

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



## INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

### TURISMO Y ECOTURISMO

Tema: “Evaluación de la accesibilidad turística para personas con discapacidad física en los servicios turísticos de la ciudad de Tulcán en el año 2019”

Trabajo de titulación previa la obtención del

Título de Ingeniero en Turismo y Ecoturismo

AUTOR: Edison Stalin Guerrero Revelo

TUTOR: Ing. Marco Rubén Burbano Pulles Msc.

Tulcán, 2019

## **CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR**

Certificamos que el estudiante Edison Stalin Guerrero Revelo con el número de cédula 0401216296 ha elaborado el trabajo de titulación “Evaluación de la accesibilidad turística para personas con discapacidad física en los servicios turísticos de la ciudad de Tulcán en el año 2019”

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.

.....

Msc. Marco Burbano

**TUTOR**

.....

Msc. Diego Caicedo

**LECTOR**

Tulcán, julio de 2019

## **AUTORÍA DE TRABAJO**

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniero de la Facultad de Industrias Agropecuarias y Ciencias Ambientales.

Yo, Edison Stalin Guerrero Revelo con cédula de identidad número 0401216296 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

.....

Edison Stalin Guerrero Revelo

**AUTOR**

Tulcán, julio de 2019

## **ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Edison Stalin Guerrero Revelo declaro ser autor de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Evaluación de la accesibilidad turística para personas con discapacidad física en los servicios turísticos de la ciudad de Tulcán en el año 2019” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

.....

Edison Stalin Guerrero Revelo

**AUTOR**

Tulcán, julio de 2019

## **AGRADECIMIENTO**

*Mi agradecimiento profundo a Dios por haberme dado la vida y la fortuna de haber estudiado en esta catedral del saber. A todas las personas que se involucraron en mi vida académica y personal, y así, obteniendo este logro con satisfacción. Logro que es el resultado de los esfuerzos de todos y su guía.*

## **DEDICATORIA**

*Dedico este trabajo a mi familia, a mi pareja, a mi mejor amiga y a todos aquellos que creyeron en mí. Así mismo, a quienes dieron sus aportes para culminar esta vida universitaria y expreso que es el inicio de mi perfeccionamiento profesional.*

## ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR.....	2
AUTORÍA DE TRABAJO.....	3
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
DEDICATORIA .....	6
RESUMEN .....	16
ABSTRACT .....	17
INTRODUCCIÓN .....	18
I. PROBLEMA.....	19
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	21
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	22
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	23
1.4.1. Objetivo General.....	23
1.4.2. Objetivos Específicos. ....	24
1.4.3. Preguntas Investigativas.....	24
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	25
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	25
2.2. MARCO TEÓRICO .....	28
2.2.1. Accesibilidad Turística. ....	28
2.2.2. Discapacidad. ....	33
2.2.3. Servicios Turísticos. ....	43
2.2.4. Normativa de Accesibilidad Aplicada a los Servicios Turísticos. ....	46
III. METODOLOGÍA .....	61
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....	61
3.1.1. Enfoque. ....	61

3.1.2. Tipo de Investigación.....	62
3.1.3. Idea a Defender. ....	62
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	63
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS .....	65
3.4.1. Análisis Estadístico.....	65
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	72
4.1. RESULTADOS .....	72
4.1.1. Análisis de Encuestas.....	72
4.1.2. Análisis de Fichas.....	89
4.1.3. Resumen de Accesibilidad en Servicios Turísticos en la Ciudad de Tulcán – 2019. .....	169
4.2. DISCUSIÓN.....	170
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	178
5.1. CONCLUSIONES.....	178
5.2. RECOMENDACIONES.....	179
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	180
VII. ANEXOS .....	190

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Criterios DALCO para la accesibilidad en el entorno. ....	31
<b>Tabla 2</b> Paradigmas de la Discapacidad en Ecuador. ....	34
<b>Tabla 3</b> Tipología de discapacidades en la ciudad de Tulcán según registro del CONADIS. ....	37
<b>Tabla 4</b> Barreras del entorno y barreras sociales. ....	39
<b>Tabla 5</b> Elementos e indicadores para la evaluación de la accesibilidad. ....	41
<b>Tabla 6</b> Elementos e indicadores para la evaluación de la accesibilidad. ....	41
<b>Tabla 7</b> Elementos e Indicadores para la evaluación de la accesibilidad. ....	42
<b>Tabla 8</b> Operacionalización de variable Independiente - encuesta. ....	63
<b>Tabla 9</b> Operacionalización de variable dependiente - fichas. ....	64
<b>Tabla 10</b> Servicios turísticos de la ciudad de Tulcán 2019. ....	71
<b>Tabla 11</b> Género. ....	72
<b>Tabla 12</b> Edad. ....	73
<b>Tabla 13</b> Situación actual. ....	74
<b>Tabla 14</b> Conocimiento en accesibilidad. ....	75
<b>Tabla 15</b> Responsabilidad en accesibilidad. ....	76
<b>Tabla 16</b> Vivencia en accesibilidad. ....	77
<b>Tabla 17</b> Aplicación normas INEN. ....	78
<b>Tabla 18</b> Percepción en accesibilidad. ....	79
<b>Tabla 19</b> Percepción en atención. ....	80
<b>Tabla 20</b> Personal apto. ....	81
<b>Tabla 21</b> Campañas en sensibilización, participación y accesibilidad para ST. ....	82
<b>Tabla 22</b> Barreras en accesibilidad. ....	83
<b>Tabla 23</b> Movilidad y comunicación en base a criterios DALCO. ....	84
<b>Tabla 24</b> Personal de apoyo en Servicios Turísticos. ....	85
<b>Tabla 25</b> Discriminación. ....	86

<b>Tabla 26</b> Seguridad al transitar y uso de ST .....	87
<b>Tabla 27</b> Plataformas de comunicación sobre accesibilidad .....	88
<b>Tabla 28</b> Plantilla de Accesibilidad para Alojamiento.....	90
<b>Tabla 29</b> Cuadro resumen de accesibilidad en alojamiento – hoteles.....	125
<b>Tabla 30</b> Cuadro resumen de accesibilidad en alojamientos – hostales.....	126
<b>Tabla 31</b> Plantilla de Accesibilidad de Restauración.....	127
<b>Tabla 32</b> Cuadro resumen de accesibilidad de restauración – restaurantes .....	161
<b>Tabla 33</b> Cuadro resumen de accesibilidad de restauración – cafeterías .....	161
<b>Tabla 34</b> Plantilla de Accesibilidad de Transporte Público Interurbano de Cooperativas de Buses. ....	162
<b>Tabla 35</b> Cuadro de relación en accesibilidad entre buses y paradas. ....	168
<b>Tabla 36</b> Cuadro resumen de accesibilidad en conocimiento y atención en servicios turísticos. ....	169
<b>Tabla 37</b> Cuadro resumen de accesibilidad general en servicios turísticos en la ciudad de Tulcán – 2019. ....	169

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Relación entre niveles de discapacidad.....	35
<b>Figura 2:</b> Simbología de discapacidad .....	47
<b>Figura 3:</b> Vía de circulación con rampas .....	47
<b>Figura 4:</b> Parada de bus (izquierda) y andén (derecha) .....	48
<b>Figura 5:</b> Rampa de ingreso y egreso para bus.....	48
<b>Figura 6:</b> Esquema de distribución de elementos - bus .....	49
<b>Figura 7:</b> Disposición errónea de elementos .....	50
<b>Figura 8:</b> Adecuada plaza reservada para sillas de ruedas - bus .....	50
<b>Figura 9:</b> Rampa de acceso a edificaciones e instalaciones .....	51
<b>Figura 10:</b> Sujeción de agarradera, bordillo y pasamano.....	51
<b>Figura 11:</b> Ancho libre de corredores y pasillos.....	52
<b>Figura 12:</b> Escaleras para uso especial .....	52
<b>Figura 13:</b> Área de cabina y disposición panel de botones .....	53
<b>Figura 14:</b> Altura a nivel visual y operativo de elementos .....	54
<b>Figura 15:</b> Habitación simple con su área de aproximación, distribución básica .....	54
<b>Figura 16:</b> Baño para persona con discapacidad física .....	55
<b>Figura 17:</b> Plazas de estacionamiento a 30°.....	55
<b>Figura 18:</b> Acceso con rampas y escaleras con pasamanos a cada extremo .....	56
<b>Figura 19:</b> Distribución de mobiliario en un restaurante .....	57
<b>Figura 20:</b> Mesas con aproximación de una persona en silla de ruedas .....	58
<b>Figura 21:</b> Mesas de pata central con aproximación de una persona en silla de ruedas.....	58
<b>Figura 22:</b> Barra adaptativa para personas en silla de ruedas .....	59
<b>Figura 23:</b> Barra de autoservicio con aproximación.....	59
<b>Figura 24:</b> Personas con discapacidad física registradas .....	69
<b>Figura 25:</b> Genero.....	72

<b>Figura 26:</b> Edad .....	73
<b>Figura 27:</b> Situación actual .....	74
<b>Figura 28:</b> Conocimiento .....	75
<b>Figura 29:</b> Responsabilidad en accesibilidad. ....	76
<b>Figura 30:</b> Vivencia en accesibilidad.....	77
<b>Figura 31:</b> Aplicación de normas INEN. ....	78
<b>Figura 32:</b> Percepción en accesibilidad. ....	79
<b>Figura 33:</b> Percepción en atención.....	80
<b>Figura 34:</b> Personal apto .....	81
<b>Figura 35:</b> Campañas en sensibilización, participación y accesibilidad para ST.....	82
<b>Figura 36:</b> Barreras en accesibilidad.....	83
<b>Figura 37:</b> Movilidad y comunicación en base a criterios DALCO.....	84
<b>Figura 38:</b> Personal de apoyo en ST.....	85
<b>Figura 39:</b> Discriminación .....	86
<b>Figura 40:</b> Seguridad al transitar y uso de ST. ....	87
<b>Figura 41:</b> Plataformas de comunicación sobre accesibilidad. ....	88
<b>Figura 42:</b> Hotel Palacio Imperial .....	91
<b>Figura 43:</b> Grand Hotel Comfort .....	93
<b>Figura 44:</b> Hotel Lumar .....	94
<b>Figura 45:</b> Hotel Torre de Oro.....	96
<b>Figura 46:</b> Hotel Flor de los Andes .....	98
<b>Figura 47:</b> Hotel Park.....	99
<b>Figura 48:</b> Hotel Sara Espíndola .....	101
<b>Figura 49:</b> Hostal Machado .....	103
<b>Figura 50:</b> Hostal San Andrés .....	104
<b>Figura 51:</b> Hostal Las Acacias .....	106

<b>Figura 52:</b> Hostal Los Alpes.....	108
<b>Figura 53:</b> Hostal Mi Madrigal.....	110
<b>Figura 54:</b> Hostal Junín.....	111
<b>Figura 55:</b> Hostal Karina.....	113
<b>Figura 56:</b> Hostal Quito.....	115
<b>Figura 57:</b> Hostal Bella Venezia.....	117
<b>Figura 58:</b> Hostal Alejandra.....	119
<b>Figura 59:</b> Hostal Cassanova.....	120
<b>Figura 60:</b> Hostal Royal Plaza.....	122
<b>Figura 61:</b> Hostal Saenz.....	124
<b>Figura 62:</b> Restaurante Lumar.....	128
<b>Figura 63:</b> Restaurante La Tradición del Sabor.....	129
<b>Figura 64:</b> Restaurante 4 Ases N°2.....	131
<b>Figura 65:</b> Restaurante Mama Rosita.....	133
<b>Figura 66:</b> Restaurante Cebiches de la Rumiñahui.....	134
<b>Figura 67:</b> Restaurante Kroky Broaster Chicken 1.....	136
<b>Figura 68:</b> Restaurante 4 Ases 1.....	138
<b>Figura 69:</b> Restaurante kroky Broaster Chicken 2.....	139
<b>Figura 70:</b> Restaurante Casa China.....	141
<b>Figura 71:</b> Restaurante Danubio.....	143
<b>Figura 72:</b> Restaurante Sal y Canela.....	144
<b>Figura 73:</b> Restaurante la Paradeta de Marta.....	146
<b>Figura 74:</b> Restaurante Patio de Comidas San Francisco.....	147
<b>Figura 75:</b> Restaurante Juane´s.....	149
<b>Figura 76:</b> Restaurante Broaster House.....	150
<b>Figura 77:</b> Rico Fried Chicken.....	152

<b>Figura 78:</b> Restaurante Fortuna .....	153
<b>Figura 79:</b> Cafetería Bocatto´s .....	155
<b>Figura 80:</b> Cafetería Café Tulcán .....	156
<b>Figura 81:</b> Cafetería Casa Nuestra.....	158
<b>Figura 82:</b> Cafetería Oulala.....	159
<b>Figura 83:</b> Interior de Bus- piso no antideslizante.....	163
<b>Figura 84:</b> Pulsadores mal ubicados .....	163
<b>Figura 85:</b> Parada Obstaculizada por construcción .....	166
<b>Figura 86:</b> Parada con acera no óptima.....	166

## INDICE DE ANEXOS

Anexos A. Acta de Perfil de Investigación .....	190
Anexos B. Abstract del Centro de Idiomas - UPEC .....	191
Anexos C. Formato de encuesta para personas con discapacidad física.....	192
Anexos D. Fichas Técnica de Servicio de Alojamiento.....	193
Anexos E. Ficha Técnica de Servicio de Restauración.....	196
Anexos F. Ficha Técnica de Servicios de Transporte Urbano de Pasajeros .....	199
Anexos G. Trabajo de Campo .....	202

## RESUMEN

“La accesibilidad garantiza a personas con discapacidad el libre acceso, uso de bienes y servicios de la sociedad. Además, prioriza la movilidad, la información e instalaciones con diseño universal” (CONADIS, 2012, p.25). La presente investigación se enfoca en el colectivo de personas con discapacidad física y la situación en accesibilidad de los servicios turísticos de la ciudad de Tulcán. Debido a que este grupo de personas no ha sido considerado como parte importante del desarrollo del turismo, a su vez, promover un cambio en la concepción de conocimiento y en la práctica diaria en la ciudad. Un cambio a través de la evaluación en accesibilidad de los servicios de alojamiento, restauración y transporte público urbano de pasajeros. Evaluación que identifica deficiencias en la accesibilidad y diseño de los servicios.

Por otra parte, es necesario conocer la situación de las personas con discapacidad respecto a necesidades y barreras que deben afrontar diariamente en sus vidas. Primeramente, se realizó una contextualización teórica en base a documentación confiable sobre accesibilidad para aclarar conceptos en acceso libre e igualdad en los servicios turísticos. Este método ayudó a identificar los criterios sobre accesibilidad turística. Posteriormente, se diseñó instrumentos para recolectar información primaria en base a lo teórico.

A continuación, se realizó un proceso de acercamiento con personas con discapacidad física en la asociación ASODICA y personas particulares en la ciudad de Tulcán y, a su vez, se procedió a realizar las encuestas. Además, se visitó cada servicio turístico (alojamientos, restauración, transporte público urbano de pasajeros) para el levantamiento de información mediante fichas de observación en base a normas INEN, DALCO, OMT y PREDIF para evaluar las condiciones en accesibilidad.

Los resultados muestran que la accesibilidad turística para personas con discapacidad física en los servicios turísticos, en gran parte, es accesible con dificultad con el 69,7% de accesibilidad. Cifra que radica en el conocimiento y práctica deficiente sobre accesibilidad y normativa INEN. Además, muestra el limitado criterio de prestadores de servicio y ciudadanía sobre accesibilidad. Por ello, se considera que todas las acciones deberían encaminarse al desarrollo de una población, ciudad y servicios accesibles.

**Palabras claves:** Accesibilidad turística, servicios turísticos, discapacidad física, barreras en accesibilidad.

## ABSTRACT

"Accessibility guarantees people with disabilities free access, use of property and services society. Also prioritizes mobility, information and installation with universal design" (CONADIS, 2012, p.25). This work focuses on the group of people with physical disabilities and the situation in accessibility in tourism services in the city of Tulcan. Because this group of people have not been considered as an important part of tourism development and thus be able to promote a change in the conception of knowledge and daily practice in the city. This is through accessibility evaluation in the services of accommodation, restoration and urban public transport of passengers to identify deficiencies in the attention and in the design of services.

On the other hand, it is necessary to know the situation of people with disabilities in the needs and barriers that they must face daily in their lives. To achieve this, a theoretical contextualization was carried out based on reliable documentation on accessibility to identify the features that should be present in tourist services. This method helped to identify the situation regarding tourist accessibility through indicators and design of information collection instruments.

