compromiso hace que un grupo se cohesione y al final llegue a formar una buena amistad.

Una herramienta relevante que nos ofrecieron fue aprender y realizar un taller denominado *skill academy* dirigido a nuestros compañeros de semestres iniciales, la idea fue ayudar a que ellos desarrollen habilidades que les servirán en el futuro profesional y que nosotros desarrollemos destrezas al momento de hablar en público y realizar un taller. Esta actividad me ayudo a desarrollar y realizar el taller dirigido a servidores públicos y transportistas en Otavalo. Esta actividad me proporciono seguridad el momento de hablar en público, ser persuasiva y desarrollar la habilidad de conectar con la audiencia al momento de explicar algo con el uso adecuado del lenguaje.

Esta trayectoria educativa y los aprendizajes adquiridos durante estos años no hubieran sido posibles sin los docentes de la carrera de psicología. Cada maestro tiene un gran conocimiento en el área asignada, la calidad humana es una parte esencial de cada uno para que me haya sentido en confianza y el haber tenido una educación de calidad donde no se limitan a un aula, sino que muchas veces se involucran en tus acciones para ser una guía siendo de gran ayuda para la vida personal y profesional. El ver la pasión con la que cada uno habla de su área, los consejos en cada clase, los *tips* para alcanzar al éxito, los valores transmitidos todo este tiempo y el concepto de artes liberales de la universidad han sido un aliciente para ser resiliente y saber que la vida tiene mas que un plan A.

Finalmente, debo hacer una mención especial a mi familia que ha sido el pilar fundamental y la fuerza que cada día me ha levantado para alcanzar las metas propuestas. El sacrificio diario, el cariño en cada acción, el amor sincero, la humildad y la fortaleza de cada integrante de mi familia han calado en mi y han hecho una mujer fuerte y luchadora, que a través de su educación desea llegar a que los grupos vulnerables sientan que son una parte importante dentro de nuestra sociedad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, ACNUR. (2020). Política del ACNUR para la prevención, mitigación de riesgos y respuesta a la violencia de género. [https://www.acnur.org/es-mx/prot/prot\\_sgbvcp/60adc45e4/politica-del-acnur-para-la-prevencion-mitigacion-de-riesgos-y-respuesta.html?query=violencia%20de%20g%C3%A9nero](https://www.acnur.org/es-mx/prot/prot_sgbvcp/60adc45e4/politica-del-acnur-para-la-prevencion-mitigacion-de-riesgos-y-respuesta.html?query=violencia%20de%20g%C3%A9nero)
- Ayala Ayala, L., Tene Vizueté, B., y Coronel Cuadro, M. (2019). El derecho de las personas con discapacidad a la accesibilidad de bienes y servicios en toda obra pública o privada en la ciudad de Riobamba. *Revista UNIANDÉS Episteme*, 6(1), 881-901.
- Barguil, A. (2020). El poder del lenguaje en la reivindicación de los derechos de las personas con discapacidad. <http://repositorio.udea.edu.co/handle/10495/17615>
- Barnes, C., & Sheldon, A. (2010). Disability, politics and poverty in a majority world context. *Disability & Society*, 25(7), 771–782.  
<https://doi.org/10.1080/09687599.2010.520889>
- Bates, J. (2020). The violence of norms: resisting repertoires of gender violence in post-conflict Colombia, *Journal of Gender Studies*, 31:2, 153-164.  
<https://doi.org/10.1080/09589236.2020.1855130>
- Brito, S., Basualto Porra, L., y Reyes Ochoa, L. (2019). Inclusión social/educativa, en clave de educación superior. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 13(2), 157-172. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-3782019000200157>

- Calder, A., Sole, G., y Mulligan, H. (2018). The accessibility of fitness centers for people with disabilities: a systematic review. *Disability and Health Journal*, 11(4), 525-536.  
<https://doi.org/10.1016/j.dhjo.2018.04.002>
- Carrasco, J. (2015). LA DISCAPACIDAD AUDITIVA. PRINCIPALES MODELOS Y AYUDAS TÉCNICAS PARA LA INTERVENCIÓN. *Revista Internacional De Apoyo a La Inclusión, Logopedia, Sociedad y Multiculturalidad.*, 101–113.
- Centers for Disease Control and Prevention. (2022). Violence Prevention. National Center for Injury Prevention and Control.  
<https://www.cdc.gov/violenceprevention/sexualviolence/fastfact.html>
- Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer. (s.f). Quienes somos.  
<https://www.cepam.org.ec/quienes-somos/>
- Código Orgánico Integral Penal [COIP] (2014). Código Orgánico Integral Penal. Asamblea Nacional. Registro Oficial, Suplemento 180.
- Comunidad de Madrid. (s.f). Guía Para Conseguir Una Prevención De Riesgos Laborales Inclusiva En Las Organizaciones. Comunidad de Madrid.
- CONADIS. (2021). Cursos de capacitación y sensibilización en discapacidades.  
<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- CONADIS. (2022). Personas con discapacidad registradas en el registro nacional de discapacidad. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

CONADIS. (enero, 2022). Personas con discapacidad registradas en el registro nacional de discapacidad en el Cantón de Otavalo.

<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

Consejo nacional para igualdades del Ecuador. (enero, 2022). Estadísticas de Discapacidad. Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades.

<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

Consejo Nacional Para la Igualdad de Discapacidades. (2017). Guía Para Atención De Personas Con Discapacidad En La Salud Rural. Ministerio de Salud Pública.

Chacón, K. (2020). Análisis de la Política de Transporte y Accesibilidad Universal en Ecuador. *Territorios en formación*, (18), 48-67. DOI: 10.20868/tf.2020.18.4604

Chuaqui, J., Mally, D., y Parraguez, R. (2016). El concepto de inclusión social. *Revista de Ciencias Sociales*, (69). 157-188. ISSN 0716-7725.

Chung, B., Ehrhart, K., Shore, L., Randel, A., Dean, M., y Kedharnath, U. (2020). Work group inclusion: Test of a scale and model. *Group & Organization Management*, 45(1), 75-102. <https://doi.org/10.1177/1059601119839858>

Cui, F., Cong, C., Qiaoxian, X., y Chang, X. (2019). Equal participation of persons with disabilities in the development of disability policy on accessibility in China.

*International Journal of Developmental Disabilities*, 65(5), 319-326.

<https://doi.org/10.1080/20473869.2019.1664842>

De la Barreda, L. (2015). La sociedad mexicana y los derechos humanos. Encuesta nacional de derechos humanos, discriminación y grupos vulnerables. México: IIJ-UNAM.

- Deliyore-Vega, M. (2018). Comunicación alternativa, herramienta para la inclusión social de las personas en condición de discapacidad. *Revista Electrónica Educare*, 22(1), 271-286. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.22-1.13>
- Dokkedahl, S., Kok, R.N., Murphy, S., Kristensen, T., Hansen, D., y Elklit, A. (2019). The psychological subtype of intimate partner violence and its effect on mental health: protocol for a systematic review and meta-analysis. *Systematic Reviews* 8, 198. <https://doi.org/10.1186/s13643-019-1118-1>
- Dueñas, J. (2018). Un diálogo necesario en beneficio del desarrollo urbano inclusivo y sostenible. *Revista de Divulgación Científica de la Universidad del Rosario*, (2), 24-29. <https://doi.org/10.12804/rd2590924X.2>
- Espinoza, M., y Gallegos, D. (2018). Inserción laboral de las personas con discapacidad en Ecuador. *Espacios*, 39(51). 1-12. ISSN 0798 1015.
- Felipe Rello, C., Garoz Puerta, I., y Tejero González, C.M. (2018). Análisis comparativo del efecto de tres programas de sensibilización hacia la discapacidad en Educación Física. *Retos*, 34, 258-262. <http://hdl.handle.net/10486/688116>
- Fondo de Población de las Naciones Unidas. (2021). *Visibilizar, Incluir, Participar* Estrategia Vip.
- Iniciativa Spotlight, UNFPA y Humanity & Inclusion. (2021). *Prácticas Prometedoras En La Respuesta A La Violencia Contra Niñas Y Mujeres Con Discapacidad En América Latina Y El Caribe Hispano*.
- Fons Valenciá Per La Solidaritat. (2022). “OTAVALO INCLUSIVO, COBIJA DE TODOS” [Documento no publicado]. CEPAM.

Iniciativa Spotlight, UNFPA y Humanity & Inclusion. (2021). *Prácticas Prometedoras En La Respuesta A La Violencia Contra Niñas Y Mujeres Con Discapacidad En América Latina Y El Caribe Hispano*.

Francisco, M., Hartman, M., y Wang, Y. (2020). Inclusion and special education. *Education Sciences*, 10(9), 1-17. <https://doi.org/10.3390/educsci10090238>

García Reyes, J., Piña Osorio, J. M., & Aguayo Rousell, H. B. (2019). Representaciones sociales sobre la persona con discapacidad de estudiantes de nivel superior en México. *Revista iberoamericana de educación*.

Geçkil, E., Kaleci, E., Cingil, D., y Hisar, F. (2017). The effect of disability empathy activity on the attitude of nursing students towards disabled people: a pilot study. *Contemporary Nurse*, 53(1), 82–93. doi:10.1080/10376178.2017.1292143

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo. (s.f). *Quienes somos*. <http://www.otavalo.gob.ec/gobierno.html>

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo. (2019, abril). Ordenanza que regula las políticas públicas con relación a las personas con discapacidad en el Cantón de Otavalo. *Gaceta Oficial*. [https://issu.com/gadotavalo/docs/abril\\_2019](https://issu.com/gadotavalo/docs/abril_2019)

Gobierno de Australia. (2013). *National Standards for Disability Services*. [https://www.dss.gov.au/sites/default/files/documents/05\\_2021/nsdsfullversion-may-2021.pdf](https://www.dss.gov.au/sites/default/files/documents/05_2021/nsdsfullversion-may-2021.pdf)

Gobierno de la República del Ecuador. (s.f.). 431 funcionarios públicos se sensibilizan en derechos de personas con discapacidad. *Juntos lo logramos*. <https://www.infancia.gob.ec/431-funcionarios-publicos-se-sensibilizan-en-derechos-de-personas-con-discapacidad/>

Gómez, L., Verdugo, M., Arias, B., & Iruetia, J. (2011). Evaluación de los derechos de las personas con discapacidad intelectual: estudio preliminar. *Psicología Conductual*, 19(1), 207-222.

