

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



## FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

### CARRERA DE TURISMO

Tema: “La accesibilidad turística para personas con discapacidad física en los atractivos y servicios turísticos y su contribución al desarrollo del turismo inclusivo del cantón Montúfar provincia del Carchi en el año 2021”

Trabajo de titulación previa la obtención del  
título de Licenciada en Turismo

AUTOR: Hernández Ibujés María José.

TUTOR: Ing. Bolaños Tobar Dennys Andrés, MSc.

Tulcán, 2022



## CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que la estudiante Hernández Ibujés María José con el número de cédula 0401983218 ha elaborado el trabajo de titulación: “La accesibilidad turística para personas con discapacidad física en los atractivos y servicios turísticos y su contribución al desarrollo del turismo inclusivo del cantón Montúfar provincia del Carchi en el año 2021”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



f.....  
Ing. Bolaños Tobar Dennys Andrés, MSc.  
**TUTOR**



f.....  
Dr. Enriquez Montenegro César Armando, MSc.  
**LECTOR**

Tulcán, marzo de 2022

## AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de **Licenciada** en la Carrera de turismo de la Facultad de Industrias Agropecuarias y Ciencias Ambientales

Yo, Hernández Ibujés María José con cédula de identidad número 0401983218 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

f.   
.....

Hernández Ibujés María José  
AUTOR(A)

Tulcán, marzo de 2022

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Hernández Ibujés María José declaro ser autor/a de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: "La accesibilidad turística para personas con discapacidad física en los atractivos y servicios turísticos y su contribución al desarrollo del turismo inclusivo del cantón Montúfar provincia del Carchi en el año 2021" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

f. 

Hernández Ibujés María José  
AUTOR(A)

Tulcán, marzo de 2022

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer desde el fondo mi corazón a mis amigos quienes fueron parte importante de mi desarrollo académico gracias por cada palabra de apoyo por siempre estar ahí en momentos buenos y malos para lograr mi objetivo, por guiarme y enseñarme el camino correcto. A mi familia gracias por apoyarme y contribuir con un pedacito de arena para cada una de mis aventuras académicas. En especial quiero agradecer a mis padres quienes fueron parte importante durante este camino siempre apoyándome con el aspecto moral y económico y recalcando que todo esfuerzo tiene su recompensa y jamás olvidar de dónde vengo.

De igual forma quiero reconocer la ayuda brindada de mi tutor Msc. Dennys Bolaños quien me brindó su apoyo y conocimientos científico. Solo me queda decir gracias a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y cada uno de los docentes que durante cinco años me brindaron sus conocimientos,

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo quiero dedicar en especial a tres ángeles que están en el cielo, al inicio de esta aventura me incentivaron a seguir y luchar. Uno de ellos me instruyó a no dejarme rendir, en el corto tiempo que estuvo conmigo me enseñó a valorar cada aspecto de mi vida.

Dedico de igual manera a mis padres Mónica Ibujes y Carlos Hernández a mis hermanos, pero en especial a mi hermana Susana Ibujes por brindarme su apoyo incondicional y como no mis abuelos Carlos Armas y Piedad Ibujes quienes con su infinito amor y paciencia me ayudaron a seguir esta está de mi vida.

Un agradamimiento especial para mi tío Jesús Narváez quien sin tener lasos de sangre ha estado para mí en cada momento y me a brindando su apoyo económico y motivacional.

## ÍNDICE

I. PROBLEMA .....	19
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	19
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	20
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	21
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	22
1.4.1. Objetivo General.....	22
1.4.2. Objetivos Específicos .....	22
1.4.3. Preguntas de investigación .....	22
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	23
2.2. MARCO TEÓRICO .....	28
2.2.1. Accesibilidad Turística.....	28
2.2.2. Discapacidad.....	39
2.2.4. Servicios turísticos.....	44
2.2.5. Desarrollo Turismo inclusivo.....	47
2.2.6. Productos turísticos .....	53
III. METODOLOGÍA.....	55
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....	55
3.1.1. Enfoque.....	55
3.1.2. Tipo de Investigación .....	55
3.2. IDEA A DEFENDER.....	56
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	57
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS .....	60
3.4.1. Análisis Estadístico .....	60
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	65
4.1. RESULTADOS .....	65



4.1.2. Análisis de encuestas .....	65
4.2. DISCUSIÓN.....	143
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	147
5.1. CONCLUSIONES.....	147
5.2. RECOMENDACIONES .....	148
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	149
VII. ANEXOS.....	157

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Rampas de acceso a edificaciones e instalaciones.....	32
Figura 2. Franjas indicadoras visuales en puertas y mamparas transparentes.....	32
Figura 3. Sujeción de agarradera, bordillo y pasamanos.....	33
Figura 4. Ancho libre de corredores y pasillos.....	33
Figura 5. Escaleras para uso especial.....	34
Figura 6. Área de cabina y disposición panel de botones.....	34
Figura 7. Altura a nivel visual y operativo de elementos.....	35
Figura 8. Habitación simple con su área de aproximación, distribución básica.....	36
Figura 9. Baño para persona con discapacidad física.....	36
Figura 10. Plazas de estacionamiento a 30°.....	37
Figura 11. Restaurante accesible.....	38
Figura 12. Distribución de mesas y mostrador n restaurantes.....	39
Figura 13: Lugar de residencia.....	67
Figura 14. Facilidad de Acceso.....	68
Figura 15. Seguridad en los atractivos turísticos.....	68
Figura 16. Infraestructura adecuada en los atractivos turísticos.....	69
Figura 17. Señalética atractivos turísticos.....	70
Figura 18. Servicios básicos accesibilidad.....	70
Figura 19. Comodidad.....	71
Figura 20. Facilidad de acceso.....	73
Figura 21. Seguridad en los servicios turísticos.....	73
Figura 22. Infraestructura adecuada en los servicios.....	74
Figura 23. Señalética en los servicios.....	75
Figura 24. Cumplimiento de normativas en los servicios.....	75
Figura 25. Atención en los servicios turísticos.....	76
Figura 26. Profesionales capacitados (guías, guianza).....	79
Figura 27. Puntos de información.....	80
Figura 28: Nivel de accesibilidad de los atractivos turísticos.....	82
Figura 29. Cascada de Paluz.....	83
Figura 30. Lugar de estacionamiento (Cascada de Paluz).....	84
Figura 31. Rampas externas (Cascada de Paluz).....	84

Figura 32. Pasamanos (Cascada de Paluz).....	85
Figura 33. Vías peatonales (Cascada de Paluz). ....	85
Figura 34. Señalética informativa (Cascada de Paluz). ....	86
Figura 35. Señalética direccional (Cascada de Paluz). ....	86
Figura 36. Señalética preventiva (Cascada de Paluz). ....	87
Figura 37. Baños (Cascada de Paluz).....	87
Figura 38. Laguna del Salado. ....	88
Figura 39. Estacionamiento (Laguna del Salado). ....	89
Figura 40. Rampas externas (Laguna del Salado).....	89
Figura 41. Pasamanos (Laguna del Salado). ....	90
Figura 42. Gradass externas (Laguna del Salado). ....	90
Figura 43. Vías de circulación (Laguna del Salado).....	91
Figura 44. Señalética informativa (Laguna del Salado).....	91
Figura 45. Señalética direccional (Laguna del Salado).....	92
Figura 46. Señalética preventiva (Laguna del Salado). ....	92
Figura 47. Baños (Laguna del Salado).....	93
Figura 48. Bosque de los Arrayanes. ....	94
Figura 49. Lugar de estacionamiento (Bosque de los Arrayanes). ....	94
Figura 50. Pasamos (Bosque de los Arrayanes).....	95
Figura 51. Gradass externas (Bosque de los Arrayanes). ....	95
Figura 52. Vías de circulación (Bosque de los Arrayanes).....	96
Figura 53. Señalética informática (Bosque de los Arrayanes).....	96
Figura 54. Baños (Bosque de los Arrayanes).....	97
Figura 55. Gruta de La Paz. ....	98
Figura 56. Lugar de estacionamiento (Gruta de La Paz). ....	98
Figura 57. Rampas externas (Gruta de La Paz). ....	99
Figura 58. Pasamanos (Gruta de La Paz). ....	99
Figura 59. Gradass externas (Gruta de La Paz). ....	100
Figura 60. Vías de circulación (Gruta de La Paz).....	100
Figura 61. Señalética informática (Gruta de La Paz).....	101
Figura 62. Señalética direccional (Gruta de La Paz). ....	101
Figura 63. Señalética preventiva (Gruta de La Paz). ....	102
Figura 64. Baños (Gruta de La Paz).....	102
Figura 65: Iglesia Matriz.....	103

Figura 66. Rampas de ingreso (Iglesia Matriz). .....	103
Figura 67. Gradas externas (Iglesia Matriz). .....	104
Figura 68. Vías de circulación (Iglesia Matriz). .....	104
Figura 69. Señalética preventiva (Iglesia Matriz). .....	105
Figura 70. Nivel de accesibilidad de alojamiento. ....	108
Figura 71. Hotel colonial San Martin. ....	110
Figura 72. Acceso al hotel San Martin. ....	111
Figura 73. Circulación interna .....	111
Figura 74. Pasillos .....	112
Figura 75. Aseos comunes. ....	112
Figura 76. Circulación interna. ....	113
Figura 77. Mueblería interna. ....	113
Figura 78. Cuarto de baño. ....	114
Figura 79. Estacionamiento interno. ....	114
Figura 80. Gran Hotel San Francisco. ....	115
Figura 81. Acceso al hotel. ....	116
Figura 82. Puerta de ingreso. ....	116
Figura 83. Circulación interna. ....	117
Figura 84. Escaleras. ....	117
Figura 85. Pasillos. ....	118
Figura 86. Ventanas. ....	118
Figura 87. Mueblería de la habitación. ....	119
Figura 88. Cuarto de baño. ....	119
Figura 89. Estacionamiento. ....	120
Figura 90: Hostal Gabrielita. ....	121
Figura 91. Puerta de ingreso. ....	122
Figura 92. Pasillos. ....	122
Figura 93. Aseos comunes. ....	123
Figura 94. Circulación inter de la habitación. ....	123
Figura 95. Cuarto de baño. ....	124
Figura 96. Nivel de accesibilidad restaurantes. ....	128
Figura 97: Restaurante Parrilladas El Capulí. ....	129
Figura 98. Puerta de ingreso y escaleras. ....	130

Figura 99. Circulación interna, pasillos, mesas y sillas. ....	131
Figura 100. Cuarto de baño.....	131
Figura 101. Lugar de estacionamiento .....	132
Figura 102: Restaurante Casa el Arrayan. ....	133
Figura 103. Acceso y puerta de ingreso. ....	134
Figura 104. Gradadas dentro del lugar.....	134
Figura 105. Circulación interna. ....	135
Figura 106. Pasillos.....	135
Figura 107. Mesas, sillas, circulación por mobiliario. ....	136
Figura 108. Estacionamiento.....	136
Figura 109: Restaurante Gran Pionero.....	137
Figura 110. Acceso y puerta de ingreso. ....	138
Figura 111. Gradadas de ingreso. ....	138
Figura 112. Circulación interna. ....	139
Figura 113. Mesas, sillas, circulación mobiliaria.....	139
Figura 114. Baños y lavanos. ....	140
Figura 115. Lugar de estacionamiento. ....	140
Figura 116. Levantamiento de fichas hotel San Martin. ....	171
Figura 117. Levantamiento de fichas restaurante el Capulí.....	171
Figura 118. Levantamiento de fichas Casa el Arrayan. ....	172
Figura 119. Levantamiento de fichas restaurante el Pionero. ....	172

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación acerca de los tipos de discapacidad. ....	40
Tabla 2. Tipos y conceptos de discapacidad física. ....	41
Tabla 3. Cuadro de personas con discapacidad en el Cantón Montúfar. ....	42
Tabla 4. Facilidades de accesibilidad. ....	42
Tabla 5. Elementos del desarrollo del turismo inclusivo o accesible. ....	49
Tabla 6. Temas claves de turismo inclusión o accesible. ....	50
Tabla 7. Operacionalización de variable Independiente: Accesibilidad Turística. ....	57
Tabla 8. Operacionalización de variable Dependiente: Desarrollo del Turismo Inclusivo. ....	59
Tabla 9. Cálculos y porcentajes de personas ha encuestar. ....	64
Tabla 10. Atractivos y servicios turísticos del cantón Montúfar 2021. ....	64
Tabla 11. Lugar de residencia *Genero *Edad tabulación cruzada ....	65
Tabla 12. Lugar de residencia. ....	67
Tabla 13. Cuadro resumen de Productos turísticos. ....	72
Tabla 14. Cuadro resumen de Servicios turísticos. ....	77
Tabla 15. Profesionales capacitados (guías, guianza). ....	79
Tabla 16. Puntos de información. ....	80
Tabla 17. Porcentaje de accesibilidad. ....	82
Tabla 18. Plantilla de normas de accesibilidad para atractivos turismo del MINTUR. ....	82
Tabla 19. Cuadro resumen de atractivos turísticos. ....	106
Tabla 20. Cuadro de Resultados Atractivos turístico. ....	107
Tabla 21. Porcentaje accesibilidad sector alojamiento. ....	108
Tabla 22. Lista de normas de accesibilidad para alojamiento del INEN. ....	109
Tabla 23. Cuadro resumen de alojamiento. ....	125
Tabla 24. Cuadro de Resultados de Servicios de Alojamiento. ....	127
Tabla 25. Porcentaje de accesibilidad restaurantes. ....	128
Tabla 26. Plantilla de accesibilidad en restauración. ....	128
Tabla 27. Cuadro resumen de restauración ....	141
Tabla 28. Cuadro de Resultados Servicio de Alimentación ....	142

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Certificado o Acta del Perfil de Investigación .....	157
Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas .....	158
Anexo 3. Ficha de accesibilidad de atractivos turísticos .....	160
Anexo 4. Ficha técnica de servicio de alojamiento.....	161
Anexo 5. Ficha de servicios turísticos de alimentos y bebidas .....	165
Anexo 6. Encuestas. ....	169
Anexo 7. Trabajo de campo .....	171

## RESUMEN

La correcta accesibilidad brinda la inclusión de las personas con discapacidad permitiéndoles disfrutar de diversos sitios turísticos con sus familiares o amigos, esto siendo un aspecto positivo e innovador. La investigación se enfocó principalmente en las personas con discapacidad física y el análisis de la accesibilidad dentro de los atractivos y servicios turísticos. Se tiene en cuenta a este grupo de personas con necesidades espaciales debido a que no han sido consideradas como parte primordial de un desarrollo del turismo inclusivo que se está dando a conocer en distintas partes del mundo como parte de una sociedad sin barreras. Se pretende sensibilizar un cambio a través de la evaluación de los atractivos y servicios que posee el cantón Montufar verificando si se cumple con las normativas establecidas por entidades públicas como son INEN, CONADIS, MINTUR. En la parte metodológica se utilizó un enfoque cualitativo del tipo bibliográfico, descriptivo y de campo. Para el estudio se utilizó fichas de observación en las cuales se establecían las necesidades técnicas de una persona con incapacidad, se recolectó información primordial de los atractivos y servicios turísticos permitiendo conocer sobre la accesibilidad dentro de los mismos. De igual forma se realiza una encuesta que está dirigida hacia las personas con discapacidad física de diferentes asociaciones de la provincia del Carchi. Los resultados indican que la accesibilidad que existe dentro de los diversos atractivos y servicios turísticos del cantón es accesible con dificultad esto en consecuencia del desconocimiento de la normativa. En cuanto al desarrollo del turismo inclusivo los encuestados manifiestan que este tipo de turismo no es prospero ya que los productos turísticos y servicios no están aptos para ellos por ende se da una desigualdad de oportunidades dentro de la zona.

**Palabras claves:** accesibilidad turística, discapacidad física, atractivos y servicios turísticos, desarrollo del turismo inclusivo.



## ABSTRACT

The correct accessibility provides inclusion to people with disabilities and allows them to enjoy of various tourist sites with their family or friends, which is a positive and innovative aspect. The research focused mainly on people with physical disabilities and the analysis of accessibility within tourist attractions and services. People with special needs were taken into account because they have not been considered as a fundamental part of the development of inclusive tourism. This type of tourism is found in different parts of the world as part of a society without barriers. It is intended to raise awareness of a change through the evaluation of the attractions and services that Montúfar has. In this way, it is verified if the regulations established by public entities such as INEN, CONADIS, MINTUR are met. In the methodology, a qualitative approach of the bibliographic, descriptive and field type was used. For the study, observation sheets were used in which the technical needs of a person with a disability were established. Primary information was collected on tourist attractions and services, allowing us to know about their accessibility. In addition, a survey is carried out that is directed towards people with physical disabilities from different associations in the province of Carchi. The results indicate that accessibility to various tourist attractions and services in the canton presents some difficulty due to ignorance of the regulations. Regarding the development of inclusive tourism, the respondents state that this type of tourism is not prosperous since the tourist products and services are not suitable for them, therefore, there is an inequality of opportunities in the area.

**Keywords:** tourist accessibility, physical disability, tourist attractions and services, development of inclusive tourism.

## INTRODUCCIÓN

La accesibilidad turística busca implementar acciones para que los turistas con incapacidad y sus acompañantes puedan acceder y disfrutar de la oferta turística de forma autónoma, cómoda y segura. Este tipo de accesibilidad segura dentro de los espacios turísticos estimula la generación de nuevos productos el desarrollo financiero, social, adquisición de conocimientos nuevos para la atención de personas con discapacidad física fomentado la inclusión de este grupo de personas con el resto de la sociedad. El estudio está constituido por varios capítulos que muestran su propósito dentro del desarrollo de la investigación.

Capítulo I se plantea las causas a nivel macro, meso y micro del problema de investigación y su formulación. A su vez se realiza la justificación en la cual abarca la importancia la factibilidad y los beneficiarios de la investigación. Dentro de este capítulo también se originan los objetivos tanto general como específicos y las preguntas de investigación estos elementos trazan el alcance y la delimitación del estudio en proceso.

Capítulo II comprende la fundamentación teórica, en primer lugar, se encuentran los antecedentes investigativos en donde se describen 7 investigaciones de diferentes autores que cuenta con similitud a nuestras variables de investigación como son la accesibilidad y el desarrollo del turismo inclusivo. En segundo lugar, el marco teórico, dentro de esta fase se realiza la búsqueda de información por medio de fuentes bibliografías, sitios web, libros, y artículos científicos mismo que ayudaron al desarrollo de cada una de las variables planteadas en la investigación.

Capítulo III aborda la metodología de investigación, el enfoque el cual está en caminado al aspecto cualitativo debido al manejo de la idea a defender estableciendo las variables de estudio, los tipos de investigación son bibliográfica, descriptiva y de campo, los métodos planteados en el estudio son no experimental, probabilística, estratificado. En cuanto a la recolección de información se utilizaron dos herramientas la ficha de observación y la encuesta dirigida a los atractivos, servicios turísticos y personas con discapacidad física.

Capítulo IV se establecen los resultados y la discusión de la investigación. Los resultados obtenidos en la recolección de información, en la primera variable se utilizó fichas de observación que luego de tener el contenido se procedió al análisis de cada una de ellas. En cuenta a la encuesta sus datos se analizaron por medio software estadístico denominado SPSS el cual contribuyo a determinar el desarrollo del turismo inclusivo.

Capítulo V se establecen las conclusiones y recomendaciones las mismas que se generaron a través de los resultados obtenidos durante la ejecución de la investigación.

Capítulo VI y VII dentro de estos capítulos se encuentran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación. Respecto a las referencias se citaron antecedentes y conceptos de importancia dentro de la investigación. Los anexos que se muestran son documento de planificación, fichas de observación, encuestas, fotografías del proceso de desarrollo del estudio.

## **I. PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El turismo durante el tiempo se ha convertido en una herramienta económica importante que permite el desarrollo del sector en donde se lo practica, manteniendo la riqueza del patrimonio natural, cultural y gastronómico de diversos países, regiones. El desarrollo mundial ha permitido que el turismo sea más exigente al momento de buscar ofertas debido a que el turista exige servicios de calidad que vayan congruentemente con el precio y las necesidades establecidas por el cliente.

Sin embargo, se logra identificar que, a pesar de la evolución del turismo, no se ha podido direccionar apropiadamente hacia las personas con discapacidades especiales, a través de diversas herramientas e instrumentos se quiere dar una promoción que facilite al consumidor adquirir un servicio de una manera eficaz y brindar seguridad al turista.

La Organización Mundial del Turismo en año 2016 en su publicación “Turismo para todos: Promover la Accesibilidad Universal”, menciona que el turismo accesible en años recientes se ha convertido en un mecanismo de inclusión para las personas con discapacidad o movilidad reducida.

Por lo cual, la OMT promueve ajustar las normativas e infraestructura de los destinos y servicios turísticos a nivel mundial. Estos progresos prometen comodidad a las personas en sus viajes y compensaran sus necesidades con el fin de promover el bienestar y calidad de vida e inclusión, en especial a personas con discapacidades físicas como sensoriales (Fernández, Grünewald, & Barbeito, 2016).

El Consejo Nacional para la Igual de Discapacidades más conocido como CONADIS muestra en sus datos estadísticos que Ecuador posee 474.484 personas con discapacidades especiales como son: físicas, intelectual, auditiva, visual y psicosocial que forman parte de nuestra población.

El Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR) mediante convenios interinstitucional con el CONADIS y la Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF) promueven la accesibilidad universal para el sector turístico del país, ejecutando acciones que ayuden a la integración social de las personas con discapacidad. Dicha acción alineada a la labor que realiza la OMT y de sus estados miembros para que todos los destinos sean accesibles (Lopez Brunett & Luna Vergara, 2017).

Sin embargo, se puede evidenciar que en varios atractivos turísticos no se ha desarrollado un turismo inclusivo, lo cual impide la accesibilidad de las personas. Tener una discapacidad no

debe ser un impedimento para poder viajar y disfrutar de los diferentes atractivos que posee nuestro país.

En el Cantón Montúfar que registran 848 personas con discapacidad: 41,39% física, 25,12 % auditiva, 12,26 % visual, según CONADIS. Este cantón, se encuentra ubicado en la provincia del Carchi, al norte del Ecuador, este sitio posee una variedad de atractivos turísticos de manifestaciones culturales y sitios naturales, que desconocen los turistas nacionales y extranjeros. Uno de los principales problemas para los atractivos y servicios turísticos de Montúfar es el desconocimiento o desactualización en el tema de turismo inclusivo, que en la actualidad es de importancia para dar a conocer al cantón a nivel nacional e internacional. Los lugares turísticos más promocionados y visitados por turistas nacionales y extranjeros son: el Bosque de los Arrayanes, Cascada de Paluz, Gruta de La Paz, Laguna del Salado, estos sitios turísticos son propicios para disfrutar de la naturaleza en su estado natural, el canto de las aves, se puede respirar aire puro y es posible realizar ciclismo, camping, paseos en caballo; También cuenta con el Centro histórico de San Gabriel, monumento al Procerato del Trabajo. En cuanto a la accesibilidad en cada uno de los atractivos, el cantón, cuenta con una carretera asfaltada (Panamericana Norte) y cientos de kilómetros de una red secundaria construida por el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Provincial. En cuanto al aspecto de transporte existen líneas de buses, camionetas y taxis que hacen recorridos por toda la ciudad. Las personas con discapacidad no pueden ingresar a estos sitios en su mayoría, ya que no se cuentan con las facilidades de accesibilidad necesarias para ellos. Un ejemplo claro es que en las señaléticas no cuentan con un sistema braille para las personas no videntes, de igual forma los sitios no cuentan con guías especializados para afrontar diferentes tipos de discapacidades.

Se debe buscar el desarrollo de los atractivos que posee el cantón, fomentando el turismo inclusivo, para motivar a más personas a que visiten y conozcan de cada espacio que Montúfar les puede ofrecer. Para la realización de esta investigación se tomarán en cuenta los atractivos y servicios turísticos que se encuentren registrados en MINTUR.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La escasa accesibilidad turística para personas con discapacidad física a los atractivos y servicios turísticos del cantón Montúfar, limita la afluencia de personas con esta condición, lo que provoca un subdesarrollo del turismo inclusivo, en el año 2021.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La accesibilidad en la actualidad es uno de los pilares más importantes, ya que permite que las personas con discapacidad logren sentirse parte de la sociedad, es por eso que se trata de fomentar un turismo inclusivo en donde no existan barreras que impidan disfrutar de los atractivos que posee un destino.

Fernández (2009) menciona que:

El segmento de mercado que integran las personas que padecen algún tipo de discapacidad está cobrando relevancia cada vez mayor para el turismo. El elevado número de efectivos que integran este segmento de mercado, así como su potencial de crecimiento, unido a su creciente participación en el mercado turístico, nos ha llevado a su consideración como oportunidad de negocio para el sector turístico. Por ello, es importante conocer las necesidades y deseos de las personas discapacitadas en su comportamiento como turistas, tratando de perfilar una oferta turística, cuyo contenido esté adaptado a las mismas, a su vez, que contribuya a dar una mayor satisfacción a los turistas discapacitados y una mayor competitividad a las empresas turísticas (p.1).

Un mercado inclusivo permite que un atractivo o destino se hagan conocer por sus servicios dirigidos a personas con algún tipo de discapacidad, en donde obtendrá bienestar y confort desplazándose de una manera acorde a sus necesidades.

En Ecuador se ha logrado observar cómo varias provincias han optado por desarrollar el turismo inclusivo, estableciendo circuitos que aborden atractivos culturales, naturales y de aventura en cada destino. Este proyecto determinará si los atractivos o recursos turísticos que posee en el cantón Montúfar están aptos para recibir personas con distintas capacidades para desplegar un turismo inclusivo que no impidan una vida normalizada.

La accesibilidad a los diferentes atractivos del cantón logrará un desarrollo tanto económico como una imagen turística positiva. Para obtener un ambiente adecuado para un turista con discapacidad física es preciso implementar facilidades adecuadas que permitan que la parte de infraestructura como en la parte operativa logren una interacción e interpretación apropiada permitiendo que las personas con discapacidad puedan desplazarse y conseguir conocer los sitios de interés. Además, las distintas partes gubernamentales comprenderán la importancia del turismo accesible que trata de incluir a estas personas en nuestra sociedad mejorando la calidad de vida de esta población y su familia

## **1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### 1.4.1. Objetivo General

Analizar la accesibilidad turística para personas con discapacidad física en los atractivos y servicios turísticos del cantón Montúfar para el apoyo del desarrollo del turismo inclusivo.

### 1.4.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente las variables de estudio para entender de mejor manera la amplitud de la investigación.
- Identificar el cumplimiento de las normativas establecidas por INEN y MINTUR sobre accesibilidad turística dirigidas a personas con discapacidad física en los atractivos y servicios turísticos para establecer su estado actual.
- Diagnosticar el desarrollo del turismo inclusivo en los atractivos y servicios turísticos del cantón Montúfar para la determinación de la integración de las personas con discapacidad física.

### 1.4.3. Preguntas de investigación

- ¿Se cumple con las normativas establecidas por el INEN y MINTUR sobre accesibilidad turística para personas con discapacidad física en los atractivos y servicios turísticos del cantón Montúfar?
- ¿Cómo está el desarrollo actual del turismo inclusivo dentro de los atractivos y servicios del cantón Montufar?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para la presente investigación se realizó una búsqueda de proyectos relacionados con la vigente investigación a nivel internacional y nacional de los cuales se ha tomado en cuenta los siguientes:

La presente investigación de Guerrero (2019), hace referencia a “La evaluación de la accesibilidad turística para personas con discapacidad física en los servicios turísticos de Tulcán”, se tomó a este grupo de personas ya que nos manifiesta que no son considerados piezas claves para el desarrollo del turismo, para lo cual se determina promover un cambio en la idea de conocimientos y en la práctica diaria de la ciudad. En esta investigación se realizó encuestas y además visito a los servicios turísticos como: alojamiento, restauración, transporte público urbano, para recolección de la información de estos sitios se utilizó fichas de observación para evaluar las condiciones que posee el servicio en cuanto a las condiciones de accesibilidad. Los resultados que se obtuvieron reflejan que la accesibilidad turística para personas con discapacidad física mayormente es accesible con dificultad con un 69,7%. Las cifras radican en el desconocimiento y la practica deficiente sobre la accesibilidad y normas INEN.

El estudio del mismo modo indica el limitado criterio de prestadores de servicios y ciudadanía sobre el tema accesibilidad. Por ende, se cree que todas las acciones deben encaminarse al desarrollo de una población equitativa dentro de los servicios turísticos.

La investigación realizada nos indica que el autor utilizo un enfoque cualitativo por ende se utilizó encuestas y fichas técnicas que fueron dirigidas a los servicios de alojamiento y restauración este tipo de métodos permitió la recolección de datos para conocer el estado de los servicios turísticos que existen en la ciudad de Tulcán, los tipos de investigación utilizados son bibliográficos, de campo, descriptiva. Para la realización de encuestas se tomó 65 personas en cuenta. Como conclusión de la investigación los análisis arrojaron que el personal de los servicios si cuentan con conocimiento de accesibilidad y los servicios cuentan con un 67% de facilidades de accesibilidad con dificultad para personas con discapacidad física.

Según Orozco (2016), en su tema “Condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad a los servicios turísticos en el parque ecológico recreativo Lago Agrio, Sucumbíos” nos permite conocer que el turismo para todos está orientado principalmente a posibilitar la inclusión de las personas con discapacidad a las diferentes actividades turísticas y



lugares de recreación que existen en la actualidad. El proceso investigativo estuvo encaminado directamente a la accesibilidad de personas con discapacidad dentro de los servicios turísticos que posee el parque ecológico recreativo Lago Agrio, como se nos manifiesta en este sitio se puede acceder realizando caminatas, paseos en canoa por la laguna y sendero ecológico. El objetivo general que el autor manejo fue determinar las condiciones de accesibilidad para las personas con incapacidades hacia los servicios turísticos del parque. En cuanto a la metodología se utilizó la investigación exploratoria y de campo recopilando información a través de fichas técnicas de observación y cuestionarios, luego de este proceso se analizó los resultados arrojando que el parque se encuentra en proceso de deterioro y no cuenta con accesibilidad por lo cual su número de visitantes es bajo de igual forma con la encuesta se conoció que el 75% de los encuestados están de acuerdo con la implementación de actividades lúdicas y turísticas logrando el desarrollo en el ámbito turístico, social y económico que el sector necesita.

El autor de esta investigación se planteó utilizar enfoque cualitativo y sus instrumentos de investigación fueron las fichas de observación y encuestas. Para la realización de las encuestas se tomó a 319 personas con discapacidad de la ciudad. Las fichas de observación fueron realizadas dentro del parque verificando si cumplen con las normativas necesarias para este grupo de personas. Mediante la investigación se llegó a la conclusión que el parque ecológico recreativo Lago Agrio no cuenta con las herramientas convenientes para personas con incapacidades físicas lo cual imposibilita que sea visitado por este grupo de personas.

En el estudio de Herrera (2014), estuvo encaminado a conocer “El análisis de los servicios turísticos accesibles y recreativos administrados por el municipio de Guayaquil, y su efecto en las personas con discapacidad física e intelectual”. El estudio se planteó como objetivo evaluar el estado actual que presentan las instituciones de servicios y recreación turística evaluando el cumplimiento de la estructura física accesible que va encaminada hacia personas especiales o intelectuales, del municipio de Guayaquil. La investigación se realizó utilizando el tipo bibliográfico, descriptiva correlacionar, una vez obtenida la información correspondiente por diferentes medios electrónicos y físicos se procedió a buscar la muestra realizando métodos adecuados utilizando el muestreo aleatorio y estratificado para la selección de su población.

Los resultados de su encuesta reflejo un 93% contestaron negativamente que existan instrumentos de recreación para personas con discapacidad. En cuanto a los servicios turísticos carecen de herramientas accesibles, lo cual estableció lineamientos esenciales para crear las

condiciones de nuevos espacios para todos y todas las personas que visitan lugares turísticos de la ciudad.

La investigación muestra la importancia de la accesibilidad para personas con discapacidad física e intelectual en los servicios turísticos para lo cual utilizaron el método de cualitativo y diferentes tipos de investigación como bibliográfico y descriptivo, se utilizó encuestas dirigidas a personas aleatoriamente para conocer las que piensan sobre la accesibilidad para este segmento de personas dentro de la ciudad. Los resultados demostraron que la infraestructura física de instrumentos para la recreación y disfrute para personas con discapacidad es nulo, en cuanto las barreras se evidenciaron que no cuentan con rampas, ascensores por lo cual se concluye que los servicios turísticos que se ofrece en Guayaquil son incompletos para personas con discapacidad física e intelectual.

En el trabajo de Endara (2014), titulado como el “Análisis de la demanda turística que puede acceder a la Mariscal con discapacidad física y propuesta de mejoras de oferta turística”. El presente trabajo busca mostrar un mercado aún no explorado en el Ecuador, como lo es el turismo accesible, con un análisis del posible mercado que puede acceder a la zona turística de la Mariscal para personas con discapacidad física y proponer la inclusión de todas las personas mediante la propuesta de mejoras a la oferta turística actual. Esto permitiendo que se beneficien verdaderamente la personas con discapacidades especiales, la interacción social y el sano esparcimiento logran la inclusión del progreso del turismo, de esta manera la sociedad también se ve favorecida indirectamente por las diferentes relaciones sociales enriqueciendo la vida al comprender los sectores vulnerables y a los empresarios de la Mariscal aceptando que existen ingresos extras que pueden percibir un mercado amplio.

Se ha logrado evidenciar en la siguiente investigación que se ha utilizado el método cualitativo con tipo de investigación descriptiva. Los instrumentos utilizados fueron ficha observación cuya función es analizar el si existen o no las herramientas necesarias para la accesibilidad hacia personas con discapacidad física y conocer las necesidades que deben presentar para acceder al sitio, de igual forma se realizaron encuestas para conocer las actitudes y hábitos de los turistas con discapacidad física en el atractivo turístico de la Mariscal. Los resultados obtenidos fueron negativos por lo cual se reflejó que las barreras más importantes que se encontraron fueron la información, barrera física y personal no capacitada para servir a personas con este tipo de discapacidad

En el trabajo de Castro (2016) , hace referencia “Las facilidades turísticas del sector hotelero, y su contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato provincia de Tungurahua”, afirmando que el turismo inclusivo está dirigido directamente a las personas con la discapacidad física y sensorial debido se puede evidenciar que las personas con este tipo de discapacidad son las que más frecuentemente viajan a distintos destinos. El estudio da a conocer las necesidades del turista que no se evidencian al momento de buscar alojarse en establecimiento hoteleros, se analizó las empresas hoteleras de Tungurahua del cantón Ambato para conocer si pueden brindar los servicios turísticos de la forma correcta que este grupo de personas necesitan, esto permitirá conocer la accesibilidad que poseen en el servicio. Se aplicó una encuesta semi-estructurada a los hoteles y hostales del cantón Ambato con el propósito de contar con los elementos aptos que ayudaron a conocer los datos y saber la situación actual del turismo inclusivo en este sitio.

Para la realización del estudio del proyecto el autor utilizo como enfoque de investigación de carácter cuali-cuantitativo con modalidades como De campo, documental bibliográfico e intervención social en cuanto a tipos de investigación se utilizaron: exploratorio, descriptivo y asociación de variables. Los métodos de investigación fueron encuestas y entrevistas. La población que se tomó en cuenta el Cantón Ambato fue un total de 15 empresas hoteleras para la recaudación de datos. Se puede concluir que como resultados se obtuvieron que los hoteles no cuentan con la información necesaria del tema de accesibilidad por lo cual se les dificulta adaptar la infraestructura conforme a las necesidades técnicas estipuladas por la Norma Técnica Ecuatoriana (NTE) estipuladas para las personas con incapacidad física y sensorial.