Consequently, a process of involvement with people with physical disability was carried out in the ASODICA association, and with the individuals in the city of Tulcan to be surveyed. In addition, each tourist service (lodging, restoration and urban public passenger transport) was visited to collect information through technical observation sheets based on INEN, DALCO and PREDIF standards to assess accessibility conditions.

The results show that tourist accessibility for people with physical disabilities by tourism services, in large part, is accessibility with difficulty with 69.7% accessibility. Data that lies in the knowledge and poor practice on accessibility and INEN regulations by service providers and authorities. Therefore, it is considered that all actions in the city should include accessibility as the main point of development.

**Key words:** Tourist accessibility, tourist services, physical disability, barriers in accessibility.

## INTRODUCCIÓN

La accesibilidad turística para personas con discapacidad física es un tema dirigido a la igualdad entre la sociedad. Donde la difusión de conocimientos e intervención de espacios son las principal acción de cambio en el diseño de la oferta turística. Además, la práctica de nuevos conceptos en la cotidianidad motiva a la humanización y a desarrollar nuevas formas de convivencia. Formas de convivencia que genere inclusión entre la población y servicios. Para ello, la presente investigación se compone de capítulos cada uno con un propósito.

Capítulo I, enuncia el planteamiento del problema y la formulación del mismo. Acción que ayuda a identificar las variables de investigación. Así mismo, se realiza la justificación que aclara la razón de investigar el fenómeno, igualmente, los objetivos tanto generales, específicos, y preguntas de investigación. Estos elementos trazan el alcance y delimitación del estudio.

Capítulo II, corresponde a la parte teórica para el sustento de las variables de investigación y recopilación de antecedentes similares al presente estudio para plasmar, enriquecer y fundamentar la investigación realizada.

Capítulo III, aborda la metodología de investigación, el enfoque, la modalidad y tipo de investigación. Igualmente, explica la operacionalización de variables, conjuntamente, con técnicas e instrumentos de levantamiento de información para sustentar la idea a defender.

Capítulo IV, refleja los resultados obtenidos durante el levantamiento de información. Posteriormente, se realiza la discusión que complementa el marco teórico utilizado.

Capítulo V, corresponde a conclusiones y recomendaciones de la investigación de acuerdo al problema, objetivos, preguntas investigativas, resultados y discusión. .

Capítulo VI, agrupa referencias bibliográficas utilizadas a lo largo del estudio para la conceptualización de variables de investigación. Finalmente, el capítulo VII reúne material de anexo.

## I. PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Organización Mundial de Turismo (2016) en su publicación “Turismo para todos: Promover la Accesibilidad Universal” afirma que el turismo accesible en años recientes se ha convertido en un mecanismo de inclusión para las personas con discapacidad o movilidad reducida. Por ello, la OMT fomenta adecuar la normativa e infraestructura de los destinos y servicios turísticos a nivel mundial. Estas mejoras brindan confort a las personas en sus viajes y satisfacen sus necesidades con el fin de promover el bienestar personal y calidad de vida e inclusión, en especial a personas con discapacidad. Sin embargo, en algunos territorios del mundo no se observa con prioridad el disminuir condiciones de exclusión o desigualdad.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 15 % (1.000 millones de personas) de la población general representan a personas con discapacidad y para el 2050 serán de 2.000 millones. Este porcentaje de personas aumenta con el envejecimiento de la población, en pocas palabras, este número aumenta al paso del tiempo. El envejecimiento y la discapacidad limitan el acceso libre a infraestructuras, productos turísticos, bienes y servicios turísticos. Por ello, el objetivo de la OMT es promulgar un turismo accesible para todos a través del Código Ético del Turismo en su art.7. El artículo 7 menciona, es un derecho de todas las personas conocer y tener un acceso directo a las riquezas y bondades de nuestro entorno y a la disminución de los niveles de exclusión (p.4).

Por otra parte, El Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (2013) en la “Agenda Nacional para Discapacidades en Ecuador 2013 – 2017” indica que a nivel nacional el ambiente de inaccesibilidad y discapacidad no cambia mucho. El Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) indica que la discapacidad por motivo del envejecimiento u otros aspectos se ha incrementado en 1% en años recientes en el territorio nacional. Este dato muestra el incremento de personas con discapacidad o movilidad reducida y la necesidad de crear entornos inclusivos.

La discapacidad de acuerdo a los últimos datos del “Censo de Población y Vivienda en el año 2010” muestra que la población menciona tener algún tipo de discapacidad. Condición que se refleja con la cifra de 815.900 personas con discapacidad que equivale al 5.6% de personas con esta característica, de lo cual, el 51.6 % son mujeres y el 48.4 % son hombres. Así mismo, en la provincia del Carchi existe el 6% de personas con discapacidad equivalente a 164.524

personas con discapacidad y demuestra la importancia de optar por alternativas de inclusión como la accesibilidad turística.

La discapacidad se traslada a la poca inclusión que tiene la persona en las actividades culturales, deportivas y turísticas en nuestro país. Poca inclusión descrita en la Agenda Nacional para Discapacidades 2013 - 2017 donde entidades relacionadas con aspectos culturales no consideran el tema de la discapacidad como prioritario. Esto se agrava a través del incumplimiento de las leyes y derechos que los cobijan para tener libre acceso a instalación o infraestructura, así mismo, los limitados programas o proyectos para eliminar barreras físicas o socioculturales son propician la inaccesibilidad en los espacios. Inaccesibilidad que afecta a la cotidianidad y conlleva a una discriminación prolongada.

Además, los diferentes actores políticos y sociales no consideran la accesibilidad de forma objetiva y urgente. No obstante, la accesibilidad aportaría positivamente a la actividad turística de nuestro entorno en oferta turística para todos. Hay que mencionar, además que el apoyo a esta forma de turismo se ve limitado por conocimiento deficiente de profesionales, autoridades y ciudadanía. Por ende, el bajo conocimiento sobre accesibilidad contribuye a un diseño, difusión y planeación de proyectos turísticos no aptos para la integración social de toda la población.

Ahora bien, estas personas necesitan sentirse parte del país, no por tener una discapacidad son menos que los demás. Por otro lado, tienen más motivación para superar y demostrar su capacidad como individuo para realizar las mismas actividades que los demás. También se convierten en un segmento de mercado importante por el deseo de aprovechar su tiempo de ocio (p.55-57)

Dicho lo anterior, el Ministerio de Turismo (MINTUR) palpa que en el ámbito provincial la discapacidad se ha mantenido en relación con los datos a nivel nacional sobre este tema. También las autoridades locales no se preocupan de forma concreta en este sector de la población. Lo antes mencionado es resultado del bajo conocimiento de la ciudadanía en temas relacionados a accesibilidad y su contribución positiva para mejorar la calidad de vida de las personas. Así, el principal opositor para este desconocimiento es la finita difusión de esta concepción de vida. En particular, el desinterés de autoridades para fomentar programas de inclusión a partir de la educación a la población y lograr una asociatividad integral.

Al momento, solo en el cantón Montufar y Bolívar de la provincia del Carchi se han organizado programas de capacitación para personas con discapacidad física dentro del núcleo familiar.

Pero estos programas no son trasladados al sector de servicios turísticos y poder readecuar estos espacios. De igual forma, el colectivo de personas que poseen algún tipo de discapacidad en la provincia del Carchi es del 6% (164.524) según el Censo de Población y Vivienda – 2010. Esto muestra la oportunidad para crear servicios, capacitar y satisfacer necesidades para mejorar la experiencia en los diferentes servicios turísticos (MINTUR, 2017).

Observando la discapacidad a nivel nacional de 815.900 y provincial de 164.524 de personas con discapacidad, en el casco urbano de la ciudad de Tulcán se evidencia intentos en accesibilidad. Sin embargo, estos intentos son deficientes como en rampas o aceras sin normativa o regulación correcta. Definitivamente, es necesario un cambio significativo en la concepción, diseño y regulación de los servicios turísticos existentes y registrados en el catastro del MINTUR.

Por su parte, el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) muestra que en el censo de población y vivienda en el 2010 se identificó a 2,769 personas con discapacidad de todo tipo, de los cuales, 1.500 personas tienen discapacidad física a nivel cantonal. De dicha cifra se desprende a nivel urbano. Como se observa el número de personas con discapacidad es elevado y la inaccesibilidad se convierte en el punto a combatir más que la discapacidad (INEC, 2010).

El principal beneficio de combatir la inaccesibilidad es la inclusión de este colectivo a las actividades diarias y al uso de los servicios turísticos sin ninguna barrera física o sociocultural. Por ende, al combatir estos aspectos se otorga una imagen accesible a la ciudad y la capacidad para abordar problemáticas en accesibilidad y movilidad.

Además, teniendo en cuenta las diversas limitaciones que se pueden presentar en el desarrollo de esta investigación. Esta investigación es un primer paso para conocer la situación en accesibilidad en la ciudad y afrontarla mediante la sensibilización de los involucrados para incentivar a la ciudadanía en una integración social fraterna.

Por ello, se ve necesario conocer y difundir la accesibilidad turística como una carta de mejora de los servicios turísticos para promover nuevos conceptos y prácticas inclusivas en la población. A continuación, se formula el problema raíz del estudio.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

El limitado conocimiento en accesibilidad turística conlleva a barreras físicas y socioculturales para personas con discapacidad física en la ciudad de Tulcán que contribuye una atención deficiente en los servicios turísticos en el año 2019.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

De acuerdo a Fernández (2009) menciona que el turismo accesible hace énfasis en la importancia del turismo social y de valores. Por ende, la accesibilidad turística ayuda a promover los derechos de las personas con discapacidad para aprovechar su tiempo de ocio y el uso de espacios. Además, la accesibilidad contribuye a desarrollar nuevos segmentos de mercado, aportando una gestión holística del turismo en las ciudades. A través de la accesibilidad turística se fomenta una vida sin obstáculos y se aumenta la movilidad de las personas en aspectos físicos, mentales o sensoriales. Aspectos que influyen en su convivir como ser humano capaz y en la atención en los servicios turísticos.

El segmento de mercado dirigido a personas con discapacidad se debe considerar como un segmento que impacta y modifica la oferta turística. Impacto que aporta calidad y atención óptima a través del cumplimiento de normas. A su vez, la accesibilidad turística permite satisfacer las necesidades de los pobladores y turistas que visitan nuestra provincia a través del cumplimiento del marco legal y de derecho. Indiscutiblemente, la accesibilidad en la atención es un factor de inclusión para este gremio de personas en los servicios turísticos. Esto promueve su independencia en realizar o consumir los servicios con una mejor imagen y atención.

Para fomentar la accesibilidad turística en los servicios turísticos, primeramente, se debe tener conocimiento de este concepto tanto teórico como práctico para aportar a la inclusión de personas con discapacidad. Es decir, esta investigación es una iniciativa para contribuir a mejorar los servicios turísticos y promover experiencias positivas en la ciudad a partir de la difusión de conocimiento. La difusión de conocimiento motiva, sensibiliza y concientiza a los prestadores de servicio y a sus clientes, a su vez, se da un paso hacia la inclusión de la población. Además, se descarta la discriminación para otorgar a la ciudad de Tulcán de una imagen amable y responsable con las buenas prácticas en turismo.

La accesibilidad turística puede dar a Tulcán un mejor estatus socio turístico y aportar al desarrollo económico. Desarrollo en base a mejores servicios y prácticas profesionales para ser una referencia en accesibilidad en el territorio. Por otro lado, los beneficiarios de este estudio son: la ciudad de Tulcán, la población, turistas y en particular las personas con discapacidad física. Personas que necesitan que cumplan sus necesidades, deseos y mejoren su calidad de vida. También se beneficia la localidad por adoptar una imagen inclusiva hacia este colectivo y por las mejoras pertinentes en infraestructura y cultura de la población.

Adicionalmente, promueve una integración entre las personas y modifica la concepción de este segmento entre la población. La accesibilidad turística ayuda a modificar el comportamiento en la atención y en el trato hacia otros. De esta manera se impulsa experiencias de interacción con el entorno y experiencias socioculturales óptimas.

Así mismo, los servicios accesibles incitan a la competitividad en infraestructura, en atención al cliente e imagen responsable en el territorio. Lo mencionado fomenta un ambiente solidario y la disminución de barreras sociales con posibilidad de disfrutar el tiempo y entorno. De igual modo, provoca un efecto cordial al momento de disfrutaran lo que posee nuestro país y la ciudad de Tulcán

La accesibilidad turística en la sociedad y en el uso de espacios ayuda a sensibilizar a las personas. Así mismo, la sensibilización en los entornos provoca confort entre la persona y el entorno. Igualmente, los servicios o espacios que opten por la accesibilidad en sus empresas aportan a la responsabilidad social respecto a este colectivo. Colectivo que vera como su calidad de vida mejora en el acceso a los servicios turísticos debido a una responsabilidad social y a una difusión de parámetros o criterios en accesibilidad en los diferentes servicios, empresas o espacios turísticos (p.2–16).

Además, existen fuentes secundarias en el ámbito internacional y nacional. Fuentes que están interrelacionadas sobre temática de accesibilidad turística y discapacidad física aplicada al turismo. Así mismo, existen fuentes primarias para investigar las variables involucradas con asesorías oportunas y con el contacto con personas con discapacidad física.

Finalmente, esta investigación es oportuna por la presencia de un cambio de idea desde la parte gubernamental para incluir a esta población en las actividades diarias de la sociedad. No obstante, en nuestra ciudad es casi imperceptible este cambio y la realidad es distorsionada por falta de responsabilidad social. Esto resalta la importancia de optar por innovar en el diseño de espacios y mejorar el trato hacia las personas con discapacidad física u otras. Por ello, la accesibilidad es la clave para promulgar y mejorar todo entorno, espacio, producto, bien u oferta turística. Elementos que aumentan su calidad por la presencia de criterios en accesibilidad.

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

##### **1.4.1. Objetivo General.**

Evaluar la accesibilidad turística para personas con discapacidad física en los servicios turísticos en la ciudad de Tulcán para el año 2019.

#### 1.4.2. Objetivos Específicos.

- Recabar información bibliográfica de las variables en estudio.
- Identificar los principales servicios turísticos: transporte urbano, alojamiento y restauración en la ciudad de Tulcán en el año 2019.
- Identificar las necesidades de las personas con discapacidad física frente a la atención en los servicios turísticos.
- Evaluar los servicios turísticos en su infraestructura, entorno, equipamiento y espacio para una adecuada accesibilidad turística para personas con discapacidad física.

#### 1.4.3. Preguntas Investigativas.

- ¿Cuál es el conocimiento sobre accesibilidad turística y en que mejoraría la situación de los sujetos a intervenir en esta investigación?
- ¿Cuáles son los criterios en accesibilidad turística para personas con discapacidad física en los servicios turísticos?
- ¿Cuáles son las dificultades que presentan las personas con discapacidad física en accesibilidad en los servicios turísticos?
- ¿Cómo es la accesibilidad turística para las personas con discapacidad física en los servicios turísticos y percepción en atención a ellos?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En el desarrollo de la sociedad se debe mirar la igualdad entre todos los individuos para que sean partícipes en toda actividad para promover la igualdad entre todos y el libre acceso a diferentes ámbitos relacionados con el turismo. El compromiso de la accesibilidad turística es garantizar que todo el mundo pueda disfrutar de su ambiente o entorno. Según OMT (2016) en la publicación sobre “Turismo para todos: Promover la Accesibilidad Universal Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible” indica que todo se basa en el código ético de turismo. Este código es una herramienta para promulgar buenas prácticas en turismo como la accesibilidad en recursos, servicios, productos y bienes turísticos.

La accesibilidad turística aporta un turismo responsable y un acceso directo de las personas independientemente de su capacidad al entorno. Este turismo responsable se observa en el proyecto de la India denominado “Centro para la Accesibilidad del Entorno Edificado” donde se realizó el equilibrio entre el estado de conservación y las necesidades de implementar la accesibilidad en este sitio de interés. Con la implementación de la accesibilidad se aportó inclusión, no solo, para personas con movilidad restringida sino también para personas con discapacidad visual, auditiva y mental entre otras.

Además, las edificaciones en el proyecto de la India muestran retos por superar. Retos en su servicio como en instalaciones adecuadas para generar un acceso directo. Para el acceso directo a estos lugares se realizaron auditorías a cada edificación para llevar a cabo las mejoras en accesibilidad. Mejoras a través de la concienciación y capacitación de las organizaciones y funcionarios encargados del patrimonio de la India.

Primeramente, se realizó un proyecto piloto de accesibilidad en Qutb Minar, es uno de los monumentos de la India en donde intervinieron funcionarios, grupos de interés y el Gobierno de la India. Posteriormente, se logró una participación colectiva de cada actor que podría afectarse con la implementación de accesibilidad en los monumentos y edificaciones en la India. Haciendo énfasis que la accesibilidad no debe ser dirigida desde el punto de vista del investigador sino desde todos los actores. Actores que se verán afectados de manera positiva por un turismo accesible y participativo (p.8, 9).