Hayward, L., Fragala-Pinkham, M., Schneider, J., Coe, M., Vargas, C., Wassenar, A., ... y Torres, D. (2021). Examination of the short-term impact of a disability awareness training on attitudes toward people with disabilities: A community-based participatory evaluation approach. *Physiotherapy theory and practice*, 37(2), 257-270.  
<https://doi.org/10.1080/09593985.2019.1630879>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). Datos cantonales CENSO 2010 Otavalo. [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion\\_y\\_Demografia/CPV\\_aplicativos/datos\\_generales\\_cpv/10otavalo.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/CPV_aplicativos/datos_generales_cpv/10otavalo.pdf)

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). Encuesta Nacional de Empleo, desempleo y Subempleo. [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2022/Febrero-2022/202202\\_Mercado\\_Laboral.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2022/Febrero-2022/202202_Mercado_Laboral.pdf)

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). Ficha de cifras Generales del cantón Otavalo. [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/1004\\_OTAVALO\\_IMBABURA.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/1004_OTAVALO_IMBABURA.pdf)

Instituto Nacional de Estadística y Censos, INEC. (2019). Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género Contra las Mujeres. Boletín Técnico (ENVIGMU). [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Sociales/Violencia\\_de\\_genero\\_2019/Boletin\\_Tecnico\\_ENVIGMU.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Violencia_de_genero_2019/Boletin_Tecnico_ENVIGMU.pdf)



- Instituto para la Inclusion de las Personas con Discapacidad del Estado de Yucatán. (2020).  
MANUAL PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA DE LAS PERSONAS CON  
DISCAPACIDAD [Archivo PDF]. <http://discapacidad.yucatan.gob.mx/files/get/1466>
- Jackson, M. A. (2018). Models of disability and human rights: Informing the improvement of  
built environment accessibility for people with disability at neighborhood scale?.  
*Laws*, 7(1), 1-21. <https://doi.org/10.3390/laws7010010>
- Kolb, A., y Kolb, D. (2018). Eight important things to know about the experiential learning  
cycle. *Australian educational leader*, 40(3), 8-14.  
<https://learningfromexperience.com/downloads/research-library/eight-important-things-to-know-about-the-experiential-learning-cycle.pdf>
- Kulkarni, M., Gopakumar, K. V., y Patel, S. (2018). How effective are disability sensitization  
workshops? *Employee Relations*, 40(1), 58–74. doi:10.1108/er-08-2016-0165
- Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres. Registro  
Oficial Suplemento 175 de 05 de febrero de 2018. Asamblea Nacional de la República  
del Ecuador.
- Levine, J. (2020). A century of evolution of the accessibility concept. *Transportation research  
part D: transport and environment*, 83, 102309.  
<https://doi.org/10.1016/j.trd.2020.102309>
- Linares-García, J., Hernández-Quirama, A., y Rojas-Betancur, H. M. (2018). Accesibilidad  
espacial e inclusión social: experiencias de ciudades incluyentes en Europa y  
Latinoamérica. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 18(35), 115-128.  
<http://dx.doi.org/10.22518/usergioa/jour/ccsh/2018.2/a09>
- Lucas, K., Van Wee, B., y Maat, K. (2016). A method to evaluate equitable accessibility:  
combining ethical theories and accessibility-based approaches. *Transportation*, 43(3),  
473-490. <https://doi.org/10.1007/s11116-015-9585-2>

- Marín Carangui, L.B., y Torres Rodas, M.A. (2020). Garantía de derechos humanos de personas con discapacidad en el cantón Azogues provincia del Cañar de Ecuador. *Killkana Sociales*, 4(1), 21-28. [https://doi.org/10.26871/killkana\\_social.v4i1.618](https://doi.org/10.26871/killkana_social.v4i1.618)
- Mayor, S., y Salazar, C. (2019). La violencia intrafamiliar. Un problema de salud actual. *Gaceta Médica Espirituana*, 21(1), 96-105.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1608-89212019000100096&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212019000100096&lng=es&tlng=es).
- Mena, G., y Llontop, M. (2017) ¿Qué factores favorecen el conocimiento sobre los derechos de las personas con discapacidad?. *CASUS*, 2(3), 147-155.
- Ministerio de Inclusion Económica y Social. (s.f). Atención a Personas con Discapacidad.  
<https://www.inclusion.gob.ec/servicios-mies-para-personas-con-discapacidad/>
- Ministerio de Educación de Chile. (2016). Guía de apoyo técnico pedagógico: necesidades educativas especiales en el nivel de educativa parvularia.
- Ministerio de Salud Pública. (2022). Personas con discapacidad registradas en Otavalo.  
<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2018). Calificación de la discapacidad. Dirección Nacional de Normatización, MSP.
- Ministerio de Trabajo. (s.f). Ministerio del Trabajo. <https://www.trabajo.gob.ec/insercion-de-personas-con-discapacidades/>
- Ministerio del Trabajo. (s.f). <https://www.trabajo.gob.ec/insercion-de-personas-con-discapacidades/#>
- Mogro Peñaloza, N.M. (2017). La aplicación de las medidas de protección vulnera los derechos de las personas con discapacidad en el Distrito Metropolitano de Quito, sector Carapungo Zona 2, en el año 2016. Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Abogada. Carrera de Derecho. Quito: UCE. 72 p.

Morcillo Martínez, J.M., y Pérez Villar, J. (2018). VIOLENCIA DE GÉNERO CONTRA LAS MUJERES INMIGRANTES Y MUJERES CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL: LA DOBLE DISCRIMINACIÓN. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*, 3, 63-80. . doi: 10.17561/reid.m3.5

Nilholm, C., y Göransson, K. (2017). What is meant by inclusion? An analysis of European and North American journal articles with high impact. *European Journal of Special Needs Education*, 32(3), 437-451. <https://doi.org/10.1080/08856257.2017.1295638>

Núñez, N., Sánchez, L., Sotelo, V., Miranda, C., Mantilla, M., Galeano, L., y Moreno. M. (2019). Emprendimiento e innovación en personas con discapacidad en Colombia: estudio de casos. *AVFT Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica* Volumen 38, número 2.

<http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/4158/EmprendimientoyDiscapacidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ocampo, J. C. (2018). Discapacidad, inclusión y educación superior en Ecuador: El caso de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 12(2), 97-114. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-73782018000200097>

ONU Mujeres. (s.f). Hechos y cifras: Mujeres y niñas con discapacidad.

<https://www.unwomen.org/es/what-we-do/women-and-girls-with-disabilities/facts-and-figures#notes>

ONU Mujeres, (s.f). Mujeres y niñas con discapacidad. <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/women-and-girls-with-disabilities>

OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. (s.f.). Discapacidad.

<https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>

Organización Internacional del Trabajo. (2015). Estrategia y plan de acción para la inclusión de la discapacidad 2014-17: un doble enfoque de acciones transversales y específicas para las personas con discapacidad. Ginebra: OIT.

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---ifp\\_skills/documents/genericdocument/wcms\\_370773.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/genericdocument/wcms_370773.pdf)

Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2015). Guía para servidores públicos. Hacia un servicio incluyente para las personas con discapacidad [Archivo PDF]. <https://manizalessalud.net/wp-content/uploads/2015/03/guia-servidores-publicos-manejo-discapacidad.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2021, 24 noviembre). Discapacidad y salud.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

Pérez Medina, A. L., Gómez Rúa, N. E., López Arango, D. M., y Medina Ruiz, M. F. (2020).

Personas con discapacidad: Barreras de Acceso Al Empleo y algunas Alternativas de Inclusión en Colombia. *CES Derecho*, 11(2), 3–24.

<https://doi.org/10.21615/cesder.11.2.1>

Pérez, J. (2020). Acceso a la educación y factores de vulnerabilidad en las personas con discapacidad, *Voces De La Educación*, 5 (10), p. 59-74.

<https://www.revista.vocesdelaeducacion.com.mx/index.php/voces/article/view/242/210>

Phillips, B. N., Deiches, J., Morrison, B., Chan, F., y Bezyak, J. L. (2015). Disability Diversity Training in the Workplace: Systematic Review and Future Directions.

*Journal of Occupational Rehabilitation*, 26(3), 264-275.

Pico Barrionuevo, F. P., y Torres, S. S. (2017). Mejores prácticas empresariales de responsabilidad social en la inclusión de personas con discapacidad. Estudio de caso

en empresas de Ambato, Ecuador. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 7(14), 189-200. <https://doi.org/10.17163/ret.n14.2017.10>

Roth, D., Pure, T., Rabinowitz, S., y Kaufman-Scarborough, C. (2018). Disability Awareness, Training, and Empowerment: A New Paradigm for Raising Disability Awareness on a University Campus for Faculty, Staff, and Students. *Social Inclusion*, 6(4), 116-124.

Sánchez, J., y Díaz, A. (2016). Generar "comportamientos inclusivos" como herramienta para operativizar la inclusión. *Educación en Revista*, (59), 97-122. DOI: 10.1590/0104-4060.44690.

Secretaría Técnica Ecuador. (s.f). Misión Las Manueles.

<https://www.infancia.gob.ec/lasmanuelaslamisioncontinua/>

Tejada, J. (2021). Accesibilidad de las personas con discapacidad en España y Portugal: perspectiva jurídica. *Revista Jurídica de Investigación e Innovación Educativa*, (24), 93-114.

Tutuncu, O. (2017). Investigating the accessibility factors affecting hotel satisfaction of people with physical disabilities. *International Journal of Hospitality Management*, 65, 29-36. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.06.002>

UNFPA. (2018). MUJERES Y JÓVENES CON DISCAPACIDAD. Directrices para prestar servicios basados en derechos y con perspectiva de género para abordar la violencia basada en género y la salud y los derechos sexuales y reproductivos.

[Disability\\_Guidelines\\_in\\_Spanish.pdf](#) (unfpa.org)

UNFPA. (2019-2021). VISIBILIZAR, INCLUIR, PARTICIPAR ESTRATEGIA VIP: orientaciones para promover los derechos de las personas con discapacidad en el trabajo del fondo de población de las naciones unidas en América latina y El caribe.

<https://lac.unfpa.org/es/publications/visibilizar-incluir-participar-estrategia-vip-orientaciones-para-promover-los-derechos>

University of Massachusetts Amherst. (2018). Standards.

<https://guides.library.umass.edu/c.php?g=719645&p=5126968>

Valdivieso Miño, G., y Lalama Rovayo, R. (2018). Análisis de la Ley Orgánica de Discapacidades y otras disposiciones como apoyo a los procesos de inclusión. *Revista Puce*, (105). 385-410. ISSN: 2528-8156.

Vale, D. S., Ascensão, F., Raposo, N., y Figueiredo, A. P. (2017). Comparing access for all: disability-induced accessibility disparity in Lisbon. *Journal of Geographical Systems*, 19(1), 43-64. <https://doi.org/10.1007/s10109-016-0240-z>

Valenti, A. (2019). MANUAL PARA LA SENSIBILIZACIÓN Y ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN [Archivo PDF]. <https://bymbe.eu/media/bymbe-io2-es.pdf>

Vicepresidencia de la Republica del Ecuador. (2011). Módulo I: Educación Inclusiva y Especial [Archivo PDF]. [https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/07/Modulo\\_Trabajo\\_EI.pdf](https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/07/Modulo_Trabajo_EI.pdf)

World Health Organization, WHO. (2012). Understanding and addressing violence against women.

[http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/77432/WHO\\_RHR\\_12.36\\_eng.pdf?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/77432/WHO_RHR_12.36_eng.pdf?sequence=1)

Youth Do It. (s.f.). Sensitization. <https://www.youthdoit.org/themes/awareness-raising/sensitization/>

**ANEXO A: MÓDULO SOBRE ATENCIÓN INCLUSIVA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. GUÍA PARA SERVIDORES PÚBLICOS**





## MÓDULO SOBRE

# ATENCIÓN INCLUSIVA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



## Guía para servidores públicos

# GUÍA PARA SERVIDORES PÚBLICOS

Módulo sobre atención inclusiva  
para personas con discapacidad

**Universidad San Francisco de Quito**

---

Supervisora/ Cristina Crespo

Judy Baquero  
Andrea Delgado

Estudiantes de Psicología/

Emily Gaibor  
Andrea Mayorga  
Martín Oña  
Michelle Reisancho

**CEPAM**

---

Presidenta del directorio / Lilia Rodríguez

Asesora / Victoria César

Trabajadora social / Alexandra Rivas

**Municipio de Otavalo**

---

Alcalde de Otavalo / Mario Conejo

**Agradecimiento**

---

Estudiante de Educación con discapacidad / María Paula Guerrón

# ÍNDICE

---

**Introducción** 01

---

**1** **¿Quiénes son las personas con discapacidad?** 03

---

**2** **Lenguaje inclusivo no discriminante** 04

---

**3** **Discapacidad en cifras** 05

---

Estadísticas en Ecuador 06

Discapacidad en Ecuador 07

Estadísticas de personas con discapacidad  
en Otavalo 08

**4** **Tipos de discapacidad** 09

---

Discapacidad física 10

Discapacidad psicosocial 11

Discapacidad intelectual 12

Discapacidad sensorial 13

**5** **Mitos y verdades** 16

---

# ÍNDICE

---

<b>6</b>	<b>Accesibilidad</b>	<b>21</b>
<hr/>		
<b>7</b>	<b>Trato digno hacia personas con discapacidad</b>	<b>22</b>
<hr/>		
<b>8</b>	<b>Servicio incluyente a personas con discapacidad</b>	<b>24</b>
<hr/>		
	Habla con empatía	25
	¿Cómo puedo actuar con empatía?	26
	¿Te ha pasado?	27
	<b>Bibliografía</b>	<b>32</b>
<hr/>		

# INTRODUCCIÓN



Este módulo se ha desarrollado con el objetivo de ofrecer herramientas para que los servidores públicos del Municipio de Otavalo ofrezcan una atención inclusiva a personas con discapacidad. También pretendemos sensibilizar acerca de la realidad que experimenta este grupo de personas, para así generar un trato digno.