El autor Morfin (2018), realizo una investigación denominada como “ El turismo inclusivo como modelo de innovación del turismo tradicional de Sol y Playa en el municipio de La Paz” en donde se revela que el turismo inclusivo es un modelo de turismo innovador, esto contribuye al desarrollo para las personas con discapacidad como la población. Para la investigación se realizaron varios métodos adecuados dentro del enfoque cuantitativo y cualitativo por ende es una investigación mixta, se utilizó el proceso de descripción lo más útil posible para saber la situación social. El segundo está más unido a la perspectiva dialéctica y estructural, centralizando su atención en entender los significados que los sujetos deducen a las acciones y conductas sociales que se presentan en el municipio de La Paz. Dentro del estudio se aplicó observación directa estructurada, se realizó entrevistas focalizadas a personas claves se tomó

en cuenta de igual forma a los gerentes de diversos hoteles de la localidad procediendo a una entrevista. El siguiente paso fue una encuesta dirigida a 137 turistas de forma aleatoria que presenten algún tipo de discapacidad.

Los métodos que se utilizaron para la realización de esta investigación fueron cuantitativos y cualitativos los cuales permitieron realizar encuestas, entrevistas y observación directa dentro del municipio, un punto importa que tomaron en cuenta fue el turismo inclusivo con el cual se basó para la realización de los instrumentos que le permitieron conocer las necesidades que los turistas tienen al momento de visitar un lugar. Como resultados se logró adquirir el estado de accesibilidad turística en el municipio no desempeñan con los requerimientos para disfrute y el esparcimiento, por lo cual, el turismo se incentiva para la equidad de oportunidades y disfrute de toda la sociedad y principalmente de las personas con discapacidad.

Los autores Molina y Cánoves (2010), en su artículo científico denominado “Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España” nos dan a conocer la situación actual de la accesibilidad en los espacios turísticos. Presentando como tema primordial el turismo accesible y el turismo para todos que es un tema reciente para la población mencionada. El estudio expone o manifiesta la escasa atención que se presenta al tema desde el ámbito de los diversos estudios de turismo existen varios colectivos que quieren implementar con pleno derecho el ocio o disfrute de las actividades turísticas. Cataluña presento iniciativas que se adaptan a sus infraestructuras dirigidas a los colectivos con necesidades espaciales. El artículo repasa paso a paso los casos más relevantes y muestra como en Francia ya existe una marca nacional, que reconoce la oferta turística adaptada y como el turismo accesible puede ser un producto en alza en los próximos años. (p.1)

El sector turístico debe atender a la nueva realidad social que se está dando con el fin de seguir siendo competitivo, ya que en la actualidad las personas pueden pasar por diversas situaciones de dificultad en su movilidad es por ello que las instalaciones turísticas accesibles o inclusivas deben estar en disposición para acoger a un público más objetivo y mucho más amplio.

Para los autores Sánchez, Loarte y Caisachana (2020) en su artículo llamado “Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países” nos dan a conocer que el estudio tuvo por objetivo realizar un análisis de la información bibliométrica del accesible o inclusiva dentro del Ecuador para luego realizar una comparación frente a otros países, mediante

una revisión minuciosa de diversos artículos científicos de diversas revistas se clasifico los que tienen relación con el tema para apoyar al colectivo el cual gradualmente en el futuro ira creciendo y será un público objeto de potencial. Por ende la identificación de la problemática que se presenta el país sobre la accesibilidad y la inclusión fue primordial reconocer para brindar una solución , mediante un árbol de problemas se logró identificar que el Ecuador cuenta con poca información acerca del tema investigado por ello es necesario que por medio de estudios de caso se pueda ayudar este colectivo y tener mejor visión de normas y características mínimas para ir desarrollando paulatinamente la accesibilidad en diferentes partes del país. (p.225)

La mayoría de los países y ciudades en la actualidad están apostando por un turismo accesible o inclusivo ya que no es una forma de inclusión sino una forma de convivir en armonía entre la sociedad beneficiando un mejor desenvolviendo en la vida cotidiana. Este tipo de turismo no solo favorece a personas con algún tipo de discapacidad sino también se ven respaldados los sitios, personas mayores, extranjeros, mujeres embarazadas o con sobrepeso y personas con carritos de alimentos entre otras.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Accesibilidad Turística.**

La accesibilidad turística o turismo para todos es un concepto que se utiliza para englobar la accesibilidad de una zona turística. Por lo tanto, es un concepto global. Es insuficiente tener una atracción turística con accesibilidad óptima, se requiere, y debe ser un estándar: el diseño universal y la infraestructura accesible de hoteles, medios de transporte, y/o servicios auxiliares (Accesibilidad, 2018).

#### *2.2.1.1 Características de la accesibilidad turística.*

La accesibilidad turística está dirigido a la inclusión de personas con discapacidad adaptando los lugares turísticos acorde a las necesidades que del cliente lo requiera, esto se lo ha dirigido a nivel mundial ya que cada vez existen más lugares donde se fomentan estos cambios.

Según (Boudeguer, Prett, & Squella, Octubre del 2010) afirman, los principales pasos básicos para una accesibilidad universal.

- Igualdad de uso: El diseño debe ser de fácil uso y libre acceso independientemente de la capacidad y habilidad de la persona.

- **Flexibilidad:** El entorno se adapta a la extensa gama de capacidades individuales. Las personas no tienen problema en usar cualquier instalación sin importar su situación ejemplo: persona zurda o diestra. Uso simple y funcional: Diseño fáciles de entender y comprender sin dependencia de las habilidades, capacidades, conocimiento o concentración del sujeto. El diseño promulga eliminar complejidad innecesaria.
- **Información perceptible:** El diseño de los espacios debe presentar información entendible al individuo, es decir, en perspectiva a su capacidad o al entorno cercano a él. Mediante mecanismos de comunicación como herramientas o tecnologías orales, esquemas y sensores. Además, implementa el uso de patrones de colores que contrasten con el entorno.
- **Tolerancia al error:** El diseño universal minimiza el error de actos y acciones con algún riesgo para el usuario. Minimiza riesgo por actos involuntarios o inconscientes propiciados por la cultura y entorno del lugar.
- **Mínimo esfuerzo físico:** Debe promover el movimiento sin agotar la fuerza de la persona y movilidad corporal no exigente. Además, mantiene la postura corporal neutra en el uso de los elementos.
- **Dimensiones de aproximación:** Dimensiones y tamaños apropiadas para el uso de los usuarios independientes de la movilidad, contextura, estatura o posición del individuo. Esto aporta visibilidad, manipulación y asir con facilidad (p.8).

### *2.2.1.3. Accesibilidad turística en el Ecuador.*

La perspectiva que se tiene respecto al turismo accesible dentro del Ecuador es nula gracias a la Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física, que elaboraron la guía de turismo accesible para personas con discapacidad en el cual se detalla información sobre varios destinos de las regiones del Ecuador, el turista con incapacidades puede encontrar facilidades para desplazarse y disfrutar a plenitud de su visita a hacia los atractivos (Orozco, 2016).

Dentro del estudio desarrollado de Orozco (2016) se nos da conocer los sitios destacados que brindan accesibilidad a las personas con discapacidad física en el país:

- **Azuay:** Museo Mágico del sombrero, Centro artesanal Casa de la Mujer, Iglesia Carmen de la Asunción, Mirador de Turi, Parque Arqueológico Pumapungo, Catedral, Parque Nacional Cajas.
- **Cañar:** Ingapirca, Estación de ferrocarril en Tambo, Santuario de la Virgen de Biblián.
- **Carchi:** Cementerio Municipal José María Azael Franco.

- **Chimborazo:** Catedral de Riobamba, Museo del Convento de la Concepción, Parque Maldonado, Mercado la Merced, Malecón de la laguna de Colta.
- **Esmeraldas:** Playa de las Palmas, Atacames, Muisne, Malecón escénico de San Lorenzo, Manglares de Majagual.
- **Guayas:** Museos MAAC, Nahim Isaías, Presley Norton, Parque histórico, Malecón Simón Bolívar y del Salado.
- **Imbabura:** Parque Simón Bolívar de Otavalo
- **Loja:** Primera biblioteca para personas con discapacidad visual del país, Parque de recreacional Jipiro, Parque central de Vilcabamaba.
- **Manabí:** Iglesia la dolorosa y la Merced, Museo del banco Central, Ciudad Alfaro, Parque Vicente Amador Flor, Catedral de Portoviejo comuna artesanal La Pila.
- **Napo:** Zoológico El Arca, Estación Biológica Jatun Sacha.
- **Santa Elena:** Santuario de Nuestra Señora de Fátima.
- **Santo Domingo de los Tsáchilas:** Jardín botánico La Carolina, Hacienda y reserva natural Tinalandia, Bosque Protector la Perla. (p.18)

#### 2.2.1.4. Normas de accesibilidad de atractivos turísticos al medio físico.

En el año 2017 el Ministerio de turismo presentó la “Guía de para levantamiento de Ficha de Accesibilidad” con el fin de obtener información integral respecto a los atractivos turísticos considerando factores fundamentales relacionados con la accesibilidad al medio físico para todas las personas, pero principalmente para las personas que presentan discapacidades.

Estacionamiento de vehículos para personas con discapacidad: todo espacio público y privado de afluencia máxima, temporal o permanente de personas (estadios, hoteles, coliseos, hospitales, teatros, estacionamientos públicos y privados, universidades, iglesias, atractivos turísticos entre otros), deben contemplar un diseño, los espacios vehículos y peatonales preferenciales para personas con discapacidad y movilidad reducida. Las principales características de estos sitios son: señalización vertical y horizontal visible, ubicación cerca de los accesos y salida del estacionamiento.

Rampas externas a desnivel: es un elemento que permite y facilita la circulación y acceso no solo a personas con discapacidad sino también a personas con distintas dificultades como madres embarazadas, adultos mayores entre otros. Toda rampa que supere 8% de pendiente es

obligatorio incorporar pasamanos. Cuando las rampas tengan desnivel de 200mm deben presentar bordillos.

Gradas externas: este tipo de dispositivo debe presentar condiciones amplias para el acceso del sitio o que permitan una accesibilidad adecuada para las personas con discapacidad.

Vías de circulación peatonal: son recorridos tales como: aceras, senderos, andenes, cruces, y cualquier tipo de superficie que sea de dominio público, que cumplan con condiciones y características que son destinadas al tránsito personal.

Señalética informativa: la función primordial de este tipo de señalética es informar la ubicación y la función del entorno para lo cual se debe usar frases cortas, palabras sencillas y de fácil comprensión.

Señalética direccional: dentro de los sitios turísticos se debe constituir cadenas de señaléticas desde el punto de partida hasta los diferentes puntos de destino. Esta herramienta debe ser de fácil localización en todo el recorrido.

Señalética preventiva: consiste en señales que de manera anticipada se utilizan para prevenir o evitar cualquier tipo de riesgo.

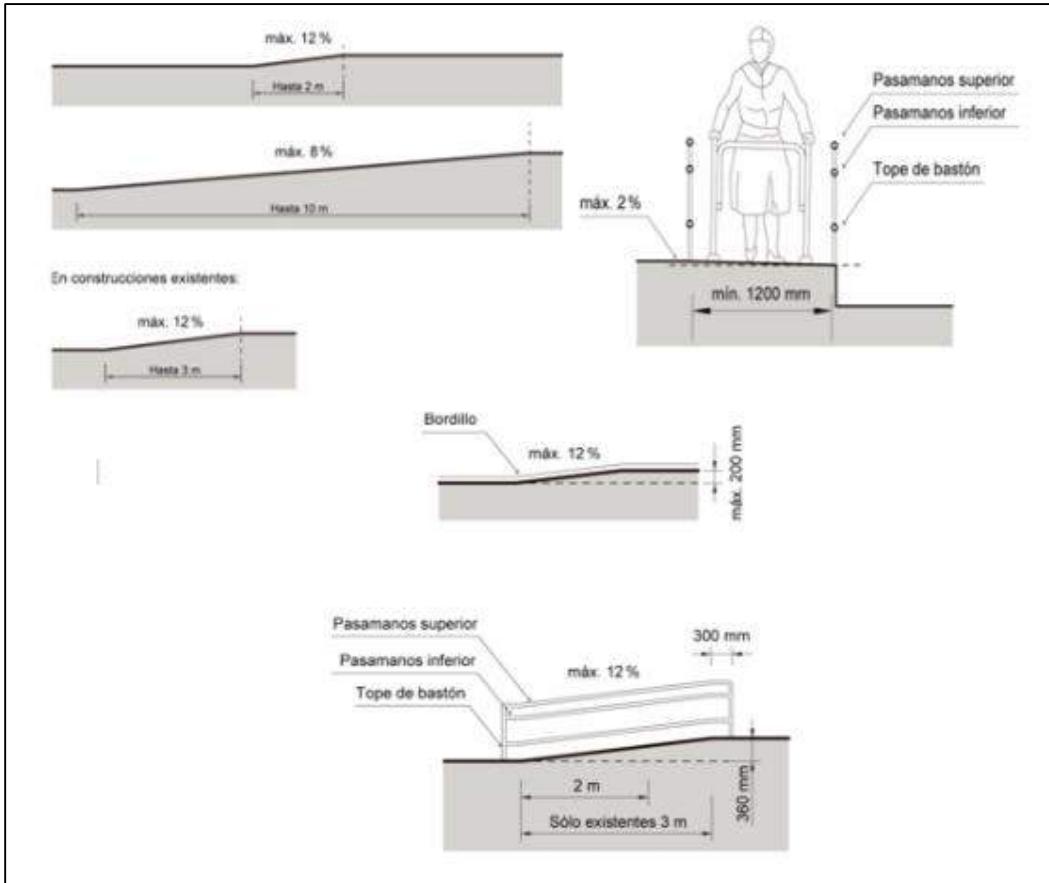
Pasamanos: es la herramienta que acompaña en la circulación de destino, su forma es tipo agarradera se encuentra siempre que existe rampas permitiendo el acceso a diferentes sitios y mejora la movilización de las personas con discapacidad física.

Baños: son áreas destinadas para aseo personal, los sitios de presentar condiciones adecuadas. Se debe considerar los espacios de actividad, tanto de aproximación como de uso de cada aparato y el espacio libre para realizar la maniobra de giro de 360° es decir una circunferencia de 1500mm de diámetro libre de obstáculos a una altura mínima de 670 mm para permitir el paso de las piernas y evitar choques con los accesorios u otras piezas sanitarias.

#### *2.2.1.5. Normas de accesibilidad de alojamiento y restauración.*

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2245:2016 Accesibilidad de las personas al medio físico; Rampas: Se define los aspectos técnicos de rampas construidas o habilitadas en los espacios que correspondan a edificación arquitectónica y urbana, en algunos casos de acuerdo al requerimiento de seguridad y espacio ira acompañada de pasamanos (ver figura1) (INEN S. E., NTE INEN 2245, 2016)

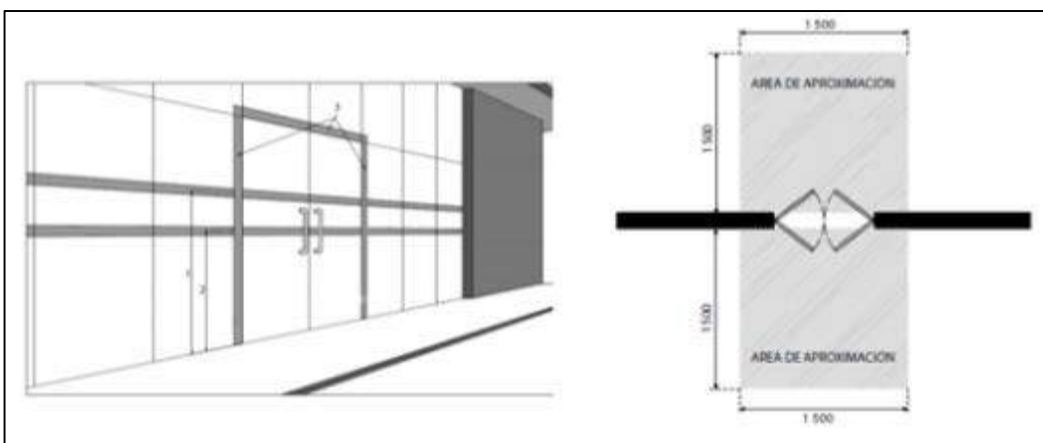




**Figura 1.** Rampas de acceso a edificaciones e instalaciones.

**Fuente:** INEN (2016).

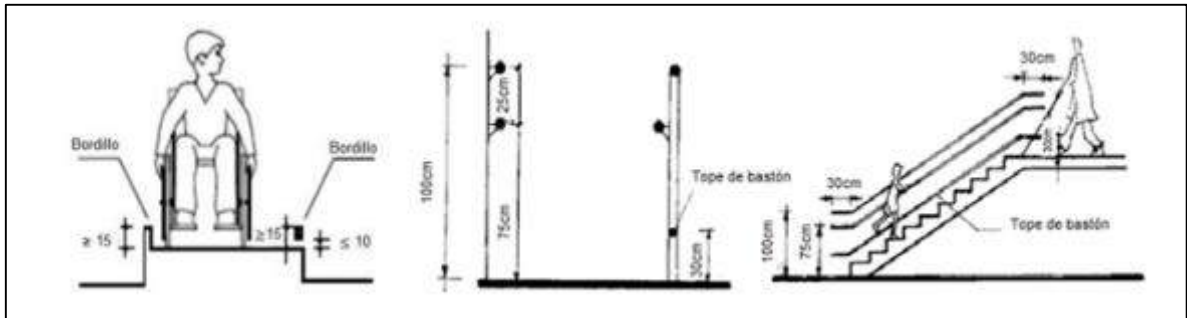
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2309: 2018 Accesibilidad de las personas al medio físico; Espacios de Acceso a Puerta: Delimita las medidas o dimensiones que cumplirán las puertas en todas las edificaciones y sus características que permitirán el acceso a las personas con discapacidad (ver figura 2) (INEN S. E., 2018).



**Figura 2.** Franjas indicadoras visuales en puertas y mamparas transparentes.

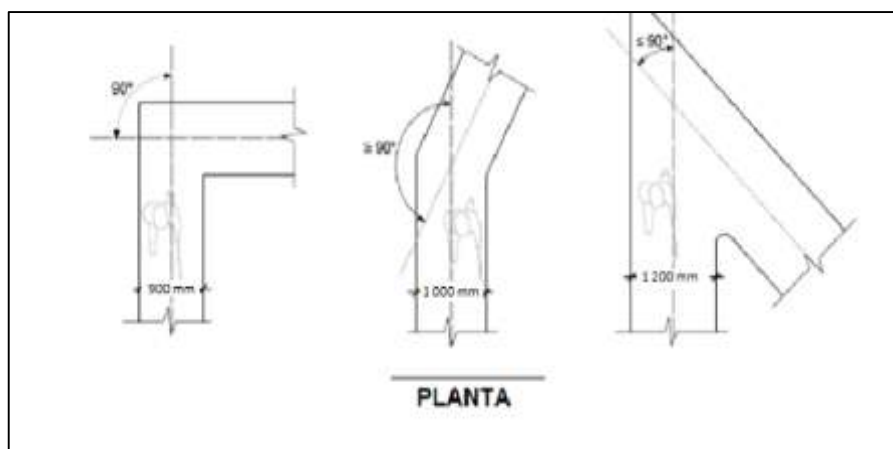
**Fuente:** INEN (2018).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 244:2000 Accesibilidad de las personas al medio físico; Edificios, agarradera bordillos y pasamanos. Requisitos: Indica que todos los edificios en su exterior como en su interior acaten la recomendación del diseño correcto de agarraderas, bordillos y pasamanos. Los pasamanos deben ser de sección circular o anatómicos. Por otra parte, los bordillos son elementos que sobresalen de la acera como elemento de seguridad y que pone un límite en la variación de nivel de la superficie (ver figura3) (INEN S. E., 2000)



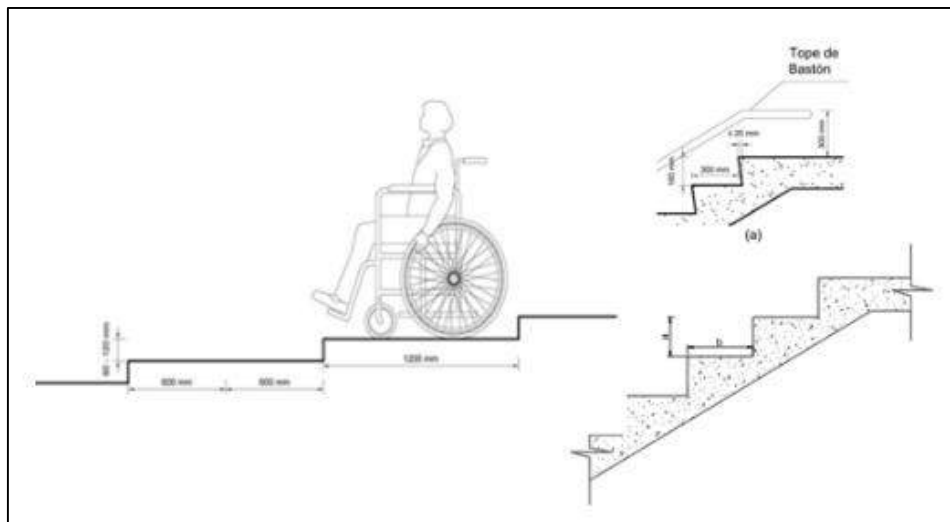
**Figura 3.** Sujeción de agarradera, bordillo y pasamanos  
**Fuente:** INEN (2000).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2247:2016 Accesibilidad de las personas al medio físico, corredores y pasillos; Características Generales: Estipula las medias en dimensiones y características que deben tener corredores y pasillos en las edificaciones. Estos son espacios o entornos de circulación. Estos elementos deben estar libre de obstáculos. Las dimensiones deben ir acorde al tipo de circulación como es de 1500 mm para una persona a pie y otra en sillas de rueda y 1800 mm para la libre circulación simultánea de dos o más sillas de ruedas o personas con andadores (ver 4 figura) (INEN S. E., 2016).



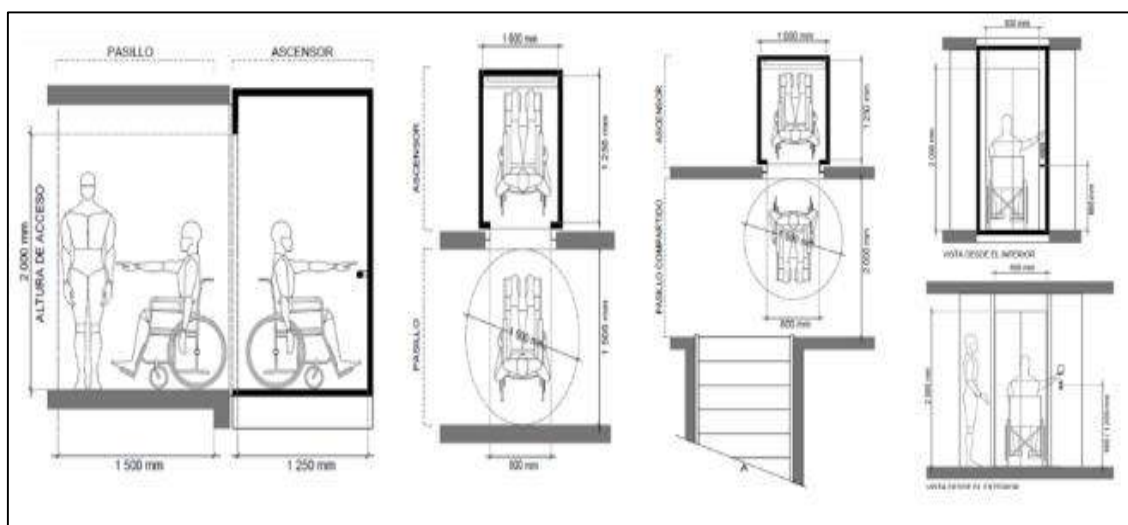
**Figura 4.** Ancho libre de corredores y pasillos  
**Fuente:** INEN (2016).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2249:2016 Accesibilidad de las personas al medio físico; Circulación vertical. Escaleras; Requisitos: Para ello se toma dos aspectos generales el ancho de paso y alto de paso. Además, la incorporación de un descanso en tramos de escaleras y en las escaleras de uso especial la huella debe ser de 60 cm y 1200 cm para personas en sillas de rueda, coches de bebe, andadores y coche de transporte liviano (ver figura 5) (INEN, 2016). (INEN S. E., 2016)



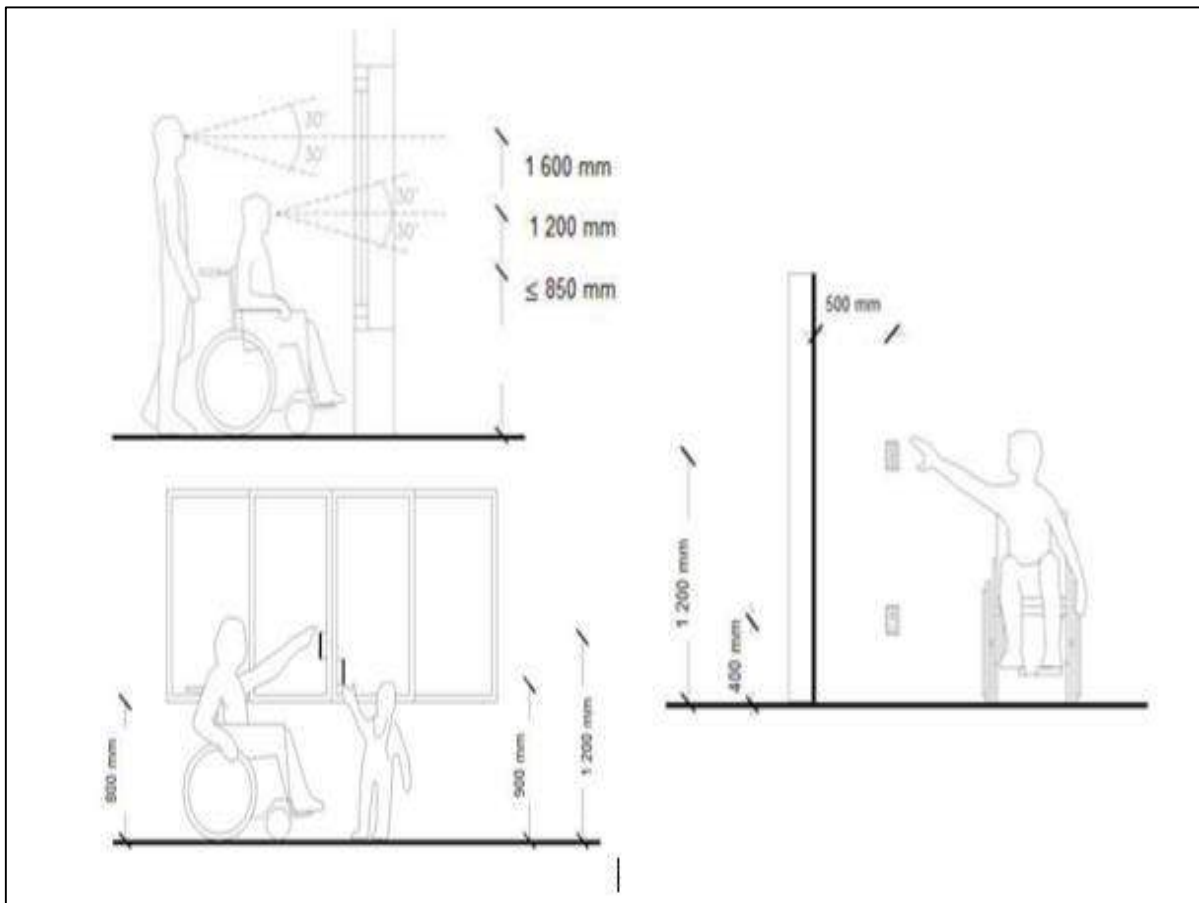
**Figura 5.** Escaleras para uso especial  
**Fuente:** INEN (2016).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 3139:2018 Accesibilidad de las personas al medio físico; Circulaciones verticales; Ascensores: Deben primordial los criterios de deambulaci3n libre sin obst3culos y con el tiempo de espera adecuado y el espacio para maniobra de personas con discapacidad o movimiento reducida. Tambi3n regula la ubicaci3n de los sistemas operativos del ascensor (panel de botones) (ver figura 6) (INEN S. E., 2018)



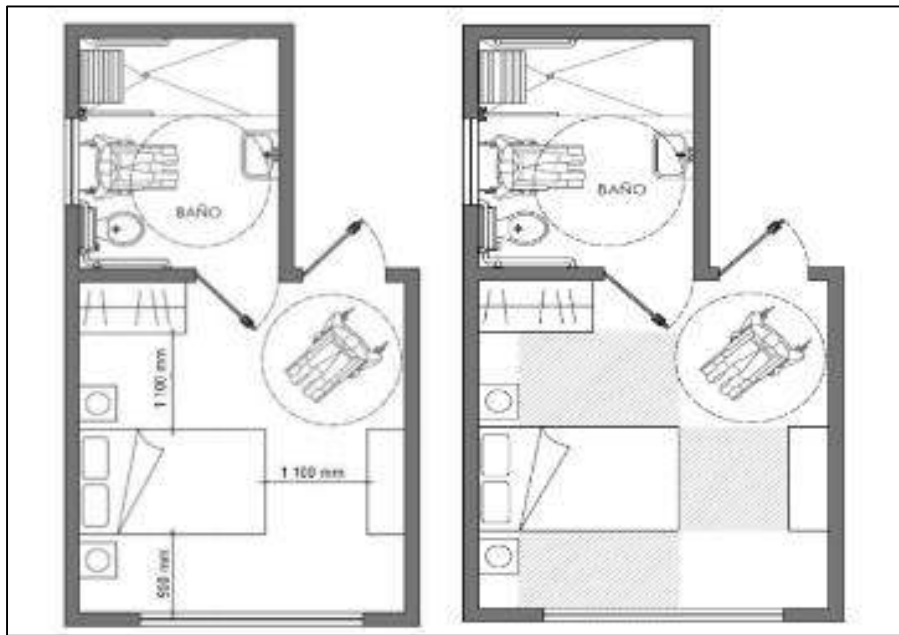
**Figura 6.** 3rea de cabina y disposici3n panel de botones  
**Fuente:** IENEN (2018).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 3142:2018 Accesibilidad al medio físico; Ventanas - Requisitos: Norma para el uso accesible de todos los elementos comprendidos como ventanas en las edificaciones independientemente de la condición física o discapacidad de la persona. En la que se prioriza la ubicación de las ventanas, la altura respecto al piso, sistemas de abertura, cierre automático y altura de la ventana respecto a la visión de la persona (ver figura 7) (INEN S. E., 2018).



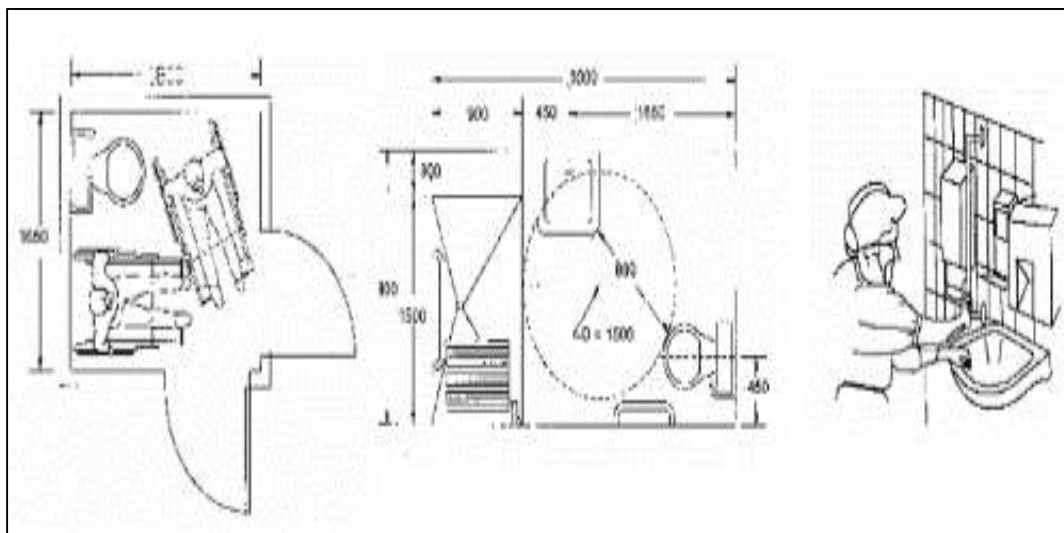
**Figura 7.** Altura a nivel visual y operativo de elementos  
**Fuente:** INEN (2018).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 3141:2018. Accesibilidad de las personas al medio físico; Dormitorios y habitaciones accesibles - Requisitos: INEN (2018) esta norma se centra en todos los servicios que prestan alojamiento donde lo principal es el descanso y recuperación de las personas. Estos servicios están presentes en viviendas, conjuntos habitacionales, edificaciones no residenciales y otras edificaciones. En este punto los hoteles, hostales y demás categorías de alojamientos están cobijadas por esta norma para el diseño, operación y equipamiento adecuado (ver figura 8) (p. 2 - 3).



**Figura 8.** Habitación simple con su área de aproximación, distribución básica  
**Fuente:** INEN (2018).

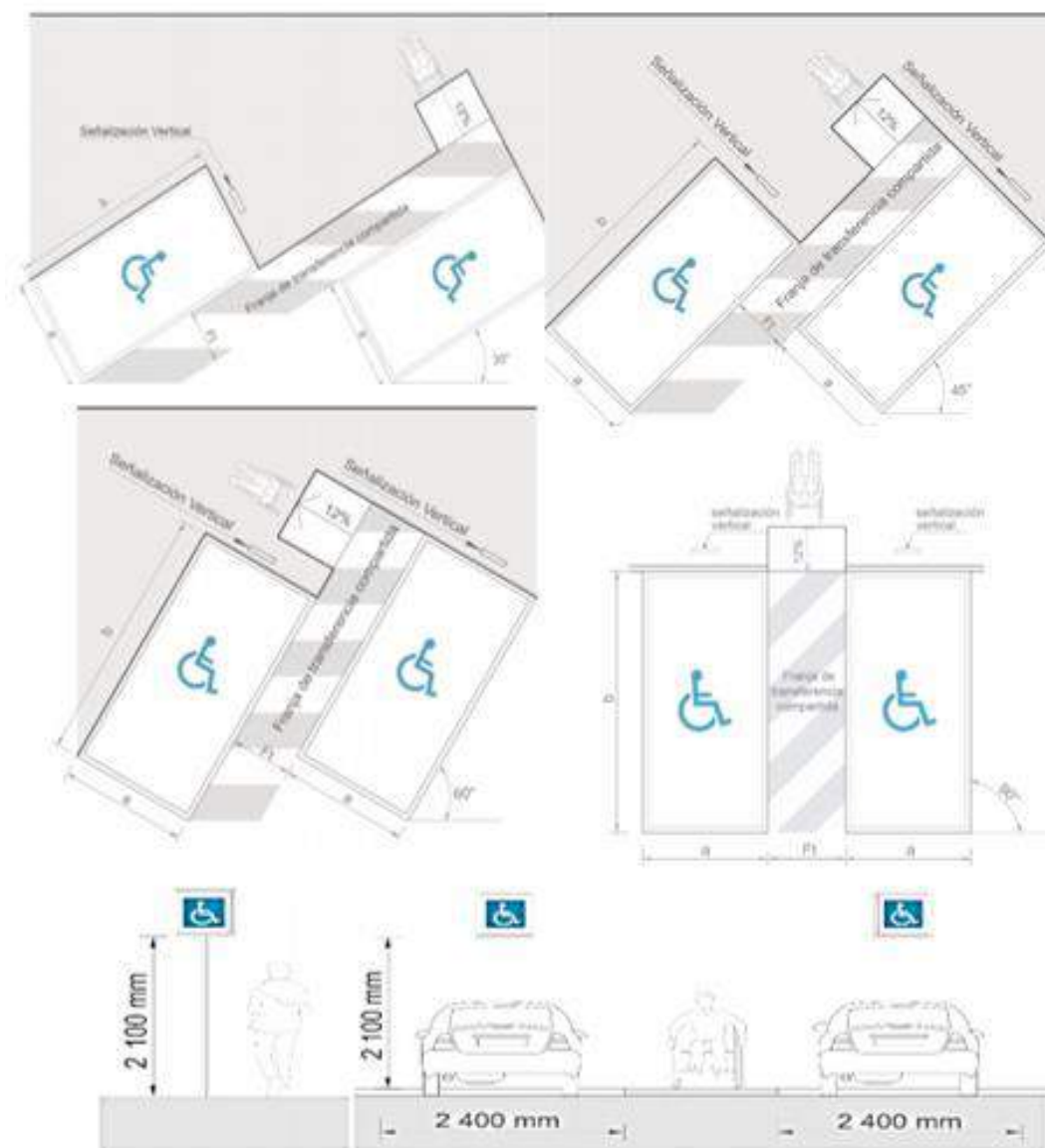
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2293:2015 “Accesibilidad de las Personas con Discapacidad y Movilidad Reducida al Medio Físico; Áreas higiénicas sanitarias: Enfatiza las bases técnicas para la disposición de cuartos de baño y de aseo con relación a los diferentes elementos sanitarios al interior de los aseos” (ver figura 9) (INEN S. E., 2015).