Por otra parte, en el proyecto del “Plan de Manejo del Centro Histórico de Morelia” se realizó en un contexto de turismo sostenible para lograr un turismo social. Según Martínez (2015) expresa, se debe enfocar los esfuerzos desde una visión estratégica para el desarrollo de turismo

sostenible y como uno de sus principios es la accesibilidad. Este centro histórico comprende tanto edificaciones como servicio turístico orientados a partir de ejes estratégicos y objetivos, los cuales, a su vez se transforman en instrumentos, acciones y/o políticas públicas para implementar la accesibilidad.

Así mismo, este proyecto y su diseño se ejercen desde la visión de la accesibilidad hacia la colectividad en programas que abarcan sitios, instrumentos y políticas. En este estudio se especifica la demanda, diseño de trayectos con puntos de interés turístico e implementación de itinerarios con posterior evaluación de los resultados. También se realiza un estudio u observación del inmueble para determinar el nivel de funcionalidad para determinar potencialidades, debilidades, fortalezas y conflictos que tiene el sitio mediante fichas o encuestas (p.173-177).

Durante el desarrollo de la sociedad se generan nuevas condiciones de acuerdo a las necesidades de las personas. Por ello, Gonzales y Pérez (2003) estiman que para el 2015 el 21 % de la población mundial superara los 60 años, en base a un estudio de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Esto significa mejorar la calidad de vida y cumplir las nuevas necesidades de las personas en su cotidianidad, en viajes, en consumo de servicios y productos turísticos.

La capacidad del individuo respecto a su ambiente, de cierta forma, contribuye a formar barreras físicas y socioculturales. Estas dificultades atentan a la integración social de este sector de personas. Para modificar los espacios y reducir estas barreras se toma en cuenta la siguiente manera de investigar el problema. Primeramente, se planean programas que se derivan desde objetivos ya formulados. Este esquema se va formando desde la perspectiva del investigador por medio de líneas básicas de actuación. Este esquema es participativo, interactuando todos los sectores de ayuda social, turística y gubernamental. Esta interacción ayuda en la capacitación de los funcionarios locales, profesionales de los gobiernos y los prestadores de servicios.

Un destino es accesible cuando se posee una descripción e inventario de los servicios turísticos locales y su homologación en base a normas oficiales. Por ende, esta investigación es cualitativa y realizada por medio de fichas de observación directa, reuniones conjuntas e implementación de documentación actual respecto a accesibilidad, además, se prioriza la calidad de la información en cada etapa (p.9-82).

En Ecuador se ha iniciado en adoptar la accesibilidad como parte de la inclusión social de las personas con discapacidad. En el año 2017 se realizó un programa de capacitación denominado

“Por un Turismo para Todos” donde intervinieron el Ministerio de Trabajo, MINTUR, La Federación de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF) y los GAD provinciales y municipales del Ecuador. El programa promueve la idea de inclusión a una forma práctica donde se tomó la accesibilidad desde el punto humano y social. De igual modo, generar negocios con inclusión de personas con discapacidad en la actividad laboral (MINTUR, 2017).

El programa fue realizado por medio de un taller, se involucró temas de accesibilidad e inclusión de personas discapacitadas en actividades relacionadas al turismo. En este taller se aprecia la aplicación de varios métodos para fomentar la accesibilidad turística tanto como prestadores y consumidores de un servicio. El primer método es la capacitación y sensibilización a las autoridades de mayor rango dentro del MINTUR y su personal. Consecuentemente, se realiza la certificación de guías para personas con discapacidad visual en colaboración entre la Federación Nacional de Ciegos del Ecuador (FENCE), agencias de viajes y operadoras de turismo. Certificación en base estrategias de responsabilidad social para incorporar programas de guías especializados y conocer la perspectiva desde la visión de las personas con discapacidad (MINTUR, 2017).

Estos programas son cruciales para involucrar a las personas con discapacidad a la vida social de la población. En los servicios turísticos se debe optar por esta forma de inclusión. Partiendo de la capacitación del personal de los diferentes servicios turísticos y el mejoramiento de la infraestructura. En consecuencia, las personas con discapacidad podrán desenvolverse de forma correcta y libre de cualquier agravio. Un ejemplo de accesibilidad es la playa de Atacames con la implementación de infraestructura y facilidades para la movilidad de personas con discapacidad. Esta implementación fue mediante la participación entre los diferentes actores sociales y turísticos a través de capacitaciones (MINTUR, 2017).

En Cuenca el turismo accesible es estudiado en parques, establecimiento de restauración, alojamiento, tiendas o almacenes. Para ello, se toma en cuenta a personas con movilidad reducida ya sea física, mental o motriz. Según Lofruscio (2011) en su investigación “Estudio de Turismo Accesible: Para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca” dice que es un segmento con potencial para generar productos, servicios y una oferta turística correcta para este grupo de personas. La generación de alternativas ayuda al bienestar de estas personas excluidas en años anteriores y promover la competitividad turística entre los diferentes actores.

Este estudio realiza una exploración del término discapacidad y sus apartados y del término accesibilidad. Posteriormente, la metodología de la investigación hace énfasis en un estudio de

observación directa a la infraestructura de servicios turísticos, movilidad y esparcimiento en la ciudad. A continuación, se particulariza cada lugar en sus características propias para plantear normas y acciones para mejorar su acceso. La descripción de cada lugar se realiza por medio de fichas de observación y encuestas. Encuestas dirigidas a personas y asociaciones que están involucradas con personas con discapacidad.

La investigación es de enfoque mayormente cualitativo con rasgos cuantitativos, aclaración, se menciona cuantitativa por la utilización de estadística básica. Es decir, se le da una parte mínima de carácter cuantitativo por la utilización de estadística básica. Estadística básica utilizada solo para facilitar el análisis de encuestas. Sin embargo, se aclara a lo largo de la investigación que es una investigación que describe un fenómeno y sus cualidades. La investigación en su forma y fondo es cualitativa con pequeñas ayudas cuantitativas. Además, se plantea utilizar entrevistas, encuestas, observación no participativa, revisión bibliográfica y evaluación de experiencias. Y finalmente, se realiza una descripción de las características de la infraestructura turística, su potencial y conocimiento en diseño universal

Las investigaciones plasmadas en este apartado tienen como principal objetivo la calidad antes que la cantidad de información e informantes. Así mismo, optan por enfoques de carácter social con interacción entre las diferentes actores, ya sean, sociales, políticos, gubernamentales o turísticos. Con esta interacción lo que se logra es la participación de todos los involucrados para generar métodos, estrategias y lineamientos para dar alternativas en accesibilidad. De igual forma, se menciona que los temas de accesibilidad en grupos sociales son dirigidos desde el aspecto cualitativo en donde se prioriza la percepción de los involucrados y sus experiencias (p.1-211).

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

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

Turismo accesible es promulgar un libre acceso a los espacios de uso turístico. El acceso libre se logra por medio de la corrección, adecuación y mejora de un destino. Destino que permite experimentar comodidad, bienestar, cordialidad y satisfacción en un lugar. Además, cumple con el diseño universal de espacios y productos para eliminar barreras físicas y socioculturales (OMT, 2015).

Según Valarezo y Esparza (2009) aclara, la accesibilidad radica en la protección de los derechos ciudadanos donde la distinción de sexo, género, etnia, condición física, psíquica y sensorial no

interfieran en la relación social. Simultáneamente, otorga mayor seguridad en aptitudes y habilidades que posee la persona en contacto con bienes y personas de la localidad (p.7).

“La accesibilidad turística se logra por medio de criterios, normas, protocolos y leyes de reforma en la concepción del diseño de las urbes y sus edificaciones” (Fernández, 2009).

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

La accesibilidad se enfoca en un diseño universal de los productos y espacios integrando a todo tipo de personas. Así mismo, el diseño universal de urbes como sus elementos no son adaptaciones forzadas, es decir, después de la implementación de determinado elemento. Donde el espacio y ambiente de vida de las personas son considerados y concebidos en el diseño de los entornos.

Según Boudeguer, Prett y Squella, (2010) afirman, los principios básicos para un diseño universal para la accesibilidad son:

- **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 independientemente de la movilidad, contextura, estatura o posición de la persona. Esto aporta visibilidad, manipulación y asir con facilidad (p.8).

#### *2.2.1.2. Bases técnicas de accesibilidad turística para personas con discapacidad física.*

El Consejo Nacional de Fomento Educativo de México (2010) en la publicación “Discapacidad Motriz: Guía didáctica para la inclusión en educación inicial y básica” afirma que la accesibilidad para personas con discapacidad física se basa en elementos de apoyo físico y sociales. Estos elementos se deben ajustar a las condiciones y habilidades del individuo. La incorporación de elementos de apoyo produce bienestar personal y educación hacia los demás, son:

- Apoyo natural: Son personas que conviven con la persona con discapacidad. Las cuales, dan apoyo y contribuyen a mejorar la calidad de vida de la persona. Esto aporta a la accesibilidad social de la persona y a su independencia. Además, obtiene un rendimiento óptimo de su capacidad física, mental y emocional.
- Apoyo de servicio: Es el apoyo otorgado por parte de personas no afines a la persona con discapacidad. Además, son personas que prestan atención en servicios y edificaciones de uso público y privado. Estas personas son los trabajadores que desempeñan sus actividades en estos espacios y que se convierten en mecanismos de inclusión (p.13, 14).

#### *2.2.1.3. Criterio DALCO.*

La normativa en accesibilidad de los entornos inicia a partir de los criterios DALCO (deambular, aprehensión, localización, comunicación). Estos elementos incorporan la accesibilidad en espacios y, los cuales, están enmarcados en la norma INEN 2849-1 en “Accesibilidad Universal y Diseño Para Todos. Parte 1: Criterio DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno”. Esta norma es equivalente a la norma española UNE 170001-2:2007 (INEN, 2007) que plasma el acceso al medio físico.

También es una forma de sujetar el diseño de los entornos según la regla inquebrantable del diseño universal para todos los humanos. Estos criterios permiten utilizar cualquier entorno independientemente de edad, sexo, origen cultural o capacidad (ver tabla 1).

**Tabla 1***Criterios DALCO para la accesibilidad en el entorno.*

<b>CRITERIO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>ASPECTOS DE EVALUACIÓN</b>
DEAMBULAR	Acción que realiza la persona para moverse de un punto a otro y alcanzar elementos para su uso. Movilizarse solo o acompañado.	<b>Zona de circulación:</b> Reservas de espacios, dimensiones de pasillos. <b>Espacios de aproximación y maniobra:</b> diseño, dimensiones Mínimas. <b>Cambios de plano:</b> escalones, escaleras, rampas, ascensores, etc. <b>Pavimentos:</b> material, textura, características, etc.
APREHENSIÓN	Acción de manipular (operar con las manos u otras partes del cuerpo algún elemento).	<b>Alcance:</b> ubicación, distribución, etc. <b>Accionamiento:</b> diseño, facilidad de uso, conveniencia, etc. <b>Agarre:</b> diseño, facilidad de uso, conveniencia, etc. <b>Transporte:</b> elementos de traslado de material, productos y su diseño, etc.
LOCALIZACIÓN	Acción de determinar, averiguar o señalar el lugar o emplazamiento en que se halla alguien o algo	Señalización Orientación Iluminación
COMUNICACIÓN	Acción de intercambio de información necesaria para el desarrollo de la actividad.	<b>Comunicación:</b> visual, táctil, sonora, interpersonal, etc.

**Nota:** Fundación ONCE y Fundación Arquitectura COAM (2011). Accesibilidad Universal y Diseño para Todos: Arquitectura y Urbanismo.

#### *2.2.1.4. La sociedad y la accesibilidad turística.*

Ibañez y Cabrera (2011) afirma que en el turismo intervienen factores directos como la superestructura social: recursos naturales, recursos de diversión, de salud, de servicios, conjunto de personas que realizan actividad turística, promoción pública y privada estos elementos se apoyan en factores indirectos. Los factores directos son esenciales para el desarrollo del turismo en un lugar. Por otra parte, los factores indirectos son aquellos que están presentes por la necesidad de la población local y que su principal existencia es satisfacer las necesidades de los habitantes del sitio y posteriormente son requeridos para satisfacer al turista. La presencia de componentes indirectos es la primera luz para el desarrollo pleno del turismo. Así mismo, los factores indirectos están formados por la infraestructura, superestructura, servicios básicos,

vialidad, estructura financiera, estructura económica, productos propios del lugar, bienes locales y ámbitos culturales propios de la zona.

Los factores indirectos son la base del turismo en aspecto económico, cultural, social e institucional del lugar. Estos elementos son primordiales para desenvolver toda actividad turística en forma bidireccional mediante la interacción de la sociedad, el entorno y el turista. Entre los factores indirectos esta la accesibilidad turística, campo de estudio, que es un aporte de la gestión local para sus habitantes y que posteriormente los turistas se benefician por la implementación de este criterio de acceso libre en las ciudades, regiones y naciones. Además, el turismo y su desarrollo solo pueden existir con la relación entre los dos tipos de factores (p.131-134).

Huerta (2010) dice que en el génesis del mundo se han formado conglomerados denominados sociedades. Y a su vez, se forman limitaciones o barreras; barreras que son producto del diseño urbanístico errada. Esta idea errada del diseño de ciudades impide la libertad para moverse.

La limitada accesibilidad de la urbe y sus servicios son aspectos que van acompañados de apatía sobre las condiciones que presentan las personas. Estas barreras resultan en flancos casi infranqueables para muchas personas en su convivencia y se convierten en una barrera social. Esta última barrera es más difícil de superarla por los patrones, comportamientos, actitudes, prejuicios e ideas equivocadas de la sociedad respecto a la capacidad y habilidad del individuo.

Posiblemente, lograr un mundo sin barreras físicas o sociales es complicado por las condiciones y discriminación que sufren las personas en su cotidianidad. Sin embargo, es posible conseguir esta meta de inclusión y comienza con el cambio de idea, predisposición y cultura entre las personas y sus líderes (p.24, 25).

#### *2.2.1.5. Organizaciones y turismo accesible.*

En la asamblea General en Manila en 1980 en el entorno de la OMT se declaran los términos y rasgos del turismo accesible en el mundo. Para formular estos parámetros la OMT, la Fundación ONCE y la Red Europea de Turismo Accesible trabajaron conjuntamente para lograr la inclusión de personas con discapacidad y posteriormente trasladar esta metodología de turismo hacia el extranjero. La OMT como las instituciones de cada país y territorio deben otorgar importancia al desarrollo de turismo accesible como una manera de incluir a las personas con discapacidad a sus entornos y actividades. Los objetivos de cada país deben estar orientados a integrar las actividades, los servicios y productos hacia a personas con distinta condición social, edad y capacidad (OMT, 2014).

### 2.2.1.6. *Objetivo de la accesibilidad turística.*

La accesibilidad hace referencia a la libertad de moverse, de un punto a otro, sin limitación por barreras u obstáculos que presenta el entorno. Según Huerta (2006) el objetivo de la accesibilidad es involucrar a todas las personas en acontecimientos de carácter social, cultural y económico (p.19).

Por otro lado, La Secretaria de la Vicepresidencia del Ecuador expresa, el objetivo de la accesibilidad es desvanecer muros físicos y sociales construidos por la misma sociedad. Que a su vez, entorpecen la independencia del individuo y su movilidad. También es contribuir a mejorar la calidad de vida de la población con solidaridad colectiva (Valarezo y Esparza, 2009).

La Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física de España (PREDIF) (2014) en el manual denominado “Buenas Prácticas de Accesibilidad para los Recursos Turísticos de las Ciudades Patrimoniales de la Humanidad de España” expresa, la accesibilidad habla sobre la experiencia de las personas durante un viaje o estancia en un destino. Donde se requiere desde información turística, transporte, servicios de alojamiento o restauración hasta las actividades de ocio de la población y turistas.

Además, la adopción de la accesibilidad en estos elementos tiene el efecto de inclusión y elimina la discriminación en el turismo. La ausencia de accesibilidad en el entorno es una señal palpable de discriminación. (p.6, 7). Por ende, el objetivo de la accesibilidad es:

*“Fomentar la libertad de desplazamiento y movilidad de la persona en su entorno sin entorpecer el accionar en sociedad. Así mismo, lucha por generar inclusión de todas las personas en actividades sociales, culturales y económicas. Igualmente, garantiza la igualdad, equidad, solidaridad, supresión de barreras, combate la discriminación, mejora la calidad de vida y autoestima de las personas. Al mismo tiempo, crea y fomenta oferta turística competitiva y con responsabilidad social”.*

A continuación, se hablara sobre el hecho de la discapacidad en el cuerpo de una persona y su influencia en su cotidianidad como también las diferentes formas que existen. Pero en especial la discapacidad física como parte específica de esta investigación.