Este trabajo es resultado del esfuerzo mancomunado por parte de estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad San Francisco de Quito, el Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer (CEPAM, organización sin fines de lucro) y el Municipio de Otavalo.

Se tratarán temas como la discapacidad, sus tipos, el lenguaje inclusivo no discriminante, recomendaciones para el trato digno e inclusivo por parte de los servidores públicos, mitos existentes sobre la discapacidad y testimonios valiosos que generan una experiencia más vivencial.

Esperamos que los servidores públicos puedan aplicar las recomendaciones aquí incluidas, para dar una atención de calidad y prioritaria a estos grupos. Esto permitirá avanzar en la eliminación de los estigmas sobre la discapacidad y generar un cambio en toda la comunidad.



## LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR SALVAGUARDA LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

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



## LA ORDENANZA QUE REGULA LAS POLÍTICAS PÚBLICAS CON RELACIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CANTÓN OTAVALO

Art. 1.- Objeto.- Establecer políticas que permitan la igualdad de oportunidades a través de acciones a favor de todas las personas con cualquier tipo de discapacidad debidamente calificada por la autoridad sanitaria nacional; garantizar la plena vigencia, difusión y ejercicio de los derechos, establecidos en la Constitución y las Leyes de la República; y, mejorar la calidad de vida y evitar cualquier tipo de discrimen del que puedan ser sujetos, con la finalidad de que todas las personas con discapacidad accedan a los servicios que ofrezca la ciudadanía y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo -GADMCO.

(1) Constitución de la República del Ecuador . (2008). [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)


(1) GAD Municipal de Otavalo. (2019). Gaceta Oficial. [https://issuu.com/gadotavalo/docs/abril\\_2019](https://issuu.com/gadotavalo/docs/abril_2019)

## 1

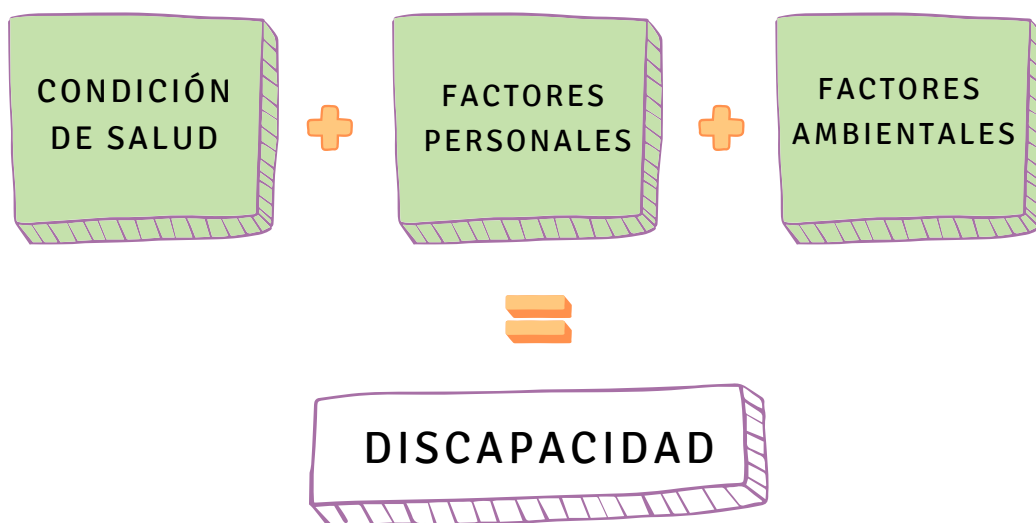
## ¿QUIÉNES SON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD?

Son aquellas personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.<sup>(1)</sup>

### DISCAPACIDAD

La discapacidad se agrava por las barreras que el entorno proporciona. 

La interacción entre un individuo y sus factores contextuales juega un rol esencial para definir mejor el concepto.



<sup>(1)</sup> OPS/OMS. (s/f). Discapacidad. Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad#:~:text=Las%20personas%20con%20discapacidad%20son,de%20condiciones%20con%20los%20dem%C3%A1s.>

## 2

## LENGUAJE INCLUSIVO NO DISCRIMINANTE

¿CÓMO NO  
REFERIRNOS?<sup>(2)</sup>

discapacitado, inválido,  
incapacitado, disminuido,  
persona con capacidades  
diferentes, enfermito.

invidente, cieguito

minusválido  
inválido  
paralítico  
lisiado  
impedido

sordomudo  
sordito

retrasado mental, deciente mental  
retrasado o mongolito

loco  
enfermo mental  
trastornado demente

FORMA  
CORRECTA<sup>(2)</sup>

✓ Persona con discapacidad o  
personas en situación de discapacidad

✓ Persona con discapacidad visual

✓ Persona con discapacidad física

✓ Persona con discapacidad auditiva

✓ Persona con discapacidad intelectual

✓ Persona con discapacidad psicosocial

<sup>(2)</sup> Barguil, A. (2020). El poder del lenguaje en la reivindicación de los derechos de las personas con discapacidad.  
<http://repositorio.udea.edu.co/handle/10495/17615>



## 3

## DISCAPACIDAD EN CIFRAS

## SABÍAS QUÉ...

La condición y/o situación de discapacidad en el mundo sigue creciendo debido al envejecimiento de la población, el aumento de enfermedades crónicas, los hechos violentos y los múltiples accidentes de tránsito que ocurren a diario.<sup>(3)</sup>



En septiembre del 2012, la Asamblea Nacional aprobó la Ley Orgánica de Discapacidades, en donde se establecen diferentes políticas públicas de bienestar económico y social dirigidas a las personas con discapacidad.<sup>(4)</sup>



(3) Informe mundial sobre la discapacidad. (2011). Banco Mundial y Organización Mundial de la Salud.

(4) Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (s. f.). Valores / Misión / Visión de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/valores-mision-vision/>

## ESTADÍSTICAS EN ECUADOR

De acuerdo con cifras del Consejo Nacional de Igualdad de discapacidades (CONADIS), en el país existen **471.205** <sup>(4)</sup> personas con discapacidad registradas hasta enero de 2022.

### Esto quiere decir que...



**3** de cada **100**  
ecuatorianos

tiene discapacidad, lo cual equivale al **2,6%** del total de la población.

### Tipos de discapacidad



FÍSICA	45.66%
INTELLECTUAL	23.12%
AUDITIVA	14.12%
VISUAL	11.54%
PSICOSOCIAL	5.55%



<sup>(4)</sup> CONADIS. (2022). Personas con discapacidad registradas en el registro nacional de discapacidad.  
<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

## DISCAPACIDAD EN ECUADOR



El CONADIS es la institución que garantiza los derechos de las personas con discapacidad y es la encargada de emitir los carnés de acuerdo al tipo y grado de discapacidad.<sup>(5)</sup>

### Beneficios del carnet

Atenciones prioritarias en salud, educación, cultura, deporte, recreación, turismo, vivienda, accesibilidad, tarifas preferenciales, exenciones arancelarias y del régimen tributario.



### Pasos para acceder al trámite:

CALIFICACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISIBLES O NO VISIBLES<sup>(6)</sup>

- 1 Solicitar cita de atención médica en los centros de salud públicos.
- 2 Llenar la Solicitud de Calificación de Discapacidad en página web del CONADIS.
- 3 Informe médico emitido por Ministerio de Salud Pública o IESS.
- 4 Exámenes complementarios y/o estudios de imagen.
- 5 Obtención del carnet en el Centro de Salud autorizado.

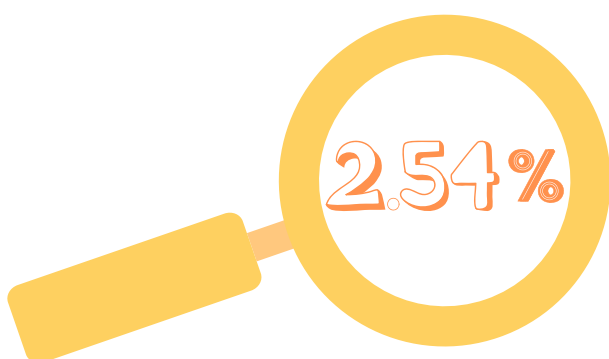
<sup>(5)</sup> Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (s. f.). Valores / Misión / Visión de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/valores-mision-vision/>

<sup>(6)</sup> Ministerio de Salud Pública. (s. f.). Calificación o Recalificación de Personas con Discapacidad. <https://www.salud.gob.ec/calificacion-o-recalificacion-de-personas-con-discapacidad-2/>

## ESTADÍSTICAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN OTAVALO <sup>(7)</sup>

En el cantón Otavalo hay **104.874** personas.

En este cantón existen **2.669** personas con discapacidad.



PERSONAS CON DISCAPACIDAD



### TIPOS DE DISCAPACIDAD: <sup>(7)</sup>

FÍSICA

38,48%

INTELECTUAL

22,41%

AUDITIVA

24,77%

VISUAL

10,45%

PSICOSOCIAL

3,90%



**Recuerda que...**

Los registros probablemente muestran una **infrarrepresentación** sobre las discapacidades **intelectual y psicosocial**, debido a los **obstáculos sociales e institucionales** para el diagnóstico de estas condiciones.

<sup>(7)</sup> Ministerio de Salud Pública. (2022). Personas con discapacidad registradas en Otavalo.  
<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>


## 4

## TIPOS DE DISCAPACIDAD

Como se mencionó anteriormente, existen diferentes tipos de discapacidad: físicas, psicosociales, intelectuales y sensoriales: visuales, auditivas y del lenguaje.

Cada uno de estos tipos pueden deberse a la genética, enfermedades durante el embarazo o discapacidades debido a ciertos accidentes.<sup>(8)</sup>

“He escuchado decir que todas las discapacidades se parecen. Muchas personas relacionan una discapacidad con la otra. Por ejemplo: Todas las personas en silla de ruedas son iguales”.

María Paula Guerrón, estudiante de Educación de la Universidad San Francisco de Quito, tiene osteogénesis imperfecta. 



Por eso, como servidor público es muy importante comprender las diferencias entre las discapacidades y establecer estrategias para atender a las personas de acuerdo a su necesidad.

<sup>(8)</sup> Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS. (2017). Guía para atención de personas con discapacidad en la salud rural. [https://familiavance.com/wp-content/uploads/2021/02/CONADIS-2017-Guia-para-atencion-de-personas-con-discapacidad-en-la-salud-rural\\_compressed\\_compressed\\_reduce.pdf](https://familiavance.com/wp-content/uploads/2021/02/CONADIS-2017-Guia-para-atencion-de-personas-con-discapacidad-en-la-salud-rural_compressed_compressed_reduce.pdf)

## DISCAPACIDAD FÍSICA

Estas personas poseen una condición en su cuerpo que dificulta el movimiento, desplazamiento y control de equilibrio. Algunas veces la discapacidad física no es visible; puede ser una condición en órganos internos como daño pulmonar, enfermedades renales o cardíacas.<sup>(8)</sup>

### Por ejemplo:

- Amputaciones: corte de una extremidad por diversos factores.
- Espina bífida: la medula espinal no termina de formarse y no se cierra.
- Osteogénesis imperfecta: fragilidad en los huesos y mayor probabilidad de fracturas.<sup>(8)</sup>

### En órganos internos:

- Problemas al corazón, como valvulopatía del corazón: fallo del funcionamiento de las válvulas del corazón.
- Al sistema respiratorio, como el asma: inflamación de las vías respiratorias.
- Al sistema genitourinario, como enfermedad poliquística renal: desarrollo de grupos de sacos llenos de líquidos (quistes) en los riñones.<sup>(8)</sup>



### Lo que se debería hacer:<sup>(9)</sup>

- ➡ Preguntar antes de ofrecer ayuda.
- ➡ No le hables como a un niño, la persona con discapacidad entiende su condición.
- ➡ Siempre pregunta si tú podrías movilizar su silla de ruedas si es que la tuviera.
- ➡ Sitúate a la misma altura de la persona y mírala de frente.
- ➡ Entiende que en ocasiones la discapacidad física no es visible.