**Figura 9.** Baño para persona con discapacidad física  
**Fuente:** INEN (2015).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2248:16 “Accesibilidad de las Personas al Medio Físico; Estacionamientos: Esta norma nos enseña las especificaciones y dimensiones para la implementación de plazas de estacionamiento vehicular y el tránsito adecuado de las personas

con o sin discapacidad. Las plazas de estacionamiento son de 30, 45, 60 y 90 grados” (ver figura 10) (INEN S. E., 2016).



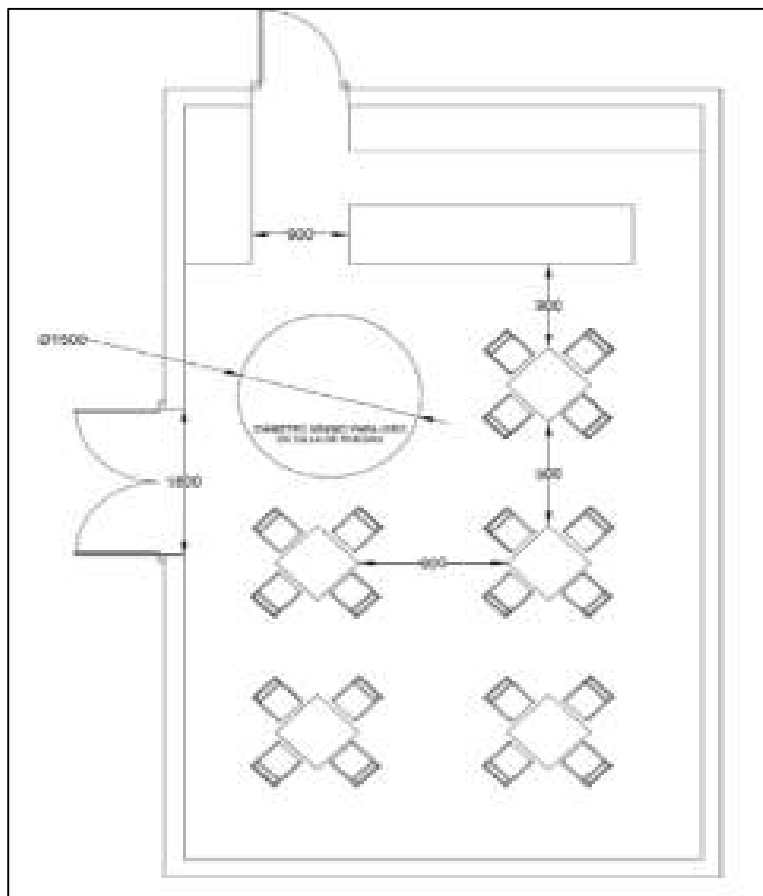
**Figura 10.** Plazas de estacionamiento a 30°  
**Fuente:** INEN (2016).

### **Requisitos para restaurantes**

En los restaurantes y cafeterías con más 10 mesas el 5% deben contar con accesibilidad presentando condiciones de facilidad de acceso. Las mesas deberán estar distribuidas para permitir libre circulación de las personas con discapacidad.

- En esta área se recomienda que exista una anchura de 90 cm como mínimo.

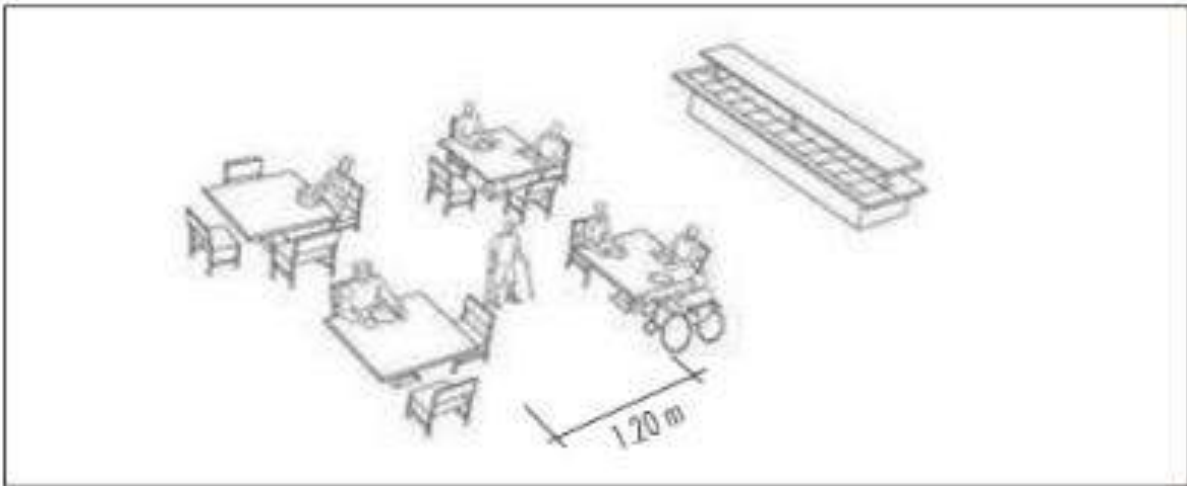
- Deberá tener libre mínima de 70cm respecto al suelo, una anchura libre de paso de la parte más baja de al menos 80 cm y una profundidad libre de obstáculos mínima de 60cm.
- El pavimento del restaurante deberá ser antideslizante en mojado y seco de igual manera debe ser homogéneo y sin ningún tipo de imperfecciones a lo largo de la superficie entre las piezas de cerámica u otro material.
- Los pasillos deben tener 120 cm para el tránsito o movimiento de meseros desde las mesas hacia la cocina y viceversa.



**Figura 11.** Restaurante accesible.

**Fuente:** Manual de Accesibilidad Universal para hoteles.

Las mesas tendrán una altura de 75 a 80 cm en relación y distancia del suelo. También las sillas tendrán un respaldo con las dimensiones de 42 a 45 cm de altura. Además, se prefiere tener distintos tipos de sillas con o sin apoyabrazos a su vez con asientos de medidas 42 a 50 cm de altura para los diferentes usuarios. Tanto sillas como mesas no deben estar fijas ni sujetas de ninguna forma al suelo al menos el 5% de las mesas y sillas deben ser móviles.



**Figura 12.** Distribución de mesas y mostrador n restaurantes.

**Fuente:** Huerta (2007).

Trato al cliente: este aspecto busca como objetivo entender al consumidor, comprender sus gustos y necesidades de empatizar logrando una exitosa atención. La atención que se brinda a personas con discapacidad física es deficiente por la falta de capacitación del personal o por la poca frecuencia en atender a este grupo de personas.

Guerrero (2019) nos menciona los criterios a seguir para un trato al cliente correcto:

- **Diversidad:** entender y respetar la diversidad de condiciones que presenta un cliente.
- **Autonomía:** la persona con discapacidad debe tener autonomía para movilizarse.
- **Dignidad:** otorgar a la persona condiciones de equidad e igualdad sin discriminación.
- **Seguridad:** salvaguardar el bienestar y seguridad de los clientes.
- **Compatibilidad:** no promover zonas de personas con necesidades especiales, lo cual, puede producir exclusión de este grupo de personas.

La aplicación de las normas mencionadas son herramientas primordiales para garantizar la accesibilidad hacia las personas con discapacidad física en los entornos que visten fortaleciendo un desarrollo del turismo.

### **2.2.2. Discapacidad.**

La Organización Mundial de la Salud manifiesta que la discapacidad es una condición que presenta el ser humano que en forma general alcanza las deficiencias y limitaciones de actividad y restricciones de participación de un individuo. Las deficiencias son problemas que se destacan y afectan a la estructura o función corporal del, las limitaciones de la actividad son las dificultades para realizar acciones y tareas de una manera fácil. En cuanto al aspecto de



restricciones son las dificultades que presentan para relacionarse y participar en situaciones vitales del entorno del ser humano (OMS, 2018).

Así, la discapacidad es un fenómeno complejo que no contempla al individuo de forma aislada, sino en su interacción con la sociedad en la que vive. Esta definición reconoce, por primera vez, el contexto social como factor determinante en la discapacidad de una persona.

Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador (2012) menciona que:

En el Art. 6 nos permiten conocer que los efectos de esta Ley se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, en la proporción que establezca el Reglamento (p.8).

### 2.2.2.1 Tipos de discapacidad.

El 22 de mayo del 2001, la clasificación de la discapacidad CIF fue aprobada por 191 países que conforman la OMS.

**Tabla 1.** Clasificación acerca de los tipos de discapacidad.

Tipo de discapacidad	Concepto
Discapacidad Física.	Son las deficiencias, limitaciones y restricciones funcionales y/o estructurales, irreversibles e irrecuperables de las alteraciones neuromusculoesquelética o de órganos internos, que se traducen en limitaciones posturales, de desplazamiento o de coordinación del movimiento, fuerza reducida, dificultad con la motricidad fina o gruesa.
Discapacidad múltiple	Este tipo discapacidad es de dos o más: auditiva, visual, física, lenguaje, intelectual y/o psicosocial que genera deficiencias psicosociales que generan deficiencias, limitaciones y restricciones funcionales y/o estructurales, irreversibles e irrecuperables en varios sistemas del organismo humano.
Discapacidad Auditiva	Son las deficiencias, limitaciones y restricciones funcionales que se presentan en la estructura, son irreversibles de la percepción de los sonidos externos, debido a la pérdida total o temporal del audio.
Discapacidad Intelectual	Se caracteriza principalmente de las limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual en la conducta adaptativa, expresada en las habilidades de comunicación, conceptuales y sociales. La discapacidad se origina y manifiestas antes de los 18 años.
Discapacidad visual	La incapacidad visual engloba la deficiencia y limitaciones totales o temporales en el sistema de la visión, es una alteración de la agudeza visual, campo visual, motilidad ocular, visión de los colores y profundidad.

**Fuente:** Reglamento para la calificación, recalificación y acreditación de personas con discapacidad o con deficiencia (2018).

### 2.2.2.2 Discapacidad física.

Consejo Nacional para la Igual de Discapacidades (2014) creo un Manual de Buenas Prácticas de Inclusión Laboral para Personas con Discapacidad en el cual manifiesta varios conceptos sobre los tipos de discapacidad que existen. Las deficiencias que se presentan tanto corporales y viscerales son las primeras más evidentes (Ej.: amputaciones, paraplejia, hemiparesia), en segundo lugar, encontramos los daños o limitación en las funciones de los órganos internos del cuerpo, en algunos el tipo dificultad imperceptible (Ej. fibrosis quística del pulmón, insuficiencia renal crónica terminal, epilepsia de difícil control, enfermedades cardíacas, etc.). La discapacidad física dificultad e imposibilita a la persona a caminar, correr, manipular objetos con las manos, subir o bajar gradas, levantarse, sentarse, mantener el equilibrio, controlar esfínteres, entre otros.

### 2.2.2.3 Tipos de discapacidad física.

**Tabla 2.** Tipos y conceptos de discapacidad física.

Tipo	Concepto
Monoplejia	Es un tipo de parálisis de una extremidad que habitualmente es producida por daños en el nervio que inerva la zona en cuestión.
Paraplejia	Es la parálisis que se presenta debida lesión modular en la zona dorsal donde se supone que está la afectación o incapacidad del movimiento de la parte inferior del cuerpo como son piernas y pies provocando dificultada al memento de caminar.
Tetraplejia	Es la lección medular cervical cuya repercusión es la pérdida total de la capacidad de movimiento de las extremidades inferiores y en la pérdida total o parcial de los miembros superiores.
Hemiplejia	Se trata de una alteración y lesión en el sistema nervioso la parálisis de la parte opuesta o contralateral. Se presenta por accidentes cerebrovasculares o traumatismos craneoencefálicos.
Espina bífida	Es un tipo de malformación cognitivas que están en el tubo neuronal y la columna vertebral no cierran correctamente durante el desarrollo del feto, produciendo daños en los nervios y medula impidiendo el movimiento de la persona.
Distrofia muscular	Se presenta cuando existe la presencia de un tono muscular débil que va perdiendo tejido con el tiempo haciendo difícil el movimiento y provocando una discapacidad.
Parálisis cerebral.	Es una condición crónica debido a problemas del desarrollo cerebral del feto o niño, que produce graves efectos en la motricidad. Los efectos pueden ir desde dificultades a lentitud de movimiento, rigidez, agitación y convulsiones.
Amputación	Es la perdida de extremidades o partes del cuerpo provocadas por diferentes accidentes o enfermedades.

**Fuente:** Castellero (2018).

En el Cantón Montúfar se encuentra 848 personas con discapacidad que se clasifica en los siguientes:

**Tabla 3.** Cuadro de personas con discapacidad en el Cantón Montúfar.

<b>Física</b>	<b>Intelectual</b>	<b>Auditiva</b>	<b>Visual</b>	<b>Psicosocial</b>
41,39%	17,22%	25,12%	12,26%	4.01%

**Fuente:** CONADIS

#### 2.2.2.4. Número de personas con discapacidad que existen dentro de Ecuador.

En la actualidad en el Ecuador existen registradas 455.829 personas con algún tipo de discapacidad durante el año 2021 según la base de datos del Consejo Nacional para la Igual de Discapacidades de este registro de datos se arroja una cifra de 212.766 (46.68%) ciudadanos que se encuentran en el perfil de discapacidad física; y 101.973 (22.37 %) intelectual, entre otras (CONADIS, 2021).

#### 2.2.2.5. Facilidades de accesibilidad del atractivo turístico al medio físico para personas con discapacidad.

En el manual de los atractivos turísticos nos dan a conocer bajo cuales circunstancias una persona con discapacidad física como acceder hacia al atractivo facilitando la experiencia de visita para el turista y su familia.

**Tabla 4.** Facilidades de accesibilidad.

<b>Tipo de facilidades</b>	<b>Concepto</b>
Accesibilidad Motriz	Son las condiciones adecuadas que permiten al visitante con limitaciones en el control y movimiento de su cuerpo a un fácil acceso hacia los atractivos presentando facilidades convenientes para el disfrute del mismo.
Accesibilidad Visual	Permite al visitante con algún tipo de dificultad visual a disfrutar de los sitios turísticos, cuando cumplen con las medidas necesarias para este grupo de personas como son: áreas o letreros que tengan el alfabeto braille, pasamos que guíen a los puntos claves.
Accesibilidad Auditiva	Busca facilitar la señalización, información y la comunicación para mejorar los entornos hacia personas con discapacidad.
No Accesible	No presenta condiciones para ser accedido por personas con algún tipo de afección ya sea motriz, visual y auditiva.

**Fuente:** MINTUR (2018).

### **2.2.3. Atractivos turísticos.**

El concepto de atractivo turístico se especifica como el vínculo de elementos o materiales y/o inmateriales que son susceptibles de ser transformados en un producto turístico que poseen la capacidad para incidir sobre el proceso de decisión del turista provocando visitas a través de flujos de desplazamientos desde su lugar de residencia habitual hacia un determinado territorio. También se conoce como un lugar o un objeto capaz de generar un desplazamiento turístico y desarrollo económico (Rivera, 2009).

El valor de los atractivos turísticos puede ratificar en diferentes cuestiones. En algunos casos se trata de espacios de importancia histórica. En otros casos surge por la belleza natural. Más allá de lugares concretos hay sitios que son de un valor simbólico por su gastronomía, patrimonio, cultura o tradición.

#### *2.2.3.1. Clasificación de los atractivos turísticos.*

La clasificación de atractivos se considera dos categorías: sitios naturales y manifestaciones culturales; ambas categorías agrupan a tipos y subtipos. En la categoría de sitios naturales se reconocen los tipos: montañas, planicies, desiertos, ambientes lacustres, ríos, bosques, aguas subterráneas, fenómenos espeleológicos, fenómenos geológicos, costas o Litorales, ambientes marinos y tierras insulares. En la Categoría manifestaciones culturales se reconocen los tipos: arquitectura, folklore, realizaciones técnicas y científicas y acontecimientos programados (MINTUR, 2017).

#### *2.2.3.2. Sitios Naturales.*

Son los conjuntos de lugares que, por sus características, propias o de ubicación en un contexto tiene la capacidad de atraer el interés de un visitante o turista. Los atractivos turísticos naturales son bienes tangibles que provocan una motivación de visitarlos por parte de la demanda (Maldonado, 2010).

Son todos aquellos lugares que se han desarrollado de forma natural sin que el hombre haya intervenido para su creación.

El cantón Montúfar cuenta con varios sitios naturales como son:

- Bosque de los arrayanes
- Cascada de Paluz
- Laguna del Salado
- Gruta de La Paz

### 2.2.3.3. *Manifestaciones culturales.*

Es una modalidad de turismo que resalta los aspectos culturales (religión, gastronomía, música, museo de historia natural) que ofrece un determinado destino turístico, ya sea un pequeño pueblo, una ciudad, una región o un país. En los últimos años ha cobrado cierta relevancia en aquellas zonas que han visto limitados por otros tipos de turismo: sol y playa, deportivo, entre otros (Romero, 2018).

Este tipo de manifestación se dan gracias al hombre que ha realizado hechos históricos o establecidos elementos culturales o comerciales.

Los atractivos culturales que posee el canto son:

- Baile de inocentes
- Ciudad de San Gabriel
- Iglesia San Pedro
- Iglesia Matriz
- Museo de réplicas de figuras precolombinas

### 2.2.4. **Servicios turísticos.**

Se comprende al conjunto de técnicas relativas a la transferencia y venta de bienes turísticos del producto al consumidor. El servicio está constituido políticamente a entidades turísticas en relación con la oferta y la demanda, se prioriza la preparación del producto turístico para la venta, la distribución del mismo, la comercialización y la satisfacción optima de las necesidades un segmento de mercado determinado a los consumidores (Ramírez C. C., 2017).

Los servicios turísticos son el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan de forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteados por la composición socioeconómica de una determinada corriente turística. Los servicios turísticos están directamente mandados a satisfacer la corriente turística, comprende personas con fines turísticos que se desplazan de un lugar a otro, para la realización de actividades ajenas a la rutina (Rojas, 2015).

#### 2.2.4.1. *Tipos de servicios turísticos.*

Para Ramírez (2017) afirma que los tipos de servicios turísticos son los siguientes:

**Alojamiento:** Lugar de establecimiento que provee de un espacio para pernoctar, puede ofrecer además servicios complementarios. Es un elemento crucial en la motivación del turista a viajar, y generalmente la afluencia de turistas a un lugar genera actividad

económica conexas como ser hotelería, gastronomía, agencias receptoras que realizan excursiones, comercios locales, entre otros; y desarrollo de infraestructura para el acceso y disfrute del atractivo turístico.

**Atracciones:** Conjunto de servicios no incluidos en la actividad principal que brinda el alojamiento turístico. Son empresas de servicios turísticos complementarios los Centros recreativos turísticos. Parques temáticos y aquéllas dedicadas a proporcionar, mediante precio, actividades y servicios para el esparcimiento y recreo de sus clientes, de tipo deportivo, medioambiental, cultural, recreativas o de salud y que reglamentariamente se clasifiquen como tales.

**Servicios Complementarios:** son aquellos que como su nombre lo indica, complementan las necesidades del turista en cualquier área o zona turística. Algunas de los servicios complementarios son: agencias de viajes, rent car, guided visits, puntos de información turística, servicio de comunicación uso de casinos.

**Restaurantes:** es un comercio en el mayor de los casos, público donde se paga por la comida y bebida, para ser consumidas en el mismo local. Hoy en día existe una gran variedad de modalidades de servicio y tipos de cocina. (p.2)

#### 2.2.4.2. Clasificación de servicios turísticos.

Para Gamboa (2013) menciona que los servicios turísticos están constituidos de la siguiente forma:

Los servicios turísticos comprenden el conjunto de técnicas relativas a la transferencia y venta de bienes turísticos del productor al consumidor. Constituye política de entidades turísticas en relación con la oferta y la demanda, preparación del producto turístico para la venta, distribución del mismo, comercio y satisfacción óptima de necesidades de un segmento determinado de consumidores:

- Agencias de viajes
- Guía turística
- Servicio de salud
- Servicio de alojamiento y alimentación
- Servicio de transportación
- Servicio de información e intermediación

El servicio turístico está directamente mandado a satisfacer la corriente turística, cual comprende personas con fines turísticos que se desplazan de un lugar a otro,

constituyendo un caudal continuo con características especiales para la realización de actividades ajenas a la rutina. (p.5)

#### 2.2.4.3. Tipos de servicios turísticos

Espacios de recreación.

Un espacio de recreación esta considera como la zona de juegos en lugar público, este sitio esta acondicionado para realizar varias actividades recreativas al aire libre, está orientado principalmente para los niños. En la actualidad se pueden presentar como sitios turísticos en los cuales las familias pasan momentos de recreación disfrutando de columpios, toboganes y de la naturaleza principalmente.

Transporte turístico.

El transporte turístico que se brinda para llegar a diversos servicios es una herramienta clave al momento de movilizarse geográficamente, este tipo de movimientos turísticos son receptivos, emisivos o internos. Los medios de transporte proporcionan al turista a desplazarse de un punto de origen al lugar de destino, cuya meta es brindar el disfrute del viaje y del atractivo. Estos tipos de medios facilitan el acceso a los destinos ya sean acuático, terrestres, aéreos o espaciales (Baca, 2013).

Agencias de viajes.

Una agencia de viajes es una organización privada y de servicio público, su único objetivo es promocionar el turismo relacionado con todos los servicios públicos y privados, el cual te ayuda a conseguir líneas aéreas, líneas de cruceros, alquileres de vehículos, hoteles, ferrocarriles, entre un sin número de paquetes turísticos (Turistico, 2012).

Guianza.

Es el acto que realiza personas que se encuentre técnicamente capacitada para dirigir, informar, recrear, animar y conducir a turistas, con el objetivo de dar a conocer las riquezas que posee un sitio y hacer de su visita la experiencia más agradable.

Puntos de información.

Los puntos de información turística son fijos y móviles que cuentan además con una amplia variedad de material promocional conformado por mapas, revistas, folletos y plegables que contienen información de interés turístico y cultural y que son distribuidos de manera gratuita ( Instituto Distrital de Turismo, 2019).

#### 2.2.4.4. *Calidad del servicio turístico.*

La calidad en el servicio turístico es uno de los aspectos más importantes en la satisfacción de las necesidades de los clientes. La apuesta dentro del territorio es por la vía de la calidad y no por la vía de precios. Se es consciente que los productos que ofrecen en los medios turísticos son servicios de diversos segmentos. Esto se comprende que son intangibles, que no son almacenables, que son producidos y consumidos, las personas que ofrecen el producto brindan calidad en la prestación, compensa y estabilidad al cliente cuando se ofrece el servicio solicitado (Revuelta, 2010).

#### 2.2.5. **Desarrollo del Turismo inclusivo.**

¿Qué es el desarrollo del turismo?

“El desarrollo del turismo puede definirse específicamente como la provisión y el mejoramiento de las instalaciones o servicios idóneas para satisfacer las necesidades del turista y definido de una manera más general pueden también incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos” (Varisco, 2008) la definición de este argumento se divide en dos etapas la primera hace referencia a la a la estructura socio-productiva que dentro de los centro receptores hace posible que los turistas disfruten de los atractivos o servicios motivando a un alto desplazamiento. La segunda parte nos manifiesta el gran impacto de la equidad económica de la acción turística que crea ingresos financieros derivados de los principales ejes del turismo y generando empleos.

Una esencial característica dentro del turismo es que la mejora no se presenta de una forma equilibrada en el espacio, sino que se forma con concentraciones de la actividad siempre en el trato a la materia del turismo como son atractivos naturales y culturales. Esto dando a entender que si bien el turismo se conceptualiza gracias al deslizamiento de los turistas desde un centro emisor hasta un receptor el elemento fundamental de análisis es el turismo.

El turismo inclusivo es el turismo que permite la igualdad de oportunidades de todas las personas para desarrollar la totalidad de las acciones que componen la actividad turística de manera segura, cómoda, autónoma y normalizada y que además trata de buscar también la rentabilidad económica, buscando beneficiar tanto a la persona con discapacidad como al empresario del sector (Madrid, 2013).

El turismo inclusivo incorpora los principios de la accesibilidad universal y diseño para todos los entornos, procesos, productos y servicios. Castro (2016) manifiesta que los objetos o dispositivos turísticos deben forjar de una forma adecuada en la que se puedan utilizar todos los aspectos como son accesibles, adaptados y sostenibles, se menciona en aumentar la calidad de



los servicios turísticos ofreciendo y permitiendo la igualdad de oportunidades de las personas con necesidades especiales y el desarrollo de la totalidad de las acciones que componen la actividad turística de una manera segura, cómoda, autónoma y normalizada, facilitando a buscar la rentabilidad económica y desarrollando una cultura inclusiva hacia las personas con distintas discapacidades. (p.32)

Luego de analizar las consideraciones, el compromiso de la OMT con el turismo inclusivo tomando en cuenta la guía del Código Ético Mundial para el Turismo, en el cual hace hincapié al marco de referencia esencial para la mejora del turismo responsable y sostenible. Dentro del artículo 7 del código reconoce el “acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituyendo un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta” (OMT, 2016).

#### *2.2.5.1 Requisitos fundamentales para personas con discapacidad y desarrollar un turismo inclusivo.*

Los requisitos fundamentales para un turismo inclusivo deben contar con las facilidades de accesibilidad en caminados a personas con discapacidad para lo cual los investigadores Damazio y Gallardo (2009) realizaron una lista en donde se nos permite conocer estas necesidades.

- Se busca la sensibilización para favorecer cambios necesarios, adaptar la oferta y dentro de los servicios turísticos de acuerdo a las necesidades de las personas.
- Los servicios turísticos de alimentación y alojamiento no deben presentar barreras que impidan el pleno disfrute.
- Los itinerarios urbanos deben ser diseñados para la adaptación de todos.
- Los medios de transporte del sector deben brindar accesibilidad e inclusión.
- El patrimonio cultural como son: muros, monumentos, plazas, jardines entre otros deben considerar las necesidades especiales para todo tipo de turismo en cuanto a su infraestructura y alrededores.
- Información turística debe estar adaptada a personas con distinto idioma, cultura y capacidad funcional.
- La promoción se plasma de la percepción inclusiva, los bienes culturales, históricos o naturales. En el sector turístico es primordial formar técnicos y trabajadores en el público o privado que sean promotores turísticos, prestadores de servicios, arquitectos, transportistas, sector artesanal y finalmente las agencias de viaje y guías turísticos deben ser capacitados ofreciendo la información adecuada. (p.25)

**Tabla 5.** Elementos del desarrollo del turismo inclusivo o accesible.

Planificación e información previa y reservas	Transporte de llegada/ salida al destino	Alojamiento	Restauración	Transporte urbano e interurbano	Entornos turísticos	Recursos turísticos	Administraciones del turismo.
Páginas web de información y de reservas.	Infraestructura de transporte (aeropuertos, estacionamientos de tren, autobús urbano y terminales terrestres)	Hoteles o establecimientos similares	Establecimientos de restauración/ infraestructura y servicios.	Infraestructura y servicios de estaciones. Infraestructura en paradas (marquesinas y postes)	Entornos turísticos.	Recursos turísticos	Administraciones de turismo, organizaciones de gestión de destinos, ayuntamientos, concejalías regionales de turismo u otros gestores de destinos turísticos.
Agencia de viajes	Operadores de transportes (aerolíneas, compañías, ferroviarias o navieras)	Empresas hoteleras.	Empresas de restauración.	Material móvil (autobuses, metro, tranvía) Operadores de transporte.			

**Fuente:** Guerrero (2018) basada en (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2015)

**Tabla 6.** Temas claves de turismo inclusión o accesible.

A	Acceso
As	Aseos
E	Estancias
G	Gestión
I	Información y comunicación
M	Movilidad
P	Personal
S	Servicios
U	Usabilidad

**Fuente:** Guerrero (2018) basada en (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2015)

Los temas claves que se destacan nos permiten conocer los factores primordiales que se necesitan para desarrollar el turismo inclusivo dentro de atractivos y servicios turísticos dirigidos para personas con discapacidad física.

#### 2.2.5.2 Barreras del turismo inclusivo.

Hablar de un turismo inclusivo es hablar de barreras que son las dificultades que se presentan de manera frecuente haciendo que no se desarrolle un turismo accesible. Existen grupos que luchan a diario por la inclusión de este grupo de personas, pero la incapacidad de la mayoría de la sociedad no permite eliminar las barreras de movilidad, comunicación y de comprensión. Si la sociedad tomara conciencia de la importancia de las personas con discapacidad y sus necesidades especiales se podría obtener un turismo justo.

Si un destino alcanza los valores de equidad, dignidad, independencia y se logra que los servicios de ocio se basen en un sentimiento de comunidad y apoyo se podría llegar a eliminar las barreras existentes, las personas prosperarán y se logrará la meta de la inclusión (Guerrero P., 2018).

Para Darcy & Dickson (2009) “Un destino que sea accesible para los turistas también será accesible para los residentes, con beneficios que proporcionales al compromiso social, los resultados de salud y los beneficios económicos existentes”.

Algunas barreras que como ciudadanos las personas con discapacidad enfrentan son:

- Barreras urbanísticas: este tipo de barreras se presentan principalmente en la vía pública y en los espacios libres.

- Barreras arquitectónicas: son las que existen en el interior de los edificios o en su acceso. Ej. Escaleras si rampas o ascensor.
- Barreras en los transportes: los autobuses tienen un rol importante al momento de brindar un servicio, pero en su mayoría no cuentan o brindan condiciones adecuadas para personas con discapacidad. Ej. Autobuses sin rampa de acceso o pisos bajos para el ingreso.
- Barreras en la comunicación: son los impedimentos y dificultades que tienen las personas con discapacidad para emitir o recibir mensajes directamente o a través de los medios de comunicación. Ej. Semáforos sin señal acústica (pitidos), servicio de información sin intérprete de lenguaje de signos/ señas.
- Barreras actitudinales: se presentan en el rechazo, discriminación o sobreprotección.

#### 2.2.5.3. *El turismo inclusivo como modelo de innovación.*

El turismo inclusivo representa una modalidad innovadora e integral del turismo que pretende ser considerado en los nuevos desarrollos turísticos y ser incorporada en los existentes; creando de ésta una fuerza de inclusión entre la noble actividad y las personas con discapacidad (López, 2015).

A través del tiempo se ha logrado evidenciar que los turistas es vivir las experiencias únicas y adaptadas a sus necesidades requeridas. En el artículo de séptimo del código ético mundial para el turismo de la Organización Mundial del Turismo que nos sirve como un marco referencial para un desarrollo responsable y sostenible, las personas deben ejercer su principal derecho que es disfrutar del turismo sin ningún tipo de obstáculos.

Los integrantes de mil millones de turistas internacionales un porcentaje es elevado por los componentes familiares (niños y adultos mayores), así como personas con discapacidad con diferentes necesidades especiales. Existen millones de personas que pueden participar del turismo en igual de condiciones por lo cual es crucial que los destinos desarrollen medidas de accesibilidad universal (OMT, 2016).

#### 2.2.5.4. *Modelos de Innovación del Turismo Inclusivo.*

Los destinos turísticos son creadores de entornos, productos y servicios que son aptos para el visitante, con el tiempo evoluciona en su oferta, haciendo posible una mejor experiencia y mejorando la calidad de vida tanto de la población como los visitantes.

El porcentaje de personas mayores de 60 años, que en el año 2012 era de un 11%, se duplicará pasando a un 22% de población mundial en 2050. Esto significará dos mil

millones de personas y dos mil millones de oportunidades para el sector turístico. Bajo esta perspectiva destaca la importancia de adoptar un modelo inclusivo en el que las adaptaciones realizadas no afecten a la población en general y que al mismo tiempo beneficie a diferentes sectores, por ejemplo, adultos mayores, personas con lesiones temporales, personas con obesidad o mujeres embarazadas (OMS, 2018).

El turismo inclusivo no se trata de una simple innovación académica si no de la relevancia que ha alcanzado a través del tiempo permitiendo una nueva forma de gestión que permite a las empresas del sector turístico a innovar tomando en cuenta principalmente el mejoramiento de la accesibilidad para las personas con discapacidad.

Se plantea no sólo intereses lucrativos sino también con fines sociales, y estructuradas por cinco contenidos fundamentales. Morfín (2018) afirma que.

1. En primer lugar, desde el punto de vista social, la mejora de la accesibilidad contribuiría a eliminar las desigualdades en el acceso al turismo, permitiendo a las personas discapacitadas y con movilidad reducida el disfrute y acceso a los servicios turísticos, lo que supondría un incremento en la calidad de vida de estas personas, quienes tendrían que realizar un menor esfuerzo para realizar sus actividades de traslado, hospedaje, restauración y ocio en el destino turístico elegido.
2. Como consecuencia de lo anterior, el destino turístico accesible gozaría de una mejor imagen social al no limitar a ningún tipo de cliente el acceso a sus productos y servicios turísticos.
3. Desde un punto de vista económico, ofertar un destino turístico sin barreras, esto es, accesible, permitiría atraer a un segmento de mercado el de los — discapacitados de gran atractivo debido al número de ciudadanos que lo — integran, aspecto que hemos comentado anteriormente.
4. En cuarto lugar, no debemos olvidar que cuando los turistas discapacitados acuden a un destino turístico suelen viajar acompañados por otros clientes, 36 razón por la cual son considerados como multivalentes. Con lo cual atraer a turistas discapacitados atraería a otros clientes.
5. Y, en quinto lugar, dado que la mayor parte de las personas discapacitadas prefieren realizar sus viajes en las épocas de menos afluencia turística, la presencia de los turistas discapacitados en un destino turístico contribuiría a reducir el efecto de la estacionalidad del mismo. (p.35)

El turismo accesible tiene como objetivo la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de comunicación, mientras que el turismo inclusivo persigue la igualdad de oportunidades de todas las personas para disfrutar de la actividad turística.

#### 2.2.6. Productos turísticos

Para Colina (2014) menciona que:

En algunas ocasiones, el concepto “producto turístico” es confundido con otros conceptos a los cuales se les da un sentido parecido, como por ejemplo patrimonio turístico, oferta turística, o recurso turístico. El producto turístico integra tanto los recursos, como la oferta y el patrimonio, empero es algo más. La definición que recoge el creador Miguel Ángel Acerenza sobre el producto turístico podría ser la siguiente: “Es un grupo de prestaciones, materiales e inmateriales, que se proponen destinados a saciar los anhelos o las expectativas del turista..., es un producto compuesto que podría ser examinado en funcionalidad de los elementos básicos que lo unen: atractivos, facilidades e ingreso.” Todos dichos recursos que componen el producto turístico se resumen en 3: recursos turísticos, infraestructuras, organizaciones y servicios turísticos. (p.3)

##### 2.2.6.1. *Atractivos naturales.*

Son todos los elementos de la naturaleza con determinada atracción que motiva al sujeto a dejar su lugar de origen por un determinado tiempo, con la finalidad de satisfacer necesidades de recreación y esparcimiento como lo son: los bosques, playas, lagos, lagunas, aguas termales, entre otros (Cecyte, 2010).