### 2.2.2. Discapacidad.

La ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador en el Art. 6 aclara, persona con discapacidad es aquella que ha sufrido o padece de una condición física, mental, intelectual o sensorial producto de una deficiencia independientemente del origen. Que a su vez, provoca disminución en su capacidad biológica, psicológica y asociativa. Así mismo, restringe sus actividades diarias para vivir con normalidad (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2012).

### 2.2.2.1. Paradigmas de la discapacidad.

La terminología de discapacidad se ha formado desde los inicios de la civilización y ha ido evolucionando acorde al paso del tiempo y de las condiciones sociales que presenta el mundo. Partiendo de un paradigma tradicional injusto, seguido del paradigma de enfoque médico y finalmente un modelo social y de derecho. Mostrados en la siguiente tabla (ver tabla 2).

**Tabla 2**  
*Paradigmas de la Discapacidad en Ecuador.*

<b>Paradigma Tradicional</b>	<b>Paradigma con Enfoque Médico o Rehabilitación.</b>	<b>Paradigma de Modelo Social y de Derecho</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Siglo XIX, concepto asociado con inferioridad y anormalidad.</li><li>• Personas consideradas como objeto de lastima y destinatario de limosna.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pérdida o anormalidad de la estructura o función corporal.</li><li>• Se considera como paciente que necesita atención especializada.</li><li>• Persona con restricción o ausencia permanente de la capacidad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Igualdad y dignidad en derechos y garantías propias.</li><li>• Enfoca la inaccesibilidad como problema principal.</li><li>• El Estado es el responsable de garantizar su participación.</li><li>• Las barreras son los entornos y no la discapacidad.</li></ul>

**Nota:** Adaptado de CONADIS (2013 – 2017). Agenda Nacional de Igualdad para Discapacidades (p. 21).

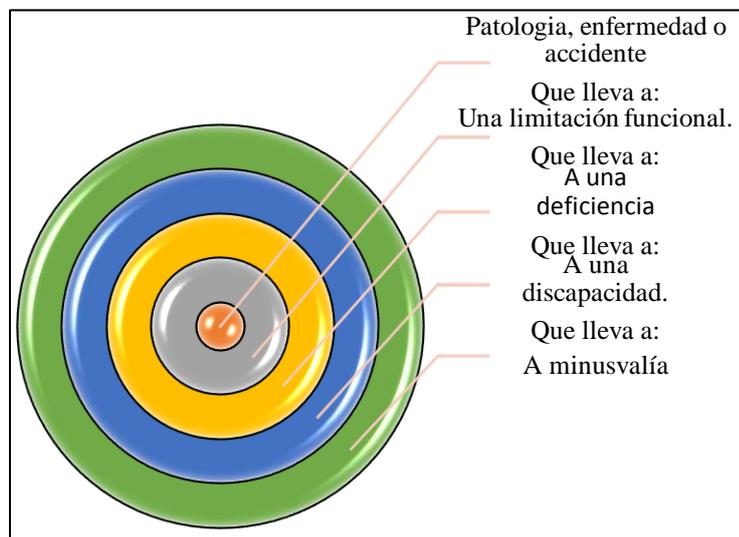
Se debe plasmar la discapacidad como una condición no limitante respecto a la capacidad de la persona en sus actividades. Además, se debe apoyar la participación de las personas en los sucesos nacionales de interés para la sociedad. El pensamiento de la sociedad es fundamental para eliminar circunstancias o momentos de exclusión y denigración injustificada. Este es el nuevo rasgo del paradigma de la discapacidad en nuestro entorno y, del cual, se debe tomar en cuenta para la igualdad en los diferentes espacios de uso público y turístico.

### 2.2.2.2. Conceptos y terminología relacionados a discapacidad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (1999) en su publicación de la “Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la discapacidad y de la Salud (CIF)” indica que la terminología utilizada para catalogar y categorizar las diferencias corporales en el ámbito médico y social se han tornado confusas o difícil de diferenciarlas. La CIF de 1980 otorga significado preciso a cada término utilizado. Por ejemplo, discapacidad, deficiencia y minusvalía son utilizados de forma indistinta en la cotidianidad. Sin embargo, poseen significado diferente unos son producto o se generan a partir de otros.

Los tres niveles de clasificación del CIDDM se componen de deficiencia, discapacidad y minusvalía con los siguientes conceptos o definiciones (ver figura 1).

- Deficiencia: Es la pérdida o anomalía de una parte del cuerpo (aparición, función de un órgano o sistema). Es una variación significativa de las funciones fisiológicas e incluyen las funciones mentales.
- Discapacidad: Se enfoca en la dificultad de realizar o finalizar una actividad a nivel personal (debido a una deficiencia). Representa dificultades como dolor, incomodidad, velocidad, acciones erráticas que afecta la calidad de ejecución de la acción.
- Minusvalía: Es el resultado de una deficiencia y/o discapacidad relacionada con las desventajas que presenta la sociedad y el entorno. Es decir, impide el desenvolvimiento de un rol (factores sociales, culturales y urbanísticos). La minusvalía siempre depende de la relación de la persona con el entorno y las barreras que existen. Barreras que son generadoras de desventajas y situaciones de minusvalía (p.195-197).



**Figura 1:** Relación entre niveles de discapacidad  
**Fuente:** Diseño propio en base a OMS (2001). CIF (p. 203 – 209).

### 2.2.2.3. Discriminación social.

La ONU (2014) en su investigación denominada “Convención Sobre Los Derechos de las Personas con Discapacidad: Guía de Formación” expresa, la discriminación es el hecho de categorizar a una persona bajo un concepto de acuerdo a su condición de vida. Agrupar a una persona por sus particularidades propias tiene dos vínculos. Vínculo positivo, las personas tienen características buenas y buen criterio para tratar y hacer respetar los derechos de los demás. Como negativo, es nocivo cuando existe injusticia en el trato hacia esa persona por ser diferente a uno mismo y se genera la discriminación con criterios mal fundamentados y actitudes tóxicas de la sociedad.

Adicionalmente, en las leyes, reglamentos y normas de cada país se debe proclamar la igualdad de todas las personas sin distinción por su sexo, edad, idioma, religión, opinión política u otras. Esta afirmación es en base a la Declaración Universal de los Derechos Humanos y tratados de las Naciones Unidas. Pero en la práctica la discriminación se esconde en acciones o locuciones no evidentes para todos.

Además, la discriminación por motivo de discapacidad afecta a un gran número de personas quienes no tienen la culpa de la actitud social equivocada hacia ellos. Este pensamiento es el principal problema para la accesibilidad física y social. En consecuencia, se manifiesta de diferentes maneras en la cotidianidad como la restricción, aislamiento físico y social.

La discriminación por discapacidad se afronta desde dos perspectivas la conceptual (teorías) y la práctica (acciones, campañas). Esta última es la definitiva para eliminar la discriminación y alejar ideologías con resultados hirientes, indiferentemente, que vaya dirigida a personas con o sin discapacidad. La lucha contra la discriminación cobija a todas las personas que tiene una relación fraternal con personas con discapacidad. Igualmente, garantiza su seguridad como una persona igual y capaz (p.100-104).

#### *2.2.2.4. Tipos de discapacidades.*

Según CONADIS (2015) en la publicación “Manual de Atención en Derechos de Personas con Discapacidad en la Función Judicial” expresa, la discapacidad de la persona puede ser tan cercana como lejana debido a que estamos expuestos a adquirir una condición de discapacidad. Los tipos de discapacidad son física, mental, intelectual y sensorial (auditiva y visual) causadas por diferentes motivos.

- **Discapacidad Física:** Es la deficiencia corporal o funcional de las extremidades pueden ser extremidades superiores o inferiores. La discapacidad física limita el movimiento y genera posturas (postura anormal de la persona). Dentro de esta categorización están las personas en silla de rueda y ambulantes.
- **Discapacidad Psicosocial (mental):** La discapacidad mental se enfoca en personas que tiene remanencias de una enfermedad mental, no tiene relación con la discapacidad intelectual. La discapacidad mental está relacionada a enfermedades como: esquizofrenia, trastorno bipolar, psicosis, depresión, demencia, Alzheimer y neurosis, en casos por consumo de sustancias perjudiciales para la salud, etc.
- **Discapacidad Intelectual:** Es la dificultad de comprender o entender ideas complejas que llevan a un razonamiento superior, solución de problemas, toma de decisiones y un

desenvolvimiento menor al resto. Estas condiciones limitan la relación de la persona con las demás en su adaptabilidad al entorno y comprensión del mismo.

- Discapacidad visual: Es discapacidad a nivel sensorial, son las personas que presentan ceguera completa o baja visión de sus ojos. La discapacidad visual radica en varios factores del entorno como: la intensidad de luz, si es de día o de noche, el esfuerzo ocular y la contaminación del aire.
- Discapacidad de Audición: Dificultad en el uso del sistema auditivo de manera parcial (hipoacusia) o total (cefosis). La sordera se presenta de manera elocutiva (antes de los tres años de edad y antes del desarrollo del lenguaje) y postlotiva (sordera después del desarrollo del lenguaje y luego de los tres años de edad) (p.5-12).

De acuerdo a lo anteriormente mencionado en el Ecuador se identifica a través del CONADIS en sus diversos manuales, guías, normas y reglamentos en el año 2017, la siguiente tipología de discapacidad:

- Discapacidad física
- Discapacidad visual
- Discapacidad auditiva
- Discapacidad Intelectual
- Discapacidad psicosocial o mental.

Para el estudio a realizar en la ciudad de Tulcán en la provincia del Carchi respecto a accesibilidad turística, el conjunto de personas a ser partícipes del mismo son persona con discapacidad física. Por ser el porcentaje más elevado de discapacidad en el Ecuador, no obstante, no quiere decir que será sencillo recoger la información requerida. Dificultad que radica en la dispersión de la población en la ciudad de Tulcán. Adicionalmente, el registro de personas con discapacidad del CONADIS muestra el registro durante la elaboración de la Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2017 – 2021 que refleja lo siguiente (ver tabla 3).

**Tabla 3**

*Tipología de discapacidades en la ciudad de Tulcán según registro del CONADIS.*

<b>Tipología de discapacidad</b>	<b>Cifras Cantón Tulcán</b>	<b>Cifras aproximadas cabecera cantonal</b>
Física	949	841,3
Intelectual	411	364,3
Auditiva	434	384,7

Visual	298	264,2
Psicosocial	88	78
<b>Total</b>	<b>2.180</b>	<b>1.932</b>

**Nota:** Elaboración propia en base a CONADIS (2019).

Plataforma virtual de Programas y servicios: estadísticas de discapacidad.

Las cifras mostradas anteriormente representan el número de personas por cada tipo de discapacidad. Según el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán (2015) en el “Plan de Ordenamiento Territorial del Cantón Tulcán 2015 – 2019” muestra que el 88.66% de la poblacional del cantón Tulcán se concentra en la cabecera cantonal. A partir de este porcentaje la población urbana de la cabecera cantonal en las diferentes tipologías de discapacidad es de 1.932 personas aproximadamente.

Por otra parte, el tipo de discapacidad objeto de esta investigación, discapacidad física, es de 841 personas que viven en la ciudad. Cifra, de la cual, se obtendrá la muestra necesaria (p.64).

#### 2.2.2.5. *Discapacidad física.*

“Es la reducción de la movilidad total o parcial del cuerpo de la persona por el atrofiamiento o ausencia de una o más extremidades. Así mismo, puede ser por causas hereditarias o adquiridas en algún accidente o suceso” (Guerrero, s.f).

Adicionalmente, Ruzafa y Moreno (1997) mencionan que los adultos mayores son más propensos a desarrollar discapacidad física o movilidad reducida de su cuerpo por envejecimiento. En donde la necesidad aumenta respecto a la población general (p.1-4).

#### 2.2.2.6. *Tipos de discapacidad física.*

El Consejo Nacional de Fomento Educativo de México (2010) aclara, la discapacidad del cuerpo de una persona frecuentemente tiene tres orígenes, ya sea adquirida antes, durante o después de la gestación. Debido a problemas de transmisión de genes de sus padres y por el producto de un accidente que produce lesiones temporales o permanentes. Así, existen variaciones de discapacidad física como:

- Monoplejía: Es la afectación de un solo miembro del cuerpo de la persona.
- Diplejía: Produce afectación en las extremidades inferiores.
- Triplejía: Es aquella que afecta a una extremidad superior y a las extremidades inferiores.
- Hemiplejía: Afecta al lado derecho o izquierdo del cuerpo en su totalidad.
- Cuadruplejía: Es la que afecta tanto a las extremidades superiores e inferiores en su totalidad (p.21).

La discapacidad son aspectos cerebrales propios de la persona y también son aspectos externos a ellas. Estas causas derivan en discapacidad en la población, además, en Ecuador el 10% de la población tiene una discapacidad por causa de diferentes accidentes (Organización Panamericana de La Salud, 2011, p.10).

#### 2.2.2.7. Barreras para personas con discapacidad.

Lofruscio (2011) explica que las barreras son obstáculos en las infraestructuras y servicios. También limitan la movilidad de la persona afectando a personas ciegas, sordas, personas en sillas de ruedas, adultos mayores y personas con movilidad reducida. Estas barreras se producen al no considerar las necesidades de todas las personas y por el mal diseño de edificaciones o entornos, las barreras son físicas y socioculturales.

Además, las barreras producen un malestar a las personas con discapacidad. Las barreras que se presentan con mayor frecuencia en los entornos tiene que ver con la infraestructura y son: desniveles, aceras en mal estado, pasos estrechos, acceso a transporte, alcance de elementos, barras de cafetería o restaurantes, lenguaje inadecuado y distribución no adecuado de mobiliario (p.66, 67).

#### 2.2.2.8. Tipos de barreras en accesibilidad

Las barreras están íntimamente relacionadas con las capacidades individuales de las personas. De acuerdo a la persona se presentan barreras que limitan el movimiento en el entorno. Entre la relación comunicativa de individuos y en la comprensión de mensajes o información. Las barreras que se presentan son: barreras del entorno y barreras sociales (ver tabla 4) (OMT, 2014).

**Tabla 4**  
*Barreras del entorno y barreras sociales.*

Planificación y Reservas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portales Web no accesibles</li> <li>• Agencias y tour operadoras no accesibles</li> <li>• Falta de capacitación profesional</li> </ul>
Transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultad en traslado desde el domicilio al transporte</li> <li>• Accesibilidad a terminales de transporte</li> <li>• Disposición interior del transporte</li> </ul>
Edificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios adaptados mínimos</li> <li>• Dificil acceso al interior del establecimiento</li> </ul>
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No señalización de acuerdo a la capacidad</li> <li>• Sin sistema alternativo de información</li> </ul>
Actividades relacionadas con el destino	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja movilidad en la urbe</li> <li>• No acceso a recurso turístico</li> <li>• Eventos de relajación, ocio y cultura no disponibles</li> </ul>

Falta de Formación en Empresas Turísticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal no preparado</li> <li>• Desconocimiento de las necesidades de las personas</li> <li>• Equipos inadecuados</li> <li>• Trato hacia las personas deficiente</li> <li>• No cumplimiento de derechos</li> </ul>
Concienciación sobre Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconocimiento de las necesidades en accesibilidad</li> <li>• Carencia de políticas y estrategias</li> <li>• Poca responsabilidad de los actores</li> </ul>
Barreras Actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estereotipos negativos sobre discapacidad.</li> <li>• No relacionarse con personas con discapacidad</li> <li>• Negación de viajar con personas diferentes</li> </ul>
<p><b>Nota:</b> OMT (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas: Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto.</p>	

#### 2.2.2.9. Indicadores de accesibilidad

La Organización Mundial de Turismo (2015) en el Modulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo, expresa, las personas necesitan ambientes y servicios que cumplan con los requerimientos para la atención adecuada a personas con discapacidad, garantizando su derecho a disfrutar las bondades de su entorno como se menciona en el art. 7 del Código de Ética para el Turismo de la OMT. Por esta razón se necesita establecer indicadores de evaluación de la accesibilidad en los entornos turísticos con todos los elementos que los componen.

Para la elaboración de los indicadores se sigue la metodología impartida por la OMT. Primeramente, se define la cadena de accesibilidad en el turismo compuesta por eslabones con sus elementos y dichos elementos con los temas claves (indicadores). De igual manera, la definición de estos elementos aporta criterios fundamentales para conocer e implementar la accesibilidad en cualquier entorno o lugar (ver tabla 5, 6 y 7) (p.21-24).