<sup>(9)</sup>

Torres, E. (2021). Protocolo para la atención a mujeres con discapacidad víctimas de violencia. Madrid: Fundación CERMI mujeres.

## DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL

La condición de estas personas conlleva problemas mentales, se considera psicosociales porque se refiere a cómo el individuo afronta las situaciones sociales en el ámbito laboral, educativo o del hogar.<sup>(8)</sup> Pueden ser trastornos mentales orgánicos, psicóticos, trastornos del estado de ánimo, trastornos de ansiedad y trastornos de personalidad.<sup>(10)</sup>

### Por ejemplo:

#### Trastornos mentales orgánicos

- Demencia: deterioro de la memoria y los procesos de razonamiento.
- Síndrome de Tourette: se generan movimientos o sonidos no intencionales.

#### Trastornos psicóticos<sup>(8)</sup>

- Esquizofrenia: afectan la forma de pensar, de comportarse o de sentir.

#### Trastornos del estado de ánimo<sup>(8)</sup>

- Depresión: profundos sentimientos de tristeza, desinterés en actividades cotidianas y cansancio psicomotriz.

#### Trastornos de ansiedad

- Ansiedad generalizada: pensamientos repetitivos de estrés y quejas permanentes de nerviosismo.

#### Trastornos de personalidad

- Formas marcadas de comportamientos, pensamientos y sentimientos que perjudican a las personas a relacionarse socialmente.



### Lo que se debería hacer:<sup>(9)</sup>

- ➡ Se la debe tratar de forma natural.
- ➡ Concéntrate en la persona y no en su condición.
- ➡ Al explicar algo da más tiempo para su respuesta.
- ➡ Mayor flexibilidad en cualquier trámite.
- ➡ Facilitar información de manera clara y precisa.



<sup>(10)</sup> Consejo Nacional de Igualdades de Discapacidades. (2013). Guía sobre discapacidades. ISSUU. [https://issuu.com/patolara/docs/guiadefinitivade\\_discapacidad](https://issuu.com/patolara/docs/guiadefinitivade_discapacidad)

## DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Las personas con esta discapacidad pueden tener limitaciones en el conocimiento, pueden no comprender ideas complejas, resolver problemas, tomar decisiones o razonar.<sup>(8)</sup> Puede ser psicomotriz, de lenguaje, retraso o dificultades de coordinación al agarrar, escribir y sincronizar acciones ojo-mano.<sup>(10)</sup>

### Por ejemplo:

- Síndrome de Down: condición genética que afecta el desarrollo físico y mental.
- Cualquier tipo de retraso mental donde su coeficiente intelectual esté por debajo de 70 conlleva dificultades de aprendizaje y comprensión.

### Difícil adaptación a las normas sociales

No comprenden los estándares sociales o culturales, puede afectar a la participación social, a la comunicación y la independencia.<sup>(8)</sup>



### Lo que se debería hacer:<sup>(9)</sup>

- ➡ Ser paciente, no exigir una respuesta rápida.
- ➡ Dar un espacio tranquilo sin distracciones.
- ➡ Brindar información muy detallada y corta, repetir o escribir la información en un papel.
- ➡ No infantilizar y hablar con un tono de voz natural.



## DISCAPACIDAD SENSORIAL

Este tipo de discapacidad engloba diferentes aspectos: visual, auditiva y del lenguaje.

La **discapacidad visual** son problemas relacionados con la vista.<sup>(8)</sup> La persona puede ser invidente completamente o con visión parcial. Afecta al desplazamiento, la comunicación, y la ubicación del individuo.<sup>(10)</sup>

### Por ejemplo:

#### Dentro de las personas con ceguera:

- Personas con pérdida completa de visión.
- Personas que solo perciben una pequeña entrada de luz.
- Personas que solo pueden distinguir un objeto al estar muy cerca de ellos.

#### Dentro de las personas con baja visión:

- Personas que aun utilizando lentes tienen problemas para distinguir objetos a menos de tres metros.<sup>(8)</sup>

### Lo que se debería hacer:<sup>(9)</sup>

- ➔ Al acercarse a la persona es recomendable identificarse.
- ➔ Si la persona necesita ayuda para movilizarse especificar el cambio de entorno, si existen obstáculos o escalones.
- ➔ Tener paciencia, mayor sensibilidad, esperar una respuesta y no apurar.
- ➔ Si la persona es acompañada por un familiar, dirigirse a ambos y explicar cualquier requerimiento.



La **discapacidad auditiva** es cualquier deficiencia relacionada al oído y perjudica a la persona en su comunicación.<sup>(8)</sup>

### Por ejemplo:

- Hipoacusia: pérdida de la capacidad auditiva de forma parcial.
- Cofosis: pérdida total de la audición.<sup>(8)</sup>



### Lo que se debería hacer:

- ➔ Se debe preguntar cuál es la mejor forma de comunicarse con la persona.
- ➔ Evitar ambientes ruidosos.
- ➔ Comunicarse a menos de un metro.
- ➔ No infantilizar sus movimientos.<sup>(9)</sup>

La **discapacidad del lenguaje** son problemas en la comunicación verbal, donde la persona tiene dificultades al pronunciar, comprender y expresar verbalmente la información.<sup>(8)</sup>

### Por ejemplo:

- La persona no aprendió el lenguaje por pérdida auditiva antes de los tres años.
- Pueden ser adquiridas por lesiones cerebrales o afecciones en las cuerdas vocales.<sup>(8)</sup>

### Lo que se debería hacer:

- ➔ Comunicarse tranquilamente brindando espacios cortos entre oraciones.
- ➔ Si la persona no entiende, repetir la información o escribir en un papel.
- ➔ Ser paciente al escuchar.
- ➔ Evita gritar.<sup>(9)</sup>



## Cada discapacidad afecta de forma diferente si la persona...

Cuenta con recursos económicos suficientes.



Es hombre o mujer.

Vive en el campo o la ciudad.



Tiene apoyo del círculo social.



Tiene acceso a una atención médica adecuada.



Vive en un ambiente de violencia.

Estas diferencias se refuerzan mutuamente e inciden de manera importante en la discriminación que sufren estos colectivos.



## 5

## MITOS Y VERDADES

Los mitos sobre las personas con discapacidad alejan a quienes los escuchan y replican. Por eso, se debe erradicar cualquier **mito discriminatorio** y **creencias** que puedan perpetuar los estereotipos de personas con discapacidades y alentar a quienes promueven su bienestar.<sup>(11)</sup>

A continuación, encontrarás algunos mitos comunes sobre lo que piensa la gente acerca de las personas con discapacidad y lo que en realidad pasa:

## 1 LA DISCAPACIDAD ES UNA ENFERMEDAD

### En realidad...

La discapacidad no siempre involucra una enfermedad, de hecho, es algo más social que físico. Ya que, cuando la persona intenta interactuar con su entorno; encuentra barreras que limitan su participación plena y efectiva en la sociedad.



<sup>(11)</sup> Setume, S. (2016). Myths and Beliefs About Disabilities: Implications for Educators and Counselors. *Journal of Disability & Religion*, 20(1-2), 62-76. doi:10.1080/23312521.2016.1152938

## 2 SOLO UN PEQUEÑO NÚMERO DE PERSONAS VIVE CON UNA DISCAPACIDAD

### En realidad...

Aunque conozcas pocas personas con discapacidad dentro de tu círculo cercano, esta percepción es alejada de la realidad. Según el CONADIS, en el país existen 471.205 personas con discapacidad registradas a nivel nacional hasta enero de 2022.<sup>(12)</sup>



## 3 UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD NO PUEDE SER INDEPENDIENTE

### En realidad...

Como todos, son capaces de desarrollar su propia autonomía y disponer de oportunidades para vivir y participar en comunidades accesibles. Comúnmente debido al apoyo de su círculo social (familia, amigos) y ciertas organizaciones.<sup>(13)</sup>



<sup>(12)</sup> CONADIS. (2022). Estadísticas de Discapacidad.  
<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

<sup>(13)</sup> Puyalto, C. (2016). La vida independiente de las personas con discapacidad intelectual. Análisis de los apoyos y las barreras que inciden en la consecución de sus proyectos de vida.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=116004>

## 4 LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD NO PUEDEN TRABAJAR

### En realidad...

Según la ONU, en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, se debe proteger los derechos de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a condiciones de trabajo justas y favorables, y en particular a igualdad de oportunidades y de remuneración por trabajo de igual valor, a condiciones de trabajo seguras y saludables.<sup>(14)</sup>



## 5 TODAS LAS DISCAPACIDADES SON VISIBLES

### En realidad...

Las condiciones de salud pueden ser visibles o invisibles; temporales o de largo plazo; estáticas, episódicas o degenerativas; dolorosas o sin consecuencias.<sup>(15)</sup>



<sup>(14)</sup> ONU. (s/f). Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad.

<sup>(15)</sup> OMS. (2011). Informe Mundial de la Discapacidad. Organización Mundial de la Salud.

## 6 QUIENES VIVEN CON DISCAPACIDAD NO PUEDEN SER AGREDIDAS SEXUALMENTE

### En realidad...

Esta creencia invisibiliza el problema enorme que existe. Las mujeres y las niñas con discapacidad son discriminadas y sufren violencia de género y sexual, por ser mujeres y por ser personas con discapacidad. Así también los niños y adolescentes con discapacidad están expuestos a vivir situaciones de violencia sexual. <sup>(16)</sup>



### SABÍAS QUÉ... <sup>(16)</sup>

- ➔ Las personas con discapacidad son hasta **tres veces más** propensas a sufrir violencia física, sexual y emocional.
- ➔ El **19,2%** de la población femenina son mujeres y niñas con discapacidad.
- ➔ Las mujeres con discapacidad tienen hasta **10 veces más** probabilidades de experimentar violencia sexual.

<sup>(16)</sup> CONADIS y UNFPA. (s/f). Guía sobre derechos sexuales, reproductivos y vida libre de violencia para personas con discapacidad. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/05/GUIA-SOBRE-DERECHOS-SEXUALES-Y-REPRODUCTIVOS-Y-VIDA-LIBRE-DE-VIOLENCIA-PARA-PERSONAS-CON-DISCAPACIDAD.pdf>

## VIOLENCIA SEXUAL EN PERSONAS CON DISCAPACIDAD <sup>(16)</sup>

Las personas con discapacidad son más propensas a sufrir de violencia sexual debido a:

- ➔ Dificultades de comunicación y falta de un lenguaje apropiado.
- ➔ Menor o nula credibilidad al momento de denunciar.
- ➔ Poca comprensión o conciencia de que son víctimas.
- ➔ Poco conocimiento sobre sexualidad, relaciones personales y falta de oportunidades sociales.
- ➔ Dependencia de familiares y cuidadores, quienes pueden ser los perpetradores.
- ➔ Barreras estructurales y físicas que no permiten movilizarse.
- ➔ Según la discapacidad, resultan más difícil defenderse





## 6

## ACCESIBILIDAD

La accesibilidad es un derecho que busca la inclusión de todos los ciudadanos para que participen de manera activa en la comunidad, respetando su autonomía y dignidad.<sup>(18)</sup>

## TEN EN CUENTA QUE...

Las personas con discapacidad tienen derechos.<sup>(19)</sup>



Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro.<sup>(19)</sup>

Debes dirigirte de forma directa a las personas con discapacidad y no a su acompañante/intérprete, aunque sea quien responda.<sup>(19)</sup>



Debes evitar las excepciones innecesarias, no adoptar actitudes excluyentes, sobreprotectores, compasivas ni lastimosas.<sup>(17)</sup>



<sup>(17)</sup> IPEDEY. (2020). MANUAL PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. <http://discapacidad.yucatan.gob.mx/files/get/1466>

<sup>(18)</sup> Ipiña-García, O. I. (2019). Accesibilidad y sensibilización ciudadana en el espacio público. Bitácora Urbano Territorial, 29(1), 155-161.