##### 2.2.6.2. *Museos.*

La definición de museo se conoce como una organización persistente, sin objetivos lucrativos, al servicio de la sociedad que consigue, preserva, comunica y muestra con objetivos de análisis, enseñanza y deleite testimonios materiales del ser humano y su medio»- ha llevado a cabo una buena funcionalidad y ha servido como un instrumento base de utilidad para bastantes personas y organismos internacionalmente. Personalmente no me importaría que se conservase esta definición, empero retirándola del uso diario para dedicarla exclusivamente a partir de la perspectiva de las colecciones históricas de referencias museológicas (Pérez, 2016).

#### 2.2.6.3. *Manifestaciones culturales.*

Las manifestaciones culturales, son en muchos sitios la carta de presentación de un pueblo mismas que tienen que ser valoradas y mantenidas. Por medio de estos actos se logra conocer un pueblo y sacar adelante a un barrio o ciudad, por cuanto la cultura es parte de una persona o grupo de personas. Los grupos sociales, culturales, autoridades gubernamentales y ciudadanía en general deben tener presente siempre la cultura de una ciudad, de un país, por cuanto todas las manifestaciones culturales son de fundamental importancia en la historia de un pueblo (Hora, 2002).

#### 2.2.6.4. *Infraestructura de servicios turísticos.*

Para contar con infraestructura turística adecuada y completa debe cumplir con los siguientes requerimientos Ramírez (2015) que son:

- Servicios básicos: Agua, electricidad, teléfono, recolección de basura y red sanitaria.
- Transportes: Autobús, taxi.
- Caminos: Senderos, rutas existentes
- Servicios: Comercio, salud, educación, comunicaciones, etc.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

##### 3.1.1. Enfoque

El enfoque cualitativo busca información utilizando cualquier medio, excluyendo todo ámbito numérico. Lo cualitativo se fundamenta en la exploración de casos o sucesos específicos pero ricos en detalle, amplitud de información y omite la generalización. Así mismo, entender el fenómeno desde la perspectiva del sujeto de estudio en interacción con el investigador (Niño Rojas, 2011).

Se afirma que un enfoque cualitativo está enfocado en buscar y comprender la realidad de un grupo de personas y del fenómeno que las rodea. La comprensión de su realidad se logra mediante la interacción del investigador con las experiencias, visiones, ideas, opiniones y el significado de la palabra de los individuos respecto a su vida y cotidianidad. Además, la investigación cualitativa es preferible cuando el tema de investigación no ha sido muy explorado en una determinada zona o cuando el tema de investigación no se ha centrado en algún grupo social específico (Hernández, 2014).

Para la realización de la investigación se ha tomado en cuenta el método cualitativo, ya que nos permitirá realizar una descripción de los atractivos y servicios turísticos mediante fichas de observación y encuestas en donde se determinará si el atractivo y servicio cuenta o no con accesibilidad para personas con discapacidad física y si existe un desarrollo del turismo inclusivo dentro del cantón.

##### 3.1.2. Tipo de Investigación

###### 3.1.2.1. Investigación Bibliográfica.

Existente en relación al tema de investigación para un mayor acercamiento al tema de estudio y sus particularidades, de igual forma, para realizar el marco teórico conceptual (Monje, 2011).

Se tomó como base teórica aspectos que están relacionados con la información científica, documental y bibliográfica como: libros, periódicos, internet, artículos. Con el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos.



### ***3.1.2.2. Investigación de Campo.***

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental (Fidias G. A., 2012).

Se aplicará la modalidad de campo ya que permitirá realizar la observación del estado actual de los atractivos y servicios turísticos sin altera las condiciones de los. Los atractivos turísticos y servicios son los escenarios identificados, para la obtención de información necesaria para continuar con la investigación.

### ***3.1.2.3. Investigación Descriptiva.***

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (Fidias G. A., 2012).

En el presente proyecto se utilizará la investigación descriptiva que permite describir detalladamente cuales son los atractivos y servicios que se encuentran registrados y están aptos para la accesibilidad de personas con discapacidad física.

## **3.2. IDEA A DEFENDER**

La accesibilidad turística para personas con discapacidad física en los atractivos y servicios turísticos permitirá un desarrollo del turismo inclusivo en el cantón Montúfar, provincia del Carchi, en el año 2021.

### 3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 7.** Operacionalización de variable Independiente: Accesibilidad Turística.

Definición	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento	Fuente
La accesibilidad turística o Turismo para todos es un concepto que se utiliza para englobar la accesibilidad de una zona turística. Por lo tanto, es un concepto global. Es insuficiente tener una atracción turística con accesibilidad óptima, se requiere, y debe ser un estándar: el diseño universal y la infraestructura accesible de hoteles, medios de transporte, y/o servicios auxiliares	Atractivos Turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estacionamiento</li> <li>• Rampas externas a desnivel</li> <li>• Gradadas externas(ingresos)</li> <li>• Vías de circulación peatonal</li> <li>• Señalética informática</li> <li>• Señalética direccional</li> <li>• Señalética preventiva</li> <li>• Pasamanos</li> <li>• Baños</li> </ul>	Observación directa	Ficha técnica	Atractivos turísticos
	Alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en accesibilidad</li> <li>• Sistema de gestión de accesibilidad</li> <li>• Rampas de acceso</li> <li>• Agarraderas, bordillos, pasamanos.</li> <li>• Corredores y pasillos Escaleras</li> <li>• Requisitos de ventanas</li> <li>• Habitaciones</li> </ul>	Observación directa	Ficha técnica	Prestadores de servicio

---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas higiénicas sanitarias</li> <li>• Estacionamientos</li> <li>• Pavimento</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en accesibilidad</li> <li>• Rampas de acceso</li> <li>• Acceso de puertas</li> <li>• Agarraderas, bordillos, pasamanos.</li> <li>• Corredores y pasillos</li> <li>• Escaleras</li> <li>• Áreas higiénicas sanitarias</li> </ul>			
Alimentos y bebidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estacionamientos Atención competencia laboral.</li> <li>• Pavimento</li> <li>• Distribución mobiliaria</li> <li>• Mesas y sillas</li> <li>• Barra de bar y cafetería</li> </ul>	Observación Directa	Ficha técnica	Prestadores deservicio

---

**Tabla 8.** Operacionalización de variable Dependiente: Desarrollo del Turismo Inclusivo.

Variable Dependiente	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica	Instrumento
Turismo inclusivo	Turismo inclusivo es aquel que integra los entornos, productos y servicios turísticos para permitir el acceso, uso y disfrute a todas las personas, en igualdad de condiciones y oportunidades, de una forma segura, cómoda, autónoma y normalizada.	Productos turísticos	Atractivos naturales	Facilidad de acceso Seguridad	Encuesta	Cuestionario
			Atractivos culturales	Infraestructura adecuada Señalética		
			Manifestaciones culturales	Servicios básicos Comodidad		
			Infraestructura de servicios turísticos	Facilidad de acceso Seguridad Infraestructura adecuada		
			Espacios de recreación	Señalética Cumplimiento de normativas Atención		
		Servicios turísticos	Agencias de viaje	¿Cree usted que el cantón Montúfar cuenta con “profesionales capacitados” (guías; intérpretes) para atender a personas con discapacidad física?		
			Guianza	¿Considera usted que existen puntos de información en los cuales brinden datos adecuados de los atractivos y servicios turísticos que posee el cantón Montúfar?		
			Puntos de información turística			

### **3.4. MÉTODOS UTILIZADOS**

#### **3.4.1. Análisis Estadístico**

##### ***3.4.1.1. Método no experimental.***

Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador. Es por esto que también se le conoce como investigación «ex post facto» (hechos y variables que ya ocurrieron), al observar variables y relaciones entre estas en su contexto. (Escamilla, 2010) Este tipo de investigación no existe condiciones de estímulo a los cuales se exponga al sujeto de estudio. Los sujetos de estudio son observados en su ambiente natural dependiendo en qué dirección este en caminata la investigación, existen varios tipos de diseños en las cuales se puede basar la investigación. El objetivo de esta investigación es observar lo que sucede y las situaciones existentes.

El estudio está encaminado a la investigación de la accesibilidad de los atractivos y servicios turísticos que posee el cantón. Las entidades analizar serán tomados según el catastro del Ministerio de Turismo 2019- 2021 en cuanto a las categorías de alojamiento, restaurantes y atractivos. Por lo tanto, el estudio será no experimental por ende se procedió a una descripción de los productos turísticos luego de realizar un análisis por medio de fichas de observación que nos permitieron conocer a fondo los parámetros que deben cumplir los sitios para personas con discapacidad física, en cuanto a los servicios turísticos se encamino a una interacción directa con las personas con discapacidad física generando un escenario pre- establecido sin ninguna manipulación de las variables de estudio.

##### ***3.4.1.2. Probabilístico***

En las muestras probabilísticas, todos los recursos poblacionales poseen la misma probabilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen explicando las propiedades de la poblacional y la medida de la muestra, y mediante una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis. (Enríquez, 2020). La principal ventaja que nos da el método probabilístico es medir el tamaño de error las predicciones plantadas. El objetivo método es diseñar de una muestra pirobalística que se logre reducir al mínimo del error.

Según Ochoa (2015) nos manifiesta que para poder hablar de muestreo probabilístico se deben cumplir con dos condiciones:

- Todos los elementos de la población tienen una probabilidad mayor a cero de ser seleccionados en la muestra.
  - La probabilidad de inclusión de cada elemento en la muestra se conoce de forma precisa.
- El cumplimiento de los dos criterios es el que hace viable obtener resultados no sesgados una vez que se estudia la muestra y establecer el nivel de incertidumbre que incorpora el proceso de muestreo. A veces, dichos resultados no sesgados necesitan utilizar técnicas de ponderación (weighting), empero esta ponderación es viable justamente pues se sabe la posibilidad de que cada persona sea seleccionado en la muestra. Las muestras generadas en estas condiciones se conocen además como muestras probabilísticas. La definición anterior nos lleva a concluir que solamente tenemos la posibilidad de hacer muestreo probabilístico si se dispone de un marco maestra. El censo de un territorio, el grupo de direcciones de domicilios en una población o la lista de consumidores de una compañía, son ejemplos de marcos muestrales que realizan viable un muestreo probabilístico. En todos dichos casos, el cosmos a aprender es distinto: pobladores de un territorio, domicilios de una población y consumidores de una organización, respectivamente.

#### **3.4.1.3. Estratificada**

Se determina los subgrupos que conforman la población objeto de estudio para seleccionar y extraer de ellos la muestra, la base de la estratificación se basa en variable como edad, sexo, nivel socioeconómico, etc. Entonces, se divide la población compuesta por "N" individuos, en "x" subpoblaciones o estratos, con base a variables importantes para la conducción del estudio, y de tamaños respectivos  $N_1, N_2, N_3, N_4, \dots, N_k$ . (Enríquez, 2020).

En la investigación se tomó este el muestreo estratificado debió a que es un procedimiento en el cual el objetivo de la población es separar por segmentos exclusivos o homogéneos. Por lo cual en la investigación se toda la población de personas con discapacidad de la provincia del Carchi, se realizó un proceso de cálculo determinando que número de personas serán encuestadas en cada cantón.

El turismo inclusivo es un fenómeno que busca incluir a un grupo social determinado enfatizando en accesibilidad, cumplimiento de normas, atención, seguridad, infraestructura adecuada, señalética, servicios básicos, comodidad de acuerdo a las necesidades de personas con discapacidad física buscando la plena intercalación con los productos y servicios turísticos.

#### **3.4.1.4. Recolección de Información**

Las fichas de observación que “Son instrumentos de investigación, evaluación y recolección de datos, referido a un objetivo específico, en el que se determinan variables específicas. Se usan para registrar datos a fin de brindar recomendaciones para la mejora correspondiente.” (Soto, 2014). Para el análisis de la accesibilidad de los atractivos y servicios turísticos se utilizaron fichas de observación. En los atractivos turísticos se manejó la ficha que fue realizada en base a la información de la “Metodología para la Jerarquización de Atractivos y Generación de Espacios turísticos en el Ecuador, este manual se indica los requisitos que deben cumplir para los atractivos turísticos para poder ser accesibles para personas con discapacidad física.

En cuanto a los servicios turísticos se tomó en cuenta la ficha de observación en la cual se ha se refleja las normativas del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) el cual se encarga de estipular los requisitos que deben poseer los servicios para ofrecer una correcta accesibilidad hacia las personas con discapacidad física. Las normas que se tomaron en cuenta para las fichas se las puede encontrar en el marco teórico. Los parámetros para la validación de accesibilidad van desde el 50 al 100 que representan 100% accesible 50% no accesible, estas cifras se obtendrán una vez realiza la observación de los sitios y si podrá analizar si cumple o no con la normativa para la accesibilidad de los establecimientos.

Para el proceso de recolección de información de la segunda variable se procedió a la realización de una encuesta que está dirigida principalmente a las personas con discapacidad física que habitan en la provincia del Carchi y que se encuentre registradas tanto en CONADIS como en las diferentes asociaciones que pertenezcan. El instrumento será realizado según la información adquirida de nuestra variable que refiere al desarrollo del turismo inclusivo. Una vez que se obtenga los resultados se proceda a utilizar el programa SPSS

#### **3.4.1.5. Selección de la Muestra**

Para la selección de la muestra se recopiló la información estadística que posee el CONADIS en la cual se tomaron en cuenta varios factores como son:

- Provincia
- Cantón
- Tipo de discapacidad
- Grado discapacidad
- Genero
- Porcentaje

Se pudo evidenciar que en la provincia del Carchi existen 4909 personas con discapacidad de las cuales 2048 son personas con discapacidad física. La cifra que se mencionó de 2048 personas formaron parte de la muestra estratificada, obteniendo el número de encuestas a realizar, una vez conocido la cifra se procedió a un cálculo para la determinación del número de personas con discapacidad por cantón.

#### **3.4.1.5.1. Cálculo de muestra para personas con discapacidad.**

Muestreo aleatorio simple es un procedimiento de muestreo probabilístico que da a cada elemento de la población un objetivo y cada posible muestra de un tamaño determinado, la misma probabilidad de ser seleccionado. No debemos olvidar que una parte muy importante del muestreo consiste en tener el tamaño de la muestra correcta, para no tener un error de muestreo. El muestreo aleatorio simple significa que cierta muestra dada de un tamaño muestral específico tiene la misma probabilidad de ser seleccionada de cualquier otra muestra del mismo tamaño.

$$n = \frac{z^2 * S * N}{e^2 * N + z^2 * S^2}$$

Simbología:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confiabilidad: 95%

S<sup>2</sup>= Varianza: 0,25

N= Población 2048

e<sup>2</sup>= Error de muestreo (5%)

$$n = \frac{1.65^2 * 0.25 * 2048}{0.5^2 * 2048 + 1.65^2 * 0.25}$$

$$n = \frac{38416^2 * 0,25 * 2048}{0,0025^2 * 2048 + 38416^2 * 0,25}$$

$$n = \frac{38416 * 0,25 * 2048}{0,0025^2 * 2048 + 38416 * 0,25}$$

$$n = \frac{1966,90}{5,12 + 0,9604} = 323$$

El dato que se obtuvo una vez realiza la fórmula para obtener el número de personas que serán encuestadas es de 323.



**Tabla 9.** Cálculos y porcentajes de personas ha encuestar.

Cantón	Muestra				Número general	Total, de personas a encuestar
	Número de personas con discapacidad física	Calculo (2049/#DF)	Porcentaje			
Bolívar	195	0,10	10%		10	32
Montúfar	217	0,11	11%		11	36
Mira	223	0,11	11%		11	36
Espejo	353	0,17	17%		17	54
Tulcán	990	0,48	48%		48	155
Huaca	71	0,03	3%		3	10
Total	2049					323

**Fuente:** Elaboración propia basada en datos del CONADIS.

#### 3.4.1.5.2. Muestreo de atractivos y servicios turísticos.

La información fue proporcionada por MINTUR los establecimientos y atractivos que se encuentran registrados en el año 2021 son 13 los cuales nos permitieron el desarrollo de la investigación realizando la observación de los servicios turísticos de alojamiento y restauración y atractivos turísticos que posee el cantón. A continuación, podemos observar la tabla en donde nos señalan los sitios que existen dentro del cantón.

**Tabla 10.** Atractivos y servicios turísticos del cantón Montúfar 2021.

Atractivos turísticos	Restaurantes	Alojamiento	Transporte terrestre turístico	Agencias de viajes
Bosque de los Arrayanes				
Cascada de Paluz		Hostal Gabrielita		
Gruta de La Paz	El Capulí	Hotel San Francisco	Servicios Turísticos Tufitours S.A.	Sg Ecotur Cia. Ltda.
Laguna del Salado	El Gran Pionero			
Iglesia Matriz	Casa El Arrayan	Hotel San Martín		

La investigación tuvo gran participación de los diferentes productos turísticos que posee el cantón para el desarrollo de su estudio, con respecto a atractivos turísticos, restaurantes y alojamiento se logró establecer comunicación con las personas encargadas las cuales brindaron la información requerida y la colaboración pertinente al momento de la realización de la visita para el análisis de las instalaciones. En cuanto a transporte turístico, urbano y agencias de viajes las empresas no estuvieron dispuestas a ofrecernos ningún tipo de información por diversos motivos.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

El cantón Montúfar es uno de los sitios más ricos en atractivos dentro de la provincia del Carchi es por ello que posee diferentes sitios naturales, culturales y servicios turísticos. El cantón cuenta con siete parroquias como son La Paz, Fernández Salvador, Piartal, Cristóbal Colón, Chitan de Navarretes, San Jose y Gonzales Suárez. El sector cuenta con una superficie de 383km<sup>2</sup> y una altitud de 2980 m.s.n.m.

La investigación tomo el camino del proceso cualitativo debido a que se pretendió realizar el análisis de accesibilidad tanto a los atractivos como a los servicios que tiene Montúfar. Para el proceso se tomó en cuenta la normativa establecida para personas con discapacidad física, una vez se verificado el proceso se continuó a visitar cada uno de los sitios con la ficha de observación analizando si cumple o no con las reglas para este grupo social permitiéndoles un turismo inclusivo.

En cuanto a la segunda variable se realizó encuestas que fueron dirigidas a las personas con incapacidades para obtener datos exactos y verídicos de los encuestados que nos permita conocer su opinión respetos a los servicios turísticos. Los resultados de las encuestas se sometieron al programa IBM SPSS v21 para un mejor proceso.

#### 4.1.1. Análisis de encuestas

Para diagnosticar el desarrollo de turismo inclusivo hacia las personas con discapacidad física en los atractivos y servicios turísticos del cantón Montúfar, se realizó una investigación de campo que se hizo a través de encuestas. Una vez obtenida la información se procedió a ingresar los datos al programa informático SPSS para generar y analizar lo recolectado.

**Tabla 11.** Lugar de residencia \*Genero \*Edad tabulación cruzada

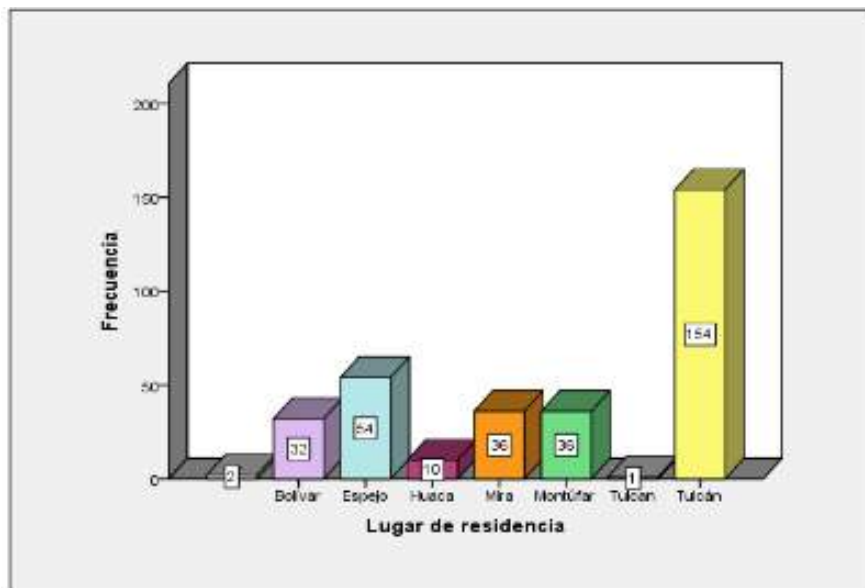
Edad		Genero			Total	
		Femenino	LGTBI	Masculino		
18 a 24 años	Lugar de residencia	Bolívar	5	0	7	12
		Espejo	5	0	4	9
		Huaca	2	0	2	4
		Mira	5	0	4	9
		Montúfar	2	4	4	10
		Tulcán	18	0	27	45

	Total		37	4	48	89
25 a 34 años	Lugar de residencia	Bolívar	8	0	3	11
		Espejo	6	0	14	20
		Huaca	0	0	2	2
		Mira	5	0	1	6
		Montúfar	4	3	5	12
		Tulcán	35	0	32	67
	Total		58	3	57	118
35 a 45 años	Lugar de residencia	Bolívar	2	0	5	7
		Espejo	16	0	10	26
		Huaca	2	0	2	4
		Mira	5	0	7	12
		Montúfar	5	0	6	11
		Tulcán	17	0	19	36
	Total		46	0	50	96
46 a 65 años	Lugar de residencia	Bolívar	2	0	0	2
		Mira	4	0	3	7
		Montúfar	0	0	3	3
		Tulcán	4	0	4	8
	Total		10	0	10	20
Total	Lugar de residencia	Bolívar	17	0	15	32
		Espejo	27	0	28	55
		Huaca	4	0	6	10
		Mira	17	5	12	34
		Montúfar	11	9	16	36
		Tulcán	74	3	79	156
	Total		150	17	156	323

En la tabla podemos observar que se realizó un cruzó varios de los datos relevantes para la investigación como son lugar de residencia, género y edad. La siguiente herramienta nos permite conocer el número exacto de encuestados por cantón y su edad conociendo el número exacto de personas con discapacidad física.

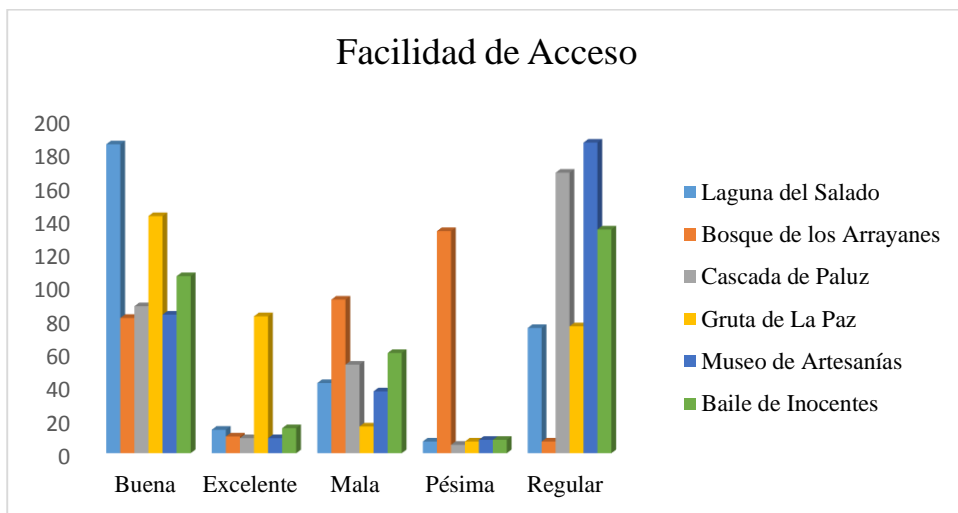
**Tabla 12.** Lugar de residencia

	Frecuencia	Porcentaje
Bolívar	32	9,8
Espejo	54	16,6
Huaca	10	3,1
Mira	36	11,1
Montúfar	36	11,1
Tulcán	154	47,4
Total	323	100,0



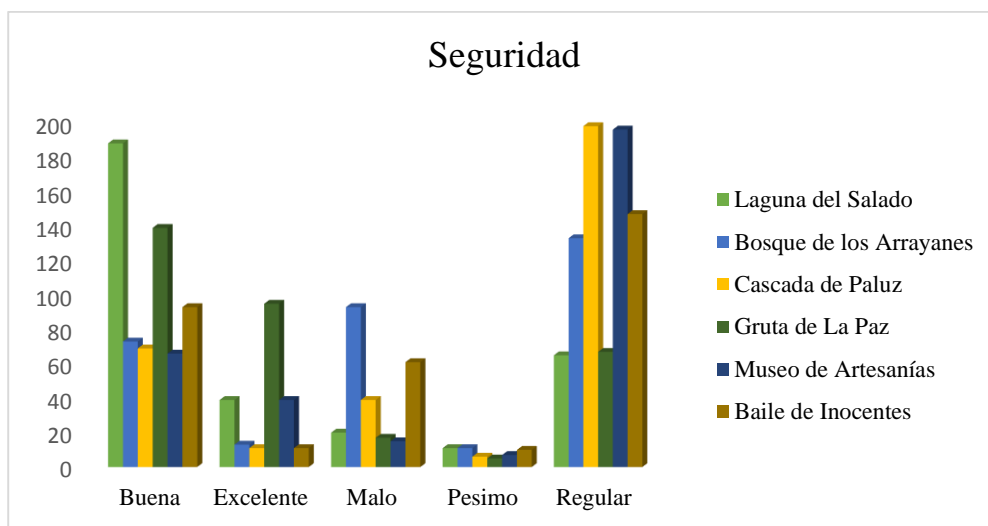
**Figura 13:** Lugar de residencia

En este grafico se logra evidenciar el número de personas encuestas por cantón de la provincia del Carchi. Esto permitió tener un número exacto de personas con discapacidad física arrojando que la ciudad con más población con este tipo de discapacidad es Tulcán con 155 personas ha encuestar seguido de espejo con 54, Montúfar y Mira con 36 cada uno, Bolívar 32 y finalmente Huaca 10.



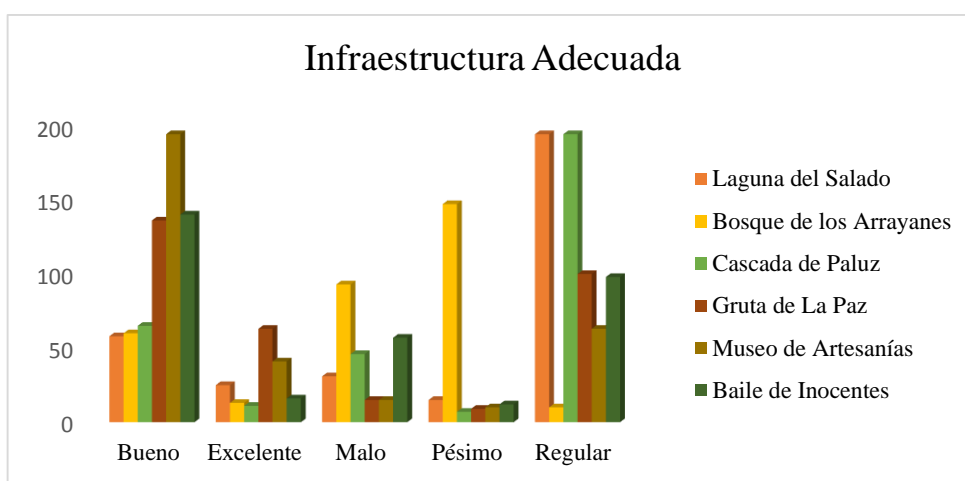
**Figura 14.** Facilidad de Acceso.

Se logró evidenciar luego de obtener los resultados que la facilidad de acceso que se encuentran en los atractivos turísticos y manifestaciones culturales del cantón Montufar son escasos y no cumplen al cien por ciento con las normativas establecidas para personas con discapacidad física en algunos de estos sitios la accesibilidad es escasa o imposibilita la accesibilidad de este grupo de personas, un ejemplo muy claro es el Bosque de los Arrayanes. La Gruta de La Paz es un sitio que cuenta con facilidad de accesibilidad para el ingreso del sitio existe una rampa que va directo al atractivo. En consecuencia, la mayor parte de este grupo de personas creen que los sitios no cumplen correctamente con libre acceso.



**Figura 15.** Seguridad en los atractivos turísticos.

La seguridad que se presenta dentro de los atractivos turísticos y las manifestaciones culturales lograron obtener los siguientes porcentajes. Los sitios como Laguna del Salado tiene un porcentaje del 58% y la Gruta de La Paz 43% esto dando a como resultado que la seguridad en estos lugares es buena. En cuanto al bosque de los Arrayanes se observó 41%, Cascada de Paluz 61%, Museo de Artesanías 61%, Baile de inocentes 46% estos porcentajes representan una seguridad regular dentro de los sitios turísticos que posee el cantón Montufar. Según el conocimiento de este grupo de personas, esto se debe presentar por diversos factores como ubicación he infraestructura o no cuentan con la normativa y equipamiento adecuado para este grupo social vulnerable



**Figura 16.** Infraestructura adecuada en los atractivos turísticos.

Según los encuestados con respecto a infraestructura adecuada la mayor parte no cuentan con instalaciones acordes a las necesidades de las personas con discapacidad física. En cuanto a los sitios como La Gruta de La Paz 42% y museo de Artesanías 60% consideran que la infraestructura es la adecuada dentro de estos dos sitios es accesible para este grupo de personas. El evento más reconocido es el baile de inocentes que es parte de manifestaciones culturales este programa obtuvo un 43% siendo la infraestructura buena para la libre movilidad debió a que sus veredas no cuentan con espacio adecuada para personas con discapacidad física.

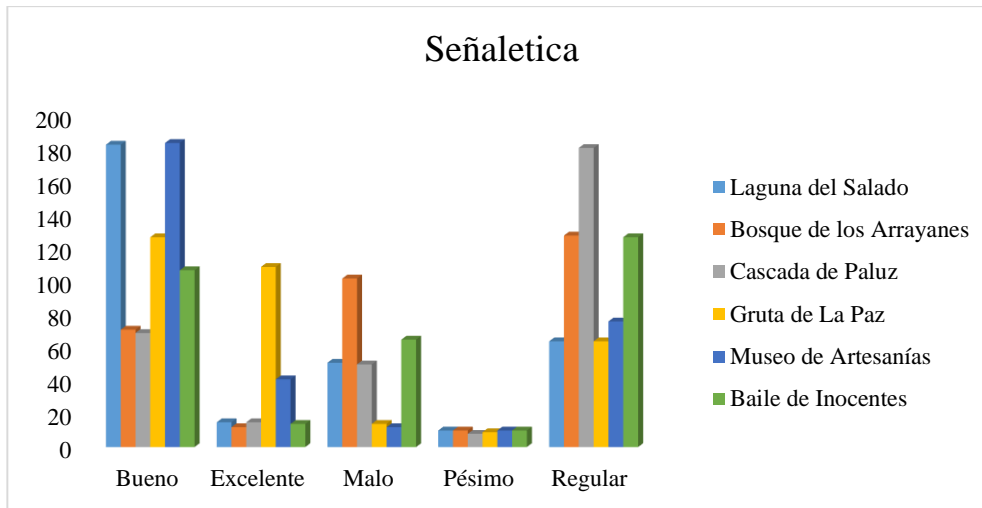


Figura 17. Señalética atractivos turísticos.

En cuanto al sistema de señalética que es un factor importante para dar indicaciones que permiten comprender varias reglas del lugar, este tipo de instrumentos se encuentran ubicados en los diferentes atractivos que posee el cantón la mayor parte de los encuestados opinan que si existe este sistema dentro y fuera de los sitios turísticos pero en gran parte este tipo de elemento no se presenta en buenas condiciones debido a diversos factores como pueden ser el factor clima o humano por lo cual sería recomendable supervisar las autoridades encargadas de los sitios y realizar la correspondiente intervención para una mejora.

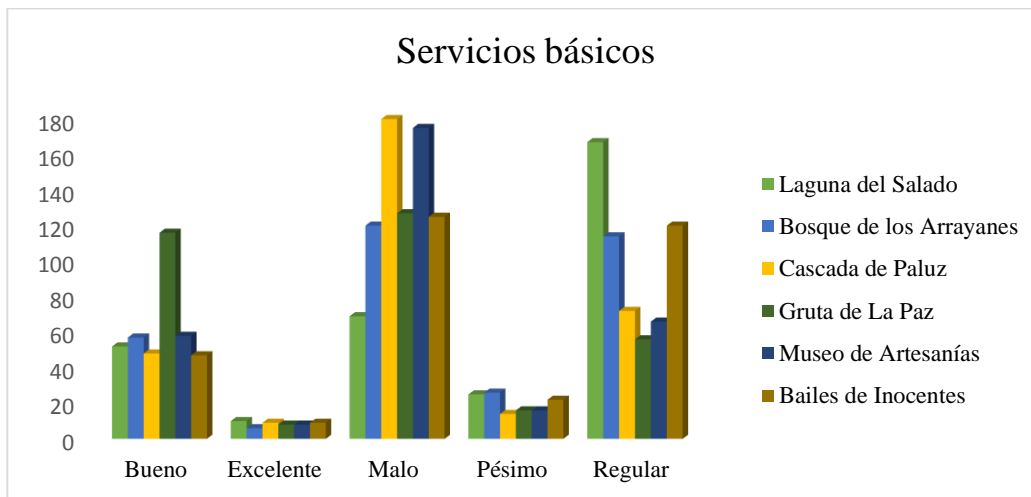


Figura 18. Servicios básicos accesibilidad.

Una vez analizado cada uno de los porcentajes obtenidos en los diferentes elementos como atractivos naturales y culturales se puede concluir que la mayor parte de las personas encuestadas creen o piensan que los servicios básicos que se encuentran dentro de cada sitio turístico no cumplen

los parámetros establecidos según las normativas, esto complicando la movilidad de los turistas con incapacidades al momento de acceder al lugar y no encontrar la ayuda adecuada para poder hacer uso de los mismos. Este es un factor negativo dentro de los atractivos ya que imposibilita que personas con discapacidades físicas no puedan acudir y disfrutar, convivir con el resto de la sociedad

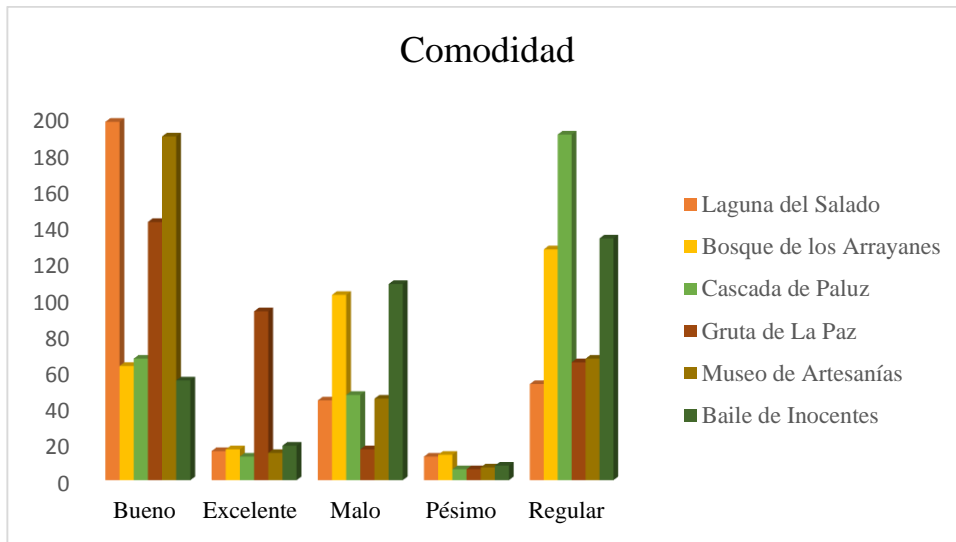


Figura 19. Comodidad.