**Tabla 5***Elementos e indicadores para la evaluación de la accesibilidad.*

ESLABÓN	ELEMENTO	TEMA CLAVE / INDICADOR
Transporte	Infraestructura y servicios de estaciones	(A): Porcentaje de plazas de aparcamiento preferenciales. (As): Porcentaje de estaciones con aseos adaptados (G): Porcentaje de estaciones con sistema accesible. (G): Porcentaje de estaciones con protocolo de evacuación. (G): Porcentaje de estaciones certificadas como accesibles. (I): Porcentaje de estaciones con información accesible. (I): Porcentaje de estaciones con sistema de guiado. (M): Porcentaje de estaciones con itinerarios accesibles. (M) Porcentaje de estaciones con sistemas de embarque. (P): Porcentaje de estaciones con personal de apoyo. (Se): Porcentaje de estaciones con servicios accesibles. (U): Porcentaje de mobiliario de estación accesible. (A): Porcentaje de paradas con itinerario accesible (A). Porcentaje de marquesinas accesibles (A): Porcentaje de postes accesibles (I). Porcentaje de paradas con información accesible.
<b>Nota:</b> Elaboración propia basada en OMT (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas: Módulo IV.		

**Tabla 6***Elementos e indicadores para la evaluación de la accesibilidad.*

ESLABÓN	ELEMENTO	TEMA CLAVE / INDICADOR
Alojamiento	Hoteles y similares, infraestructura y servicios	(A): Porcentaje con transporte adaptado. (A): Alojamientos con parking preferencial. (G): Porcentaje con protocolo de evacuación. (G): Porcentaje con sistema de gestión en accesibilidad. (G): Alojamientos con certificado de accesibilidad (I): Porcentaje con información accesible. (M): Porcentaje de alojamientos con acceso accesible. (M): Porcentaje de alojamientos con itinerario accesible. (P): Porcentaje de alojamientos con personal capacitado. (Se): Porcentaje de habitaciones accesibles. (Se): Porcentaje de alojamientos accesibles. (Se): Porcentaje de alojamientos con servicio de restauración
<b>Nota:</b> Elaboración propia basada en OMT (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas: Módulo IV.		

**Tabla 7***Elementos e Indicadores para la evaluación de la accesibilidad.*

ESLABÓN	ELEMENTO	INDICADOR
Restauración	Restauración e infraestructura y servicios	(A): Establecimientos con aparcamiento propio.
		(A): Porcentaje de establecimientos con acceso accesible.
		(As): Porcentaje de establecimientos con aseos accesibles.
		(G): Porcentaje de restaurantes con protocolo de evacuación.
		(G): Porcentaje de establecimientos accesibles.
		(G): Porcentaje de establecimientos con certificado.
		(I): Porcentaje de con información y documentación accesible.
		(M): Porcentaje de establecimientos con itinerario accesible.
		(P): Porcentaje de establecimientos con personal capacitado.
		(U): Porcentaje de establecimientos con mobiliario accesible.
		(U): porcentaje que tengan la barra accesible.

**Nota:** Elaboración propia basada en OMT (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas: Módulo IV

#### 2.2.2.10. Beneficio de la accesibilidad turística.

La accesibilidad turística es una obligación y un derecho otorgado a personas con discapacidad. La accesibilidad está enmarcada en normas internacionales y leyes nacionales. Como aluce Fundación ACS y OMT (2014) en el Manual de Turismo Accesible para Todos: Alianza pública-privada. Esta publicación promulga la no discriminación y la igualdad en la sociedad, en el turismo y en servicios turísticos. Así mismo, al tratar con personas con capacidades diferentes genera nuevas habilidades y aumenta la imagen del servicio en calidad, buen trato y atención al cliente. Por otra parte, los beneficios de la accesibilidad se basan en la culturización de los prestadores y de la ciudadanía para entender y comprender a cada persona.

Adicionalmente, la accesibilidad conlleva un reto de mejora continua y capacitación constante en trato, conciencia y calidez de todos. Para promover este beneficio los organismos y entidades relacionadas a la inclusión social deben esforzarse en el cumplimiento de leyes, reglamentos y derechos humanos. Este esfuerzo es para garantizar el bienestar de todas las personas y promover el acceso universal a cada edificación e instalación (p.35).

Adicionalmente, otros beneficios de accesibilidad de acuerdo a Austrian Mobility Research y la Unión Europea (2009) son:

- Inclusión social
- Aumenta la movilidad de forma autónoma
- Promueve el contacto activo en las actividades
- Disminuye la categorización discriminante
- Disminución progresiva de barreras físicas y sociales

- Aumento de la calidad de vida
- Diseño y cultura accesible en espacios
- Ahorro de costo por reparación a la integridad de la persona
- Mejora la dependencia de la persona al uso de automóvil
- Mayor uso del transporte público
- Beneficios económicos a la sociedad (cuota de mercado)
- Comportamiento y aumento en el autoestima de personas con discapacidad
- Cooperación institucional para solución y mejora de la accesibilidad en la ciudad
- Posicionamiento como ciudad accesible y captación de nuevo segmentos de turista

Estos son algunos de los beneficios que puede acarrear al implementar conceptos y prácticas en accesibilidad en las ciudades con impacto directo en el convivir diario de la población, nos ayuda a ser más humanos (p.6-9).

### 2.2.3. Servicios Turísticos.

Los servicios turísticos son el conjunto de elementos, normas y regulaciones presentes en un lugar para proveer de insumos necesarios a la población y turistas. También garantizan su estadía en un determinado destino. Estos servicios son: alojamiento, alimentación o restauración, transporte y agencias de viajes entre otros (SERNATUR, 2008).

#### 2.2.3.1. La calidad en la atención en los servicios turísticos.

La movilidad de las personas está asociada a las barreras que presentan los servicios turísticos. Resultando en sistemas de reservación y acceso a la información no accesibles para personas con discapacidad. De igual manera, el ingreso a los establecimientos suele traer ciertas dificultades para acceder. Además, el transporte urbano público como un servicio fundamental presenta más desventajas en las urbes al momento de embarcarse en una unidad. Esto representa barreras que atenta en contra de dar un servicio con calidad y amigable. En consecuencia, afecta a la atención, calidad, prestigio del servicio y sobre todo al bienestar de la persona (González y Pérez, 2003).

Adicionalmente, la calidad es un concepto y método para aprovechar de manera óptima los recursos humanos y materiales disponibles. Y permite que cualquier organización, empresa o institución eleve su imagen y capte nuevos clientes. La calidad está integrada en la atención en servicios turísticos, es satisfacer las necesidades y requerimientos propios de cada persona. La calidad con parámetros de seguridad, higiene, transparencia, autenticidad, armonía y

principalmente de accesibilidad al entorno propicia un desarrollo social (Maldonado y Hernández, 2011).

#### *2.2.3.2. Beneficios de la calidad y accesibilidad en la atención en servicios turísticos.*

Maldonado y Hernández (2011) aconsejan que implementar la accesibilidad en la atención en los servicios turísticos es sinónimo de calidad. A su vez, se forma procesos de cultura y accesibilidad. Por otra parte, aumenta la productividad en lo económico, operatividad, planeación de actividades, en atención al cliente y en el libre acceso a personas con discapacidad. Los rasgos anteriores son símbolo de un mejor manejo de los recursos y evita el compensar a los clientes por una atención deficiente. También motiva el pensamiento positivo del turista y del mercado en la percepción respecto al servicio o producto que se ofrece. Otros beneficios de la accesibilidad incorporada a la calidad son:

- Diferenciación con su competencia
- Una mejor experiencia al usar el servicio
- Mejora la imagen en atención y responsabilidad social con sus clientes
- Favorece en crear lazos de fidelidad
- Multicliente
- Promueve una idea de consumo del servicio donde lo atendieron con igualdad
- Servicios, producto o bien en armonía y sin discriminación
- Genera una nueva oferta (cuota de mercado)

Por otra parte, la accesibilidad genera que la empresa de cualquier índole gane clientela o más personas requieran satisfacer sus necesidades consumiendo su producto o servicio (p.32-36).

#### *2.2.3.3. Tipos de servicios turísticos básicos.*

Según el MINTUR (2015) en la “Ley de Turismo” define a los servicios turísticos a ser investigados de la siguiente manera.

- Alojamiento Turístico: Establecimiento destinado al hospedaje de turistas y personas residentes de la localidad y de manera no permanente que presta servicios complementarios mediante contratación. El cual, funciona según las regulaciones de los organismos pertinentes nacionales y bajo licencia única de funcionamiento anual.
- Restauración: Es la prestación de servicios de alimentación que se derivan en servicios gastronómicos, de bebidas y parecidas. También están asociados con la producción, y venta de alimentos.

- Transporte: Es la movilización de las personas al interior o exterior de un territorio por medio del uso de vehículos de pasajeros. Y que apoya a otros servicios como son el alojamiento, alimentación y otros (p.11).

Adicionalmente, esta investigación estudia la accesibilidad en el transporte público de pasajeros para personas con discapacidad física en la ciudad de Tulcán. Este servicio complementa a los demás servicios para movilizar personas hacia ellos y se lo toma en cuenta por ser el transporte de mayor uso o de uso masivo. Donde se debe plasmar la accesibilidad en mayor medida.

#### 2.2.3.4. Vías de circulación

Según Boudeguer, Prett y Squella (2010) las vías de circulación corresponden al pavimento en aceras. Vías de circulación explícitamente para el tránsito peatonal que deben contar con la diferenciación en textura o contraste de color en referencia a la vía vehicular. Los elementos de las vías de circulación se muestran a continuación:

- Franja de Circulación: Debe ser mínimo de 120 cm que permite el paso simultáneo de dos personas.
- Franja de Elementos: Franja de ancho variable donde se asientan los elementos urbanos como señales de tránsito, semáforos, paraderos de locomoción colectiva, postes de iluminación y otro elemento vertical de señalización o de mobiliario.
- Material: Pavimento que otorgue facilidad de desplazarse, baldosa u hormigón. Adicionalmente, debe ser antideslizante en seco y mojada, además, contar con contraste de textura (burbujas o líneas) para aviso de continuidad o cambio de dirección.
- Guía o banda podotáctil: Es una franja señalizada en el pavimento con textura y color contrastante con el resto de la acera. Este elemento sirve para otorgar aviso y direccionamiento, pero sin generar confusión.
- Cruces peatonales: Preferentemente ubicados en las esquinas de aceras o calles con rebajes a la calzada vehicular. Además, los rebajes deben contar con un ancho de acuerdo al ancho del paso cebra, es decir, con un ancho mínimo de 120 cm (p.37, 41, 55).

Este elemento es primordial para el acercamiento y acceso a los diferentes servicios mencionados en la investigación. Aceras que se encuentra en deterioro o cuentan con una planificación errónea en nuestra ciudad.

#### 2.2.4. Normativa de Accesibilidad Aplicada a los Servicios Turísticos.

Las normalizaciones en accesibilidad se enfocan en el diseño universal de los espacios. El diseño universal se enfoca a productos, programas y servicios para uso de todas las personas. También contribuyen a no adaptar o realizar algún reajuste del entorno forzoso (OMT, 2014).

La accesibilidad en la normativa ecuatoriana se enmarca en las normas INEN de regulación de espacios, servicios, productos y derechos de la población. Normas encargadas de normar, reglamentar y certificar todos los aspectos materiales e inmateriales en productos, servicios y en la protección al consumidor.

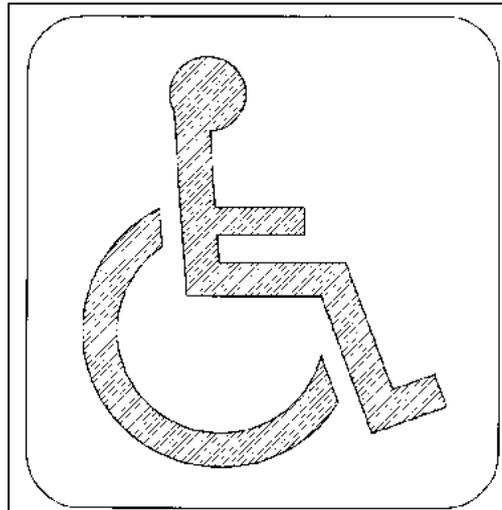
El INEN (Instituto de Normalización Ecuatoriana) es responsable de la normativa dirigida y su aplicación en el territorio ecuatoriano. A continuación, se enuncian las normas correspondientes a la accesibilidad para personas con discapacidad física. Tomando en cuenta los servicios turísticos de alojamiento, transporte urbano y restauración (discapacidad física).

##### 2.2.4.1. Normas generales.

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 042:2009 Accesibilidad de las Personas con Discapacidad y Movilidad Reducida al Medio Físico: Muestra los conceptos técnicos para la aplicación de las normas designadas para la accesibilidad a personas que poseen alguna discapacidad o movimiento reducido. En el cumplimiento en mobiliario público o privado en el territorio nacional y beneficiando a las personas con discapacidad (INEN, 2009).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2239:2015 Accesibilidad de las personas al medio físico Señalización: Muestra las características en forma, color, dimensiones y disposición en espacios o entornos públicos o privados, manifestando la accesibilidad y orientación adecuada por medio de señales visuales, táctiles, sonoras, etc. Estos elementos se colocan al exterior de edificios y deben indicar que es un espacio libre de barreras y accesible para personas con discapacidad (INEN, 2015).

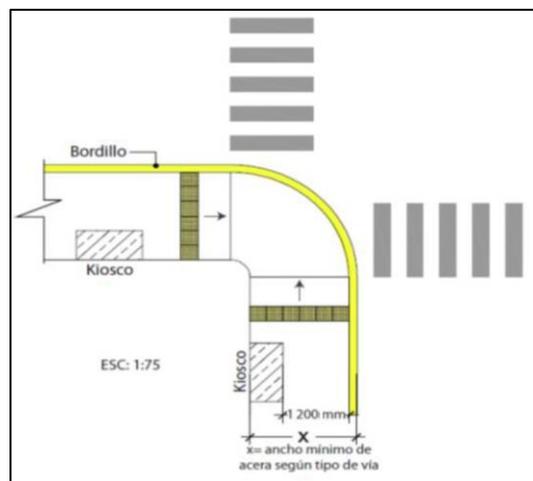
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2240:2000 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales: Establece el pictograma en los entornos, indicado que el espacio donde está ubicado tiene preferencias o está adecuado para personas con discapacidad o movilidad reducida y brindar información al público (ver figura 2) (INEN, 2000).



**Figura 2:** Simbología de discapacidad  
**Fuente:** INEN (2000).

#### 2.2.4.2. Normas de transporte urbano.

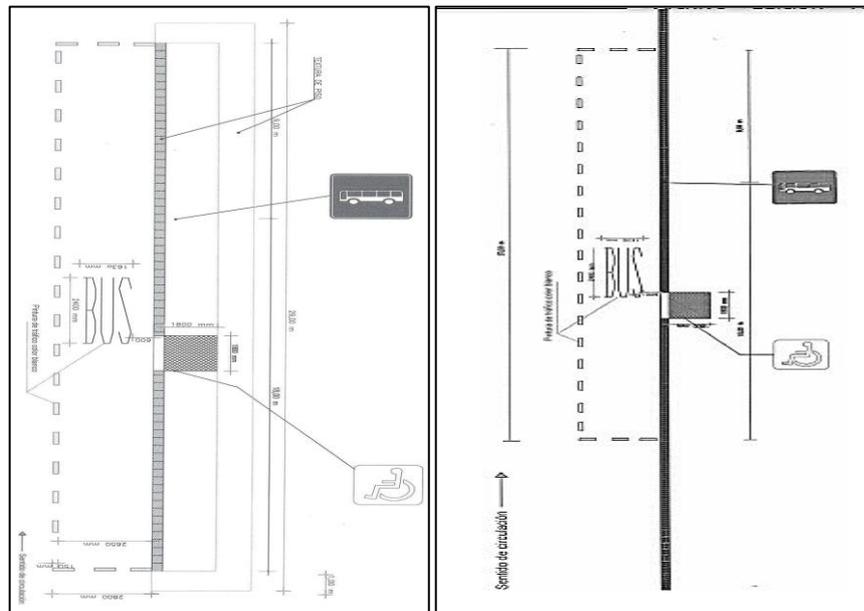
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2243:2016 Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Vías de circulación peatonal: Indica las dimensiones y características de construcción mínimas de las vías de circulación tanto pública como privada. Siempre deben estar despejadas y sin obstáculo que impida el traslado de una persona con discapacidad de un punto a otro (ver figura 3) (INEN, 2016).