<sup>(19)</sup> Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2015). Guía para servidores públicos. Hacia un servicio incluyente para las personas con discapacidad. <https://manizalessalud.net/wp-content/uploads/2015/03/guia-servidores-publicos-manejo-discapacidad.pdf>

## TRATO DIGNO HACIA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

### 1 BRINDAR UN TRATO RESPETUOSO Y DIFERENCIAL

- ➔ Ten en cuenta las necesidades de la persona con discapacidad, y ten una actitud receptiva y natural.

### 2 INFÓRMATE

- ➔ Intenta conocer, así sea de manera general, las barreras que enfrentan las personas con discapacidad y lo que puedes hacer tú para ayudar.



### 3 PREGUNTA ANTES DE AYUDAR

- ➔ "¿Necesitas ayuda? ¿Cómo puedo ayudarte?". Las personas con discapacidad pueden hacer muchas cosas solas, no asumas que necesitan ayuda y pregunta antes de ofrecerte.

### 4 NO SUBESTIMES O EXALTES

- ➔ Subestimar sus capacidades o exaltar sus logros "a pesar de..." acentúa la exclusión. Trata a los adultos como adultos, y llama a las personas por su nombre.

### 5 USA UN LENGUAJE INCLUSIVO

- ➔ Evita expresar frases discriminatorias y usa un lenguaje respetuoso. No hables únicamente con sus acompañantes ni ignores la presencia de la persona con discapacidad, permítele hablar por sí sola.

(20) IIPEDY. (2020). MANUAL PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. <http://discapacidad.yucatan.gob.mx/files/get/1466>

(21) Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2015). Guía para servidores públicos. Hacia un servicio incluyente para las personas con discapacidad. <https://manizalessalud.net/wp-content/uploads/2015/03/guia-servidores-publicos-manejo-discapacidad.pdf>

## 6 USA LA ESCUCHA ACTIVA

- ➔ Presta minuciosa atención a lo que la persona con discapacidad quiere comunicar, haz preguntas si algo no quedó claro y parafrasea lo que el otro dijo para asegurarte que entendiste con claridad.

## 7 BUSCA HERRAMIENTAS

- ➔ Si la interacción con la persona con discapacidad se ve complicada, busca la manera de facilitar la comprensión mutua. Puedes ayudarte de imágenes, lápiz y papel, entre otras, para hacer el mensaje muy claro.



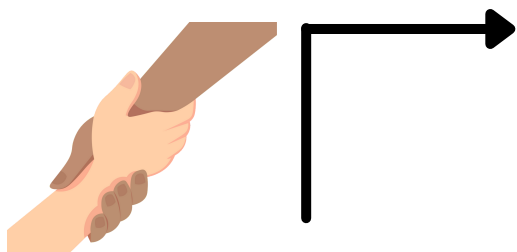
“Hay personas que no te preguntan si necesitas ayuda, solo asumen que la necesitas. Yo me muevo sola, soy súper independiente, pero a veces me empujan de la silla de ruedas y dicen “te estoy ayudando”, creen que soy mala con ellos porque les digo que no me toquen”.

María Paula Guerrón, padece de osteogénesis imperfecta

## 8

## SERVICIO INCLUYENTE A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

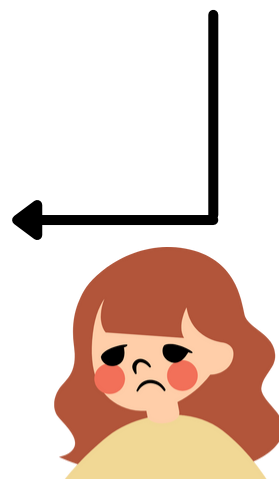
La idea es lograr la construcción de una sociedad más inclusiva\*, es deber de todos los servidores públicos brindar un servicio de calidad, con trato digno, que incluya a todos los ciudadanos.



Es la capacidad de "ponerme en los zapatos del otro" y entender sus sentimientos, pensamientos y comportamientos.<sup>(22)</sup>

## EMPATÍA vs. LÁSTIMA

Es un sentimiento que nace de la comprensión del dolor ajeno. La lástima puede sugerir condescendencia, la cual es una amabilidad forzada que sale del sentimiento de superioridad hacia otra persona.<sup>(23)</sup>



Sentirme mal por la discapacidad de una persona porque no me gustaría estar en su lugar es lástima y es condescendiente.

(22) We Are All Disabled. (2020). Stand in my shoes; could empathy be the key to changing perceptions of disability? <https://www.wearealldisabled.org/blog/stand-in-my-shoes-could-empathy-be-the-key-to-changing-perceptions-of-disability>

(23) Geçkil, E., Kaleci, E., Cingil, D., & Hisar, F. (2017). The effect of disability empathy activity on the attitude of nursing students towards disabled people: a pilot study. *Contemporary Nurse*, 53(1), 82–93. doi:10.1080/10376178.2017.1292143

## HABLA CON EMPATÍA <sup>(24)</sup>

### NO DIGAS...

"No se le nota mucho".

Pensamos que las personas con discapacidad tienen características físicas que los distinguen y que estas no son deseables.

"Tiene suerte de que no es tan terrible como en otros como él/ella."

Da a entender que tener una discapacidad es algo malo y que se prefiere "menos cantidad" de discapacidad.

"Agradezco que en nuestra familia todos estamos sanos."

Se ve a la discapacidad como una enfermedad indeseable.

"Eres muy valiente por lidiar con una discapacidad."

Nuevamente, da a entender que tener una discapacidad es algo terrible por lo cual atravesar.

"¿Qué se siente?  
¿Qué te pasó?"

Es válido querer aprender, pero las personas con discapacidad quieren hablar de algo más que su discapacidad, ya que su identidad no está definida por ella.

(24) Includeme.com. (2018). Frases discriminatorias que usamos sin pensar. (Entrevista a Eliana Tardío). <https://www.includeme.com/frases-de-discriminacion-que-usamos-sin-pensar/>

## ¿CÓMO PUEDO ACTUAR CON EMPATÍA?

En nuestra vida cotidiana podemos realizar pequeñas acciones que demuestran empatía por las personas con discapacidad.



Respetar los espacios dirigidos a ellos y dejarlos libres, como los estacionamientos para las personas con discapacidad y las rampas de acceso.

Céntrate en las capacidades de la persona y no en sus limitaciones, es importante que se sientan que su discapacidad no es el eje central de su vida.



Incluir a las personas con discapacidad en todo tipo de actividades, también las sociales.

Interésate en conocer sus expectativas, necesidades, sentimientos y gustos, eso fomentará la inclusión y mejorará el autoconcepto de las personas con discapacidad.



(25) CERMI. (2017). Cómo dirigirse adecuadamente a las PERSONAS con DISCAPACIDAD. [https://www.aspaym.org/pdf/publicaciones/7\\_guia\\_cermi\\_madrid.pdf](https://www.aspaym.org/pdf/publicaciones/7_guia_cermi_madrid.pdf)

(26) Espina Bífida. (2014). Empatía hacia la Discapacidad. <https://www.espina-bifida.org/empatia-hacia-la-discapacidad/>

## ¿TE HA PASADO?

Victoria trabaja en la Junta Cantonal de Protección de Otavalo, donde se reciben las denuncias por violencia de género. Ella es la encargada de rellenar los formularios de las denuncias cuando la denunciante está incapacitada por algún motivo.

Un día llegó Eugenia de 43 años de edad, una mujer con discapacidad auditiva por nacimiento. El motivo de su visita era realizar una denuncia en contra de su hermano menor, quien ejercía violencia física y económica sobre Eugenia, ya que debido a su discapacidad y la falta de recursos disponibles en las escuelas públicas para personas con discapacidad auditiva, le ha sido imposible independizarse económicamente de su familia.

Buenos días,  
¿en qué puedo  
ayudarle?



Eugenia puede comunicarse con libertad en lenguaje de señas, sin embargo, es difícil de entenderla cuando habla verbalmente, porque, al haber nacido con su discapacidad, no aprendió el lenguaje verbal. No obstante, eso no fue un impedimento para Victoria en atender la denuncia que quería presentar Eugenia.

Victoria decidió ayudarse de los documentos de identidad de Eugenia y de la información registrada en el sistema gubernamental para completar la información necesaria. Posteriormente, para los hechos sucedidos, le pidió a Eugenia que escribiera en el computador lo que quería decir, y gran parte de su comunicación fue por escrito.

En un inicio no fue sencillo llegar a ese consenso entre ambas, pero con un poco de paciencia, voluntad e ingenio, Victoria logró ofrecerle un trato digno a Eugenia. Es importante considerar las posibles alternativas y soluciones ante situaciones como esta para tener una atención más inclusiva.



**Soy una herramienta  
de comunicación.  
¡Úsame!**

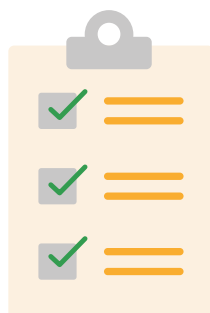
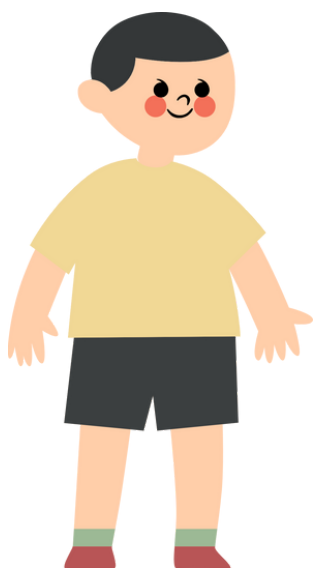


## ¿TE HA PASADO?

Esteban cuenta que, en alguna ocasión, Beatriz, una mujer de 55 años, víctima de abuso sexual con discapacidad visual, fue a hacer su declaración sobre el continuo abuso sexual que le ejercía su marido. Esteban supo como atender a Beatriz y con su voz le indicó dónde estaban ubicados los asientos y, sobre todo, pidió su consentimiento para poder tomarla del brazo y guiarla.

Beatriz necesitaba llenar ciertos papeles para que Esteban pudiera tomar su declaración, sin embargo, debido a su discapacidad esto no era posible, por lo tanto Esteban comunicó de manera oral las preguntas del formulario y acto seguido Beatriz comunicaba sus dudas y respuestas.

Buenos días,  
¿en qué puedo  
ayudarle?



Esteban supo atender todas las necesidades de Beatriz y jamás vio a su discapacidad como una barrera para hacer la declaración, más bien utilizó alternativas para ofrecerle un trato que se acomode a sus necesidades.