Una vez analiza cada uno de los resultados obtenidos se puede decir que el 50% de los atractivos son considerados buenos en cuanto al aspecto comodidad ya que les garantiza poder tener facilidades y poder disfrutar de estos lugares con su familia. En cuanto al otros 50% se logra observar una opinión de regular esto de presentarse por motivo que los sitios turísticos no cumplen con las normas necesarias o que garanticen confort a las personas con discapacidad física imposibilitando poder pasar un momento ameno dentro de los mismos, debido a que hay lugares que no cuentan con una accesibilidad adecuada para este grupo de personas



**Tabla 13.** Cuadro resumen de Productos turísticos.

Indicador	Análisis	Grafico																																										
Facilidad de acceso	Dentro de los productos turísticos que posee el cantón Montufar se manifiesta que las facilidades de acceso hacia el sitio son de un 80%(bueno) óptimas para personas con discapacidad y el 20% (pésimo) no permiten y existen dificultades para poder acceder.	<p><b>Productos turísticos</b></p> <table border="1"> <caption>Data for 'Productos turísticos' chart</caption> <thead> <tr> <th>Calidad</th> <th>Facilidad de acceso</th> <th>Seguridad</th> <th>Infraestructura adecuada</th> <th>Señalética</th> <th>Servicios básicos</th> <th>Comodidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bueno</td> <td>80%</td> <td>40%</td> <td>50%</td> <td>70%</td> <td>0%</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>Excelente...</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>20%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Pésimo</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>20%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>0%</td> <td>60%</td> <td>50%</td> <td>30%</td> <td>80%</td> <td>60%</td> </tr> </tbody> </table>	Calidad	Facilidad de acceso	Seguridad	Infraestructura adecuada	Señalética	Servicios básicos	Comodidad	Bueno	80%	40%	50%	70%	0%	40%	Excelente...	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Malo	0%	0%	0%	0%	20%	0%	Pésimo	0%	0%	0%	0%	20%	0%	Regular	0%	60%	50%	30%	80%	60%
Calidad	Facilidad de acceso		Seguridad	Infraestructura adecuada	Señalética	Servicios básicos	Comodidad																																					
Bueno	80%		40%	50%	70%	0%	40%																																					
Excelente...	0%		0%	0%	0%	0%	0%																																					
Malo	0%		0%	0%	0%	20%	0%																																					
Pésimo	0%		0%	0%	0%	20%	0%																																					
Regular	0%		60%	50%	30%	80%	60%																																					
Seguridad	La seguridad que se presenta de los sitios es 40% buena y el 60% regular por motivo que entre semana los algunos de los sitios se encuentran solo sin ningún tipo de personal que cuide de ellos, otros lugares cuentan con asociaciones que cuidan de los atractivos, museos o eventos, pero se logra evidencia que los visitantes no se sienten 100% seguros.																																											
Infraestructura adecuada	En cuanto a infraestructura adecuada los encuestados tomaron un camino similar el 50% de ellos creen que existe instalaciones buenas, pero no están acordes para las necesidades de personas con discapacidad física en cuanto al otro 50% opinan que no cuentan con infraestructura apropiada.																																											
Señalética	Este tipo de herramienta es importante dentro los productos turísticos ya que permite que el turista sepa el camino correcto y conozco las reglas impuestas por los sitios. El 70% de los lugares turísticos cumplen y conservan este tipo de señales en cuanto el 30% no están en buen estado por diversos motivos como factor clima y vandalismo.																																											
Servicios básicos	Los servicios higiénicos que presentan los sitios no son aptos y no cumplen con las herramientas requeridas para personas con discapacidad física esto se reflejó una vez realizada las encuestas don se observó que el 80% creen que este servicio es malo y el otro 20% opinan que son regulares.																																											
Comodidad	La comodidad es un aspecto importante al momento de visitar un sitio ya sentirse cómodo facilita la estancia en un lugar. Los resultados obtenidos bajo las experiencias vividas por los encuestados son 60% (regular y malo) dando a conocer que no se sienten cien por ciento cómodos dentro de los lugares el otro 40% piensan que la comodidad ofrecida es oportuna.																																											

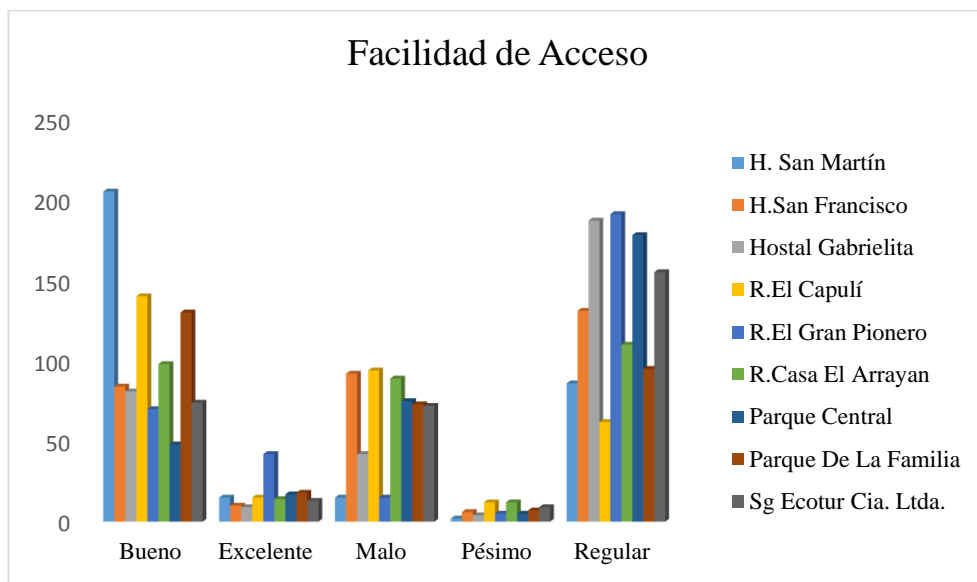


Figura 20. Facilidad de acceso.

Para el mayor número de encuestados creen que la facilidad de acceso a los diferentes servicios turísticos que posee el canto son regulares es decir no cumplen en su totalidad con la normativa o no brindan el libre acceso para este grupo de personas. Los servicios como alojamiento, restauración, espacios de recreación y agencia de viajes tienen un proceso lento en cuanto a desarrollo de inclusión hacia personas con discapacidad física.

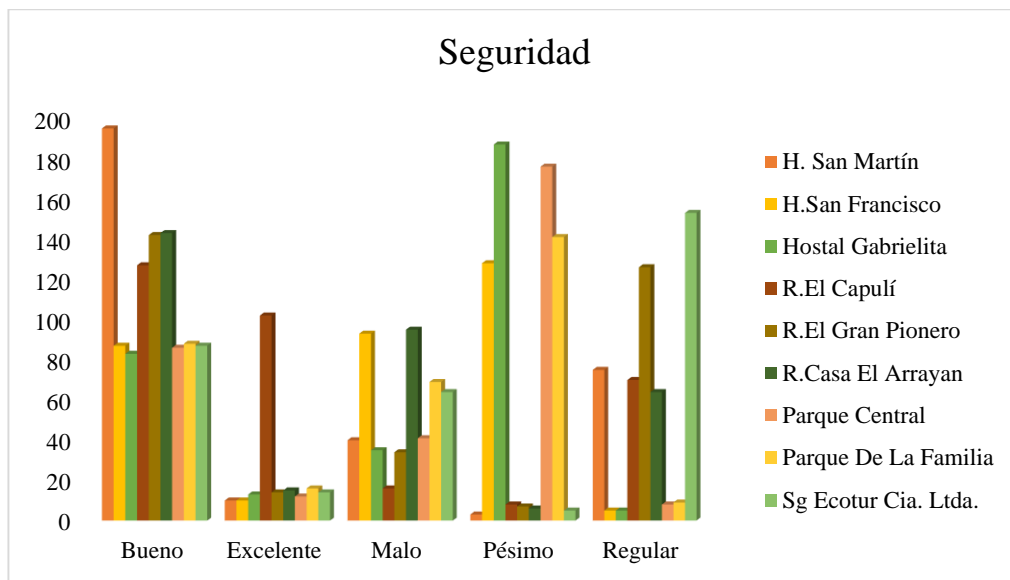


Figura 21. Seguridad en los servicios turísticos.

La seguridad es una de las bases primordiales que existe en los diferentes servicios turísticos. Como se puede observar las personas no se sienten seguras tanto al momento de transitar como estando dentro del sitio. Una de las causas para la percepción es que los lugares no cumplen con el diseño adecuado como pasamanos, rampas, personal capacitado y seguridad policial entre otros. La seguridad es en la actualidad es un factor importante que la personas deben sentir para visitar o asistir a un lugar.

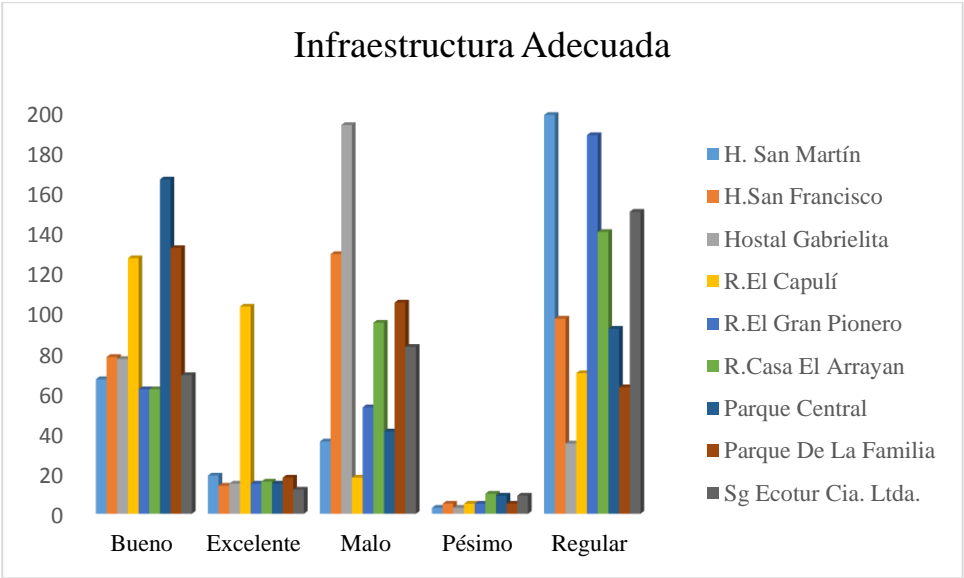
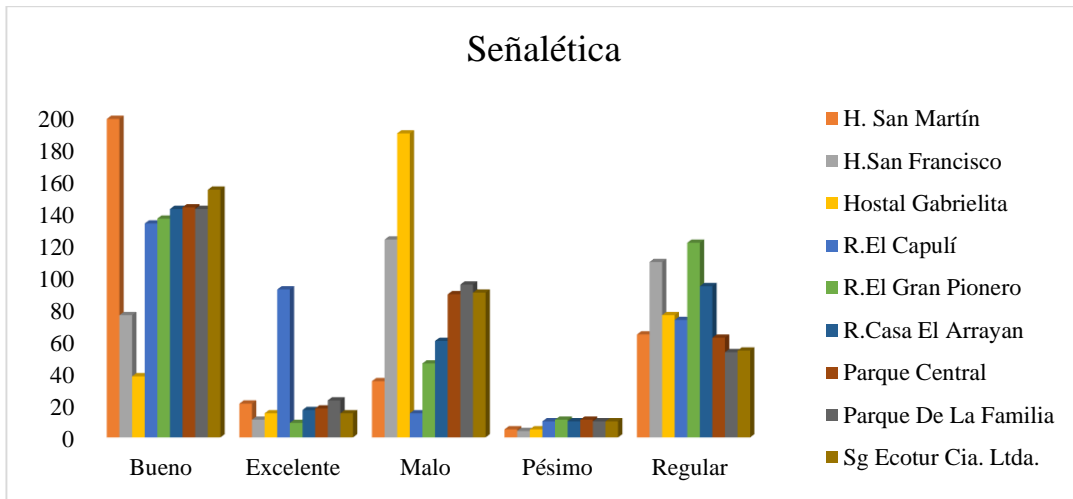


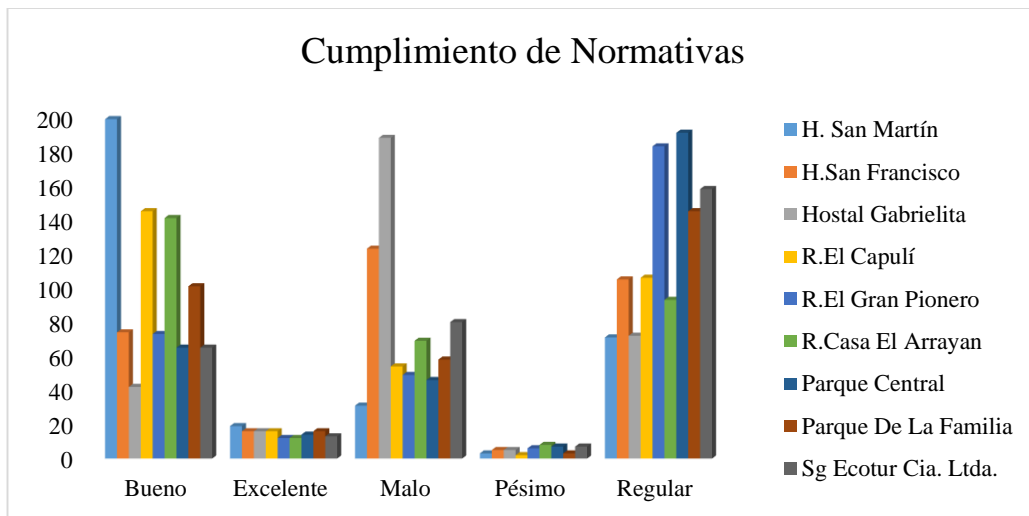
Figura 22. Infraestructura adecuada en los servicios.

El mayor número de servicios turísticos que se encuentran dentro del cantón no cuentan con infraestructura adecuada, un 60% brinda accesibilidad para personas con discapacidad física, pero sus instalaciones no cumplen con la normativa establecida para este grupo. El otro 40% no tienen ningún tipo de acceso haciendo que la visita a estos sitios sea imposible. Los encuestados manifestaron que la infraestructura que presentan en los sitios por lo general no les brinda confort ni seguridad al momento de realizar la visita.



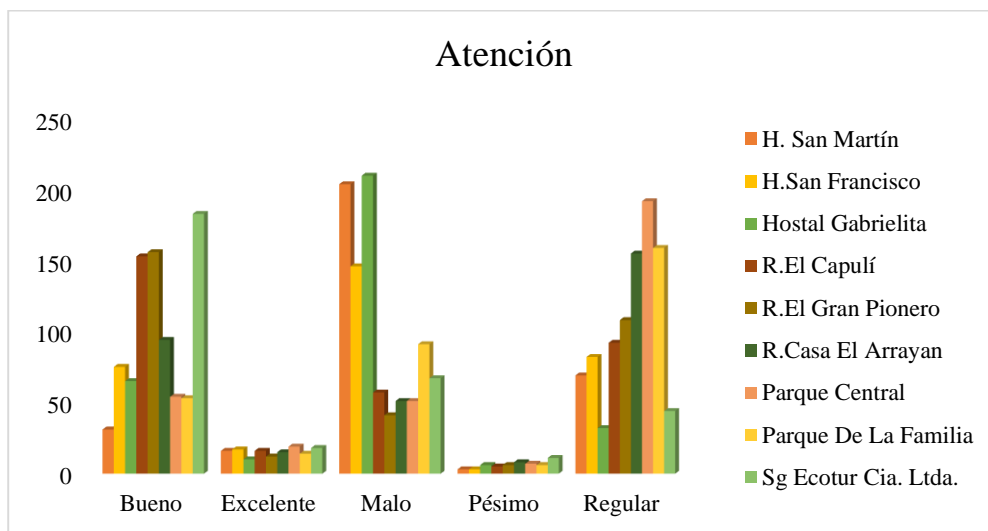
**Figura 23.** Señalética en los servicios.

La señalética que existe en los distintos servicios que tiene Montufar cuenta con resultados positivos, dentro del sector de alojamiento unos de los tres sitios cumplen con la normativa para personas con discapacidad física. Los servicios de alimentación la mayor parte efectúan en sus instalaciones las medidas requeridas para un mejor servicio a sus clientes. En cuanto a recreación y la agencia de viaje se logró analizar datos tantos buenos como regulares es decir estos sitios reflejan que la señalita establecida es la adecuada. La mayor parte de los servicios turísticos brindan señaléticas acordes para personas con discapacidad y sus necesidades.



**Figura 24.** Cumplimiento de normativas en los servicios.

Dentro de los servicios turísticos como son alojamiento, restauración, recreación y agencias de viajes se logró visualizar que no cumplen al cien por ciento con la normativa que va dirigida para personas con discapacidad física ya que dentro de sus instalaciones deben cumplir con varias herramientas que permitan un mejor desplazamiento, la reglas establecen que los sitios deben contar con pasamanos, rampas, baños exclusivos, barras de apoyo entre otros. El cumplimiento de normativas es un eje primordial dentro de los servicios ya que permite brindar un mejor servicio hacia los turistas.



**Figura 25.** Atención en los servicios turísticos.

La apreciación que tienen las personas con discapacidad respecto a la atención que se brindada en los diferentes hoteles y restaurantes que se encuentran ubicados en el cantón arrojaron aspectos de negativos en su mayoría, este nos da a conocer que los servicios ofrecen una calidad media al momento de atender a sus clientes con discapacidad física. En cuanto a los espacios de recreación y agencias de viajes se observaron porcentajes de buenos y regular esto nos permite conocer que la atención que se da no es mala pero tampoco es excelente esta un nivel medio y aceptable para la población estos factores deberían ser mejorados con las personas a cargo de los servicios turísticos.

**Tabla 14.** Cuadro resumen de Servicios turísticos.

Indicador	Análisis	Grafico																																										
Facilidad de acceso	<p>La accesibilidad es uno de los derechos de las personas con necesidades especiales por lo cual los servicios deben presentar facilidades que posibiliten a una persona ingresar, transitar y permanecer en lugar de forma segura. Los resultados obtenidos fueron contundentes un 50% opinan que las facilidades de acceso dentro son regulares, un 30% creen que son buenas y un 20% que son malas dando a comprender que no existe accesibilidad dentro de los sitios principalmente para personas con discapacidad.</p>	<table border="1"> <caption>Servicios turísticos</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Facilidad de acceso</th> <th>Seguridad</th> <th>Infraestructura adecuada</th> <th>Señalética</th> <th>Cumplimiento de Normativas</th> <th>Atención</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Buena</td> <td>30%</td> <td>40%</td> <td>30%</td> <td>70%</td> <td>20%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Excelente</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>20%</td> <td>20%</td> <td>30%</td> <td>0%</td> <td>20%</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>Pésimo</td> <td>0%</td> <td>20%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>50%</td> <td>30%</td> <td>40%</td> <td>30%</td> <td>60%</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Facilidad de acceso	Seguridad	Infraestructura adecuada	Señalética	Cumplimiento de Normativas	Atención	Buena	30%	40%	30%	70%	20%	20%	Excelente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Malo	20%	20%	30%	0%	20%	30%	Pésimo	0%	20%	0%	0%	0%	0%	Regular	50%	30%	40%	30%	60%	50%
Categoría	Facilidad de acceso		Seguridad	Infraestructura adecuada	Señalética	Cumplimiento de Normativas	Atención																																					
Buena	30%		40%	30%	70%	20%	20%																																					
Excelente	0%		0%	0%	0%	0%	0%																																					
Malo	20%		20%	30%	0%	20%	30%																																					
Pésimo	0%	20%	0%	0%	0%	0%																																						
Regular	50%	30%	40%	30%	60%	50%																																						
Seguridad	<p>La seguridad es primordial al momento de visitar un servicio puesto que el cliente puede sentir confianza dentro de los sitios. Las respuestas de los encuestados fueron claras un 40% creen que la seguridad es buena el resto dividen su opinión con un 30% regular y un 20% pésimo esto respecto a la estabilidad y confianza encontrada en los servicios turísticos del cantón.</p>																																											
Infraestructura adecuada	<p>Mantener una infraestructura adecuada permite la comodidad y cubre las necesidades de los turistas sean o no personas con discapacidad física. Los servicios turísticos del cantón presentan los siguientes porcentajes el 40% conceptúan que las instalaciones son regulares es decir son aptas, pero no a gran escala. El resto de las personas consideran un 30% es bueno y 30% malo en cuanto si existe instalaciones apropiadas.</p>																																											
Señalética	<p>La señalética dentro de los servicios turísticos genera credibilidad respecto al entorno físico siendo importante establecer un buen manejo de señales contribuyendo a la motivación, información, orientación, prevención y seguridad de los visitantes. En el tema de señalética se reflejó un 70% que representa la</p>																																											

---

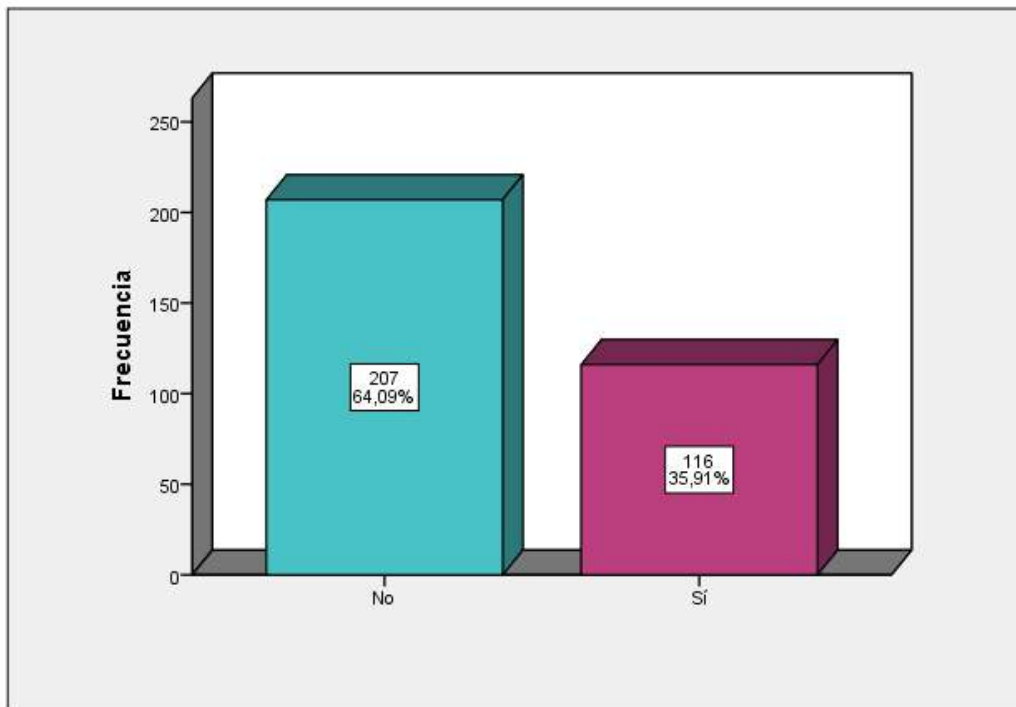
Cumplimiento de normativas	<p>opción de bueno dando a comprender que las señaléticas de los negocios están acordes en cuanto el 30% se encamino por elección de regular.</p> <p>El cumplimiento de normativas es una función que deben cumplir las empresas o negocios para garantizar que se respeten las normar y se cumplan las leyes. Dentro de los negocios turísticos se cumple con un 60% en cuanto a normativas, también se muestran datos como un 20% creen que el manejo de reglas es bueno y 20% consideran malo este aspecto.</p>
Atención	<p>Ofrecer una excelente atención es lograr satisfacer al cliente dentro del servicio. Una vez realizada la encuesta se muestra como resultados los siguientes un 50% (regular) y 30% (malo) creen que en las instalaciones de los servicios no existe una excelente atención dirigido para personas con necesidades especiales y 20% manifiestan que su atención es buena.</p>

---

**¿Cree usted que el cantón Montúfar cuenta con “profesionales capacitados” (guías; intérpretes) para atender a personas con discapacidad física en los diferentes atractivos y servicios turísticos?**

**Tabla 15.** Profesionales capacitados (guías, guianza).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	207	64,1%	64,1	64,1
	Sí	116	35,9%	35,9	100,0
	Total	323	100,0%	100,0	



**Figura 26.** Profesionales capacitados (guías, guianza).

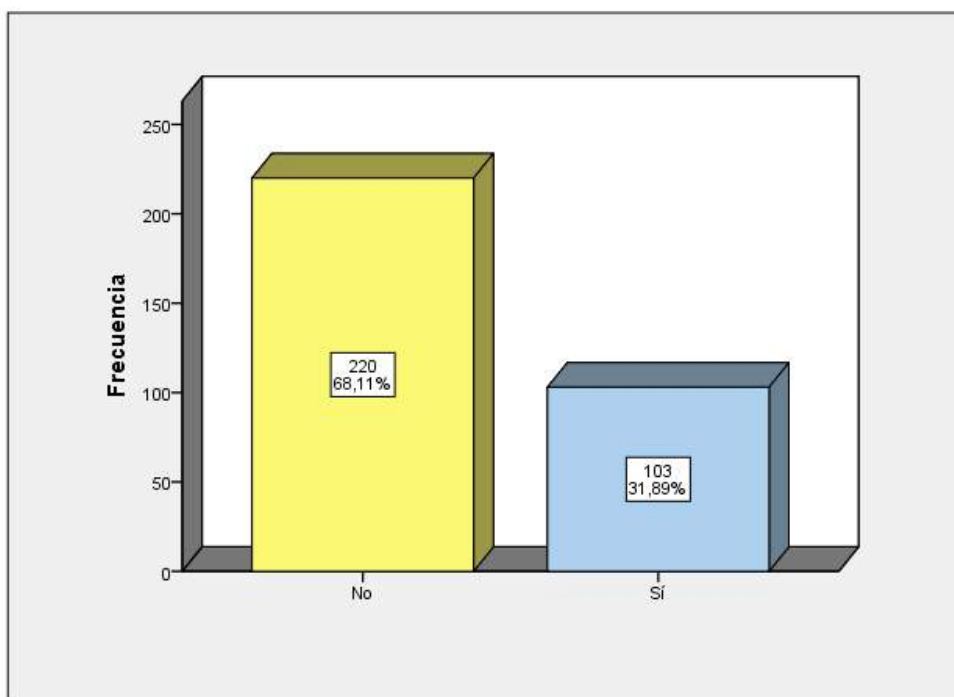
De acuerdo con lo observado las personas con discapacidad física en su mayoría no consideran que existe personal capacitado como guías e intérpretes que brinde ayuda e información en los diferentes atractivos y servicios. Dándonos a entender que los sitios no se encuentran equipados en su totalidad impidiendo que personas con incapacidades puedan acceder al sitio. La presencia de un guía le da un plus al lugar ya que son personas que tienen preparación en diferentes temas como primeros auxilios y conocimiento de información de los sitios



**¿Considera usted que existen puntos de información en los cuales brinden datos adecuados de los atractivos y servicios turísticos que posee el cantón Montúfar?**

**Tabla 16.** Puntos de información.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	220	68,1%	68,1	68,1
	Sí	103	31,9%	31,9	100,0
	Total	323	100,0%	100,0	



**Figura 27.** Puntos de información.

Solo un reducido grupo de personas creen que existen puntos de información, el otro porcentaje con un número mayor consideran que en el cantón no cuenta con este tipo de sitios en donde se brindan información de cada uno de los servicios y atractivos turísticos del lugar, estos lugares se ubican en puntos estratégicos para ofrecer ayuda a los visitantes mejorando la experiencia al momento de su llegada.

#### 4.1.2. Análisis descriptivo de las fichas de los atractivos turísticos.

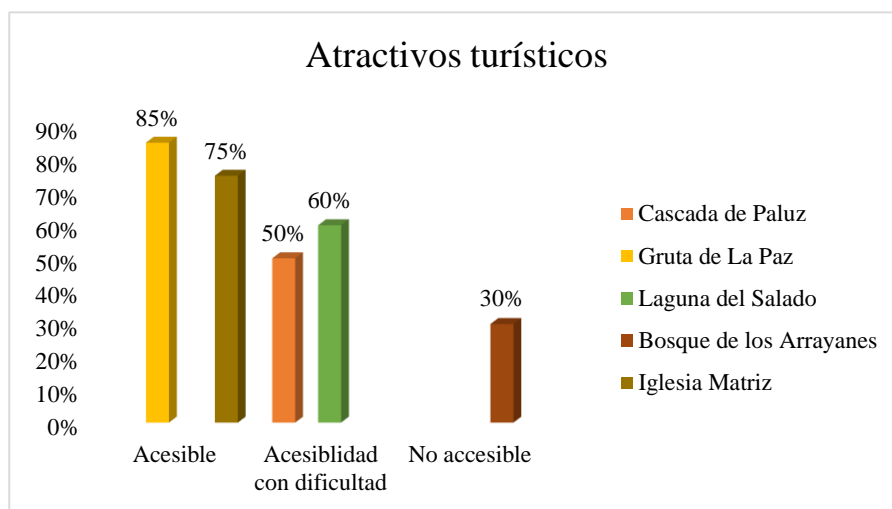
Una vez realizada el análisis de cada uno de los sitios turísticos que se encuentran dentro del cantón Montufar se presenta una tabla en la cual se encuentran los porcentajes obtenidos de cada uno según las medidas establecidas por las diferentes entidades a cargo como son INEN y MINTUR.

Guerrero (2019) ha tomado en cuenta según las Normativas del INEN los siguientes parámetros a utilizarse en servicios turísticos.

- Accesible (a): Cumple en totalidad las normativas y parámetros de accesibilidad para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad física con un porcentaje del 75 al 100 por ciento de cumplimiento.
- Accesible con dificultad (ad): Cumple parcialmente las normativas y parámetros de accesibilidad en los servicios con detalles no accesibles, pero sin gran inconveniente en cubrir las necesidades de las personas con discapacidad física con un porcentaje del 50 al 74 por ciento de cumplimiento
- No accesible (na): El servicio es insuficiente en cubrir las necesidades de las personas con discapacidad con un porcentaje inferior al 50 por ciento de accesibilidad. Otros parámetros utilizados son:
- Excelente: Satisface el 100 por ciento de las necesidades de las personas con discapacidad física en los servicios turísticos.
- Buena: Satisface el 75 por ciento de las necesidades de las personas con discapacidad física en los servicios turísticos.
- Regular: Las condiciones que presenta el servicio es insuficiente y no cumple con la expectativa del turista o persona con discapacidad física. Y solo cumple el 50 por ciento de sus necesidades.
- Mala: No cumple ningún rasgo para cubrir las necesidades de la persona con discapacidad y por ende los servicios no son accesibles. (p.68)

**Tabla 17.** Porcentaje de accesibilidad.

Atractivos turísticos	%	Accesibilidad
Cascada de Paluz	40%	No accesible
Gruta de La Paz	85%	Acesible
Laguna del Salado	60%	Acesibilidad con dificultad
Bosque de los Arrayanes	30%	No accesible
Iglesia Matriz	75%	Acesible



**Figura 28:** Nivel de accesibilidad de los atractivos turísticos.

#### 4.1.2.1. Modelo de ficha de observación simplificada de atractivos turísticos del cantón Montúfar.

Los parámetros que fueron establecidos para la realización del análisis de accesibilidad dirigidos a los atractivos turísticos se tomaron de la “Guía para el levantamiento de la ficha de accesibilidad” en este documento se no da a conocer las normativas que se deben tomar en cuenta para que un lugar ofrezca facilidades hacia personas con discapacidad física dentro de los espacios turísticos del Ecuador.

**Tabla 18.** Plantilla de normas de accesibilidad para atractivos turismo del MINTUR.

Indicadores	Rango					
Estacionamiento	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>
Rampas externas a desnivel	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>
Gradas externas	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>
Vías de circulación peatonal	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>

Señalética informativa	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>
Señalética direccional	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>
Señalética preventiva	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>
Pasamanos	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>
Baños	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>

**Fuente:** Elaboración realiza en base a la Guía de Levantamiento de Fichas de Accesibilidad (2017).

En el anexo 3 podemos encontrar la ficha de observación dirigida a los atractivos turísticos que mantienen el cantón Montufar y que se utilizó para la evaluación de la accesibilidad de los sitios, a continuación, tendremos el análisis de cada uno de los sitios visitados, en donde cada uno de los indicadores es descripto según lo observado.

**Nombre del atractivo:** Cascada de Paluz

**Categoría:** Atractivos Naturales

**Tipo:** Ríos

**Subtipo:** Cascada

**Ubicación:** Comunidad de Chutan Bajo



**Figura 29.** Cascada de Paluz

**Estacionamiento:** el atractivo turístico conocido como cascada de Paluz cuenta en la actualidad con sitios de estacionamiento para sus visitantes, el espacio destinado para la colocación de vehículos es para 4 a 3 de estos. El estacionamiento que se presentan a las afueras del sitio cuenta con un espacio amplio, pero no muestra los parámetros establecidos de espacios

preferenciales hacia personas con incapacidades, no reflejan franjas de tránsito y simbología de espacio preferencial.



**Figura 30.** Lugar de estacionamiento (Cascada de Paluz)

**Rampas externas a desnivel:** este tipo de rampas es un elemento que facilita la circulación y acceso para personas en sillas de ruedas o amputaciones. El atractivo no cuenta con rampa de ingreso, las condiciones no son aptas para una libre circulación por motivo que el suelo es de tierra y hay piedras que pueden provocar accidentes, el camino es muy empinado y se debe tomar precauciones.



**Figura 31.** Rampas externas (Cascada de Paluz).

**Pasamanos:** este elemento es importan y debe siempre estar cerca de las rampas para facilitar el acceso a los sitios, la cascada de Paluz cuenta con pasamanos de cemento que se encuentra en buen estado hoy en día.



*Figura 32.* Pasamanos (Cascada de Paluz).

**Gradas externas (ingresos):** El sitio no cuenta con gradas al momento de ingresar se observa una pequeña acera de una grada la cual sirve para la circulación de las personas.

**Vías de circulación peatonal:** En cuanto a las vías de circulación como pueden ser senderos, andenes o cruces el lugar cuenta con caminos que son de césped o de tierra este es un punto negativo en cuanto a la libre circulación de las personas con discapacidad física.



*Figura 33.* Vías peatonales (Cascada de Paluz).



**Señalética informática:** en las afueras del lugar turístico se puede observar varios rótulos con información acerca del lugar que permiten conocer sobre la ubicación entre otros factores.



*Figura 34.* Señalética informativa (Cascada de Paluz).

**Señalética direccional:** en el trascurso del camino se logró evidenciar varios letreros permitiendo una cadena de señalización lo cual facilita al turista dirigirse al sitio.



*Figura 35.* Señalética direccional (Cascada de Paluz).

**Señalética preventiva:** el aspecto de señalética preventiva en la actualidad se puede observar que al ingreso del sitio existe protocolos que permiten conocer y prevenir al turística para tener una mejor experiencia al momento de su visita.



*Figura 36.* Señalética preventiva (Cascada de Paluz).

**Baños:** los servicios higiénicos que tiene el sitio no cumplen con las normas necesarias para una persona con discapacidad física por motivo que sus espacios no tienen las medidas necesarias ni las herramientas para poder tener comodidad al momento del uso de este servicio.



*Figura 37.* Baños (Cascada de Paluz).

El atractivo turístico lamentablemente no cuenta con las facilidades de accesibilidad para personas con discapacidad física ya que se les dificultaría su ingreso por el estado del camino que es de tierra, esto implicaría un riesgo para personas que utilizan sillas de ruedas, muletas, prótesis, entre otros, la infraestructura no está apta para este tipo de persona. Lo cual es un punto negativo hacia el sitio, se debe realizar cambios que permitan que este grupo social sea incluido.