**Figura 3:** Vía de circulación con rampas  
**Fuente:** INEN (2016).

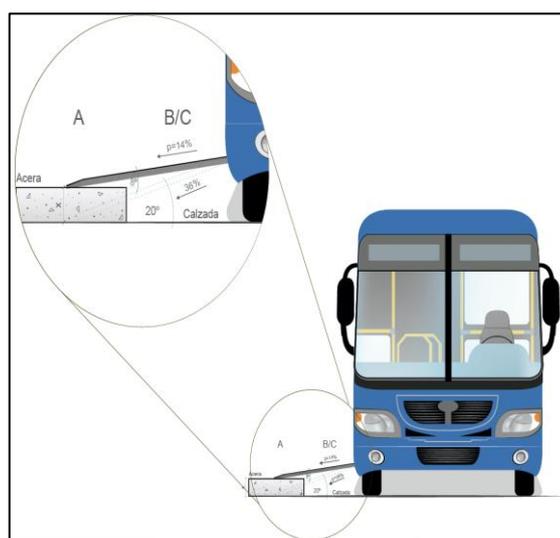
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2292:2010 Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico - Transporte: La norma indica los parámetros que deben cumplir el transporte y su entorno (andenes, paradas de buses, terminales terrestres) en apoyo a normas complementarias para que sean accesibles para personas con discapacidad

o movilidad reducida. Permitiendo la ubicación y trato preferencial al interior del transporte de las personas con discapacidad o movilidad reducida (ver figura 4) (INEN, 2010).



**Figura 4:** Parada de bus (izquierda) y andén (derecha)  
**Fuente:** INEN (2010).

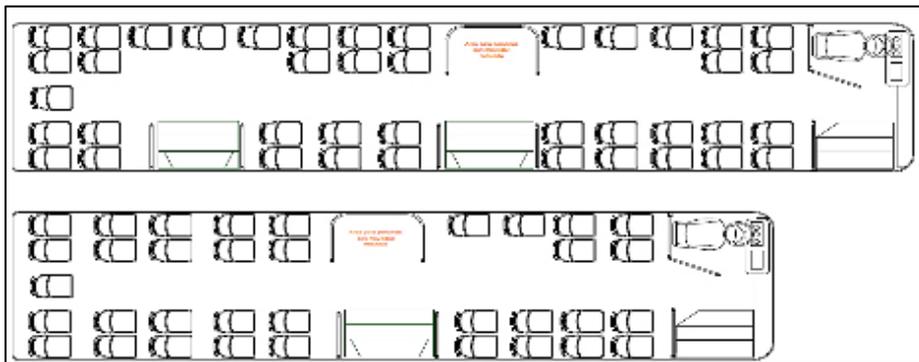
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2853:2014 Rampas para el ingreso y egreso de personas con movilidad reducida a vehículos para el transporte terrestre de pasajeros: Esta norma indica las bases técnicas para la adecuación de rampas a los medios de transporte terrestre de pasajeros. Estas rampas son mecanismos de apoyo para personas con discapacidad. Toma en cuenta la distancia y altura del andén respecto a la puerta del transporte (ver figura 5) (INEN, 2014).



**Figura 5:** Rampa de ingreso y egreso para bus  
**Fuente:** INE (2014).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2292:2017 Accesibilidad de las personas al medio físico: Terminales, estaciones y paradas de transporte; Requisitos: Indica los parámetros que deben cumplir las terminales, estaciones y paradas de transporte para el uso de todas las personas. Este conjunto de normas ayudan a verificar la presencia, ausencia, mala utilización, defecto o daño de los elementos que constituye la infraestructura (INEN, 2017).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2205:2010 Vehículos automotores - Bus urbano; Requisitos: Esta norma regula las disposiciones y parámetros para que un bus urbano funcione y circule por la ciudad con requisitos mínimos para su funcionamiento y que garantiza el bienestar y comodidad del usuario. Velar por el Bienestar del usuario como en aspectos de disposición de las entradas y su mecanismo de abertura, disposición o ubicación de los diferentes elementos al interior de la unidad de transporte pública urbano (ver figura 6) (INEN, 2010).



**Figura 6:** Esquema de distribución de elementos - bus  
**Fuente:** INEN (2010).

Norma Técnica Ecuatoriana CPE INEN 21-1:2015 Directrices para el desarrollo de normas sobre sistemas de transporte y necesidades de las personas con discapacidad y adultos mayores Parte 1: directrices básicas: Aplica regulaciones básicas y necesarias que garanticen la accesibilidad en el transporte y a lo largo del sistema vehicular de uso de la ciudadanía. Todos estos criterios en forma de recomendación son para elaborar métodos para la calidad en el transporte en su ámbito físico y cultural (Ver figura 7 y 8) (INEN, 2015).



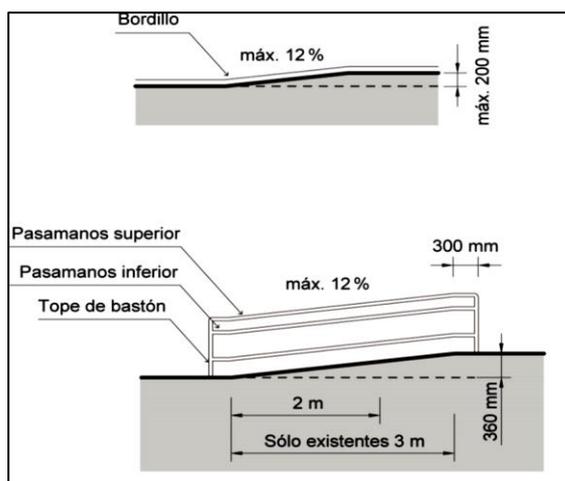
**Figura 7:** Disposición errónea de elementos  
**Fuente:** INEN (2015).



**Figura 8:** Adecuada plaza reservada para sillas de ruedas - bus  
**Fuente:** INEN (2015).

#### *2.2.4.3. Normas de alojamiento y restauración.*

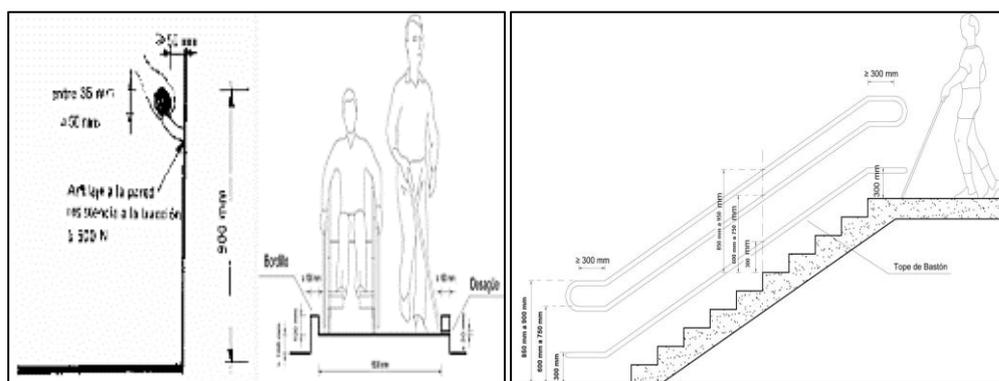
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2245:2000 Accesibilidad de las personas al medio físico; Rampas: Delimita los aspectos técnicos de rampas construidas o habilitadas en los espacios que correspondan a edificación arquitectónica y urbana, en algunos casos de acuerdo al requerimiento de seguridad y espacio ira acompañada de pasamanos (ver figura 9) (INEN, 2000).



**Figura 9:** Rampa de acceso a edificaciones e instalaciones  
**Fuente:** INEN (2000).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2309: 2001 Accesibilidad de las personas al medio físico; Espacios de Acceso a Puerta: Muestra las medidas o dimensiones que cumplirán las puertas en todas las edificaciones y sus características que ayuden al acceso a las personas con discapacidad (INEN, 2001).

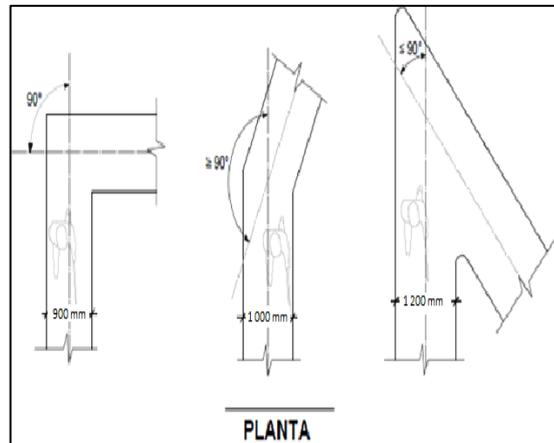
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 244:2000 Accesibilidad de las personas al medio físico; Edificios, agarradera bordillos y pasamanos. Requisitos: Indica que todos los edificios en su exterior como en su interior acaten la recomendación del diseño correcto de agarraderas, bordillos y pasamanos. Los 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 figura 10) (INEN, 2000).



**Figura 10:** Sujeción de agarradera, bordillo y pasamano  
**Fuente:** INEN (2000).

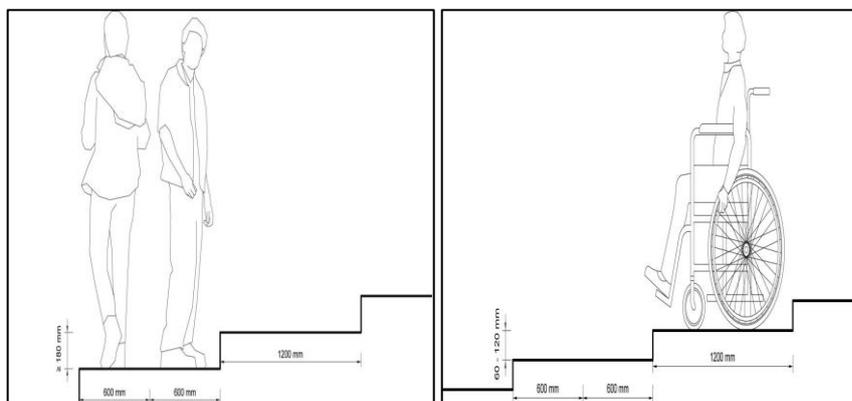
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2247:2016 Accesibilidad de las personas al medio físico; Corredores y Pasillos; Características Generales: Determina las medias en dimensiones y características que deben tener corredores y pasillos en las edificaciones. Estos son espacios o entornos de circulación. 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 circulación simultánea de dos sillas de ruedas o personas con andadores (ver figura 11) (INEN, 2016).



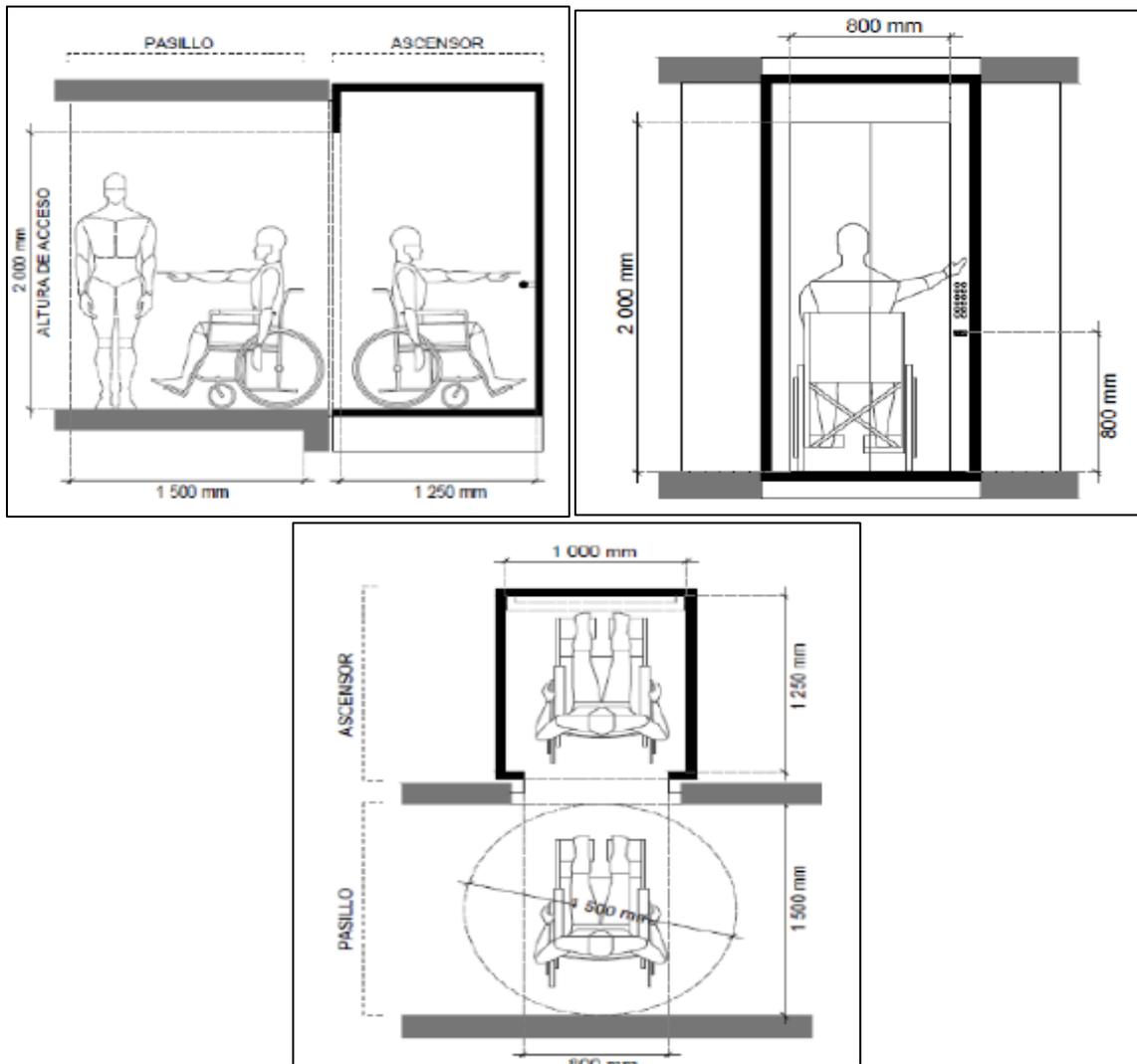
**Figura 11:** Ancho libre de corredores y pasillos  
**Fuente:** INEN (2016).

Norma Técnica Ecuatoriana NTEINEN 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 12) (INEN, 2016).



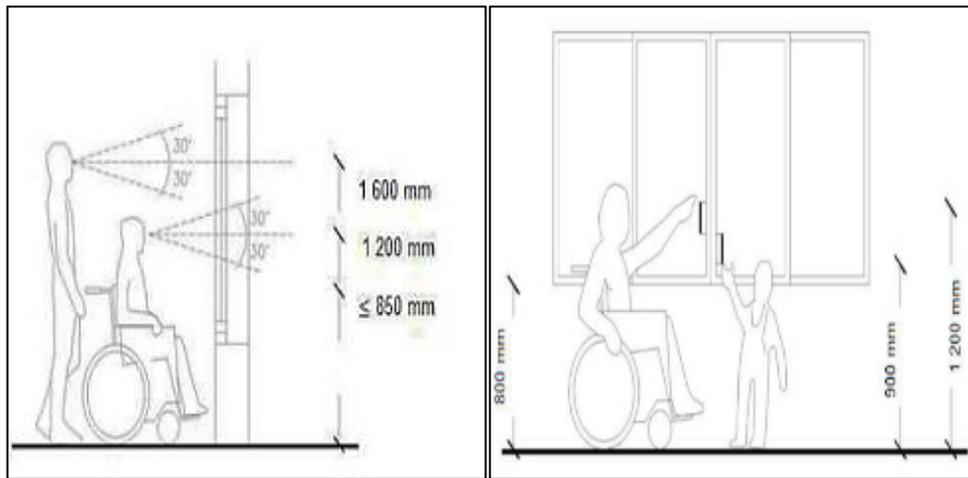
**Figura 12:** Escaleras para uso especial  
**Fuente:** INEN (2016).

Norma Técnica Ecuatoriana NTEINEN 3139:2018 Accesibilidad de las personas al medio físico; Circulaciones verticales; Ascensores: Deben primordial los criterios de deambulación libre sin obstáculos y con el tiempo de espera adecuado y el espacio para maniobra de personas con discapacidad o movimiento reducida. También regula la ubicación de los sistemas operativos del ascensor (panel de botones) (ver figura 13) (INEN, 2018).



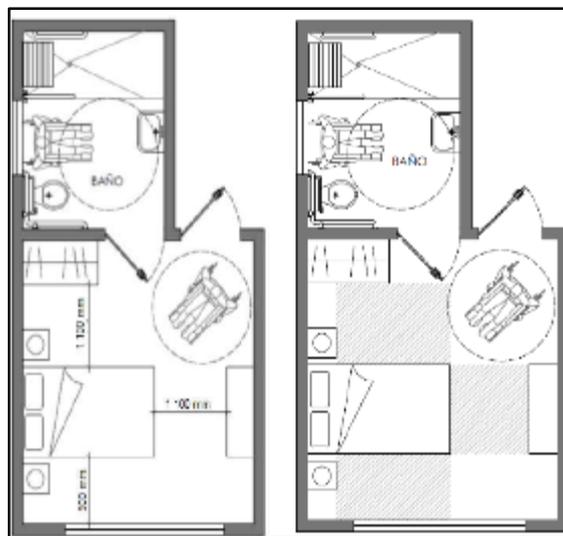
**Figura 13:** Área de cabina y disposición panel de botones  
**Fuente:** IENEN (2018).