# LA INCLUSIÓN ES ASUNTO DE TODOS

Como servidor público, eres pieza clave en el proceso de inclusión de las personas con discapacidad. **¡Contribuye a crear un mundo más participativo!**



# BIBLIOGRAFÍA

- Barguil, A. (2020). El poder del lenguaje en la reivindicación de los derechos de las personas con discapacidad. <http://repositorio.udea.edu.co/handle/10495/17615>
- CERMI. (2017). Cómo dirigirse adecuadamente a las PERSONAS con DISCAPACIDAD. [https://www.aspaym.org/pdf/publicaciones/7\\_guia\\_cermi\\_madrid.pdf](https://www.aspaym.org/pdf/publicaciones/7_guia_cermi_madrid.pdf)
- CONADIS y UNFPA. (s/f). Guía sobre derechos sexuales, reproductivos y vida libre de violencia para personas con discapacidad. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/05/GUIA-SOBRE-DERECHOS-SEXUALES-Y-REPRODUCTIVOS-Y-VIDA-LIBRE-DE-VIOLENCIA-PARA-PERSONAS-CON-DISCAPACIDAD.pdf>
- CONADIS. (2022). Estadísticas de Discapacidad. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- CONADIS. (2022). Personas con discapacidad registradas en el registro nacional de discapacidad. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Consejo Nacional de Igualdades de Discapacidades. (2013). Guía sobre discapacidades. ISSUU. [https://issuu.com/patolara/docs/guiadefinitivade\\_discapacidad](https://issuu.com/patolara/docs/guiadefinitivade_discapacidad)
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS. (2017). Guía para atención de personas con discapacidad en la salud rural. [https://familiavance.com/wp-content/uploads/2021/02/CONADIS-2017-Guia-para-atencion-de-personas-con-discapacidad-en-la-salud-rural\\_compressed\\_compressed\\_reduce.pdf](https://familiavance.com/wp-content/uploads/2021/02/CONADIS-2017-Guia-para-atencion-de-personas-con-discapacidad-en-la-salud-rural_compressed_compressed_reduce.pdf)
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (s. f.). Valores / Misión / Visión de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (s. f.). Valores / Misión / Visión de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Espina Bifida. (2014). Empatía hacia la Discapacidad. <https://www.espinabifida.org/empatia-hacia-la-discapacidad/>
- Geçkil, E., Kaleci, E., Cingil, D., & Hisar, F. (2017). The effect of disability empathy activity on the attitude of nursing students towards disabled people: a pilot study. *Contemporary Nurse*, 53(1), 82–93. doi:10.1080/10376178.2017.1292143
- IPEDEY. (2020). MANUAL PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. <http://discapacidad.yucatan.gob.mx/files/get/1466>
- Incluyeme.com. (2018). Frases discriminatorias que usamos sin pensar. (Entrevista a Eliana Tardio). <https://www.incluyeme.com/frases-de-discriminacion-que-usamos-sin-pensar/>

- Informe mundial sobre la discapacidad. (2011). Banco Mundial y Organización Mundial de la Salud
- Ipiña-García, O. I. (2019). Accesibilidad y sensibilización ciudadana en el espacio público. *Bitácora Urbano Territorial*, 29(1), 155-161.
- Ministerio de Salud Pública. (2022). Personas con discapacidad registradas en Otavalo. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Ministerio de Salud Pública. (s. f.). Calificación o Recalificación de Personas con Discapacidad. <https://www.salud.gob.ec/calificacion-o-recalificacion-de-personas-con-discapacidad-2/>
- Minsalud. (2015). Registra, reconoce las capacidades para convertirlas en oportunidades. ¡La inclusión es asunto de todos!. <https://manizalessalud.net/wp-content/uploads/2015/03/guia-servidores-publicos-manejo-discapacidad.pdf>
- OMS. (2011). Informe Mundial de la Discapacidad. Organización Mundial de la Salud.
- ONU. (s/f). Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad.
- OPS/OMS. (s/f). Discapacidad. Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad#:~:text=Las%20personas%20con%20discapacidad%20son,de%20condiciones%20con%20los%20dem%C3%A1s.>
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2015). Guía para servidores públicos. Hacia un servicio incluyente para las personas con discapacidad. <https://manizalessalud.net/wp-content/uploads/2015/03/guia-servidores-publicos-manejo-discapacidad.pdf>
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2015). Guía para servidores públicos. Hacia un servicio incluyente para las personas con discapacidad. <https://manizalessalud.net/wp-content/uploads/2015/03/guia-servidores-publicos-manejo-discapacidad.pdf>
- Puyalto, C. (2016). La vida independiente de las personas con discapacidad intelectual. Análisis de los apoyos y las barreras que inciden en la consecución de sus proyectos de vida. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=116004>
- Setume, S. (2016). Myths and Beliefs About Disabilities: Implications for Educators and Counselors. *Journal of Disability & Religion*, 20(1-2), 62-76. doi:10.1080/23312521.2016.1152938
- Torres, E. (2021). Protocolo para la atención a mujeres con discapacidad víctimas de violencia. Madrid: Fundación CERMI mujeres.
- We Are All Disabled. (2020). Stand in my shoes; could empathy be the key to changing perceptions of disability? <https://www.wearealldisabled.org/blog/stand-in-my-shoes-could-empathy-be-the-key-to-changing-perceptions-of-disability>



**ANEXO B: MÓDULO SOBRE ATENCIÓN INCLUSIVA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. GUÍA PARA UN TRANSPORTE INCLUSIVO**





## MÓDULO SOBRE

# ATENCIÓN INCLUSIVA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



## Guía para un transporte inclusivo

# GUÍA PARA UN TRANSPORTE INCLUSIVO

Módulo sobre atención inclusiva  
para personas con discapacidad

**Universidad San Francisco de Quito**

---

Supervisora/ Cristina Crespo

Judy Baquero  
Andrea Delgado

Estudiantes de Psicología/

Emily Gaibor  
Andrea Mayorga  
Martín Oña  
Michelle Reisancho

**CEPAM**

---

Presidenta del directorio / Lilia Rodríguez

Asesora / Victoria César

**Municipio de Otavalo**

---

Alcalde de Otavalo / Mario Conejo

**Agradecimiento**

---

Estudiante de Educación con discapacidad / María Paula Guerrón  
Profesional de Necesidades Especiales USFQ / Pablo Barrera

# ÍNDICE

<b>Introducción</b>	<b>01</b>
-----	
<b>1 ¿Quiénes son las personas con discapacidad? (PCD)</b>	<b>03</b>
-----	
Estadísticas en Ecuador	
Discapacidad en Ecuador	
<b>2 Accesibilidad en el transporte urbano</b>	<b>04</b>
-----	
<b>3 Discapacidad para movilizarse y su impacto</b>	<b>05</b>
-----	
<b>4 Servicio incluyente a personas con discapacidad</b>	<b>06</b>
-----	
<b>5 Tipos de discapacidad</b>	<b>08</b>
-----	
Discapacidad física	09
Discapacidad psicosocial	11
Discapacidad intelectual	13
Discapacidad sensorial	15

# ÍNDICE

---



**Recomendaciones**

18

---

**Bibliografía**

20

---

# INTRODUCCIÓN



El objetivo de este módulo es dar herramientas para que los transportistas de Otavalo ofrezcan una buena atención a las personas con discapacidad y conozcan sobre su realidad.

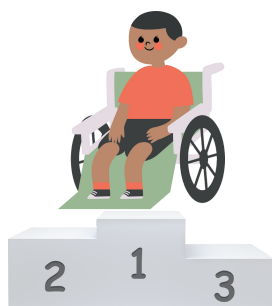
Este trabajo fue realizado por estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad San Francisco de Quito, el Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer (CEPAM, organización sin fines de lucro) y el Municipio de Otavalo.

Se hablará sobre la discapacidad, los efectos que tiene al momento de usar el transporte público, recomendaciones para los transportistas y los tipos de discapacidad.

Esperamos que el manual ayude a que el transporte sea un lugar más amigable para las personas con discapacidad.



## LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR CUIDA LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD



### El Art. 35. promete... <sup>(1)</sup>

- Brindar atención preferente y especializada a personas con discapacidad.
- Proteger a las personas más vulnerables.



## LA ORDENANZA QUE ORGANIZA LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CANTÓN OTAVALO, PIDE... <sup>(2)</sup>



- Permitir la igualdad de oportunidades.



- Garantizar los derechos que dice la Constitución y evitar la discriminación.



- Mejorar la calidad de vida.

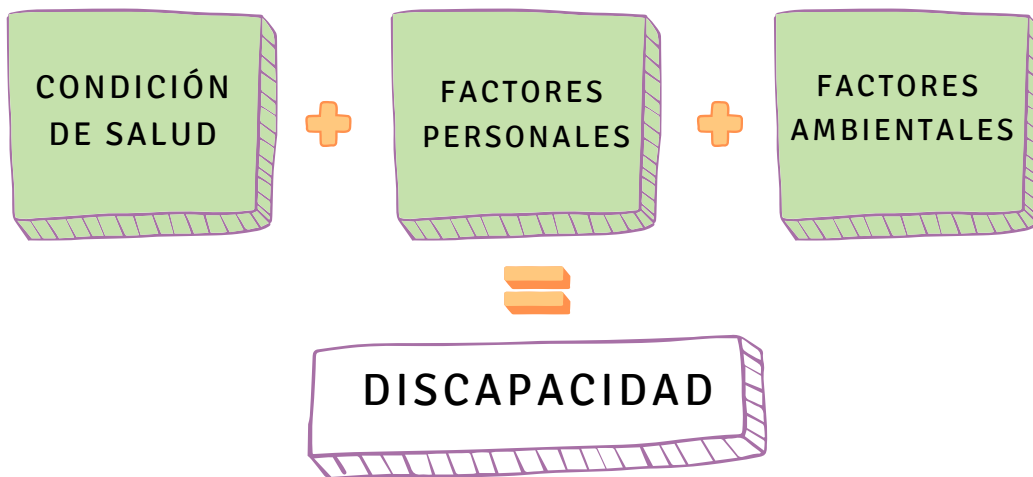
<sup>(1)</sup> Constitución de la República del Ecuador.(2008). [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)

<sup>(2)</sup> GAD Municipal de Otavalo. (2019). Gaceta Oficial. [https://issuu.com/gadotavalo/docs/abril\\_2019](https://issuu.com/gadotavalo/docs/abril_2019)

## 1

## ¿QUIÉNES SON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD? (PCD)

Personas que tienen **deficiencias** físicas, mentales o de los sentidos, que pueden dificultar su participación en igualdad de condiciones en la sociedad.<sup>(4)</sup>



3 de cada 100 ecuatorianos tienen una discapacidad<sup>(3)</sup>

2,6%



La discapacidad se agrava por las barreras que el entorno proporciona.

de las personas que viven en Otavalo tienen una discapacidad<sup>(5)</sup>

(3) CONADIS. (2022). Personas con discapacidad registradas en el registro nacional de discapacidad. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

(4) OPS/OMS. (s/f). Discapacidad. Organización Panamericana de la Salud.

(5) Ministerio de Salud Pública. (2022). Personas con discapacidad registradas en Otavalo. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

## 2

## ACCESIBILIDAD EN EL TRANSPORTE URBANO

La accesibilidad en el transporte es la facilidad de movilización de principio a fin, al igual que el trato digno al subir y bajar del vehículo.<sup>(6)</sup>

### TEN EN CUENTA QUE...

Las personas con discapacidad tienen derechos y merecen un trato respetuoso.<sup>(7)</sup>



Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro.<sup>(7)</sup>

Debes dirigirte de forma directa a las personas con discapacidad y no a su acompañante/intérprete, aunque sea quien responda.<sup>(6)</sup>



No debes adoptar actitudes excluyentes, sobreprotectoras, compasivas ni lastimosas.<sup>(8)</sup>

(6) Vega, P. (2006). La accesibilidad del transporte en autobús: Diagnóstico y soluciones. Colección Documentos; Serie Documentos Técnicos. Instituto de Mayores y Servicios Sociales, Madrid, España.

(7) Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2015). Guía para servidores públicos. Hacia un servicio incluyente para las personas con discapacidad. <https://manizalessalud.net/wp-content/uploads/2015/03/guia-servidores-publicos-manejo-discapacidad.pdf>

(8) IPEDEY. (2020). MANUAL PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. <http://discapacidad.yucatan.gob.mx/files/get/1466>



## 3

## DISCAPACIDAD PARA MOVILIZARSE Y SU IMPACTO

La sociedad **incapacita** a las personas con discapacidad por medio de barreras ambientales e interactivas.<sup>(9)</sup>

### BARRERAS AMBIENTALES<sup>(6)</sup>



Obstáculos físicos, sociales o del propio medio de transporte que impiden la participación de las PCD.

### BARRERAS INTERACTIVAS<sup>(6)</sup>

Falta de habilidad requerida para realizar ciertas actividades entre el personal de transporte y las PCD.