---

**Nombre del atractivo:** Laguna del Salado

**Categoría:** Atractivos Naturales

**Tipo:** Ambientes lacustres

**Subtipo:** Laguna

**Ubicación:** Comunidad El Ejido



*Figura 38.* Laguna del Salado.

**Estacionamiento:** el atractivo turístico cuenta con lugares de estacionamiento amplios para sus visitantes, los espacios no cuentan con ningún tipo de señalización, pero existe un grupo de personas que brindan ayuda indicando los sitios de estación. En el aspecto de estacionamientos específicos de uso exclusivo para personas con discapacidad física no existe ningún tipo de señalética o espacio para este grupo de personas.



*Figura 39.* Estacionamiento (Laguna del Salado).

**Rampas externas a desnivel:** este elemento no se encuentra dentro del atractivo, pero cuentan con aceras de bajo nivel permitiendo el acceso.



*Figura 40.* Rampas externas (Laguna del Salado).

**Pasamanos:** El pasamanos que se logró visualizar es de un material conocido como hierro, en el atractivo encontramos este tipo de elemento cerca del ingreso a la laguna permitiendo mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad física brindándoles seguridad y confianza.



*Figura 41.* Pasamanos (Laguna del Salado).

**Gradas externas (ingresos):** las gradas que se ubican dentro del sitio son de madera, cumplen con las medidas requeridas, con un ancho amplio permitiendo al turista poder acceder a una libre circulación hacia la laguna.



*Figura 42.* Gradas externas (Laguna del Salado).

**Vías de circulación peatonal:** las vías de circulación que se observó en el atractivo son tres. La primera que es un sendero alrededor de la laguna que es de tierra, el segundo camino es a base de bloques de hormigón. El sitio también cuenta con aceras de césped. Este tipo de vías permite desplazar libremente al peatón.



*Figura 43.* Vías de circulación (Laguna del Salado).

**Señalética informática:** este tipo de señalética es importante al momento de visitar algún sitio por motivo que contiene información relevante para el turista y se debe encontrar siempre al inicio del recorrido de los lugares.



*Figura 44.* Señalética informativa (Laguna del Salado).

**Señalética direccional:** nos indica una cadena de señalización durante el proceso de visita, en el recorrido de la laguna se puede evidenciar diferentes tipos de señaléticas dando a conocer la flora y fauna que posee el lugar y señalando el camino al punto de encuentro para el ingreso a la laguna.





*Figura 45.* Señalética direccional (Laguna del Salado).

**Señalética preventiva:** en el sitio se puede encontrar diferentes señaléticas de prevención como a que distancia deben estar las personas el uso de mascarilla, de gel, el lavado constante de manos de igual forma se señala el riesgo que puede haber si se ingresa a la laguna en estado de ebriedad entre otros puntos importantes.



*Figura 46.* Señalética preventiva (Laguna del Salado).

**Baños:** existen baños tanto para hombres como para mujeres se encuentran en un buen estado gracias a la asociación que maneja la parte de infraestructura, pero este medio no cumple con los requisitos para personas con discapacidad física en cuanto a espacio y tipos de accesorios.



*Figura 47.* Baños (Laguna del Salado).

El atractivo cuenta con personal comunitario que brindan diferentes tipos de servicios, esta asociación ha sido capacitada para ofrecer una prestación de calidad, pero esto no quiere decir que son personas capacitadas en cuanto a personas con diferentes tipos de discapacidad, ya que como ellos lo mencionaron son pocos los individuos que visitan este espacio con alguno tipo de incapacidad. Se puede concluir que el atractivo si puede recibir a personas con discapacidad, pero los espacios son muy poco adecuados para ellos.

---

**Nombre del atractivo:** Bosque de los Arrayanes

**Categoría:** Atractivos Naturales

**Tipo:** Bosque

**Subtipo:** Montano Bajo

**Ubicación:** Comunidad de Monteverde



*Figura 48.* Bosque de los Arrayanes.

El bosque de los arrayanes es uno de los sitios más reconocidos del cantón esto debido a varios factores como son su botánica y ser el único es su especie dentro de Ecuador.

**Estacionamiento:** Luego de realizar la observación se pudo concluir que el sitio cuenta con estacionamiento, pero no existen sitios específicos o exclusivos para personas discapacidad física.



*Figura 49.* Lugar de estacionamiento (Bosque de los Arrayanes).

**Rampas externas a desnivel:** en el punto de ingreso es notorio que no cuenta con ningún tipo de rampas para obtener una facilidad de accesibilidad.

**Pasamanos:** durante el recorrido del sendero fue claro que existen pasamos de madera, de igual forma se analizó que no se encuentra en un buen estado de conservación lo cual es un aspecto negativo al momento de realizar una visita. El factor clima también produce un riesgo ya que el pasamanos puede estar resbaloso y esto puede producir un accidente.



*Figura 50. Pasamos (Bosque de los Arrayanes).*

**Gradas externas (ingresos):** en la entrada del sitio podemos encontrar gradas para poder acceder, las condiciones de este elemento no son muy buenas por motivo de que su elaboración es de tierra y madera lo cual con el tiempo se han ido deteriorando y presentando varias anomalías.



*Figura 51. Gradas externas (Bosque de los Arrayanes).*



**Vías de circulación peatonal:** el tipo de vías que presenta el bosque para el peatón es de tierra y piedras lo cual en tiempo de invierno hace que su acceso no sea accesible para personas con discapacidad física.



*Figura 52.* Vías de circulación (Bosque de los Arrayanes).

**Señalética informática:** El atractivo cuenta con la informativa adecuada para el visitante en donde manifiesta el recorrido, distancia, altitud entre otros elementos. La señalética se encuentra al inicio de empezar el circuito.



*Figura 53.* Señalética informática (Bosque de los Arrayanes).

**Señalética direccional:** este es un instrumento importante que guía al visitante para llegar al punto de encuentro principal del atractivo previniendo tomar senderos no establecidos, dentro del el bosque no se encontró este tipo de señalética durante el recorrido.

**Señalética preventiva:** el objetivo de esta herramienta es prevenir diferentes riesgos que se pueden presentar dentro del lugar, se deben crear señales de prevención para evitar diferentes tipos de peligros o que el visitante realice algún factor negativo para el atractivo. Lastimosamente el atractivo no cuenta con ningún ejemplar que señale prevención dirigido al turista.

**Baños:** los baños que se encuentran aún lado del sitio de ingreso del bosque no son aptos para personas con algún tipo de incapacidad, en su mayoría no brindan seguridad y comodidad al momento de su uso es primordial que un servicio higiénico permita que la persona tenga una facilidad de movilidad y cuente con dotaciones adecuadas para un mejor servicio.



*Figura 54.* Baños (Bosque de los Arrayanes).

El sitio no se encuentra apto para personas con discapacidad, sus vías de circulación son por medio de gradas y su piso es húmedo lo cual dificulta su circulación, el clima que posee este lugar de igual forma es un factor negativo ya que imposibilitaría la libre movilidad dentro del mismo. Los principales turistas afectados serían personas en sillas de ruedas, con muletas o con cualquier otro tipo de elemento El personal que se encuentra brindando la atención a los visitantes no cuentan con los conocimientos para tratar con personas con discapacidad, esto debido que son personas de la comunidad y aún no han sido capacitados con el tema de accesibilidad para personas con diferentes tipos de discapacidad.

---

**Nombre del atractivo:** Gruta de La Paz

**Categoría:** Atractivos Naturales

**Tipo:** Fenómenos Espeleológicos

**Subtipo:** Cueva caverna



*Figura 55.* Gruta de La Paz.

**Estacionamiento:** La Gruta de La Paz cuenta con espacios amplios para estacionamiento para lo cual cuenta con tres sitios específicos, el primero se encuentra frente a la catedral, el segundo se lo puede observar a las afueras del restaurante “Hermanas Clarisas”. En cuanto a el tercero está ubicado cerca del ingreso hacia la caverna. En sitios no cuentan con espacios específicos para personas con discapacidad es decir no existe simbología que dé a entender que el espacio es único para este grupo de personas.



*Figura 56.* Lugar de estacionamiento (Gruta de La Paz).



**Rampas externas a desnivel:** al momento de la visita para la realización del análisis del lugar fue evidente que existen varias rampas que se encuentran en distintos puntos del atractivo los dos más notorios e importantes son al ingreso hacia la caverna que posee dimensiones amplias, pero no cuenta con pasamanos en su al redor, el siguiente se sitúa dentro de la gruta permitiendo el acceso a los diferentes turistas que visitan el área tanto con discapacidad o sin ella.



*Figura 57.* Rampas externas (Gruta de La Paz).

**Pasamanos:** dentro de la zona de ingreso de la parte superior del atractivo se consigue visualizar que existe pasamanos durante todo el recorrido hacia la gruta. Este es beneficio para personas con algún tipo de discapacidad leve como amputaciones.



*Figura 58.* Pasamanos (Gruta de La Paz).

**Gradas externas (ingresos):** el sendero que existe tiene gradas que conllevan al sitio principal, este elemento cuenta con un espacio reducido puesto que el ancho no tiene las medidas requeridas para transitar, de igual forma al ser una caverna existe gotas de agua que hacen que el suelo se resbaladizo.



*Figura 59.* Gradas externas (Gruta de La Paz).

**Vías de circulación peatonal:** para poder acceder al atractivo fue notorio que existen dos vías de circulación que se encuentran en un estado de conservación bueno, sus caminos son de cemento permitiendo una mejor circulación. En lo que respecta en la parte superior del área también cuenta con suelos pavimentados para una mejor experiencia para el turista.



*Figura 60.* Vías de circulación (Gruta de La Paz).

**Señalética informática:** dentro de la zona se puede encontrar diferentes señaléticas con información de la infraestructura, historia, ubicación dando a conocer al público.



*Figura 61.* Señalética informática (Gruta de La Paz).

**Señalética direccional:** los dos senderos que se ubican con dirección al sitio principal se hallan constituidos en una cadena de señalización desde el punto de partida hasta el de llegada facilitando localizar y seguir el recorrido correcto.



*Figura 62.* Señalética direccional (Gruta de La Paz).

**Señalética preventiva:** existen diferentes puntos que procuran mayor cuidado por este motivo se observó varios letreros que anticipan de los riesgos que se pueden evitar como: gradas resbaladizas, caídas hacia el río o zonas donde no se debe hacer uso del fuego.





*Figura 63.* Señalética preventiva (Gruta de La Paz).

**Baños:** el santuario cuenta con varios sitios de servicio higiénicos tanto dentro del atractivo como fuera de él. Los elementos que se analizó no cumplen con las normativas requeridas como espacio de maniobra, barras de apoyo para personas con discapacidad física, tampoco existe un baño exclusivo para este grupo de personas.



*Figura 64.* Baños (Gruta de La Paz).

Este atractivo se ha convertido en el sitio más visitado tanto por nacionales como extranjeros. Se considera un templo de fe ya que dentro de la caverna se encuentra la imagen de la Virgen Nuestra Señora de La Paz, este sitio además cuenta con uno de los ríos más importantes del Carchi que es el río Apaqui que circula a un lado de la caverna. El personal que trabaja en el lugar tienen los conocimientos básicos hacia personas con discapacidad física dado a que son varias la personas que visitan el atractivo debido a su fe, infraestructura y el espacio de recreación que posee.

---

**Nombre del atractivo:** Iglesia Matriz

**Categoría:** Atractivos Culturales

**Tipo:** Arquitectura

**Subtipo:** Historia/ vernáculos



*Figura 65:* Iglesia Matriz

**Estacionamiento:** el centro religioso no cuenta con un estacionamiento propio, cada vez que algún visitante desee estacionar su vehículo puede acceder a lo que es la vía pública principalmente en las calles de alrededor de la iglesia, por lo tanto, este sitio no posee con espacios específicos o únicos para personas con discapacidad física para ubicar su transporte.

**Rampas externas a desnivel:** las rampas que tiene este lugar son dos se encuentran en la parte de ingreso y están ubicadas de lado a lado con un espacio adecuado.



*Figura 66.* Rampas de ingreso (Iglesia Matriz).



**Pasamanos:** el sitio cuenta con rampas apropiadas pero a su vez no cuenta con pasamanos que deben ir cerca de este elemento fortaleciendo el acceso y facilitando una libre movilidad.

**Gradas externas (ingresos):** alrededor del atractivo se logró visualizar que existen varios ingresos con gradas como la parte frontal y el lado izquierdo para poder acceder a la puerta principal como al lugar.



*Figura 67.* Gradas externas (Iglesia Matriz).

**Vías de circulación peatonal:** en la parte izquierda de la iglesia se ubica una vía con el suficiente espacio para poder circular con una silla de ruedas, la fachada de esta área se encuentra en buen estado.



*Figura 68.* Vías de circulación (Iglesia Matriz).

**Señalética informática:** el sitio no cuenta con este tipo de instrumento en el cual se debe reflejar la ubicación, la función o la historia del atractivo cultural.

Señalética direccional: esta herramienta debe formar una cadena de señales que permitan al turista poder indicar el punto exacto de llegada como de salida en el trectivo no logra refleja esta señalización en su entorno.

**Señalética preventiva:** en la parte principal del ingreso se logró observa un letrero con el símbolo de una persona de silla de ruedas esto dando a conocer o previniendo al turista de respetar el espacio que está asignado para una persona con discapacidad física y su libre circulación.



*Figura 69.* Señalética preventiva (Iglesia Matriz).

**Baños:** el sitio turístico no cuenta con este servicio dentro de él, pero al lado izquierdo se encuentra el servicio de baños públicos que normalmente es usado por todos los visitantes, aunque no cumple con las normativas establecidas para una persona con discapacidad física. Finalmente, el sitio es óptimo para realizar una corta visita en donde podrá conocer diferentes elementos católicos históricos y cuentas con espacio apropiados para poder circular sin ningún tipo de problema.

**Tabla 19.** Cuadro resumen de atractivos turísticos

Indicador	Análisis
Estacionamiento	Una vez analizado cada uno de los lugares turísticos del cantón se logra deducir que en la mayoría de estos sitios existen estacionamientos, pero no se logró evidenciar espacios preferenciales para personas con discapacidad.
Rampas externas a desnivel	Este tipo de elemento es importante para el acceso hacia los atractivos turísticos, los sitios que cuentan con este mecanismo son: Laguna del Salado, Gruta de La Paz e Iglesia Matriz. En cuanto al Bosque de los Arrayanes y Cascada de Paluz no poseen rampas que brinden accesibilidad a las personas con algún tipo de discapacidad física.
Gradas externas	Al ingreso de los diferentes espacios fue evidente la existencia de gradas esto permitiendo el ingreso de los visitantes, pero en su mayoría no cumplen con las medidas o espacio necesario para personas incapacidades.
Vías de circulación peatonal	Las vías reconocidas o destacadas dentro de las fichas son aceras, senderos o cruces. En todas las áreas investigas se observó estos instrumentos, en la mayor parte no se encuentran en buenas condiciones. Existen senderos o aceras con maleza o el factor clima les ha jugado una mala racha para su conservación.
Señalética informativa	Nos indican la ubicación y la función del entorno o elemento determinado, dentro o en los alrededores de los sitios turísticos fue evidente la existencia de estos letreros en lo general la mayoría no cumplían con la mayor información requerida o se encontraban deteriorados.
Señalética direccional	Debe constituir una cadena de señales del punto de inicio hasta el punto de llegada guiando al visitante. Este tipo de cadena fue identificada en la Gruta de La Paz, Cascada de Paluz y Laguna del Salado. Respeto a uno de los lugares más reconocidos como el Bosque de los Arrayanes no cuenta con este tipo de señal durante su recorrido.
Señalética preventiva	Señales que de manera anticipada se utilizan para prevenir o evitar riesgos. Dentro del análisis de estudio se determinó que el sitio que cuenta con esta señal es la Gruta de la Paz. El resto de las áreas no cuentan con este mecanismo.
Pasamanos	Es similar a una agarradera permitiendo la circulación de las personas dentro de una zona, dentro de cada uno de los atractivos del cantón se encontró este mecanismo facilitando el acceso.
Baños	Este elemento es necesario al momento de visitar un lugar y dentro de los sitios turísticos estudiados se observó que, si poseen de este instrumento, lastimosamente no desempeñan las normativas establecidas para personas con discapacidad física.

**Tabla 20.** Cuadro de Resultados Atractivos turístico.

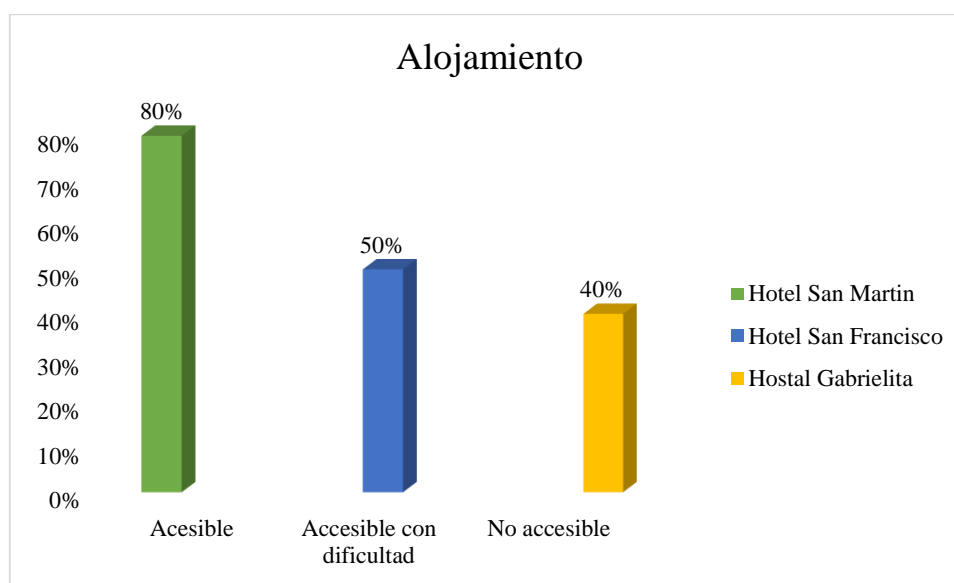
Atractivos Turísticos	Normativa MINTUR	Resultado	Observaciones
Cascada de Paluz		40% no accesible	El atractivo no brinda una accesibilidad segura para personas con discapacidad física, por ende, lo acceso un sitio no accesible, el camino hacia el lugar es inestable y sus pasamanos y baños no son idóneos.
Gruta de La Paz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estacionamiento</li> <li>• Rampas externas a desnivel</li> <li>• Gradas externas</li> </ul>	85% accesible	Este sitio en su mayor parte cumple con los requisitos para este grupo de personas, hay zonas que deben ser adecuadas o ampliadas para una mejor circulación como son los baños.
Laguna del Salado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vías de circulación peatonal</li> <li>• Señalética informativa</li> <li>• Señalética direccional</li> </ul>	60% accesible con dificultad	El lugar es uno de los sitios más amplios para realizar un recorrido sin embargo existen pequeñas áreas que no permiten la accesibilidad adecuada como son sus vías y los servicios higiénicos no son los adecuados para personas con algún tipo de incapacidad.
Bosque de los Arrayanes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Señalética preventiva</li> <li>• Pasamanos</li> <li>• Baños</li> </ul>	30% no accesible	Dentro de este espacio se observó que no cuenta con las normativas y tampoco es una zona para personas con discapacidad ya que para acceder al sitio sus caminos son de tierra, sus pasamos no se encuentran en buenas condiciones y el factor clima impide su ingreso a personas en sillas de ruedas o con algún tipo de discapacidad física.
Iglesia Matriz		75% accesible	El atractivo cultural cumple con un 75% de las normativas permitiendo que el sitio sea visitando por este grupo de personas sin tener ningún tipo dificultad y garantizando su seguridad, sin embargo no se encuentra con un servicio higiénico dentro del sitio, pero a las afueras si existe son baños públicos los cuales pueden ser usados por los visitantes.

#### 4.1.2. 2. Análisis fichas de establecimientos de alojamiento

Para el análisis de estas fichas se dirigió bajo los parámetros establecidos en las normas INEN, también se planteó un rango en el cual si los sitios cumplen en su mayoría con las normas serian accesibles, en el caso que no cumplan con el mayor número de reglas serian considerados lugares accesibles con dificultad y finalmente si son sitios que no brindan ningún tipo de acceso son calificados como no accesibles esto en una escala 50 al 100%

**Tabla 21.** Porcentaje accesibilidad sector alojamiento.

Alojamiento	%	Accesibilidad
Hotel San Martin	80%	Accesible
Hotel San Francisco	50%	Accesible con dificultad
Hostal Gabrielita	40%	No accesible



**Figura 70.** Nivel de accesibilidad de alojamiento.

#### 4.1.1.2.1. Modelo de ficha de observación simplificada de alojamiento del cantón Montúfar.

Una vez obtenido los resultados se procedió un análisis descriptivo detallando cada uno de los servicios turísticos de alojamiento y restauración registrados en el MINTUR. Mediante esta ficha se podrá conocer la accesibilidad que tienen los determinados sitios para personas con discapacidad.

**Tabla 22.** Lista de normas de accesibilidad para alojamiento del INEN.

Norma INEN	Indicadores	Rango					
042	Conocimiento acerca del tema	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
2243; 2245;2301	Acceso al sitio	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
2309	Puerta de ingreso	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
2244; 2247	Circulación dentro del interior	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
2249	Escaleras	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
2249	Escaleras especiales	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
3139	Ascensor	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
2247	Pasillos	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
2293	Aseos comunes	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
3141	Circulación dentro de la habitación	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
3142	Ventanas de habitación	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
3142	Pulsadores dentro de la habitación	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
3141	Mueblería	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
3141	Baños	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
3141	Área de bañera	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
3141	Área de ducha	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
2248	Estacionamiento	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
2433	Trato con el cliente	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>

**Fuente:** Elaboración en base a normas INEN (A= Accesible; AD = Accesible con Dificultas; NA = No Accesible).

En el anexo 4 se puede encontrar la ficha de observación de alojamiento donde se enfatiza cada parámetro que se tomó en cuenta para el proceso de análisis en el cual se refleja las normativas establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN).

**Nombre del establecimiento:** Hotel Colonial San Martin

**Tipo:** Alojamiento

**Categoría:** 2 Estrellas

**Dirección:** Carrera Montúfar 13-63 y Mejía

**Teléfonos:** 062270053/ 0994758243

**Gmail:** @HotelSanMartin593



*Figura 71.* Hotel colonial San Martin.

**Conocimiento sobre accesibilidad:** Tanto el administrador y sus trabajadores que mantienen el hotel tienen conocimientos amplios sobre el tema de accesibilidad con respecto a normativas establecidas en Ecuador para personas con discapacidad.

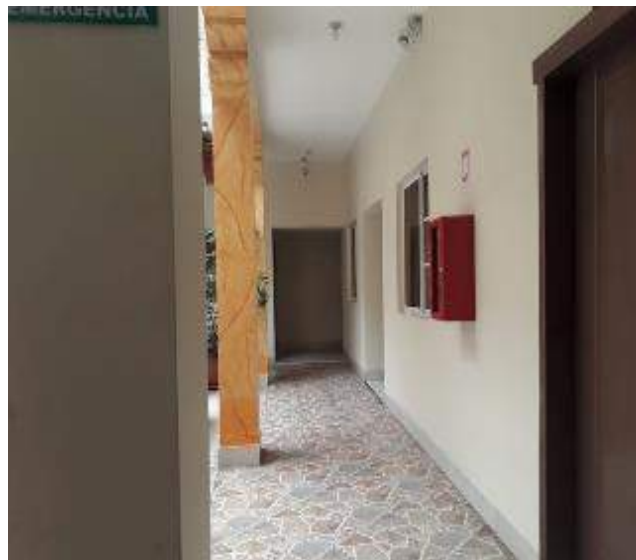
**Acceso al hotel:** la vereda correspondiente al hotel cuenta con 60 metros de distancia, tiene una pequeña rampa, por lo tanto, el sitio está en condiciones óptimas para la circulación de personas con o sin discapacidad.

**Puerta de ingreso:** la puerta que posee este servicio es de vidrio, la agarradera que está ubicada en la puerta mantiene la normativa estipulada, también cuenta con sensores que detecta al cliente al momento de su ingreso facilitando su atención.



*Figura 72.* Acceso al hotel San Martín.

**Circulación Interna:** la circulación interna que presenta el hotel es amplia el sitio cuenta con espacios amplios para poder circular dentro de él.



*Figura 73.* Circulación interna

**Escaleras y escaleras especiales:** el hotel es un establecimiento de dos pisos cuenta con escaleras para el acceso al segundo piso, las cuales cumplen con los parámetros establecidos también poseen pasamanos para una mejor accesibilidad.



**Ascensor:** el lugar no cuenta con este elemento haciendo que el sitio sea un poco dificultoso para personas en sillas de ruedas.

**Pasillos:** los pasillos que posee el sitio son anchos con dimensiones acordes para el tránsito de sillas de ruedas.



*Figura 74.* Pasillos

**Aseos comunes:** este servicio se encuentra ubicado en la planta baja del hotel, los huéspedes pueden acceder al sitio de uso común, los servicios higiénicos presentan las normativas idóneas como barreras de apoyo, la altura adecuada, lavamanos e inodoros entre diferentes aspectos, están aptos para personas con discapacidad física.



*Figura 75.* Aseos comunes.

**Circulación interna de la habitación:** el hotel cuenta con habitaciones amplias que permiten el libre desplazamiento dentro de la misma, estos cuartos se encuentran concentradas en el primer piso, sus puertas y su entrada son anchas.



*Figura 76.* Circulación interna.

**Ventanas y pulsadores:** estos tipos de elementos son de un mecanismo de uso fácil y se encuentran ubicados a la altura correcta para su manejo.

**Mueblería dentro de la habitación:** la mueblería que se encuentra situada dentro de la habitación posee la altura correcta y los espacios laterales son accesibles y están cerca de la entrada.



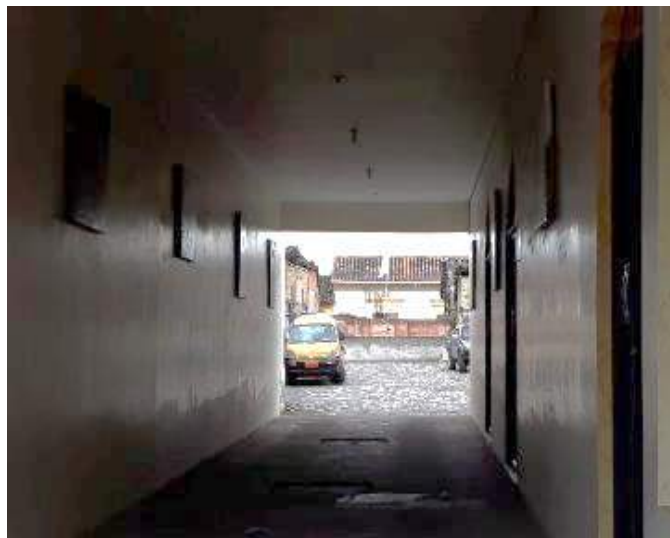
*Figura 77.* Mueblería interna.

**Cuarto de baño:** en este espacio se pudo evidenciar que cuenta con los elementos de seguridad y comodidad que se requiere para persona con discapacidad. Las bañeras y duchas con los instrumentos de soporte y ayuda.



*Figura 78.* Cuarto de baño.

**Estacionamiento:** el hotel cuenta con estacionamiento propia con espacios anchos, pero no se encuentra diseñado con los parámetros de seguridad o accesibilidad como franjas de tránsito o símbolo de espacio preferencial.



*Figura 79.* Estacionamiento interno.

**Trato al cliente:** los empleados cuentan con la capacitación necesaria para ofrecer un trato cordial para atender a las personas con discapacidad física brindándoles la mejor experiencia.

---

**Nombre del establecimiento:** Gran Hotel San Francisco

**Tipo:** Alojamiento

**Categoría:** 2 Estrellas

**Dirección:** Calle 27 de septiembre y Montalvo

**Teléfonos:** 062290895 / 062291832

**Gmail:** @GranHotelSanFranciscoMontúfar



*Figura 80.* Gran Hotel San Francisco.

**Conocimiento sobre accesibilidad:** los propietarios y empleados que trabajan en el hotel cuentan con conocimiento sobre la accesibilidad con respecto a normativas establecidas en Ecuador para personas con discapacidad.

**Acceso al hotel:** la vereda fuera del hotel cuenta 50 metros de distancia, posee con la rotulación, el piso es de pavimento, no cuenta con rampas, por lo tanto, el sitio no presenta las condiciones óptimas para la circulación de personas con discapacidad.



*Figura 81.* Acceso al hotel.

**Fuente:** Gran hotel San Francisco San Gabriel (2021).

**Puerta de ingreso:** la puerta que posee este servicio es de vidrio, abatible y tiene el espacio necesario para el ingreso de una persona en sillas de ruedas, cuenta con agarradera cumpliendo las normativas.



*Figura 82.* Puerta de ingreso.

**Circulación Interna:** la circulación interna que presenta el hotel no es amplia en recepción ni en los diferentes pisos el sitio se dificulta el acceso a personas con discapacidad.





*Figura 83.* Circulación interna.

**Fuente:** Gran hotel San Francisco San Gabriel (2021).

**Escaleras y escaleras especiales:** dentro del hotel se encuentran escaleras que dirigen a distintas áreas, este elemento va conjuntamente con pasamanos que ayudan al soporte de la persona, la distancia es muy reducida he incómoda es de aproximadamente de 2 metros de distancia, para lo cual al momento de trasladarse a las habitaciones es difícil.



*Figura 84.* Escaleras.

**Fuente:** Gran hotel San Francisco San Gabriel (2021).

**Ascensor:** el hotel no cuenta con ascensor los cual hace que se dificulte la accesibilidad para personas con discapacidad física.

**Pasillos:** los pasillos cumplen con las normas establecidas, cuentan con el espacio necesario para circular con una silla de ruedas.



*Figura 85.* Pasillos.

**Fuente:** Gran hotel San Francisco San Gabriel (2021).

**Aseos comunes:** los servicios higiénicos de uso común no cumplen con los requerimientos necesarios para una movilidad apropiadas para personas con incapacidades. Pero cuenta con un espacio amplio que permite la circulación y el acceso al servicio.

**Circulación interna de la habitación:** en las habitaciones se puede evidenciar que no son aptas para personas con discapacidad debido a que su espacio es reducido, esto dificultando la libre movilidad.

**Ventanas y pulsadores:** las ventanas se encuentran dentro del hotel están ubicadas en un punto correcto, cumplen con el tamaño idóneo para las personas con discapacidad y son de cierre manual permitiendo al cliente tener un libre manejo de este instrumento.



*Figura 86.* Ventanas.

**Fuente:** Gran hotel San Francisco San Gabriel (2021).

**Mueblería dentro de la habitación:** estos elementos no cumplen con los procesos correctos obstaculizando la circulación, dentro de cada habitación contienen un sistema de comunicación para atender con sus clientes.



*Figura 87.* Mueblería de la habitación.

**Fuente:** Gran hotel San Francisco San Gabriel (2021).

**Cuarto de baño:** en este espacio se pudo evidenciar que tienen los parámetros de seguridad y comodidad que se requiere para persona con discapacidad. Las bañeras y duchas con los instrumentos de soporte y ayuda.



*Figura 88.* Cuarto de baño.

**Fuente:** Gran hotel San Francisco San Gabriel (2021).

**Estacionamiento:** el lugar no cuenta con un estacionamiento propio e ideal que refleje un espacio exclusivo para personas con discapacidad física, en estos sitios deben existir franjas de tránsito o simbología de espacio preferencial. Cuando un cliente accede al sitio con vehículo



este será direccionado al estacionamiento del hostel Gabrielita en el caso que la visita sea corta el vehículo puede permanecer a las a fueras del hotel.



*Figura 89.* Estacionamiento.

**Fuente:** Gran hotel San Francisco San Gabriel (2021).

**Trato al cliente:** los trabajadores del hotel poseen conocimientos de servicio al cliente, conocen cada función de cada área del lugar, mantienen una buena presencia. La actitud que presenta es confiable, cordial y tolerante.

---

**Nombre del establecimiento:** Hostal Gabrielita

**Tipo:** Alojamiento

**Categoría:** 2 Estrellas

**Dirección:** Calle Mejía y Los Andes

**Teléfonos:** 062291832

**Correo electrónico:** hostalgabrielita@hotmail.com



*Figura 90:* Hostal Gabrielita.

**Conocimiento sobre accesibilidad:** los propietarios y empleados que trabajan en el hotel cuentan con conocimiento sobre la accesibilidad con respecto a normativas establecidas en Ecuador para personas con discapacidad física.

**Acceso al hotel:** la vereda fuera del hostel no presenta condiciones adecuadas debido a su deterioro, el piso es de pavimento, no cuenta con rampas, por lo tanto, el sitio no presenta las condiciones óptimas para la circulación de personas con discapacidad.

**Puerta de ingreso:** la puerta que posee este servicio es de madera, tiene el espacio necesario para el ingreso de una persona en sillas de ruedas, no cuenta con agarraderas.



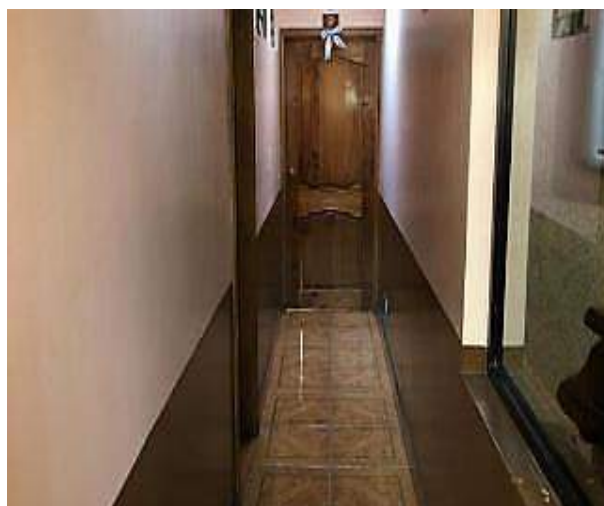
*Figura 91.* Puerta de ingreso.

**Circulación Interna:** la circulación interna que presenta el hostel no es amplia en recepción y ni en los diferentes pisos el sitio se dificulta el acceso a personas con discapacidad.

**Escaleras y escaleras especiales:** se puede encontrar escaleras dentro del hotel que dirigen a distintas áreas, este elemento con pasamanos para poder ayudar el soporte de la persona, la distancia es muy reducida he incómoda de aproximadamente de 1,50 metros de distancia, para lo cual al momento de trasladarse a las habitaciones es difícil.

**Ascensor:** el hostel no cuenta con ascensor los cual hace que se dificulte la accesibilidad para personas con discapacidad física.

**Pasillos:** los pasillos no cumplen con las normas establecidas, los espacios son reducidos para la circulación con una silla de ruedas o cualquier otro tipo de herramienta requerida.



*Figura 92.* Pasillos.

**Fuente:** Hostel Gabrielita (2021).

**Aseos comunes:** el lugar de aseos comunes o baño que es para uso de todos los clientes que se encuentran dentro del hostel no cumplen con requerimientos necesarios para una movilidad adecuada y no tienen equipos necesarios para una libre movilidad.



*Figura 93.* Aseos comunes.  
**Fuente:** Hostal Gabrielita (2021).

**Circulación interna de la habitación:** en las habitaciones se puede evidenciar que no son aptas para personas con discapacidad en vista que sus espacios son reducidos, esto dificultando la facilidad de accesibilidad.



*Figura 94.* Circulación inter de la habitación.  
**Fuente:** Hostal Gabrielita (2021).

**Ventanas y pulsadores:** las ventanas se encuentran ubicadas en un punto correcto y son de cierre manual.

**Mueblería dentro de la habitación:** estos elementos no cumplen con los procesos correctos obstaculizando la circulación debido a que ocupan mucho espacio esto provoca que la circulación interna sea reducida dentro de cada habitación, el hotel contiene un sistema de comunicación para atender con sus clientes.