Norma Técnica Ecuatoriana NTEINEN 3142:2018 Accesibilidad de las personas 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 14) (INEN, 2018).



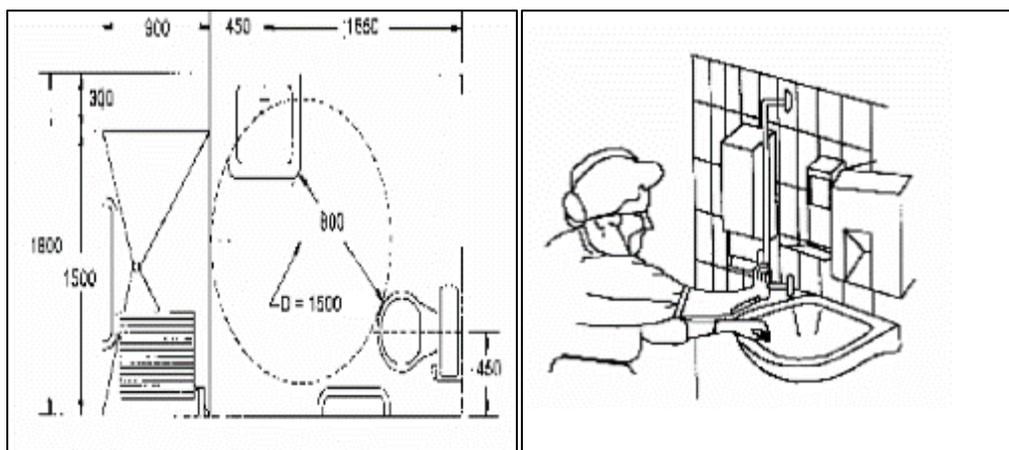
**Figura 14:** Altura a nivel visual y operativo de elementos  
**Fuente:** INEN (2018).

Norma Técnica Ecuatoriana NTEINEN 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 15) (p. 2 - 3).



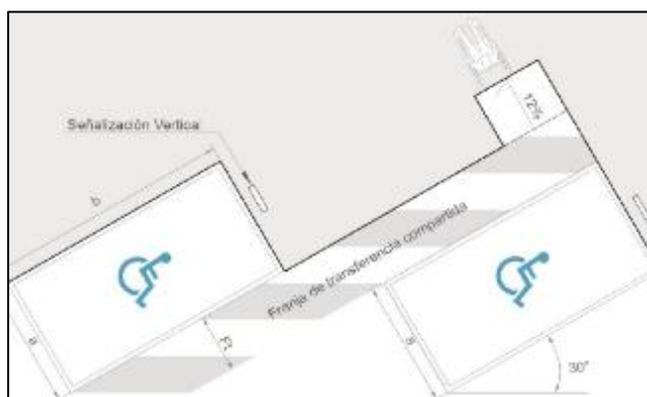
**Figura 15:** Habitación simple con su área de aproximación, distribución básica  
**Fuente:** INEN (2018).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2293:2001 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 16) (INEN, 2001).



**Figura 16:** Baño para persona con discapacidad física  
**Fuente:** INEN (2001).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2248:2016 Accesibilidad de las Personas al Medio Físico; Estacionamientos: Esta norma indica 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 17) (INEN, 2016).



**Figura 17:** Plazas de estacionamiento a 30°  
**Fuente:** INEN (2016).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2433:2008 Turismo; Servicio personalizado de información turística; Requisitos de competencias Laboral: Esta norma indica las capacidades y virtudes de los prestadores de servicio turístico. Capacidad y virtudes que ayudan a valorar el desempeño laboral de los prestadores de servicios. Las partes que se toman en cuenta son: conocimientos técnicos, actitud, competencia, habilidades y valores (INEN, 2008).

A continuación, se muestra normas de apoyo correspondiente al área de restauración extraídas de La Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física de España (PREDIF) una de las entidades sociales más importantes a nivel nacional e internacional con diversas publicaciones respecto al tema de accesibilidad para personas con discapacidad física.

La PREDIF en sus diversas publicaciones ha abarcado temas y espacios relacionados con la libertad de uso y acceso en base a criterios DALCO. Por ello, en esta se toma en cuenta la publicación titulada “Como hacer Restaurantes Accesibles: Para personas con movilidad reducida” como apoyo a la normativa ecuatoriana impartida por las normas INEN. A continuación se muestran las características de accesibilidad de los servicios de restauración.

Como debe ser el acceso: El acceso a la zona de estacionamiento o entrada principal del debe tener las características de un itinerario sin obstáculos y accesibles para todas las personas y personas en sillas de ruedas (ver figura 18) (PREDIF, s.f).

Cuando el itinerario muestra que el acceso del restaurante se encuentra al mismo nivel de la zona de estacionamiento. El itinerario no debe presentar gradas, escalones o desniveles no funcionales. Debe tener una superficie de pavimento antideslizante, rampas, ascensores o elevadores.



**Figura 18:** Acceso con rampas y escaleras con pasamanos a cada extremo

**Fuente:** PREDIF (s.f).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2301:2001 Accesibilidad de las personas con Discapacidad y Movilidad Reducida al Medio Físico; Pavimentos: Esta norma resalta las características que debe tener el pavimento de circulación peatonal pero también se lo puede implementar en áreas tanto de restaurantes como de alojamientos. Donde, el pavimento y piso debe ser antideslizante y presentar uniformidad en su superficie (INEN, 2001).

Adicionalmente, PREDIF (s.f) dice que el pavimento en restaurantes debe ser antideslizante en mojado y seco, de igual manera, debe ser homogéneo y sin imperfecciones a lo largo de la superficie entre las piezas de cerámica u otro material que compone el piso. Cuando el piso está recubierto por una alfombra esta debe ser de hilo corto y densidad alta para evitar el frenado brusco o inmovilidad de las personas en silla de ruedas (ver figura 19) (p.7).



**Figura 19:** Distribución de mobiliario en un restaurante  
**Fuente:** PREDIF (s.f).

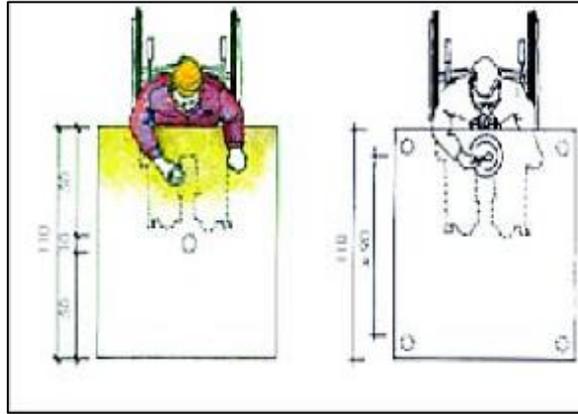
Distribución del Mobiliario: PREDIF (s.f) promulga que el itinerario debe disponer libre tránsito desde la entrada hasta las distintas zonas del establecimiento.

- La disposición del mobiliario debe permitir a la persona moverse entre el mobiliario. Para ello, la separación entre mobiliario será de 80 cm con una zona central para movimiento circular de una silla de ruedas con un giro de 150 cm.
- Pasillos de mínimo 120 cm para el tránsito o movimiento de los meseros desde las mesas hacia la cocina y viceversa.
- Elementos como biombos, mesas y sillas auxiliares, refrigeradores, elementos ornamentales no deben obstaculizar la deambulación de una persona en sillas de ruedas. Además, elementos como guardarropas, armarios, extintores deben estar empotrados en las paredes sin obstaculizar los itinerarios de desplazamiento (p.7).

Características de las mesas y sillas: PREDFI (s.f) menciona que el ancho de la mesa debe ser de 80 cm, altura libre de 70 cm y un fondo sin obstáculos de 60 cm. Sin soportes inferiores transversales que impidan la aproximación de la persona en silla de ruedas.

Así mismo, la mesa tendrá un altura de 75 a 80 cm en relación y disposición del suelo. También las sillas tendrán un respaldo con las dimensiones de 42 a 45 cm de altura. También se opta por tener distintos tipos de sillas con o sin apoyabrazos, a su vez, con asientos comprendidos entre 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 50 % de las mesas y sillas deben ser movibles. Finalmente, tener troncos para niños, dos por cada 50 lugares de capacidad (ver figura 20 y 21) (p.7).



**Figura 20:** Mesas con aproximación de una persona en silla de ruedas

**Fuente:** PREDIF (s.f).



**Figura 21:** Mesas de pata central con aproximación de una persona en silla de ruedas

**Fuente:** PREDIF (s.f).

Barra del bar y Cafetería: PREDIF (s.f) dice que la barra del bar, cafetería o restaurante preferiblemente debe ser de doble altura que permita la aproximación de una persona en silla de ruedas para su atención y para personas de baja estatura (ver figura 22).

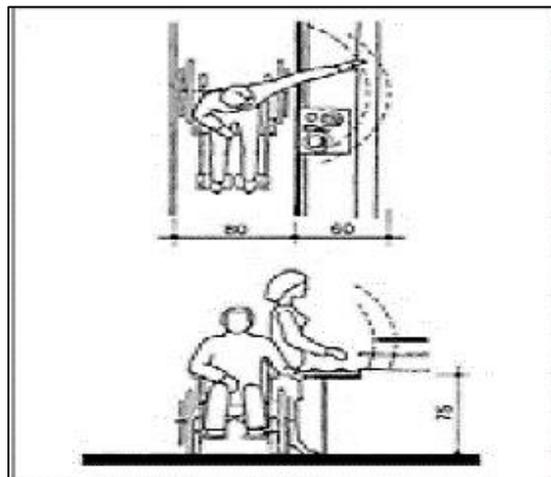
- El ancho de la barra de doble altura será de 90 cm y con un fondo de aproximación de 60 cm, mayor o igual, complementada con una altura de al menos 70 cm.
- La altura total de la barra de doble altura debe ser de 75 a 80 cm.
- Es preferible tener sillas o butacas adaptativas a personas con discapacidad física (p.8).



**Figura 22:** Barra adaptativa para personas en silla de ruedas  
**Fuente:** PREDIF (s.f).

Barra buffet de autoservicios: PREDIF (s.f) explica que son barras de autoservicio utilizadas directamente por las personas para solicitar o retirar algún alimento (ver figura 23).

- La altura de las barras de buffet debe ser de 75 a 80 cm y que permita la aproximación de manera frontal y lateral hacia ella. En consecuencia, la parte inferior tendrá una altura de 70 cm con un fondo libre de 60 cm como dimensión mínima
- La barra tendrá 80 cm de ancho libre a lo largo de la barra permitiendo la circulación y movilidad de una persona en sillas de ruedas o una persona con movimiento reducido
- El alcance lateral desde la posición de la persona en silla de ruedas hasta la bandeja debe ser de 60 cm ningún plato o bandeja debe estar alejado más allá de este límite (p.8).



**Figura 23:** Barra de autoservicio con aproximación  
**Fuente:** PREDIF (s.f).

El trato al cliente: Así mismo, PREDIF (s.f) promulga que la atención a un cliente esta desligada de las características o su capacidad. La atención a personas con discapacidad es deficiente por la poca capacitación del personal y por la poca frecuencia de atender a estas personas. Los criterios a seguir son:

- Diversidad: Entender y respetar la diversidad de condiciones que presenta un cliente. Todas las personas presentan necesidades diferentes y de mayor o menor requerimiento.
- Autonomía: La persona con discapacidad debe tener autonomía para moverse.
- 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 discapacitadas, lo cual, puede producir exclusión de estas personas (p.11).

La aplicación de todas las normas mencionadas son herramientas para garantizar la accesibilidad a personas con discapacidad física a estos entornos.

## III. METODOLOGÍA

### 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

#### 3.1.1. Enfoque.

La investigación en accesibilidad es de causa social. Se centraliza en un fenómeno que tiene impactos en el desarrollo de diversas actividades o aspectos relacionados a ella. Además, es de carácter cualitativa debido a que se busca entender el fenómeno social a estudiar. Se estudia el porqué del fenómeno de acuerdo a opiniones, vivencias y experiencias por medio del análisis de encuestas, entrevistas y observación directa del entorno a ser estudiado (Quecedo y Castaña, 2002).

Se reafirma que la selección de 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, 2010).

Por otra parte, Blaxter (como se cita en Niño Rojas 2011) enuncia que 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.

Además, la investigación cualitativa es oportuna en este estudio debido a que se indaga experiencias, opiniones, ideas o historias de vida y las barreras que experimentan las personas con discapacidad física en los servicios turísticos. Así mismo, para este tipo de investigación se pueden usar técnicas como observación, entrevistas, diarios, relatos biográficos y en muchos casos encuestas todo depende del investigador (p.30-31).

Esta investigación es cualitativa en base a los antecedentes recopilados y literatura adicional donde muestra que el estudio del turismo y en especial temas relacionados con la accesibilidad es de causa social. Además, el conocimiento sobre accesibilidad turística y la atención en los servicios turísticos requieren saber cómo se siente la persona en su vida cotidiana y en los servicios turísticos.

### 3.1.2. Tipo de Investigación.

- Investigación Bibliográfica: Es la exploración de literatura 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).

Primeramente, se realizó una búsqueda en fuentes bibliográficas confiables sobre terminología a ser usada en la investigación y los conceptos principales sobre la investigación. Posteriormente, se realiza la conceptualización teórica y práctica de las variables para obtener indicadores e instrumentos. Este proceso ayuda a la recolección de la información necesaria para la descripción del fenómeno estudiado.

- Investigación de Campo: Es acceder progresivamente a la información primaria que es fundamental para todo estudio. Es la forma de conocer un espacio por ejemplo: una escuela, institución o un grupo de personas para la observación y posteriormente la recolección de información para entender lo investigado (Monje, 2011).

A continuación, se recopiló información de los sujetos de estudio para conocer su situación y necesidades en sus vidas y en el uso de servicios turísticos. Tarea realizada por medio de encuestas. Simultáneamente, se realiza una observación de campo a los servicios turísticos. Observación por medio de fichas técnicas para evaluar y conocer su accesibilidad. Fichas técnicas de elaboración propia en base a norma INEN y a normas internacionales.

- Investigación Descriptiva: Es puntualizar rasgos de un grupo de estudio o fenómeno a través de lo observado y de la información recolectada. Posteriormente, se determinan las características del fenómeno investigado y descripción del mismo (Lafuente, 2008).

Consecuentemente, la descripción de las variables investigadas es mediante el tratamiento de la información en software estadístico (SPSS - herramienta). Esto facilita conocer las características de los actores involucrados y comprender su significado. Finalmente, se realiza la descripción del fenómeno estudiado para llegar a las conclusiones finales y así sustentar la idea a defender

### 3.1.3. Idea a Defender.

“El conocimiento en accesibilidad turística mejora la atención en los servicios turísticos para personas con discapacidad física en la ciudad de Tulcán en el año 2019”.

### 3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente: Accesibilidad turística para personas con discapacidad física

Concepto: Es la adecuación y el libre acceso al entorno, producto y servicio turístico para el disfrute de personas con discapacidad física y garantizar un turismo para todos.

Objetivo: Identificar las necesidades de las personas con discapacidad física frente a la atención en servicios turísticos.

**Tabla 8**

*Operacionalización de variable Independiente - encuesta*

Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento	Fuente
Socio - cultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genero</li> <li>• Edad</li> <li>• Trabaja</li> <li>• Conocimiento</li> <li>• Discriminación</li> <li>• Atención y trato</li> <li>• Responsabilidad social (autoridades)</li> <li>• Apoyo</li> <li>• Percepción de servicios</li> <li>Barreras</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario	Personas con discapacidad física
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Medios Informativos</li> <li>• Personal capacitado.</li> <li>• Normativa</li> <li>• Libertad (DALCO)</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Seguridad</li> </ul>	Encuesta	Cuestionario	Personas con discapacidad física

Variable dependiente: Atención en servicios turísticos

Concepto: Es el conjunto de actividades, elementos, prestaciones y asistencia que ayuda a la contratación, consumo y estancia del cliente. Que incorpora implícitamente la calidad en ellos y que complementa la imagen y desarrollo de un destino accesible.

Objetivo: Evaluar los servicios turísticos en su infraestructura, entorno, equipamiento y espacio para una adecuada accesibilidad turística para personas con discapacidad física.