### EL IMPACTO DEL TRANSPORTE INACCESIBLE<sup>(9)</sup>

Las PCD utiliza el transporte para acceder a:



• **Educación**



• **Empleo**



• **Servicios de Salud**



• **Eventos Sociales**

Si no se brinda un servicio de calidad excluimos, demoramos y discriminamos a las PCD.

**¡Si tú no quieres llegar tarde, las personas con discapacidad tampoco!**

<sup>(9)</sup> Restrepo, J. (2017). Análisis de la accesibilidad en el transporte público para personas con discapacidad en la ciudad de Medellín [Título de Maestría, Universidad de Manizales].

## 4

## SERVICIO INCLUYENTE A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Es deber de todos brindar un servicio de calidad y trato digno. Debemos empezar aprendiendo la forma correcta de llamar a las personas con discapacidad.

### LENGUAJE INCLUSIVO NO DISCRIMINANTE <sup>(10)</sup>

**FORMA  
INCORRECTA**

**FORMA  
CORRECTA**

Discapacitado, inválido,  
incapacitado, disminuido.



Persona con  
discapacidad

Invidente, cieguito.



Persona con  
discapacidad visual

Minusválido, inválido,  
paralítico, lisiado, impedido.



Persona con  
discapacidad física

(10)

Barguil, A. (2020). El poder del lenguaje en la reivindicación de los derechos de las personas con discapacidad. <http://repositorio.udea.edu.co/handle/10495/17615>

## SERVICIO INCLUYENTE A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**FORMA INCORRECTA**

**LENGUAJE INCLUSIVO NO DISCRIMINANTE**<sup>(10)</sup>

**FORMA CORRECTA**

Sordomudo, sordito.



Persona con discapacidad auditiva

Retrasado mental, deficiente mental, retrasado o mongolito.



Persona con discapacidad intelectual

Loco, enfermo mental, trastornado, demente.



Persona con discapacidad psicosocial

(10)

Barguil, A. (2020). El poder del lenguaje en la reivindicación de los derechos de las personas con discapacidad. <http://repositorio.udea.edu.co/handle/10495/17615>

## 5

## TIPOS DE DISCAPACIDAD

“He escuchado decir que todas las discapacidades se parecen. Muchas personas relacionan una discapacidad con la otra. Por ejemplo: Todas las personas en silla de ruedas son iguales”.



María Paula Guerrón, estudiante de Educación de la Universidad San Francisco de Quito, tiene osteogénesis imperfecta.



"Se puede empezar a compartir con personas con discapacidad, involucrándonos con ellos y acompañándolos en su día a día, recordemos que la discapacidad es una respuesta social y NO una enfermedad"



Pablo Barrera, Consejero de Necesidades Especiales del Decanato de estudiantes de la Universidad San Francisco de Quito.



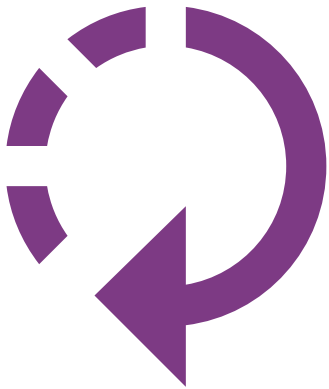
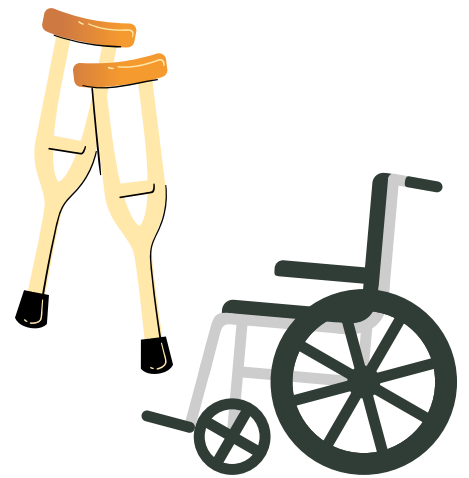
## DISCAPACIDAD FÍSICA

Dificultad en el movimiento,  
desplazamiento y control de equilibrio. <sup>(11)</sup>

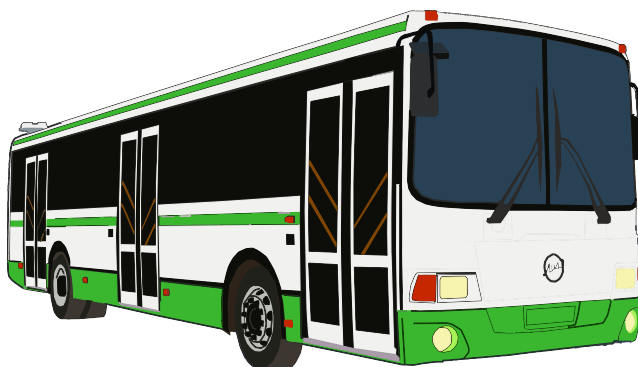


**Dificultades que experimentan las personas con discapacidad en el transporte público:**

- Pueden tener problemas para moverse en la silla de ruedas. <sup>(6)</sup>
- Dificultad para subir o bajar las gradas del bus (silla de ruedas, muletas, etc). <sup>(6)</sup>



- Transportarse con silla de ruedas en la ciudad puede resultar difícil. <sup>(6)</sup>
- Maniobrar la silla para dar la vuelta es complejo. <sup>(6)</sup>
- Abrir una puerta, pasar y cerrarla, en una silla de ruedas, toma mucho tiempo. <sup>(6)</sup>



<sup>(11)</sup> Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS. (2017). Guía para atención de personas con discapacidad en la salud rural. [https://familiavance.com/wp-content/uploads/2021/02/CONADIS-2017-Guia-para-atencion-de-personas-con-discapacidad-en-la-salud-rural\\_compressed\\_compressed\\_reduce.pdf](https://familiavance.com/wp-content/uploads/2021/02/CONADIS-2017-Guia-para-atencion-de-personas-con-discapacidad-en-la-salud-rural_compressed_compressed_reduce.pdf)

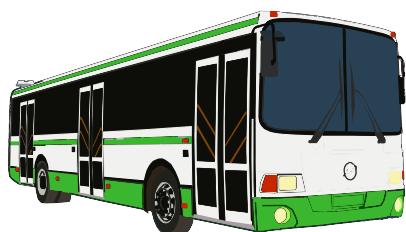
## DISCAPACIDAD FÍSICA

### Lo que se debería hacer:



- Pregunta antes de ofrecer ayuda (por ejemplo, antes de empujar su silla).<sup>(12)</sup>
- Sitúate a la misma altura de la persona y mírala de frente.<sup>(12)</sup>
- Entiende que en ocasiones la discapacidad física no es visible.<sup>(12)</sup>

¿Necesitas ayuda?



- Sé paciente y no arranques el bus antes de que la persona esté bien ubicada.<sup>(13)</sup>
- De ser necesario, ayuda a la persona a bajar de forma segura.<sup>(6)</sup>
- Sé comprensivo si se demoran en pagar la tarifa, no apurar ni enojarse.<sup>(6)</sup>

- Si no hay rampa de acceso, ayuda a subir y ubicarse a la persona.<sup>(13)</sup>
- Fíjate que la persona tenga acceso a los asientos preferentes.<sup>(6)</sup>



<sup>(12)</sup> Torres, E. (2021). Protocolo para la atención a mujeres con discapacidad víctimas de violencia. Madrid: Fundación CERMI mujeres.

<sup>(13)</sup> Pedraza, L., de Moraes, J., Rodríguez, M., y Sandoval, D. (2020). Accesibilidad e Inclusión en Transporte. Análisis en Ciudades Latinoamericanas. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Accesibilidad-e-inclusion-en-transporte-Analisis-en-ciudades-latinoamericanas-Mapas-de-viaje-Curitiba.pdf>

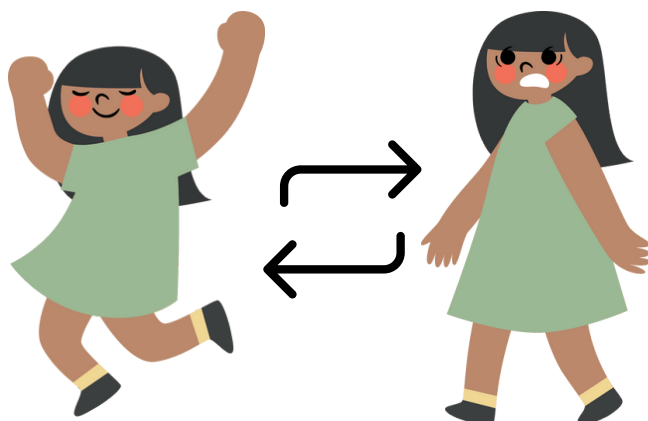
## DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL

Son problemas de salud mental que pueden existir por un tiempo o para siempre, lo que dificulta hacer una o más actividades del día a día.<sup>(11)</sup>



### Dificultades que experimentan las personas con discapacidad en el transporte público:

- Puede ser mucho más difícil de ver a simple vista o comprender qué es.<sup>(6)</sup>
- Pueden experimentar cambios de ánimo, miedo, escuchar voces o tener visiones.<sup>(6)</sup>
- Las personas no siempre comprenden la gravedad de su situación.<sup>(6)</sup>



@j\*ç?&#



- Son más vulnerables por el ruido o las multitudes.<sup>(6)</sup>
- Sufren por prejuicios de la gente.<sup>(6)</sup>
- Son acusados de "no tener nada" ya que su discapacidad no se puede ver.<sup>(6)</sup>

<sup>(11)</sup> Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS. (2017). Guía para atención de personas con discapacidad en la salud rural. [https://familiavance.com/wp-content/uploads/2021/02/CONADIS-2017-Guia-para-atencion-de-personas-con-discapacidad-en-la-salud-rural\\_compressed\\_compressed\\_reduce.pdf](https://familiavance.com/wp-content/uploads/2021/02/CONADIS-2017-Guia-para-atencion-de-personas-con-discapacidad-en-la-salud-rural_compressed_compressed_reduce.pdf)

## DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL

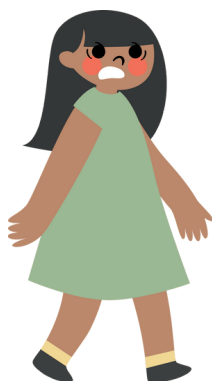
### Lo que se debería hacer:



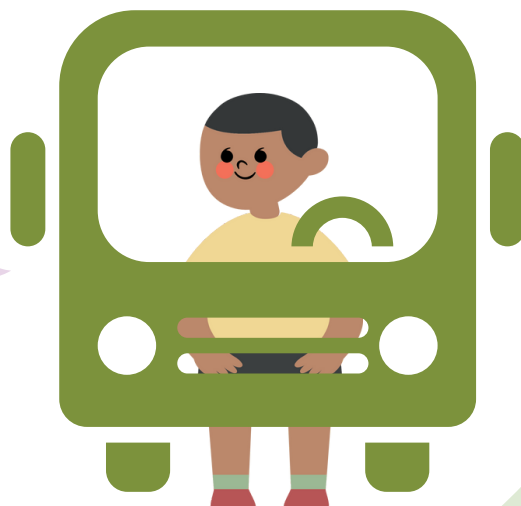
- Facilita información de manera clara y precisa.<sup>(11)</sup>
- Sé paciente y cortés al momento de cobrar.<sup>(13)</sup>
- Ayuda si otro pasajero le falta el respeto.<sup>(13)</sup>



- Se la debe tratar de forma natural.<sup>(11)</sup>
- Concéntrate en la persona y no en su condición.<sup>(11)</sup>
- Al explicar algo, da más tiempo para su respuesta.<sup>(11)</sup>



Buenos días, la tarifa es de 0,25ctvs. Tómese su tiempo para buscar el dinero, no hay presiones.