**Cuarto de baño:** en este espacio se pudo evidenciar que cuenta con los elementos de seguridad y comodidad que se requiere para persona con discapacidad. Las bañeras y duchas con los instrumentos de soporte y ayuda.



*Figura 95.* Cuarto de baño.

**Fuente:** Hostal Gabrielita (2021).

**Estacionamiento:** el lugar cuenta con su garaje propio, sin embargo, no se observa sitios exclusivos para este tipo de personas ofreciendo seguridad e inclusión.

**Trato al cliente:** los trabajadores del hostel poseen conocimientos de servicio al cliente, conocen cada función de cada área del lugar, mantienen una buena presencia. La actitud que presenta es confiable, cordial y tolerante.

**Tabla 23.** Cuadro resumen de alojamiento.

<b>Indicador</b>	<b>Análisis</b>
Conocimiento acerca del tema	En los hoteles y hosterías que se encuentran del cantón Montufar se cuenta con la información necesaria sobre los temas de accesibilidad y normativas para personas con discapacidad física debió que los propietarios comentaron que cada cierto tiempo se capacitaron tanto ellos como sus empleados.
Acceso al sitio	El hotel San Martin presenta las condiciones adecuadas para el acceso del sitio refleja un espacio adecuado. En cuanto a los dos sitios de hospedaje restantes no presentan los escenarios adecuados para personas con discapacidad, una persona en silla de rueda no encontraría un libre acceso.
Circulación dentro del interior	La circulación interna presenta ciertas dificultades por la presencia de desniveles y pisos antideslizantes pero la circulación es aceptable en el aspecto de disposición de mobiliario.
Escaleras	Este tipo de elemento se encuentra en los tres sitios de hospedaje cumpliendo las normativas y brindando facilidad al momento de trasladarse dentro de los sitios.
Pasillos	El hotel San Martin cuenta con espacios grandes en cuanto a pasillos permitiendo una circulación más cómoda dentro del interior. En cuanto al hotel San Francisco y Hostal Gabrielita no cuenta con espacios grandes en sus pasillos debido que su infraestructura no es moderna.
Aseos comunes	Dentro de los espacios de alojamiento se observó este tipo de servicio que es utilizado para todos los clientes, ninguno de los sitios cuenta con baños específicos para turistas con incapacidades tampoco cuentan con las herramientas necesarias para una mejor circulación dentro de los mismos.
Circulación dentro de la habitación	El hotel San Martin posee habitaciones en el primer piso con espacios y puertas amplias, en cuanto al resto de lugares de hospedaje sus habitaciones no son zonas anchas que permitan moverse libremente con sillas de ruedas, muletas o cualquier instrumento de ayuda.

---

Ventanas y pulsadores de habitación	Los tres lugares cuentan con ventanas grandes con protecciones y pulsadores ubicados estratégicamente para facilitar su uso.
Mueblería	Una vez visitado las habitaciones es claro que se encuentran amobladas adecuadamente y respetando espacios que permitan la circulación interna, en la mayoría de las habitaciones existe mesa o escritorio, armario, veladores y espejos.
Cuarto Baño	Los cuartos de baños de los sitios de hospedaje cuentan con bañera, retrete lavamanos y espejo, en mayor parte son adecuados, pero no son lo suficientes adecuados o no presentan herramientas que permitan tener mejor seguridad para personas con discapacidad física.
Estacionamiento	El hotel San Martin y el hostel Gabrielita cuenta con áreas de estacionamientos propios para brindar seguridad a los vehículos de sus clientes. respeto al hotel San Francisco utiliza el estacionamiento de hostel ya que pertenece al mismo propietario.
Trato con el cliente	Respeto al trato al cliente se evidencio que sus empleados tienen predisposición, cultura y habilidades buenas para atender a sus clientes. su objetivo es brindar seguridad y cordialidad a todas las personas que se alojen dentro de sus instalaciones.

---

**Tabla 24.** Cuadro de Resultados de Servicios de Alojamiento

Sitios de alojamiento	Normativas INEN	Resultado	Observación
Hotel San Martin	042 conocimiento acerca del tema	80% accesible	El hotel San Martin es un lugar que lleva pocos años en el mercado, pero sus instalaciones son aptas para personas con discapacidad física, cuenta con espacios amplios y suelos deslizantes entre otros factores que reflejan que en su mayoría cumplen las normas establecidas para personas con discapacidad.
	2243; 2245; 2301 Acceso al sitio		
	2309 puerta de ingreso		
	2244; 2247 Circulación dentro del interior		
	2249 escaleras		
	2249 escaleras especiales		
	3139 ascensor		
Hotel San Francisco	2247 pasillos	50% accesible con dificultad	El sitio es accesible con dificultad esto debido a que existen varias herramientas que no permitan una libre circulación como son cuartos amplios para que las personas puedan acceder con una silla, sus baños no están aptos para este grupo de personas dentro de ellos no existen materiales de ayuda, por lo cual no dificulta su comodidad dentro del sitio.
	2293 aseos comunes		
	3141 circulación dentro de la habitación		
	3142 ventanas de habitación		
	3142 pulsadores dentro de la habitación		
Hostal Gabrielita	3141 mueblería	40% no accesible	El hostal es no accesible para personas con discapacidad física desde su ingreso presenta varias dificultades para acceder. De igual forma no cumple con varias normativas como son: circulación dentro del sitio y la habitación reducidos, los pasillos y baños no tienen las medidas adecuadas para circulación amplia y cómoda del visitante.
	3141 baños		
	3141 área de bañera		
	3141 área de ducha		
	2248 estacionamiento		
	2433 trato con el cliente		

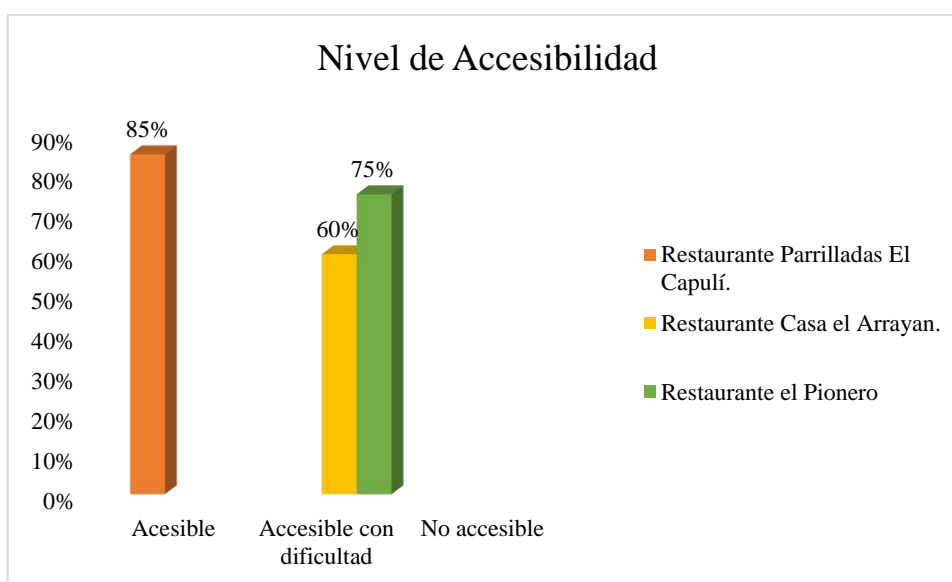


#### 4.1.2.3. Análisis de fichas de establecimientos de restauración.

La ficha de observación que fue utilizada se realizó bajo los parámetros que se encuentran en las Normativas Técnicas Ecuatorianas en la cual se refleja una escala que permite calificar el estado actual de los sitios y dándole un porcentaje que refleja en la tabla 25.

**Tabla 25.** Porcentaje de accesibilidad restaurantes.

Alimentación	%	Accesibilidad
Restaurante Parrilladas El Capulí.	85%	Acesible
Restaurante Casa el Arrayan.	60%	Acesible con dificultad
Restaurante el Pionero	75%	Acesible con dificultad



**Figura 96.** Nivel de accesibilidad restaurantes.

#### 4.1.1.3.1. Modelo de ficha simplificada de observación de restauración del cantón Montúfar.

**Tabla 26.** Plantilla de accesibilidad en restauración.

Norma INEN	Indicadores	Rango					
042	Conocimientos sobre el tema	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
2243; 2245; 2301	Acceso al lugar	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
2309	Puerta de ingreso	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
2244; 2247; PREDIF	Circulación interna	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
2249	Escaleras	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
2249	Escaleras espaciales	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
2247; PREDIF	Pasillos	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>

2293	Aseos comunes	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
PREDIF	Mesas, sillas	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
PREDIF	Circulación por mobiliario	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
PREDIF	Barra de bar y cafetería	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
2248	Estacionamiento	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
2433; PREDIF	Trato al cliente	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>

**Fuente:** Elaboración en base a normas INEN (A= Accesible; AD = Accesible con Dificultas; NA = No Accesible). En el anexo 5 se puede encontrar la ficha de observación de los restaurantes en donde se enfatiza cada parámetro que se tomó en cuenta para el proceso de análisis en el cual están reflejadas las normativas establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN).

**Nombre del establecimiento:** Parrilladas “EL CAPULÍ”

**Tipo:** Restaurante

**Pisos:** 1

**Categoría:** Segunda

**Dirección:** Panamericana Norte

**Teléfonos:** 2291547

**Sitio web:** @parrilladasecapuli

**Accesibilidad:** Accesible



**Figura 97:** Restaurante Parrilladas El Capulí.

**Conocimiento sobre accesibilidad:** los propietarios y empleados cuentan con conocimientos necesarios sobre accesibilidad y las normativas que se deben implantar para personas con discapacidad en su local, este proceso es beneficioso para ellos dado a que permiten que su negocio sea reconocido como accesible.

**Acceso al lugar:** el restaurante cuenta con dos formas para ingresar, la primera tiene gradas y pasamanos cuenta con 50 metros de distancia entre las gradas y la puerta. La segunda entrada es por medio de una rampa que cumple con las normas adecuadas para personas con discapacidad. Además, cuenta con la señalización óptima para ingresar.

**Puerta de ingreso:** la puerta que hay en el sitio es de vidrio, abatible posee agarraderas que van según la normativa establecidas, el ancho de la puerta es idóneo para acceder con una silla de ruedas, convirtiendo el sitio en lugar accesible y de libre movilidad.

**Escaleras o gradas:** el restaurante cuenta con gradas a las afuera de su local, estas cumplen con las normas que se establecen, su ancho es idóneo y en cada lado tiene pasamanos permitiendo mejor accesibilidad.



*Figura 98.* Puerta de ingreso y escaleras.

**Circulación interna:** la circulación interna que presenta el lugar es de movilidad cómoda para personas en silla de ruedas debido a que tiene un radio de giro adecuado y la superficie de piso es conveniente.

**Pasillos:** en cuanto a pasillos dentro del interior tienen el espacio establecido entre mesas y sillas, esto ayuda a que tanto clientes como empleados puedan caminar sin ningún inconveniente.

**Mesas y sillas:** las mesas que se encuentran en el sitio cumplen con las dimensiones adecuadas, tanto mesas como sillas tienen 4 patas y mantienen el espacio correcto para el acercamiento de

personas en sillas de ruedas o muletas. Por otra parte, las sillas cuentan con la altura, fondo y respaldar cómodo.



*Figura 99.* Circulación interna, pasillos, mesas y sillas.

**Circulación por mobiliario:** el mobiliario que se puede observar en el sitio mantiene un espacio óptimo entre mesas, sillas, barra de bar y pasillos esto permitiendo un fácil acceso contado con un radio de giro recomendable.

**Barra de bar o cafetería:** este elemento no mantiene una altura correcta para una persona en sillas de ruedas u otro tipo de discapacidad física.

**Aseos comunes:** el área de servicios higiénicos tiene las dimensiones y radio solicitado. Además, cuenta con los elementos de apoyo que se requiere para la ayuda de las personas, sus pisos son antideslizantes generando un ambiente de seguridad para todos sus clientes al momento de su visita.



*Figura 100.* Cuarto de baño.

**Estacionamiento:** No posee de este componente, pero utilizan el estacionamiento del centro de movilidad en donde se encuentra el restaurante, es un lugar amplio, pero no existen sitios específicos para personas con discapacidad física.



*Figura 101.* Lugar de estacionamiento

**Trato al cliente:** el personal cuenta con la disposición, cooperación de equipo para brindar un servicio de calidad, es por ello que se busca estar en constantes capacitaciones para poder ofrecerla mejor experiencia a su clientela, el personal es confiable y siempre trata de tener una comunicación adecuada y optima.

---

**Nombre del establecimiento:** Casa El Arrayan

**Tipo:** Restaurante

**Pisos:** 1

**Categoría:** Tercera

**Dirección:** Olmedo y Rocafuerte

**Teléfonos:** 06291093/ 0987038042

**Sitio web:** @casaelarrayanrestaurante



*Figura 102:* Restaurante Casa el Arrayan.

**Conocimiento sobre accesibilidad:** los dueños y trabajadores se han capacitado en diversos temas uno de ellos ha sido la accesibilidad. Por lo cual en su establecimiento se cumplen con la mayoría de las normas establecidas. Este local esta considerado como un sitio de libre movilidad para recibir a personas con discapacidad física.

**Acceso al lugar:** el restaurante posee la señalización correcta para una correcta ubicación, presenta un pequeño desnivel al momento de ingreso su piso es antideslizante. Su vereda es de aproximadamente 60 metros y posee una amplitud óptima para su circulación.

**Puerta de ingreso:** la puerta de ingreso es de madera y mantiene un espacio apropiado para ingresar con una silla de ruedas. Este elemento es abatible pero la mayor parte permanece abierta para el libre acceso del cliente.



*Figura 103.* Acceso y puerta de ingreso.

**Fuente:** Casa el Arrayán Restaurante (2021).

**Escaleras o gradas:** dentro del sitio podremos encontrar varias gradas que nos llevan a diferentes zonas del restaurante, la mayoría de estas áreas mantienen medias apropiadas para su uso garantizando seguridad al momento de su uso.



*Figura 104.* Gradas dentro del lugar.

**Fuente:** Casa el Arrayán Restaurante (2021).

**Circulación interna:** dentro del local se observa espacios amplios en la mayor parte de sus áreas, por lo cual es un sitio apropiado para personas con discapacidad física disfrutando del paisaje y sus zonas históricas sin ningún tipo de dificultad.





*Figura 105.* Circulación interna.

**Fuente:** Casa el Arrayán Restaurante (2021).

**Pasillos:** el lugar cuenta con varios pasillos los cuales cumplen con los parámetros establecidos con espacios idóneos para una movilidad correcta y poder disfrutar del lugar, cultura y gastronomía.



*Figura 106.* Pasillos.

**Fuente:** Casa el Arrayán Restaurante (2021).

**Mesas y sillas:** estos elementos están bajo las normativas establecidas, las mesas son de cuatro patas también cumplen con la altura, el ancho y espacio correcto para personas discapacidad, las sillas son de una altura idónea, estos elementos se encuentran ubicados es puntos específicos para disfrutar del arte y paisaje de su alrededor para una mejor experiencia.

**Circulación por mobiliario:** en cuanto a mobiliario se puedo observar que el sitio donde se encuentra mesas y sillas cuenta con un espacio grande y no se encuentra elementos que impidan



la circulación, en vista que las dimensiones que hay entre sillas, mesas, pasillos y recepción es conveniente tanto para el personal como para los clientes.



**Figura 107.** Mesas, sillas, circulación por mobiliario.  
**Fuente:** Casa el Arrayán Restaurante (2021).

**Barra de bar o cafetería:** no cuenta con este elemento.

**Aseos comunes:** los baños que se encuentran el sitio tienen dimensiones apropiadas que permiten que la persona pueda moverse sin ningún tipo de dificultad, los equipos de acceso se encuentran en áreas específicas para su respectiva utilización. También podemos encontrar barras de apoyo.

**Estacionamiento:** no cuenta con estacionamiento propio los vehículos se deben colocar en la vía pública siendo un punto negativo para el local.



**Figura 108.** Estacionamiento.  
**Fuente:** Casa el Arrayán Restaurante (2021).

**Trato al cliente:** los trabajadores de este sitio cuentan con conocimientos importantes acerca de servicio al cliente por lo cual su objetivo es ofrecer una actitud confiable permitiendo una mejor interpretación. Los empleados dan sugerencias, soluciones a los inconvenientes presentados para una brindar un servicio de calidad.

---

**Nombre del establecimiento:** Gran Pionero

**Tipo:** Restaurante

**Pisos:** 1

**Categoría:** Tercera

**Dirección:** Panamericana Norte – Parroquia La Paz

**Teléfonos:** 062979192/ 0998081730

**Sitio web:** @elgranpionero



*Figura 109:* Restaurante Gran Pionero.

**Conocimiento sobre accesibilidad:** el propietario de este establecimiento ha capacitado a todo su personal tanto a nivel de accesibilidad y normativas de discapacidad física, ya que la dueña es una persona con este típico de discapacidad que trata de incluir y ofrecer el mejor de los servicios para todos sus clientes siguiendo los parámetros establecidos.

**Acceso al lugar:** la señalización que posee el local cumple con las normas determinadas, la vereda cuenta con 50 metros de distancia. Presenta pasamanos y rampas al lado izquierdo del local.

**Puerta de ingreso:** el restaurante tiene 4 puertas de ingreso dos ubicadas al lado izquierdo y derecho del lugar luego tiene la puerta principal que va directo al comedor y la tercera se

encuentra a un costado y es para personas con discapacidad, los materiales de este equipo son de vidrio, abatible y posee un espacio adecuado para acceso con una silla de ruedas. Además, cuenta con agarraderas de acuerdo con las normativas ecuatorianas.



*Figura 110.* Acceso y puerta de ingreso.

**Gradas:** cuentan con gradas amplias de aproximadamente 4 metros que se ubican al ingreso del restaurante tanto en lado derecho como en el izquierdo.



*Figura 111.* Gradas de ingreso.

**Circulación interna:** al interior del establecimiento se logra observar que mantiene zonas vastas para la circulación tanto de empleados y clientes. El sitio cuenta con simbología y piso antideslizante.



*Figura 112.* Circulación interna.

**Pasillos:** el espacio que existe entre mesas y pasillos efectúa las normas dictaminadas. El ancho de medidas (150 a 180 cm).

**Mesas y sillas:** en el restaurante existe mesas de cuatro patas con una altura 75 a 80 cm y anchura de 80cm cumpliendo los parámetros. Las sillas tienen la altura de respaldo y son cómodas para los clientes.

**Circulación por mobiliario:** los mobiliarios como: mesas, sillas, barra de bar y pasillos tienen los espacios adecuados respetando la distancia de cada elemento para evitar inconvenientes entre empleados y clientes.



*Figura 113.* Mesas, sillas, circulación mobiliaria.

**Barra de bar o cafetería:** este elemento no desempeña correctamente su función ya que las medidas no cumplen en totalidad con las normativas.



**Aseos comunes:** los servicios higiénicos que se encuentran el establecimiento poseen puerta amplia, la altura es adecuada, el piso es antideslizante, el lugar es maniobrable, los lavanos se encuentra a una altura 75 a 105 cm, el inodoro y urinario están bajo las normas y tienen barras de apoyo permitiendo una mejor movilidad.



*Figura 114.* Baños y lavanos.

**Estacionamiento:** el restaurante cuenta con un espacio amplio para el estacionamiento de vehículos a las afueras del sitio. En cuanto a sitios específicos para personas con discapacidad no existe ningún elemento que lo señale.



*Figura 115.* Lugar de estacionamiento.

**Trato al cliente:** Tanto el propietario como sus empleos brindan una atención de calidad a sus clientes con una actitud cordial y atentos a las necesidades que se presentan. Las habilidades que presentan son una comunicación optima, trabajo en equipo e interpretación del lenguaje corporal.

**Tabla 27.** Cuadro resumen de restauración

Indicador	Análisis
Conocimientos sobre el tema	En el proceso de investigación se procedió a una entrevista con los propietarios o empleados encargados los cuales fueron claros y concisos en afirmar que cada cierto tiempo son capacitados en temas como accesibilidad, servicio, atención o entre otros en beneficio de sus clientes y ofrecer un servicio de calidad.
Acceso al lugar	Para ingreso hacia los restaurantes se reflejó que existen veredas con dimensiones apropiadas, algunos de los restaurantes cuentan con rampas y pasamanos permitiendo una mejor movilidad. Las puertas de ingreso son de vidrio y de manera mantienen medidas amplias, cuentan con señaléticas para identificación clara del acceso otro de las herramientas son las agarraderas que cumplen las normativas.
Circulación interna	Dentro de estos sitios se presenta espacios amplios y cómodos para una persona en silla de ruedas debido a un radio de giro y la superficie de piso es conveniente.
Escaleras o gradas	Casa el Arrayan restauran cuenta con varias secciones dentro de el para lo cual es necesario el uso de escaleras para acceder de igual manera se observó pequeñas gradas. Los restaurantes restantes son de un piso, pero también poseen gradas y escaleras con pasamanos cumpliendo la normativa para personas con discapacidad física.
Pasillos	Los pasillos que se encuentran dentro del interior tienen el espacio establecido entre mesas mejorando la circulación de la clientela.
Aseos comunes	Los servicios higiénicos de los sitios mantienen áreas con dimensiones adecuadas y radio de giro, sin embargo no cuentan con los elementos de apoyo para personas con discapacidad física.
Mesas, sillas	La parte de mesas y sillas cumplen con los espacios apropiadas. Las mesas cumplen con las medidas acordes para una mejor comodidad para personas con incapacidades. Las sillas cumplen con la altura, fondo y espaldar cómodo.
Circulación por mobiliario	La movilidad a través de las mesas tanto para una persona ambulante como en silla de ruedas es idónea facilitando la circulación de los empleados y ofreciendo un servicio de calidad e igualitario.
Barra de bar y cafetería	Este tipo de elemento no se encuentra dentro de dos sitios de alimentación. Parrilladas el Capulí posee este servicio, pero no cumple con las medidas acordes para personas con discapacidad.
Estacionamiento	Los tres sitios cuentan con estacionamientos propios que ofrecen a sus clientes, ningún cuenta con espacios exclusivos para personas con discapacidad.

Trato al cliente	Los empleados que se encuentran en los tres lugares tienen la predisposición, cuentan con la cultura y las habilidades óptimas para atender a sus clientes, pero hace falta más comprensión sobre las necesidades e interacción personal con personas con discapacidad.
------------------	---

**Tabla 28.** Cuadro de Resultados Servicio de Alimentación

Sitios de alimentación	Normativas INEN	Resultado	Observación
Restaurante Parrilladas El Capulí.	042 conocimientos sobre el tema 2243; 2245; 2301 Acceso al lugar 2309 puerta de ingreso 2244; 2247; PREDIF Circulación interna 2249 escaleras 2249 escaleras espaciales	85 % accesible	El restaurante presenta las condiciones idóneas para acceder sin ningún tipo de barrera, ofrece a su clientela seguridad y confianza, sus instalaciones tienen los espacios y herramientas requeridas. El servicio higiénico no está acondicionado para personas con discapacidad y dificulta la circulación dentro del espacio, pero en general cumple con la normativa. Dentro del sitio se encuentran zonas amplias que permiten una libre movilidad para cualquier tipo de personas sus mesas y sillas cumplen con las medidas establecidas, el trato al cliente es cordial. Sin embargo el acceso al sitio es dificultoso para personas en sillas de ruedas principalmente. El sitio no cuenta con estacionamiento propio por lo cual no existen espacios preferenciales para este grupo de personas con incapacidades.
Restaurante Casa el Arrayan.	2247; PREDIF pasillos 2293 aseos comunes PREDIF mesas, sillas  PREDIF circulación por mobiliario PREDIF barra de bar y cafetería 2248 estacionamiento 2433; PREDIF Trato al cliente	60 % accesible con dificultad	El lugar cuenta con tres puertas de ingreso en cada una de ellas existen agarraderas, la tercera puerta contiene rampas con pasamanos exclusivamente para personas con discapacidad, sus mesas y sillas tienen las medidas y espacios adecuados, sus pasillos son amplios por lo cual existe una libre circulación por su mobiliario. El área de aseos comunes no cumple al cien por ciento con las necesidades de este grupo de personas siendo un aspecto negativo.
Restaurante el Pionero		75 % no accesible	

## 4.2. DISCUSIÓN

Para el proceso de discusión de la presente investigación se tomó en cuenta tres bases principales como los antecedentes, metodología de la investigación y resultados.

El segundo objetivo específico de la investigación es identificar el cumplimiento de las normativas establecidas por INEN y MINTUR sobre accesibilidad turística dirigidas a personas con discapacidad física en los atractivos y servicios turísticos para establecer su estado actual, por lo cual se utilizó un enfoque cualitativo con base a la investigación documental y de campo, se realizaron fichas de observación y encuestas dirigidas hacia los atractivos, servicios turísticos y personas con discapacidad física. Se obtuvo como resultados en el aspecto de encuestas que la mayoría de los productos turísticos que posee el cantón no cumplen con todos los procesos estipulados para personas con discapacidad. Por lo que las autoridades y propietarios deben corregir estos inconvenientes para lograr obtener un turismo inclusivo.

Tomando en cuenta cada uno de nuestros objetivos se ha señalado que la investigación realizada por Guerrero (2019) es similar a nuestro estudio que se titula “Evaluación de la accesibilidad turística para personas con discapacidad física en los servicios turísticos de la ciudad de Tulcán. Esta investigación fue de gran importancia para desarrollar la exploración del tema. Su enfoque fue cualitativo con base bibliográfica, de campo y descriptiva, sus principales instrumentos fueron las fichas de observación y la encuesta. La ficha de observación fue una herramienta de gran importancia en nuestra investigación por motivo que fue realizada bajo las normativas del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). La encuesta fue dirigida a las personas con discapacidad física para conocer su postura en cuanto accesibilidad. Los resultados que se obtuvieron fueron negativos tanto en este antecedente como en nuestra investigación debido a que se logró evidenciar que en los atractivos como servicios turísticos no cumplen con la normativa establecida para personas con discapacidad dentro y fuera de estos. La metodología e instrumentos de investigación utilizados tanto en nuestra investigación como en este estudio fue la correcta en vista que nos permitió conocer si existe el cumplimiento de normas y accesibilidad turística dirigido para este grupo social.

Considerando el estudio de Orozco (2016) y su tema “Condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad a los servicios turísticos en el parque ecológico recreativo Lago Agrio, Sucumbíos” el principal objetivo de la investigación fue determinar las condiciones de



accesibilidad para las personas con discapacidad a los servicios turísticos del parque. Esta investigación utilizó un enfoque diferente como fue cualitativo y cuantitativo para cumplir con su objetivo. El estudio fue de tipo descriptivo, de campo y exploratoria por ende se utilizó fichas de observación, encuestas y entrevistas. En nuestra investigación fue con un enfoque cualitativo y no se tomó en cuenta la entrevista por motivo que en la ficha de observación realizada por Guerrero se efectúa una pequeña entrevista al propietario antes de proceder al análisis de las instalaciones. Los resultados que se obtuvieron en este estudio fueron de aspecto negativo por ende se concluye que los diversos servicios que posee el parque no cumplen con las características establecidas por la norma del Instituto Ecuatoriano de Normalización para brindar accesibilidad para personas con discapacidad.

Las dos anteriores investigaciones nos permitieron cumplir con nuestro objetivo de identificar el cumplimiento de las normativas establecidas por INEN y MINTUR sobre accesibilidad turística dirigidas a personas con discapacidad física en los atractivos y servicios turísticos para establecer su estado actual en cada uno de los estudios se logró analizar que sus antecedentes son relevantes con información valiosa que sirvió en el desarrollo de nuestra exploración.

En la exploración que realizó Endara en el año 2014 con su tema titulado análisis de la demanda turística que puede acceder a la Mariscal para personas con discapacidad física y su propuesta de inclusión es semejante a la investigación realizada en su proceso de desarrollo se realizó un enfoque cualitativo su tipo de investigación fue descriptivo y de campo sus principales instrumentos fueron la ficha de observación dirigida a los servicios turísticos y la encuesta se dirigió a las personas con discapacidad física con el interés de conocer sus preferencia y necesidad al visita el lugar. Los resultados que se dieron son que la Mariscal alberga el mayor número de servicios como alojamiento y alimentación estos sitios no brindan la facilidad de acceso al medio físico, no tiene información ni calidad de servicio para atender a personas con discapacidad y sus atractivos funcionan con un reglamento sin control por parte de las autoridades. Se puede concluir que tanto como en esta investigación como en la nuestra concordamos que las autoridades no cumplen con los reglamentos para personas con discapacidad física esto generando inconformidad para este grupo social provocando se no exista un progreso en el turismo inclusivo.

El último objetivo tenemos diagnosticar el desarrollo del turismo inclusivo en los atractivos y servicios turísticos para la determinación de la integración de las personas con discapacidad física para el cumplimiento de este objetivo se plantó realizar una encuesta enfocada a las personas con discapacidad física de la provincia del Carchi en total el número de encuestados fueron 323 en total de todos los cantones.

El turismo inclusivo tiene como propósito que todas las personas sin importar su condición disfruten las riquezas naturales del Ecuador de igual forma de los servicios como alojamiento, restauración, lugares de diversión y espacios de recreación adaptando los espacios a las necesidades de las personas con discapacidad.

En el estudio de Castro (2016) busca las facilidades turísticas en el sector turístico y su contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato, en sus antecedentes se logró evidenciar la búsqueda de información respecto a las personas con discapacidad física y sensorial conociendo los tipos, barreras y normativas que existen para este grupo. El enfoque que se aplicó fue de carácter cuali-cuantitativo, el aspecto cualitativo permitió el uso de la observación ya que de dirección al segmento de mercado de discapacidad, en cuanto a cuantitativo se aplicó por la realización de encuestas obteniendo resultados numéricos. El estudio se basó en tres modalidades de campo, bibliográfica e intervención social, los tipos de investigación exploratorio, descriptivo y asociación de variables. Las técnicas utilizadas son dos la entrevistas que se dirigió a las 15 empresas hoteleras en cuanto a las encuestas se tomó solo en cuenta 30 personas por lo cual no se realizó muestra.

El estudio de Castro utilizó un enfoque cuali-cuantitativo y como instrumentos la entrevista y encuesta buscando cumplir con sus objetivos. Logrando obtener resultados negativos respecto a turismo inclusivo. En cuanto a nuestra investigación fue cualitativa y se manejó una encuesta que fue dirigida a las personas primordiales del caso como fueron las personas con discapacidad física. Si se quiere conocer las facilidades o desarrollo del turismo inclusivo se debe acudir a las personas afectadas lo cual nuestro anterior investigador no realizó y se enfocó más en los propietarios y personas que no padecen ningún tipo de incapacidad por ende no se conoce a ciencia cierta si existe o no este turismo.

La investigación de Morfin (2018) se planteó como técnica la encuesta y la observación directa su modalidad se manejó en cualitativa y cuantitativa es decir mixta. El autor manifiesta que el turismo inclusivo es una forma de turismo innovadora lo cual constituye al turismo convencional para lo cual se aplicó diferentes métodos poniendo en ella los conocimientos de condiciones, disfrute y oportunidades. Finalmente se reflejó que dentro del Municipio de La Paz no existe un modelo de turismo inclusivo que permita el progreso del sector. La investigación de Morfin tuvo gran similitud con nuestro estudio ya que se realizó encuestas dirigidas a personas con discapacidad para conocer de mano su realidad y poner establecer si hay un progreso con el turismo inclusivo.