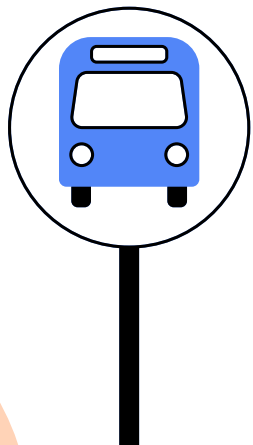
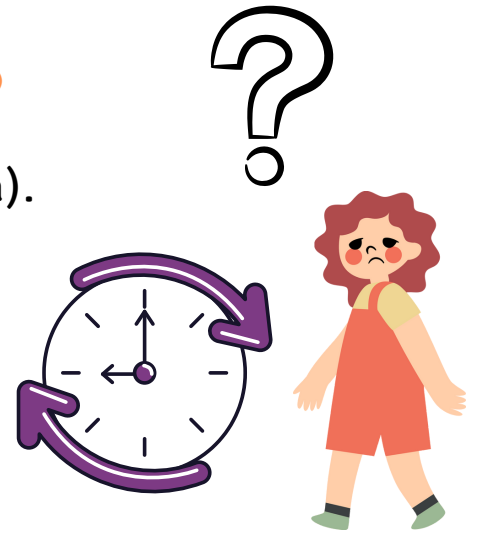
## DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Estas personas experimentan limitaciones en el conocimiento, pueden no comprender ideas complejas, resolver problemas, tomar decisiones o razonar.<sup>(11)</sup>



### Dificultades que experimentan las personas con discapacidad en el transporte público:

- Reconocer a personas, objetos y orientarse en el espacio y en el tiempo.<sup>(6)</sup>  
(Se confunde y se puede pasar su parada).
- Recordar información reciente y/o pasada.<sup>(6)</sup>



¡Nos hace perder el tiempo!



- Sentido de pérdida o desorientación.<sup>(6)</sup>
- Posibles problemas con el resto de pasajeros.<sup>(6)</sup>

- Problemas para pagar la tarifa y saber a dónde ir.<sup>(6)</sup>
- Entender y ejecutar órdenes sencillas y/o realizar tareas sencillas.<sup>(6)</sup>



## DISCAPACIDAD INTELECTUAL

### Lo que se debería hacer:



- Sé paciente, no exijas una respuesta rápida.<sup>(12)</sup>
- No le hables como a un niño, la persona con discapacidad entiende su condición.<sup>(12)</sup>



- Brinda información detallada y corta si la necesitan, repite o escribe la información en un papel.<sup>(12)</sup>

- Sé paciente y cortés al momento de cobrar.<sup>(6)</sup>
- El conductor le puede preguntar dónde desea bajarse para tener en cuenta e informarle.<sup>(6)</sup>



Buenos días, este bus se dirige hacia el parque, ¿le sirve o prefiere esperar a otro?



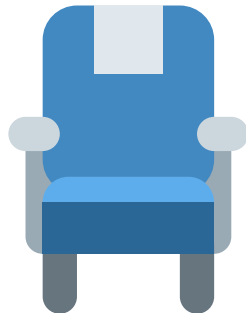
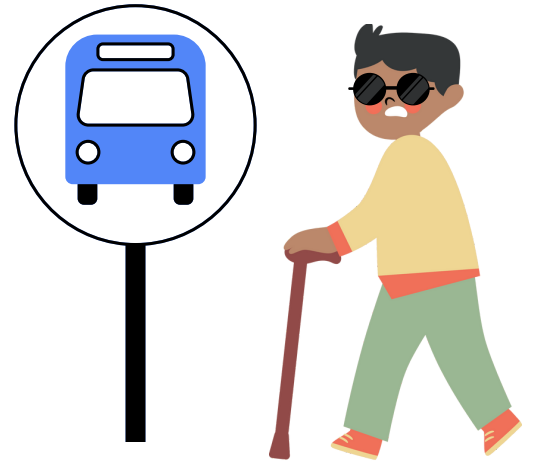
## DISCAPACIDAD SENSORIAL

La **discapacidad visual** son problemas relacionados con la vista. La persona puede ser invidente completamente o con visión parcial. <sup>(11)</sup>



### Dificultades que experimentan las personas con discapacidad en el transporte público:

- Afecta al desplazamiento, la comunicación, y la ubicación del individuo. <sup>(6)</sup>
- Puede que tomen el bus equivocado.
- Los auxiliares no dicen en voz alta la información. <sup>(6)</sup>



- Hay mucho ruido y no escuchan si es el bus correcto. <sup>(6)</sup>
- Es posible que se confunda y se tropiece al subir o bajarse. <sup>(6)</sup>
- No encuentran un asiento libre. <sup>(6)</sup>

- La radio está prendida con volumen alto y la persona no puede entender lo que está pasando. <sup>(6)</sup>
- Pueden equivocarse de parada. <sup>(6)</sup>



## DISCAPACIDAD SENSORIAL

### Lo que se debería hacer:



- Al acercarse a la persona es recomendable identificarse.<sup>(12)</sup>
- Si la persona necesita ayuda para movilizarse especificar el cambio de entorno, si existen obstáculos o escalones.<sup>(6)</sup>
- Tener paciencia, mayor sensibilidad, esperar una respuesta y no apurar.<sup>(12)</sup>

Buenos días, soy el conductor de este bus, ¿necesita ayuda para ubicarse o puede solo?



- Si la persona es acompañada por un familiar, dirigirse a ambos y explicar cualquier requerimiento.<sup>(12)</sup>
- El conductor le puede preguntar dónde desea bajarse para tener en cuenta e informarle.<sup>(6)</sup>

- Dar información correcta y hacerse entender.<sup>(12)</sup>
- Ayudarle con el pago correcto de la tarifa.<sup>(6)</sup>
- Estacionarse en la parada respectiva por seguridad de la PCD.<sup>(6)</sup>

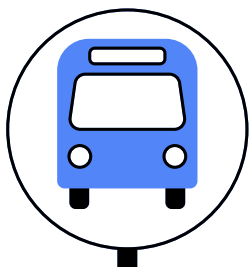


La **discapacidad auditiva** es cualquier deficiencia relacionada al oído y perjudica a la persona en su comunicación.<sup>(11)</sup>

### Lo que se debería hacer:



- Pregunta cuál es la mejor forma de comunicarse con la persona (puede ser por escrito).<sup>(12)</sup>
- No les trates como a niños.<sup>(12)</sup>



- Brinda más información y recursos visuales en el bus.<sup>(13)</sup>
- Tener letreros claros de las paradas, tarifas, etc.<sup>(13)</sup>

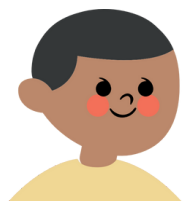
La **discapacidad del lenguaje** son problemas en la comunicación verbal, hay dificultades al pronunciar, comprender y expresar verbalmente la información.<sup>(11)</sup>



### Lo que se debería hacer:



- Comunicarse tranquilamente brindando espacios cortos entre oraciones.<sup>(12)</sup>
- Si la persona no entiende, repetir la información o escribir en un papel.<sup>(12)</sup>



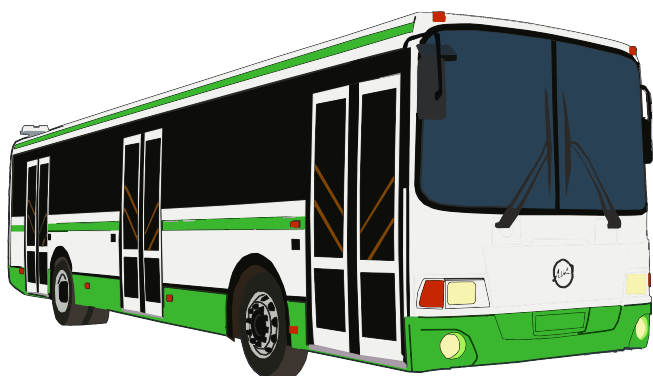
Buenos días, si tiene alguna molestia me puede escribir en esta libreta.

- Sé paciente al escuchar.<sup>(12)</sup>
- Evita gritar.<sup>(12)</sup>

## 6

## RECOMENDACIONES

- Es preferible que el conductor tenga el apoyo de un auxiliar, el cual puede ayudar a la PCD en las tareas necesarias. <sup>(6)</sup>
- Se pueden pegar infografías en el bus para concientizar a las demás personas. <sup>(13)</sup>
- Incluir mapas de las paradas y estaciones con información detallada y en letras visibles. <sup>(6)</sup>



¡Muchas veces la mayor barrera no es la discapacidad, sino el entorno!



- Respetar siempre las señales de tránsito, puede ser peligroso ir muy rápido (no frenar repentinamente o de golpe). <sup>(6)</sup>
- Si el bus va lleno, dar prioridad a la persona con discapacidad. <sup>(6)</sup>
- Asegurarse que todos los pasajeros que se deban bajar lo hagan antes de que empiecen a subir nuevos. <sup>(13)</sup>



¡Seamos parte de la solución y no del problema, brindemos autonomía e independencia a las PCD!



# LA INCLUSIÓN ES ASUNTO DE TODOS<sup>(14)</sup>

Eres pieza clave en el proceso de inclusión de las personas con discapacidad. **¡Contribuye a crear un mundo más participativo!**



(14)

Minsalud. (2015). Registra, reconoce las capacidades para convertirlas en oportunidades. ¡La inclusión es asunto de todos!. <https://manizalesalud.net/wp-content/uploads/2015/03/guia-servidores-publicos-manejo-discapacidad.pdf>

## BIBLIOGRAFÍA

- Barguil, A. (2020). El poder del lenguaje en la reivindicación de los derechos de las personas con discapacidad. <http://repositorio.udea.edu.co/handle/10495/17615>
- CONADIS. (2022). Personas con discapacidad registradas en el registro nacional de discapacidad. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS. (2017). Guía para atención de personas con discapacidad en la salud rural. [https://familiavance.com/wp-content/uploads/2021/02/CONADIS-2017-Guia-para-atencion-de-personas-con-discapacidad-en-la-salud-rural\\_compressed\\_compressed\\_reduce.pdf](https://familiavance.com/wp-content/uploads/2021/02/CONADIS-2017-Guia-para-atencion-de-personas-con-discapacidad-en-la-salud-rural_compressed_compressed_reduce.pdf)
- Constitución de la República del Ecuador.(2008). [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- GAD Municipal de Otavalo. (2019). Gaceta Oficial. [https://issuu.com/gadotavalo/docs/abril\\_2019](https://issuu.com/gadotavalo/docs/abril_2019)
- IPEDEY. (2020). MANUAL PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. <http://discapacidad.yucatan.gob.mx/files/get/1466>
- Ministerio de Salud Pública. (2022). Personas con discapacidad registradas en Otavalo. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Minsalud. (2015). Registra, reconoce las capacidades para convertirlas en oportunidades. ¡La inclusión es asunto de todos!. <https://manizalessalud.net/wp-content/uploads/2015/03/guia-servidores-publicos-manejo-discapacidad.pdf>
- OPS/OMS. (s/f). Discapacidad. Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad#:~:text=Las%20personas%20con%20discapacidad%20son,de%20condiciones%20con%20los%20dem%C3%A1s.>
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2015). Guía para servidores públicos. Hacia un servicio incluyente para las personas con discapacidad. <https://manizalessalud.net/wp-content/uploads/2015/03/guia-servidores-publicos-manejo-discapacidad.pdf>
- Pedraza, L., de Moraes, J., Rodríguez, M., y Sandoval, D. (2020). Accesibilidad e Inclusión en Transporte. Análisis en Ciudades Latinoamericanas. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Accesibilidad-e-inclusion-en-transporte-Analisis-en-ciudades-latinoamericanas-Mapas-de-viaje-Curitiba.pdf>
- Restrepo, J. (2017). Análisis de la accesibilidad en el transporte público para personas con discapacidad en la ciudad de Medellín [Título de Maestría, Universidad de Manizales].
- Torres, E. (2021). Protocolo para la atención a mujeres con discapacidad víctimas de violencia. Madrid: Fundación CERMI mujeres.
- Vega, P. (2006). La accesibilidad del transporte en autobús: Diagnóstico y soluciones. Colección Documentos; Serie Documentos Técnicos. Instituto de Mayores y Servicios Sociales, Madrid, España.