Finalmente, para concluir con el diagnóstico del turismo inclusivo o accesible se tomó en consideración los artículos de Molina y Cánovas (2010) y Sánchez, Loarte y Caisachana (2020) cuya finalidad es conocer si se efectúa un turismo para todos. En primer lugar, se consideró que en los artículos de investigación se obtuvieron resultados negativos. Los resultados de Molina y Cánovas (2010) se aplicaron en Cataluña España el estudio expone la escasa atención que se brinda al ámbito de turismo y como existe una serie de colectivos que se quieren incorporar cumpliendo el derecho del ocio y el disfrute de las actividades turísticas y en el caso del estudio de Sánchez, Loarte y Caisachana (2020) los resultados del turismo accesible dentro del país fueron negativos por el desconocimiento del tema, por eso se cree necesario que a través de diversos estudios se pueda ayudar al colectivo para tener una mejor visión de la normativa y poder desarrollar paulatinamente la accesibilidad en los diferentes destinos. En definitiva, la presente investigación y los diferentes autores concuerda y mostraron resultados negativos respecto a un ambiente de accesibilidad y de un turismo inclusivo para personas discapacidad, los servicios turísticos como alojamiento y restaurantes no brindan la libre accesibilidad que se necesita en cuanto a los atractivos el 70% de los sitios no efectúan la facilidad de ingreso a los sitios, siendo un factor perjudicial para los turistas.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- Se realizó una búsqueda intensiva en documentos, libros y sitios web, que permitieron conocer sobre conceptos y criterios de diferentes autores con respecto a nuestras variables. Estos documentos fueron obtenidos del CONADIS, MINTUR, INEN, OMT y entre otras fuentes. Este proceso permitió desarrollar mejor las ideas para la investigación conociendo diferentes términos y posturas de referentes al estudio.
- El cumplimiento de normativas establecidas por INEN y MINTUR dentro de los atractivos y servicios turísticos del cantón reflejó que un 70% cumplen las normas y el otro 30 % no lo cumplen sin embargo en ninguno de los sitios se cumple al cien por ciento con las reglas dispuestas para personas con discapacidad física.
- La accesibilidad dentro de los atractivos turísticos se evidenció que los elementos de facilidad no se encuentran en óptimas condiciones lo cual imposibilita el ingreso al lugar de igual forma existen sitios en donde la accesibilidad es nula. Los servicios turísticos en gran parte son accesibles con dificultad es decir los sitios permiten al turista con discapacidad poder acceder al lugar, pero no cuentan con los elementos necesarios para este grupo de personas con incapacidades especiales.
- El desarrollo turismo inclusivo dentro de los productos turísticos fue calificado según la facilidad de accesibilidad, seguridad, infraestructura adecuada, señalética, servicios básicos y comodidad. Se obtuvo 2 resultados más notorios que fueron 60% consideran estos sitios regulares es decir una calidad media y el otro 40% piensan que son buenos.
- En lo que respecta a servicios turísticos se obtuvo tres resultados 45% creen que los sitios son regulares, el 30% son buenos y finalmente el 25% son malos dando a entender que los sitios no están aptos para personas con discapacidad provocando que no exista un desarrollo del turismo y perdiendo a este grupo que cada vez se interesa más por esta actividad. Es por ello que se está desaprovechando el potencial de los lugares turísticos para brindar un servicio de calidad y desarrollar una sociedad incluyente que se ha tomado como modelo de inclusión.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Todo tipo de documento debe contar con los parámetros necesarios para ser tomados como ayuda en la investigación, deben ser de fuentes actuales y reales de instituciones que estén a cargo del cumplimiento de normativas. Estos documentos deben tener un aspecto científico, también se debe buscar información de organizaciones, instituciones verídicas que permitan mejorar las ideas acerca de nuestras variables.
- Es primordial que desde la academia se nos de a conocer las normativas que existen dentro de los atractivos y servicios turísticos para realizar manuales en donde podamos dar a conocer de mejor manera estas reglas ya que en la actualidad es tipo de normativa no se lo encuentra en un solo documento.
- Es importante informar a los propietarios de los establecimientos como a las personas encargadas de los atractivos que forman parte de asociaciones para que conozcan acerca de la accesibilidad para personas con discapacidad física y sus beneficios al acercarse a este grupo social. Esto se lo podría conseguir si se fortalecen convenios o cooperaciones entre las organizaciones principales como CONADIS, MINTUR, GAD Municipal, asociaciones de personas con discapacidad y la Universidad, para lograr impulsar programas de educación para los temas de accesibilidad turística y turismo inclusivo para obtener espacios aptos y de libre movilidad.
- De igual manera se recomienda que las entidades a cargo de los productos turísticos mejoren sus condiciones para poder llamar la atención de las personas con discapacidad física y crear un desarrollo tanto a nivel económico como social.
- Finalmente, el desarrollo de los servicios turísticos es necesario para fomentar el turismo inclusivo, esto debido a que si se lo aviva se puede dar a conocer en todo el país, esto sería un factor importante para el cantón, los propietarios deben considerar o estar de acuerdo para mejorar la inclusión dentro de sus establecimientos, permitiendo que las personas con discapacidad puedan ser parte de la sociedad sin ningún tipo de dificultad.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Referencias

- Instituto Distrital de Turismo. (2019). *Puntos de Información Turística (PIT'S)*. Obtenido de Instituto Distrital de Turismo: <http://www.bogotaturismo.gov.co/puntos-de-informacion-turistica-pit#:~:text=Los%20puntos%20de%20informaci%C3%B3n%20tur%C3%ADstica,son%20distribuidos%20de%20manera%20gratuita.>
- Accesibilidad, I. d. (2018). *Instituto de Accesibilidad*. Obtenido de <https://institodeaccesibilidad.com/blog/turismo-accesible-o-turismo-para-todos-concepto-y-relacion-con-la-accesibilidad/>
- Aguilar-Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11(1-2), 333-338. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=487/48711206>
- Baca, J. C. (21 de 05 de 2013). *EL TRANSPORTE TURÍSTICO*. . Obtenido de WordPress.: <https://profebaca.wordpress.com/2013/05/21/el-transporte-turistico-clasificacion/>
- Barbeito, N. (2013). *TURISMO INCLUSIVO*. Obtenido de Algunos conceptos y el mejor ejemplo en Argentina .: <http://nelidabarbeito.blogspot.com/2013/11/turismo-inclusivo-unosconceptos-y-lo.html>
- Boudeguer, A., Prett, P., & Squella, P. (Octubre del 2010). Manualde Accesibilidad Universal. *Ciudades y Espacios Para Todos*, 8.
- Castro, J. (2016). “*LAS FACILIDADES TURÍSTICAS DEL SECTOR HOTELERO, Y SU CONTRIBUCIÓN AL TURISMO INCLUSIVO DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA*”. Obtenido de UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25181/1/JAQUELINE%20CASTRO.pdf>
- Cecyte. (18 de 04 de 2010). *Atractivos Naturales*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/angelucmex/definicion-atractivos-naturales-3763186>

- Clasificación Internacional del Funcionamiento. (06 de Noviembre de 2017). *Clasificación Internacional del Funcionamiento*. Obtenido de <https://disiswork.com/blog/tipos-de-discapacidad/>
- Colina, J. M. (2014). *El Concepto del Producto Turístico*. Obtenido de Mercado Turístico: [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-09/semana2/Mercadeo\\_Turistico\\_-\\_LS2.2.\\_Concepto\\_de\\_Producto\\_Turistico.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-09/semana2/Mercadeo_Turistico_-_LS2.2._Concepto_de_Producto_Turistico.pdf)
- CONADIS. (10 de Octubre de 2014). Obtenido de [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2014/04/informe\\_rendicion\\_cuentas\\_2013.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2014/04/informe_rendicion_cuentas_2013.pdf)
- Damazio, G. G.-L. (2009). Evaluación de la accesibilidad para personas con discapacidad en los servicios turísticos de las Llanuras del Norte de Costa Rica. *Tecnológica de Costa Rica*, 25.
- Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). Un enfoque integral del turismo: el caso de las experiencias turísticas accesibles. *Revista de gestión hotelera y turística*, 16(1), 32-44.
- Endara, S. K. (2014). "Análisis de la demanda turística que puede acceder a la mariscal con discapacidad física y propuesta para mejorar la oferta turística". Obtenido de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13496/1/57954\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13496/1/57954_1.pdf)
- Enríquez, C. A. (06 de 2020). *PROYECTO DE GRADO I PERFI*. Obtenido de Guía Didáctica: <file:///C:/Users/majam/Desktop/Titulacion/5.Material%20de%20aprendizaje%20facilitado%20por%20el%20docente/GUÍA%20DIDÁCTICA%20II%20PROYECTO%20DE%20GRADO%20II%20PROYECTO%20PERIODO%201.0%202020A%20VAC.pdf>
- Escamilla, M. D. (2010). *Diseño No Experimental*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo: [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercado\\_tecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercado_tecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)
- Fernández Alles, M. T. (5 de 5 de 2009). *Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico*. Obtenido de ENTELEQUIA. REVISTA INTERDISCIPLINAR:

- <https://revistaentelequia.wordpress.com/2009/05/05/turismo-accesible-importancia-de-la-accesibilidad-para-el-sector-turistico/>
- Fidias, G. A. (2012). *El Proyecto de Inversión*. Caracas: EPISTEME, C.A.
- Gabriel, C. E. (2021). *Casa El Arrayán Restaurante San Gabriel*. Obtenido de <https://www.facebook.com/casaelarrayanrestaurant>
- Gabriel, H. G. (2021). *ECUADORHOTEL24.COM*. Obtenido de <http://hostalgabrielita.ecuadorhotel24.com/es/>
- Gamboa, M. (2013). *Tipos de servicio turístico*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/ManuelGamboa2/tipos-de-servicio-turistico>
- Guerrero, P. (2018). ¿Cómo medir la accesibilidad turística? *tierra infinita*, 13. Obtenido de [file:///C:/Users/majam/Downloads/785-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-1-10-20190109%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/majam/Downloads/785-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-1-10-20190109%20(1).pdf)
- Guerrero, R. E. (2019). "Evaluación de la accesibilidad turística para personas con discapacidad física en los servicios turísticos de la ciudad de Tulcán". Obtenido de UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI: <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/839/1/337%20Evaluaci%20c3%b3n%20de%20la%20accesibilidad%20turistica%20para%20personas%20con%20discapacidad%20f%20c3%adsica%20en%20los%20servicios%20tur%20c3%adsicos%20de%20la%20ciudad%20de%20Tulc%20c3%a1n%20en%2>
- Hernández, S. R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera, R. L. (2014). *Análisis de los servicios turísticos accesibles y recreativos administrados por la municipalidad de Guayaquil y su efecto en las personas con discapacidad física*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17024/1/TESIS%20Luisa%20HERRERA.pdf>
- Hora, L. (07 de 09 de 2002). Las manifestaciones culturales son importantes. *La Hora*, págs. <https://lahora.com.ec/noticia/1000105449/las-manifestaciones-culturales-son-importantes>. Obtenido de <https://lahora.com.ec/noticia/1000105449/las-manifestaciones-culturales-son-importantes>



- INEN, S. E. (2000). *NTE INEN 2 244*. Obtenido de ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO.AGARRADERAS, BORDILLOS Y PASAMANOS.:  
[https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte\\_inen\\_2244.pdf](https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte_inen_2244.pdf)
- INEN, S. E. (2015). *NTE INEN 2293*. Obtenido de ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO. ÁREA HIGIÉNICO:  
[https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte\\_inen\\_2293.pdf](https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte_inen_2293.pdf)
- INEN, S. E. (2016). *NTE INEN 2245*. Obtenido de ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. RAMPAS:  
<https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2245-RAMPAS.pdf>
- INEN, S. E. (2016). *NTE INEN 2247*. Obtenido de ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO.CORREDORES Y PASILLOS. CARACTERÍSTICAS: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2247-CORREDORES-Y-PASILLOS.pdf>
- INEN, S. E. (2016). *NTE INEN 2248*. Obtenido de ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO.ESTACIONAMIENTOS :  
<https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2248-ESTACIONAMIENTOS.pdf>
- INEN, S. E. (2016). *NTE INEN 2249*. Obtenido de ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO.CIRCULACIONES VERTICALES. ESCALERAS. REQUISITOS: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2249-ESCALERAS.pdf>
- INEN, S. E. (2018). *NTE INEN 2309*. Obtenido de ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO.: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/10/NTE-INEN-2309-PUERTAS.pdf>
- INEN, S. E. (2018). *NTE INEN 3139*. Obtenido de ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO.CIRCULACIONES VERTICALES.

- ASCENSORES: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-3139-ASCENSORES.pdf>
- INEN, S. E. (2018). *NTE INEN 3141*. Obtenido de ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO.DORMITORIOS Y HABITACIONES ACCESIBLES. REQUISITOS: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-3141-DORMITORIOS-Y-HABITACIONES-ACCESIBLES.pdf>
- INEN, S. E. (2018). *NTE INEN 3142*. Obtenido de ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO.VENTANAS. REQUISITOS: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-3142-VENTANAS.pdf>
- Ley Organica de Discapacidades . (2012). *Constitucìon de la Republica del Ecuador* . Obtenido de [https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley\\_organica\\_discapacidades.pdf](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf)
- Lopez Brunett, A. L., & Luna Vergara, H. Z. (7 de 07 de 2017). Turismo accesible en el Ecuador. *NNOVA Research Journal*, 2(7), 196-198. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v2.n7.2017.339>
- Madrid, F. A. (02 de 08 de 2013). *¿Qué es el turismo inclusivo?* Obtenido de <https://autismomadrid.es/dependencia-2/turismo-inclusivo/>
- Maldonado, C. (2010). *Atractivo turistico*. Obtenido de SlideShares: <https://es.slideshare.net/patumaldonado/que-es-un-atractivo-turistico>
- Mimenza, O. C. (2018). *Psicologia y Mente* . Obtenido de Tipos de discapacidad física (y características): <https://psicologiaymente.com/salud/tipos-de-discapacidad-fisica>
- MINTUR. (2017). *GUÍA METODOLÓGICA PARA LA JERARQUIZACION DE ATRACTIVOS DEL ECUADOR* . Obtenido de [https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Parte1\\_GuiaMetodologicaInventarioGeneracionEspacioTuristico2017\\_2daEd.pdf](https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Parte1_GuiaMetodologicaInventarioGeneracionEspacioTuristico2017_2daEd.pdf)
- MINTUR. (07 de 2018). *Guía para el Levantamiento de la Ficha de Accesibilidad*. Obtenido de Metodología para Jerarquización de Atractivos y Generación de Espacios Turísticos del Ecuador 2017.: 153

- [https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Anexo\\_4\\_GuiaLevantamientoFichaAccesibilidad\\_2daEd.pdf](https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Anexo_4_GuiaLevantamientoFichaAccesibilidad_2daEd.pdf)
- MINTUR. (2018). *Manual de los Atractivos Turisticos* . Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/MANUAL-ATRATIVOS-TURISTICOS.pdf>
- Molina, M., & Cánoves, G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. *Cuadernos Turismo*. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/109561/104151>
- Monje, A. C. (2011). *Metodologia de la Investigacion Cuantitativa y Cualitativa*. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Montenegro, C. A. (2020). *Grado II Guia Didactica*. Obtenido de [http://svrvirtual.upec.edu.ec/aulavirtualupec/pluginfile.php/268338/mod\\_resource/content/1/GU%C3%8DA%20DID%C3%81CTICA%20II%20PROYECTO%20DE%20GRADO%20II%20PROYECTO%20PERIODO%201.0%202020A%20VAC.pdf](http://svrvirtual.upec.edu.ec/aulavirtualupec/pluginfile.php/268338/mod_resource/content/1/GU%C3%8DA%20DID%C3%81CTICA%20II%20PROYECTO%20DE%20GRADO%20II%20PROYECTO%20PERIODO%201.0%202020A%20VAC.pdf)
- Morfin, G. (2018). *El turismo inclusivo como un modelo de innovacion del turismo tradicional de sol y playa*. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/44675974/El-Turismo-Inclusivo-como-Modelopdf/>
- Morfín, Q. G. (2018). *El Turismo Inclusivo como Modelo de Innovación del Turismo Tradicional de Sol y Playa en el Municipio de La Paz*. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/44675974/El-Turismo-Inclusivo-como-Modelopdf/>
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación* . Bogotá : Ediciones de la U
- Ochoa, C. (27 de 02 de 2015). *Muestreo probabilístico o no probabilístico*. Obtenido de Netquest: <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-o-no-probabilistico-ii>
- OMS. (2018). *Fundaciòn ADDECO*. Obtenido de Organizaciòn Mundial de Salud : <https://fundacionaddeco.org/blog/blog/que-es-la-discapacidad-evolucion-historica/>

- OMT. (2016). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de “Turismo para todos: promover la Accesibilidad”: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/goodpracticesintheaccessibletourismsupply>
- Orozco, F. G. (2016). “*Condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad a los servicios turísticos en el parque ecológico recreativo Lago Agrio, Sucumbíos*”. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5378/1/PG%20475%20TESIS.pdf>
- Peralta, J. H. (2007). DISCAPACIDAD Y DISEÑO ACCESIBLE . *Diseño urbano y arquitectónico para personas con discapacidad*, 6.
- Pérez, I. L. (9 de 5 de 2016). *¿Qué es un museo?* Obtenido de Revista Digital Nueva Museología: <https://nuevamuseologia.net/que-es-un-museo/>
- Pública, M. d. (2018). *Calificación de la discapacidad*. Obtenido de Manual: [https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/12/Manual\\_Calificaci%C3%B3n-de\\_Discapacidad\\_2018.pdf](https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/12/Manual_Calificaci%C3%B3n-de_Discapacidad_2018.pdf)
- Ramírez, C. C. (2017). *Servicios Turísticos*. Obtenido de Universidad Tecnológica Nacional: <http://utntyh.com/wp-content/uploads/2017/09/Servicios-Tur%C3%ADsticos.pdf>
- Ramírez, R. C. (2015). *Evaluación del potencial en municipios turísticos a través de metodologías participativas*. Colima, México.
- Revuelta, J. (9 de Junio de 2010). *LA CALIDAD EN EL SERVICIO TURISTICO*. Obtenido de Valderredible Sostenible: <http://valderrediblesostenible.squarespace.com/blog/2010/6/9/la-calidad-en-el-servicio-turistico.html>
- Rivera, S. R. (08 de 05 de 2009). *Estudios del Turismo*. Obtenido de Conceptos de patrimonio, atractivo turístico y recurso turístico.: <http://estudiosdelturismo.blogspot.com/2009/05/conceptos-de-patrimonio-atractivo.html>

- Rojas, M. (2015). *CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS TURISTICOS*. Obtenido de [https://prezi.com/slbhb\\_bcvofb/clasificacion-de-los-servicios-turisticos/](https://prezi.com/slbhb_bcvofb/clasificacion-de-los-servicios-turisticos/)
- Romero, D. (2018). *ATRATIVOS CULTURALES*. Obtenido de Prezy: <https://prezi.com/pk8nocjtrpdi/atrativos-culturales/>
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F, México: McGRAWHILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sánchez Ruiz, J., Loarte Tene, M., & Caisachana Torres, D. (2020). Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 225-231. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-225.pdf>
- SEGITTUR. (2015). *Turismo e Innovacion* . Obtenido de <https://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/proyectos/Industria-del-turismo.pdf>
- Soto, M. (2014). *La Ficha de Observación*. Obtenido de <https://prezi.com/uinnphpdjuz/la-ficha-de-observacion/>
- Turistico, E. (08 de 2012). *Que es una Agencia de Viajes*. Obtenido de Ecuador Turistico: <https://www.ecuador-turistico.com/2012/08/Que-es-una-agencia-de-viajes.html>
- Varisco, C. (2008). *Universidad Nacional de Marde Plata*. Obtenido de Desarrollo del Turismo y Desarrollo Local: [http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco\\_c.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf)

## VII. ANEXOS

### Anexo 1: Certificado o Acta del Perfil de Investigación



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES  
CARRERA DE TURISMO

### ACTA

#### DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: HERNÁNDEZ IBUJÉS MARÍA JOSÉ  
NIVEL/PARALELO: 0

CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401983218  
PERIODO ACADÉMICO: PAO 2021 B

TEMA DE INVESTIGACIÓN: La accesibilidad turística para personas con discapacidad física en los atractivos y servicios turísticos y su contribución al desarrollo del turismo inclusivo del cantón Montúfar provincia del Carchi en el año 2021

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

**PRESIDENTE:** MSC. GUEVARA ROSE RO JAIRO MAURICIO  
**LECTOR:** MSC. ENRÍQUEZ MONTENEGRO CÉSAR ARMANDO  
**ASESOR:** MSC. BOLAÑOS TOBAR DENNYS ANDRÉS

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

**EDIFICIO DE AULAS:** 4      **AULA:** 206  
**FECHA:** viernes, 04 de marzo de 2022  
**HORA:** 10H00


Obteniendo las siguientes notas:


1) Sustentación de la predefensa:	5,10
2) Trabajo escrito	2,80
<b>Nota final de PRE DEFENSA</b>	<b>7,90</b>

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el viernes, 04 de marzo de 2022

  
MSC. GUEVARA ROSE RO JAIRO MAURICIO  
**PRESIDENTE**

  
MSC. BOLAÑOS TOBAR DENNYS ANDRÉS  
**TUTOR**

  
MSC. ENRÍQUEZ MONTENEGRO CÉSAR ARMANDO  
**LECTOR**

Adj.: Observaciones y recomendaciones

Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Hernández Ibjús María José				
DATE: 11 de marzo de 2022				
TOPIC: "La accesibilidad turística para personas con discapacidad física en los atractivos y servicios turísticos y su contribución al desarrollo del turismo inclusivo del cantón Montúfar provincia del Carchi en el año 2021"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs. <input checked="" type="checkbox"/>	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>	Some progression of ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>	Inadequate ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text <input checked="" type="checkbox"/>	The message has been communicated appropriately and identify the type of text <input type="checkbox"/>	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing <input type="checkbox"/>	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events <input type="checkbox"/>	Good flow of Ideas and events <input checked="" type="checkbox"/>	Average flow of ideas and events <input type="checkbox"/>	Poor flow of Ideas and events <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement <input checked="" type="checkbox"/>	Minor errors when supporting the thesis statement <input checked="" type="checkbox"/>	Some errors when supporting the thesis statement <input type="checkbox"/>	Lots of errors when supporting the thesis statement <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9	



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL  
CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE  
CENTER**

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.**

**Autor:** Hernández Ibujés María José  
**Fecha de recepción del abstract:** 11 de marzo de 2022  
**Fecha de entrega del informe:** 11 de marzo de 2022

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

**Observaciones:**

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9 por lo cual se validó dicho trabajo.

Atentamente



Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc  
Coordinador del CIDEN



**Anexo 3.** Ficha de accesibilidad de atractivos turísticos

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**CARRERA DE TURISMO**

NOMBRE DEL ATRACTIVO						
PARAMETROS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	PARTE DEL ATRACTIVO	PARTE DEL ENTORNO
<b>1.GENERALES</b>						
Estacionamiento						
Estacionamiento para personas con discapacidad						
Rampas externas a desnivel						
Gradas externas(ingresos)						
Vías de circulación peatonal						
Señalética informática						
Señalética direccional						
Señalética preventiva						
Puertas automáticas						
Ascensor						
Pasamanos						
Baños						
Personal capacitado en discapacitado						

**Objetivo:** Identificar las necesidades técnicas que requieren los servicios y atractivos turísticos del cantón Montúfar para personas con discapacidad física.

#### Anexo 4. Ficha técnica de servicio de alojamiento

### UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

#### CARRERA DE TURISMO

**Objetivo:** Identificar las necesidades técnicas que requieren los servicios y atractivos turísticos del cantón Montúfar para personas con discapacidad física.

#### FICHA DE EVALUACION DE ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS TURISTICOS – ALOJAMIENTO

Según el Art. 58 de la Ley Orgánica de Discapacidades dicta que: Se garantizará a las personas con discapacidad la accesibilidad y utilización de bienes y servicios de la sociedad, eliminando barreras que impidan o dificulten su normal desenvolvimiento e integración social

#### DATOS DE LA FICHA

Ficha N° \_\_\_\_\_ Fecha de Levantamiento: \_\_\_\_\_

Encuestador: \_\_\_\_\_

#### DATOS GENERALES

Nombre del establecimiento: \_\_\_\_\_

Tipo: \_\_\_\_\_ Categoría: \_\_\_\_\_

Cantón: \_\_\_\_\_ Parroquia: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

#### DATOS COMPLEMENTARIOS

WEB: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_ Horarios: \_\_\_\_\_

**Nomenclatura:** A- accesible; AD – accesible con dificultad; NA – No accesible; M – mala; R regular; B – buena; E- excelente.

Si en algún elemento no está marcada con una (x) significa que el establecimiento no cuenta con dicho elemento o tiene uno similar que lo sustituye.

#### ACCESIBILIDAD

##### Conocimiento de la persona a cargo del establecimiento

Ha escuchado alguna vez el término accesibilidad: SI  NO

Sabe usted que significa la accesibilidad en los entornos: SI  NO

Conoce la normativa en accesibilidad para personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico:

SI  NO

Ha recibido asesoría para adecuación de su establecimiento: SI  NO

El personal está capacitado para atender a personas con discapacidad: SI  NO

El personal del establecimiento ha recibido capacitaciones en servicio al cliente: SI  NO

##### ENTRADA AL ENTORNO

<b>ACCESO AL LUGAR</b>	A	A D	N A
Rotulación ( Nombre del establecimientos visible)			
Acera inmediata de ancho de 120 a 150 cm			
Rampas cercanas de 120 a 150 cm			
Desnivel (<18cm) un escalón.			
Pavimento de entrada (antideslizante)			

<b>PUERTA</b>	A	A D	N A
Abatible			
Corrediza			
Automática			
Vaivén			
Plegable			
Ancho (> 90 normal a 120 cm)			
Ubicación Horizontal de agarradera (80 a 120 cm desde el piso)			
Longitud de agarraderas ( $\geq$ 30 cm)			
Si es de vidrio - Banda de señalización a una altura de 80 cm desde el piso			
Pomo a utilizar			
Espacio de acceso lateral para usuarios de sillas de rueda de 45 a 55 cm)			

## **INTERIOR**

<b>CIRCULACIÓN</b>	A	A D	N A
Ancho libre con o sin silla de rueda al interior (120 a 150 cm)			
Símbolo grafico de discapacidad			
<b>ESCALERAS</b>			
Ancho de huella de escaleras ( $\geq$ 28 cm)			
Contrahuella ( $\geq$ 18 cm)			
<b>ESCALERA ESPECIAL</b>			
Huella de escalera especial (60 a 120cm)			
Contrahuella de escalera especial ( $\leq$ 18 cm)			
<b>ASCENSOR</b>			
Altura libre ( $\geq$ 200 cm)			
Cabina área ( $\geq$ 1,25 m <sup>2</sup> )			
Espacio de Maniobra (150 cm de giro)			
Botonera de llamado exterior (90 a 120 cm)			
Botonera de cabina ( $\leq$ 80 cm)			
Botones en alto relieve			
Alarma			
Agarraderas longitud de 85 cm a 90 cm			
Piso Antideslizante (mojado/seco)			
<b>PASILLOS</b>			
Ancho (150 a 180 cm)			

<b>ASEOS COMUNES</b>	
Número total de aseos comunes	

<b>ASEOS COMUNES</b>	A	A D	N A
Entrada ancho de puerta ( $\geq$ 900 mm)			

Alto de puerta (250 cm)			
Piso de aseo antideslizante			
Maniobrabilidad (150cm = giro de 360°)			
Lavabo altura (75 a 105 cm)			
Fondo de lavabo (aprox. 60 cm)			
Inodoro altura asiento (45 cm)			
Urinario altura (40 a 60 cm)			
Barras de apoyo (> 30 cm)			

<b>Habitaciones</b>	
Habitaciones accesibles a nivel de acceso público	

<b>CIRCULACIÓN EN HABITACIONES</b>	A	A D	N A
Entrada ancho de puerta ( $\geq 900$ mm)			
Alto de puerta (250 cm)			
Piso de habitación antideslizante y duro			
Pulsadores de asistencia			
<b>VENTANAS</b>			
Altura ventana (120 a 160 cm)			
Altura de mecanismo de abertura (120 cm)			
Mecanismo de cierre manual o automático			
<b>PULSADORES</b>			
Altura (de presión – 80 a 120 cm)			
Altura de toma corrientes (40 a 120 cm)			
Alcance horizontal de los elementos al usuario desde borde de la cama ( $\leq 60$ cm)			
<b>MUEBLERÍA</b>			
Muebles y asientos altura (45 a 65 cm)			
Altura cama (45 a 50 cm)			
Ancho lateral de la cama (=90 cm)			
Sistemas de comunicación			
<b>BANOS</b>			
Giro de 360°			
Barras de apoyo			
Piso Antideslizante (mojado/seco)			
Lavabo altura (75 a 105 cm)			
Inodoro altura asiento (45 cm)			
<b>Con bañera:</b>			
Borde altura ( $\leq 45$ cm)			
Bañera con plataforma lateral			
<b>Con ducha :</b>			
Bordillo (altura $\leq 18$ cm)			
Asiento abatible			
Barras de apoyo (> 30 cm)			

## ENTORNO EXTERIOR

Plazas de Estacionamiento: SI

NO

<b>PLAZAS DE ESTACIONAMIENTO</b>	A	A D	N A
Ancho de plaza ( 240 cm a 350 cm)			
Longitud ( 500 cm a 540 cm)			

Altura libre ( = 220 cm)			
Franja de transferencia o seguridad ( 120 cm a 300 cm )			
Área de circulación tipo acera			
Área peatonal o de seguridad contrastante			
Cerca de los ingresos a las edificaciones			
En vías públicas ( rebajar a la altura de la vía pública )			
Señalización horizontal de líneas blancas continuas			
Señalización horizontal del símbolo mundial para la discapacidad			
Señalización vertical a 210 cm de altura			
Iluminación natural o artificial			

---

**CULTURA**

---

<b>TRATO AL CLIENTE</b>	M	R	B	E
<b>Conocimiento</b> (servicio al cliente, términos técnicos, función de cada área del hotel, higiene personal, conocimiento de la ciudad, etc.)				
<b>Actitud</b> (confiable, innovador – sugerencias a soluciones, analizador de conducta, atento – cordial, considerado, tolerante)				
<b>Habilidades</b> (Comunicación, cooperación en equipo, interpretar lenguaje corporal)				

## Anexo 5. Ficha de servicios turísticos de alimentos y bebidas

### UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI CARRERA DE TURISMO

**Objetivo:** Identificar las necesidades técnicas que requieren los servicios y atractivos turísticos del cantón Montúfar para personas con discapacidad física.

#### FICHA DE EVALUACION DE ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS TURISTICOS – RESTAURACIÓN

Según el Art. 58 de la Ley Orgánica de Discapacidades dicta que: Se garantizará a las personas con discapacidad la accesibilidad y utilización de bienes y servicios de la sociedad, eliminando barreras que impidan o dificulten su normal desenvolvimiento e integración social

#### DATOS DE LA FICHA

Número de Ficha: \_\_\_\_\_ Fecha de Levantamiento: \_\_\_\_\_

Encuestador: \_\_\_\_\_

Supervisor: \_\_\_\_\_

#### DATOS GENERALES

Nombre del establecimiento: \_\_\_\_\_

Tipo: \_\_\_\_\_ Categoría: \_\_\_\_\_

Cantón: \_\_\_\_\_ Parroquia: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_

#### DATOS COMPLEMENTARIOS

WEB: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_ Horarios: \_\_\_\_\_

**Nomenclatura:** A- accesible; AD – accesible con dificultad; NA – No accesible; M –mala; R –regular; B – buena; E- excelente.

Si en algún elemento no está marcada con una (x) significa que el establecimiento no cuenta con dicho elemento o tiene uno similar que lo sustituya.

---

#### ACCESIBILIDAD

---

##### Conocimiento de la persona a cargo del establecimiento

Ha escuchado alguna vez el término accesibilidad: SI  NO

Sabe usted que significa la accesibilidad en los entornos: SI  NO

Conoce la normativa en accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico: SI  NO

Ha recibido capacitaciones para adecuación de su establecimiento: SI  NO

El personal está capacitado para atender a personas con discapacidad: SI  NO

El personal del establecimiento ha recibido capacitaciones en servicio al cliente: SI  NO

---

#### ENTRADA AL ENTORNO

---

<b>ACCESO AL LUGAR</b>	A	A D	N A
Señalización			
Acera inmediata de ancho de 120 a 150 cm			
Rampas cercanas de 120 a 150 cm			
Desnivel (<18cm) un escalón.			
Pavimento de entrada (antideslizante)			

<b>PUERTA</b>	A	A D	N A
Abatible			
Corrediza			
Automática			
Vaivén			
Plegable			
Ancho (> 90 normal a 120 cm)			
Ubicación Horizontal de agarradera (80 a 120 cm desde el piso)			
Longitud de agarraderas ( $\geq 30$ cm)			
Si es de vidrio - Banda de señalización a una altura de 80 cm desde el piso			
Pomo a utilizar			
Espacio de acceso lateral para usuarios de sillas de rueda de 45 a 55 cm)			

Número de Pisos

---

## INTERIOR

---

<b>CIRCULACIÓN</b>	A	A D	N A
Ancho libre con o sin silla de rueda al interior (120 a 150 cm)			
Símbolo gráfico de discapacidad			
Piso Antideslizante (mojado/seco)			
<b>ESCALERAS</b>			
Ancho de huella de escaleras ( $\geq 28$ cm)			
Contrahuella ( $\geq 18$ cm)			
<b>ESCALERA ESPECIAL</b>			
Huella de escalera especial (60 a 120cm)			
Contrahuella de escalera especial ( $\leq 18$ cm)			
<b>ASCENSOR</b>			
Altura libre ( $\geq 200$ cm)			
Cabina área ( $\geq 1,25$ m <sup>2</sup> )			
Espacio de Maniobra (150 cm de giro)			
Botonera de llamado exterior (90 a 120 cm)			
Botonera de cabina ( $\leq 80$ cm)			
Botones en alto relieve			
Alarma			
Pasamanos de 85 cm a 90 cm			

<b>ACCESO POR MOBILIARIO</b>	A	A D	N A
Separación entre mesas ( $\geq 90$ cm)			
Zona central giro de silla de ruedas ( $\geq 150$ cm diámetro)			
<b>MESAS</b>			
De cuatro patas			
Pata central			
Altura total (75 a 80 cm)			
Anchura de bajo ( $\geq 80$ cm)			

Altura de bajo ( $\geq 70$ cm)			
Fondo de bajo ( $\geq 60$ cm)			
<b>SILLAS</b>			
Altura de respaldo de 74 a 80 cm			
Altura de asientos desde el piso (42 a 50cm)			
<b>Barra de bar</b>			
Doble altura			
Altura (=70 cm)			
Ancho de barra doble altura (=90 cm)			
Fondo de barra (= 60 cm)			
Altura total de la barra (75 a 80 cm)			
Piso Antideslizante (mojado/seco)			
<b>PASILLOS</b>			
Ancho (150 a 180 cm)			

<b>ASEOS COMUNES</b>	
Número total de aseos comunes	

ASEOS COMUNES	A	A D	N A
Entrada ancho de puerta ( $\geq 900$ mm)			
Alto de puerta (250 cm)			
Piso de aseo antideslizante			
Maniobrabilidad (150cm = giro de 360°)			
Lavabo altura (75 a 105 cm)			
Fondo de lavabo (aprox. 60 cm)			
Inodoro altura asiento (45 cm)			
Urinario (40 a 60 cm)			
Barras de apoyo			

## ENTORNO EXTERIOR

---

Plazas de Estacionamiento: SI

NO

PLAZAS DE ESTACIONAMIENTO	A	A D	N A
Ancho de plaza ( 240 cm a 350 cm)			
Longitud ( 500 cm a 540 cm)			
Altura libre ( = 220 cm)			
Franja de transferencia o seguridad ( 120 cm a 300 cm )			
Área de circulación tipo acera			
Área peatonal o de seguridad contrastante			
Cerca de los ingresos a las edificaciones			
En vías públicas ( rebajar a la altura de la vía pública )			
Señalización horizontal de líneas blancas continuas			
Señalización horizontal del símbolo mundial para la discapacidad			
Señalización vertical a 210 cm de altura			
Iluminación natural o artificial			

---

## CULTURA



<b>TRATO AL CLIENTE</b>	M	R	B	E
<b>Conocimiento</b> (servicio al cliente, términos técnicos, función de cada área del hotel, higiene personal, conocimiento de la ciudad, etc.)				
<b>Actitud</b> (confiable, innovador – sugerencias a soluciones, analizador de conducta, atento – cordial, considerado, tolerante)				
<b>Habilidades</b> (Comunicación, cooperación en equipo, interpretar lenguaje corporal)				

**Anexo 6.** Encuestas.

**UNIVERSIDAD POLITECNICA ESTATAL DEL CARCHI**

**CARRERA DE TURISMO**

Objetivo: Diagnosticar el desarrollo del turismo inclusivo en los atractivos y servicios turísticos del cantón Montúfar para la determinación de la integración de las personas con discapacidad física. Marque con una (x) la opción que usted considere según cada pregunta.

Género: Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>	LGTBI	<input type="checkbox"/>
Edad: .....					
Lugar de residencia: .....					

Teniendo en cuenta los siguientes conceptos, por favor califique los productos y servicios turísticos en una escala del 1 al 5 en la que 1 es Pésimo desacuerdo y 5 Excelente

**Facilidad de acceso:** se considera a la libre circulación de las personas para ingresar a un sitio.

**Seguridad:** es ofrecer protección en cuanto a su vida, su salud y su integridad física al momento de acceder a un sitio.

**Infraestructura adecuada:** se considera cuando el atractivo o sitio cuenta con las facilidades establecidas para visitar el lugar.

**Señalética:** es una herramienta la cual informa y orienta al turista, evitándole adversidades al momento de su visita.

**Servicios básicos:** como agua, luz e instalaciones sanitarias adecuadas son importantes al momento de conocer un atractivo turístico.

**Comodidad:** es la condición que hace sentirse cómodo o facilita la estancia en un lugar o la realización de ciertas tareas.

PRODUCTOS TURÍSTICOS							
Indicador	Lugares	FACILIDAD DE ACCESO	SEGURIDAD	INFRAESTRUCTURA ADECUADA	SEÑALETICA	SERVICIOS BASICOS	COMODIDAD
Atractivos naturales	Laguna del Salado Bosque de los Arrayanes Cascada de Paluz Gruta de La Paz						
Atractivos culturales	Museo de Artesanías Iglesia Matriz						
Manifestaciones culturales	Baile de Inocentes						

SERVICIOS TURÍSTICOS							
		FACILIDAD DE ACCESO	SEGURIDAD	INFRAESTRUCTURA ADECUADA	SEÑALÉTICA	CUMPLIMIENTO DE NORMATIVAS	ATENCIÓN
Infraestructura turística	H. San Martín H.San Francisco Hostal Gabrielita R.El Capulí R.El Gran Pionero R.Casa El Arrayan						
Espacios de recreación	Parque Central Parque De La Familia						
Agencias de viajes	Sg Ecotur Cia. Ltda.						

**Cumplimiento de normativas:** son las funciones de las empresas para garantizar que se respeten las normas y se cumplan las leyes establecidas para una atención de calidad hacia las personas con discapacidad física.

**Infraestructura adecuada:** se considera cuando sitio alojamiento o restauración cuenta con las facilidades establecidas para cumplir con las necesidades necesarias para personas con discapacidad física.

**Atención:** Acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona con algún tipo de discapacidad o muestra respeto, cortesía o afecto al momento de ofrecer su atención.

¿Cree usted que el cantón Montúfar cuenta con “profesionales capacitados” (guías; intérpretes) para atender a personas con discapacidad física?

SI  NO

¿Considera usted que existen puntos de información en los cuales brinden datos adecuados de los atractivos y servicios turísticos que posee el cantón Montúfar?

SI  NO

Gracias por su información

**Anexo 7.** Trabajo de campo



*Figura 116.* Levantamiento de fichas hotel San Martín.



*Figura 117.* Levantamiento de fichas restaurante el Capulí.



*Figura 118.* Levantamiento de fichas Casa el Arrayan.



*Figura 119.* Levantamiento de fichas restaurante el Pionero.