**Tabla 9**  
Operacionalización de variable dependiente - fichas

Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento	Fuente
Transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de accesibilidad</li> <li>• Sistema en accesibilidad</li> <li>• Señalización</li> <li>• Símbolo gráfico</li> <li>• Vías de circulación</li> <li>• Entorno de transporte.</li> <li>• Rampas de ingreso y egreso.</li> <li>• Terminales, estaciones y paradas.</li> <li>• Atención: competencia laboral.</li> <li>• Interior del transporte.</li> <li>• Pavimento</li> </ul>	Observación directa	Ficha técnica	Prestadores de servicio
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>• Acceso de puertas</li> <li>• Agarraderas, bordillos, pasamanos.</li> <li>• Corredores y pasillos</li> <li>• Escaleras</li> <li>• Ascensores</li> <li>• Requisitos de ventanas</li> <li>• Habitaciones</li> <li>• Áreas higiénicas sanitarias</li> <li>• Estacionamientos</li> <li>• Atención competencia laboral.</li> <li>• Pavimento</li> </ul>	Observación directa	Ficha técnica	Prestadores de servicio
Restaurantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en accesibilidad</li> <li>• Sistema de gestión de 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>• Ascensores</li> <li>• Requisitos de ventanas</li> </ul>	Observación directa	Ficha técnica	Prestadores de Servicios

- 
- Áreas higiénicas sanitarias
  - Estacionamientos
  - Atención competencia laboral.
  - Pavimento
  - Distribución mobiliario
  - Mesas y sillas
  - Barra de bar y cafetería
  - Barra buffet
  - Carta o menú
- 

### 3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

#### 3.4.1. Análisis Estadístico

##### 3.4.1.1. Método no experimental.

Hernández (2010) explica que la investigación no experimental la manipulación de las variables que entran en juego no son controladas de manera intencionada por el investigador. Por ello, la investigación no experimental no produce ni manifiesta ningún entorno o escenario sino que observa de manera directa las ocurrencias que sucede en un entorno natural sin alteraciones. En lo no experimental la variable independiente esta libre para que siga su curso de acción sin manipularla en ningún momento. Solo se observa lo que sucede y las situaciones existentes.

En la investigación los sujetos de estudio son: Personas con discapacidad física ubicados en la asociación ASODICA y en la ciudad de Tulcán. Además, se investigara la accesibilidad en infraestructura y atención que prestan los servicios turísticos. Esto según el catastro del Ministerio de Turismo 2018 - 2019 en las categorías de alojamiento y restauración. Además, la información brindada por las cooperativas de buses urbanos de la ciudad respecto a transporte.

En resumen, es no experimental por que se realiza una descripción por medio de la observación directa y análisis de los servicios turísticos en interacción con las personas con discapacidad física sin ninguna manipulación de variables ni generación de escenarios pre-establecidos (p.149).

##### 3.4.1.2. No probabilístico.

Hernández (2010) señala que la investigación cualitativa, el tamaño de la muestra no es importante desde un punto de vista probabilística debido que la información recolectada no se

generalizara a una población más grande sino a un grupo determinado de sujetos. Sujetos que comparten características similares, eso busca lo no probabilístico.

La muestra está definida por criterios del investigador y donde los actores que intervienen en el estudio son seleccionados según la opinión y facilidades técnicas y económicas del investigador o de la apertura del sujeto de estudio para ser investigado.

Por otra parte, el indagar en profundidad en el sujeto de estudio es para conocer cómo se sienten o piensa, a su vez, comprender como se desenvuelve el fenómeno de estudio y responder las preguntas de investigación.

Así mismo, la investigación no probabilística se basa en tres rasgos fundamentales para elegir la muestra. Recordemos que el tamaño de la muestra no es importante en los estudios cualitativos. Al contrario, se busca la profundidad en la indagación y responder las preguntas de investigación con calidad en la información más que en cantidad de encuestados. Para este cometido interviene tres factores:

- Capacidad operativa de manejo de un número realista de casos con respecto con los recursos que se dispone.
- El número de casos que nos permitan entender el fenómeno y responder las preguntas de investigación.
- Y si la recolección de información lleva tiempo o no y si son accesibles o no.

Es frecuente que en investigación cualitativa manejar grupos pequeños por la complejidad de la recolección de información es preferible por la característica del estudio. Además, porque los individuos que conforman la muestra se encuentran más dispersos en el universo y su búsqueda es de mayor dificultad para el investigador, es por ser casos no típicos respecto a la población general. En ocasiones se puede recurrir a la recolección de información de una muestra grande de 200 a 300 casos, se puede hacer, pero en la práctica es inmanejable debido al tiempo que toma y al número de personas que se requiere para analizar la información y en ocasiones la muestra establecida puede variar y modificarse según la repetición de la información recopilada (p.394).

Esta investigación es de carácter no probabilístico debido que busca profundizar en el significado del fenómeno y no en la generalización en aspectos de probabilidad. También porque el estudio está dirigido por uno o varios propósitos que influyen en la selección de la muestra y depende de la característica de la misma investigación, la cual, es dirigida a un grupo

particular y no a una población más grande. Los resultados solo servirán para estudios que tengan las mismas o similares características que la presente investigación.

#### *3.4.1.3 Técnicas de investigación.*

##### *3.4.1.3.1. Muestra de casos – tipo.*

Se utiliza este método debido a que se busca detallar y otorgar calidad a la información y no se enfoca en la cantidad de la muestra ni la estandarización. Como señala Hernández (2010) este método se aplica a sujetos de estudio específicos y no está dirigido para estandarizar hacia toda la población. Sujetos delineados bajo ciertos factores que intervienen para seleccionar el número de casos a ser manejados o estudiados.

Además, la accesibilidad turística es fenomenológica, es decir, busca analizar los valores, ritos, opiniones, significados de un grupo social determinado desde su perspectiva. Donde se enfatiza el análisis de los patrones en comportamiento, adaptabilidad, socialización y relación entre las necesidades de personas con discapacidad física y la interacción en los servicios turísticos.

Por otra parte, en esta investigación se utilizara el muestreo homogéneo que garantiza que la selección de las unidades de la muestra comparta un mismo perfil o características que los hacen similares. En este caso personas con discapacidad física y tratar el tema de investigación dentro de ese grupo social (p.397-398).

##### *3.4.1.4. Recolección de información.*

Se realizará a través de encuestas a las personas con discapacidad física según la operacionalización de variables y fichas de observación a los servicios turísticos. Además, la elaboración de las encuestas está en base a documentación recabada a lo largo de la investigación y el cuerpo teórico de la misma. Por otra parte, encuestas dirigidas a personas en la Asociación de Discapitados del Carchi (ASODICA) y personas particulares en la ciudad de Tulcán.

Para la parte de la evaluación de la accesibilidad en los servicios turísticos (restaurantes, alojamiento y transporte público interurbano), se realizó en base a normativas del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), el cual, regula estos ámbitos que se incorporan en esta investigación. Además, se tomó aportes en materia de accesibilidad para personas con discapacidad física de la Plataforma Representativa Estatal de Discapitados Físicos (PREDIF) de España.

Para ello, se enuncian los parámetros a ser utilizados y el cumplimiento en accesibilidad va acorde al cumplimiento de cada condición que presentan los servicios en base a cada norma INEN expuesta en el marco teórico y en las fichas de observación. Parámetros que va del 50 al 100 por ciento de accesibilidad, cifra que se obtendrá mediante observación y verificación con las fichas mencionadas y si cumple o no los parámetros de accesibilidad. Los parámetros utilizados en los servicios turísticos son:

- Accesible (a): Cumple en totalidad las normativas y parámetros de accesibilidad para cubrir las necesidades de la 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 accesible, pero sin gran inconveniente en cubrir las necesidades de la 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 la personas con discapacidad con un porcentaje inferior al 50 por ciento de accesibilidad.

Otros parámetros utilizados son:

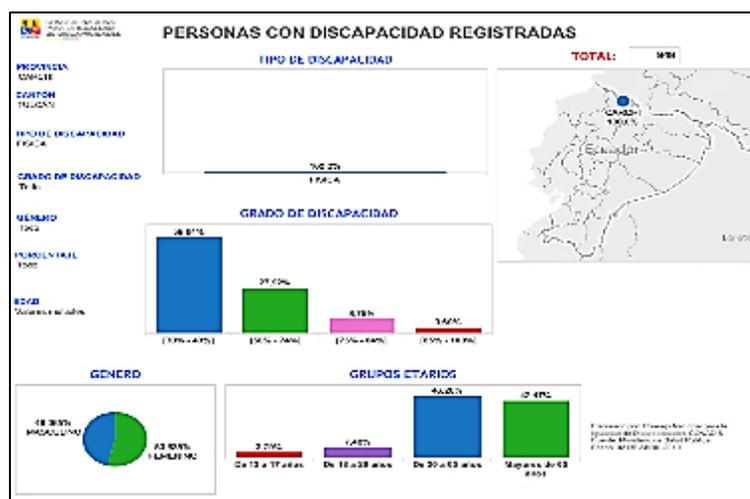
- Excelente: Satisface el 100 por ciento de las necesidades de las personas con discapacidad física en los servicios turísticos.
- Buena: Satisface el 75 por ciento de las necesidades de las personas con discapacidad física en los servicios turísticos.
- Regular: Las condiciones que presenta el servicio 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.

#### *3.4.1.5. Selección de muestra.*

Los resultados mediante estadística del CONADIS en discapacidad física en la provincia del Carchi en el cantón Tulcán. Muestra que hay 949 personas con discapacidad en el cantón Tulcán entre los grupos etarios de 13 a 65 años y más (CONADIS, 2019). De acuerdo al GAD's de Tulcán (2015) en el PODT del cantón Tulcán el 88,66% de la población está concentrada en la cabecera cantonal dando como resultado 841 personas con discapacidad física en el área urbana. Quienes brindaran información clara según su experiencia e interacción en la sociedad (p.64).

La cifra mencionada de 841 personas será el objeto de la muestra por medio de caso – tipos, eligiendo de 25 a 65 casos como muestra manejable. Muestra en base al criterio de Daymon (como se citó en Hernández, 2010) que la muestra cualitativa no se la debe mirar hacia la representación de una población o gran estandarización sino desde la comprensión amplia de un fenómeno partiendo de 10 hasta 100 casos aproximadamente (p. 395). Por ello, la cantidad de casos elegidos son 65 en esta investigación.

Por otra parte, a modo de comparación entre el muestreo casos-tipos con el muestreo aleatoria simple se refleja un número similar de personas a ser encuestadas. Esta comparación es de apoyo para dilucidar dudas respecto a la muestra. Aunque, este último método es cuantitativo se lo utilizo solamente como aclaratoria. Tomando en cuenta que la muestra es particularmente específica y muy dispersa en el universo, a su vez, es un poco difícil llegar a ella. Por ende, también se modificaron algunos parámetros en la formula como una consideración a la dificultad y lo no típico de las características de la muestra (ver figura 24).



**Figura 24:** Personas con discapacidad física registradas  
**Fuente:** CONADIS (2019).

#### 3.4.1.5.1. *Calculo de muestra para personas con discapacidad física.*

Se utiliza la fórmula de cálculo de muestra finita como comparación. Según Aguilar (2005) se utiliza cuando se conoce el número de sujetos que integra una población determinada a ser estudiada y cuando la variable principal es cualitativa en este caso “accesibilidad turística” y conjuntamente con el método de casos – tipos, mencionado en páginas anteriores, se obtuvo la muestra para esta investigación (p.5).

$$n = \frac{z^2 * P * Q * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Simbología:

n= Muestra Poblacional

Z= Nivel de Probabilidad

P= Probabilidad de Éxito

Q= Probabilidad de Éxito

N= Población 841

e2= Nivel de error (0.1)

$$n = \frac{1.65^2 * 0.5 * 0.5 * 841}{0.1^2 (841 - 1) + 1.65^2 * 0.5 * 0.5} = 63 \text{ personas}$$

Las 65 personas serán encuestadas como número cerrado para disminuir el error muestral. Este número coincide con el parámetro del muestreo *casos-tipos*. Esta fórmula solamente fue como punto de comparación y para simular en el caso que fuera una investigación cuantitativa.

#### 3.4.1.5.2. Muestreo de servicios turísticos.

Según el MINTUR los establecimientos para ser observados dentro de los servicios turísticos de alojamiento y restauración suman 41 establecimientos en la ciudad de Tulcán. Veinte son establecimientos de alojamientos y veintiuno son establecimientos de restauración. Este registro se encuentra actualizado en el catastro de establecimientos turísticos 2018 - 2019.

Por otra parte, se toma en cuenta la información brindada por las cooperativas de transporte de buses, cooperativa de buses Frontera Norte y cooperativa de transporte 11 de Abril. Cada cooperativa brindara la apertura de sus unidades para ser observadas y evaluar el nivel de accesibilidad y cultura hacia las personas con discapacidad física mediante de fichas técnicas. En totalidad son 42 unidades de transporte de buses urbanos (Ver Tabla 10).

**Tabla 10***Servicios turísticos de la ciudad de Tulcán 2019*

Alojamiento	Restauración	Transporte Buses Urbanos
Flor de los andes	Oulala	
palacio imperial	Café Tulcán	
Lumar	La casa nuestra	
Comfort	Casa china	
torres de oro	San Francisco	
Sara Espíndola	Kroky broaster chicken #1	
Park	Broster House	
Saenz	Bocatto's	
Las acacias	Comida típica Mamá Rosita	Cooperativa de Transporte Urbano de Pasajeros "11 de Abril"
Los Alpes	Rico Fried Chicken	
Junín	Juane's	
Alejandra	Tradición del sabor	Cooperativa de Transporte Urbano de Pasajeros "Frontera Norte"
Karina	Cevichería cuatro ases #1	
Machado	Cebiches de la Rumiñahui	
Royal plaza	Kroky Broaster Chicken #2	
Quito	La paradeta de marta	
Bella Venecia	Chifa Fortuna'z	
Mí madrigal	Cevichería cuatro ases #2	
Casanova	Danubio	
San Andrés	Sal y canela	
	Lumar	
20 Establecimientos	21 Establecimientos	2 Cooperativa - 42 Unidades

**Nota:** Elaboración propia en base a Catastro Cantón Tulcán 2018 – 2019.

De los cuales, una cooperativa de buses y un establecimiento no permitió recolectar la información por diferencias de criterio.

Por otra parte, la inclusión del servicio de taxis en la investigación no fue considerado por cuestiones operativas y el gran número de unidades (más de 150 taxis aproximadamente). Además, no se lo considero por ser un servicio individual y el direccionamiento de esta investigación está dirigida a los servicios de uso masivo. Servicios donde se requiere de mayor intervención e investigación. Particularmente, porque en estos entornos masivos se refleja con mayor magnitud condiciones de inaccesibilidad para personas con discapacidad física. Así mismo, la amplitud de la investigación realizada en esta ocasión requirió una delimitación del campo de acción.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

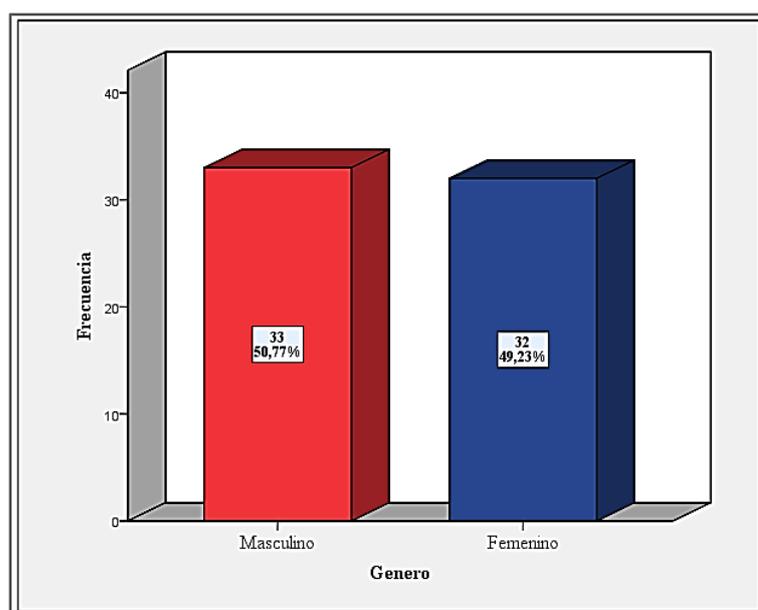
### 4.1. RESULTADOS

#### 4.1.1. Análisis de Encuestas.

Para identificar las necesidades reales de las personas con discapacidad física en los servicios turísticos en la ciudad de Tulcán se realizó una investigación de campo mediante la aplicación de encuestas a este colectivo. Esta herramienta arrojó información que fue tratada por medio de SPSS para generar y analizar lo recolectado.

**Tabla 11**  
*Género*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	33	50,8
Femenino	32	49,2
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

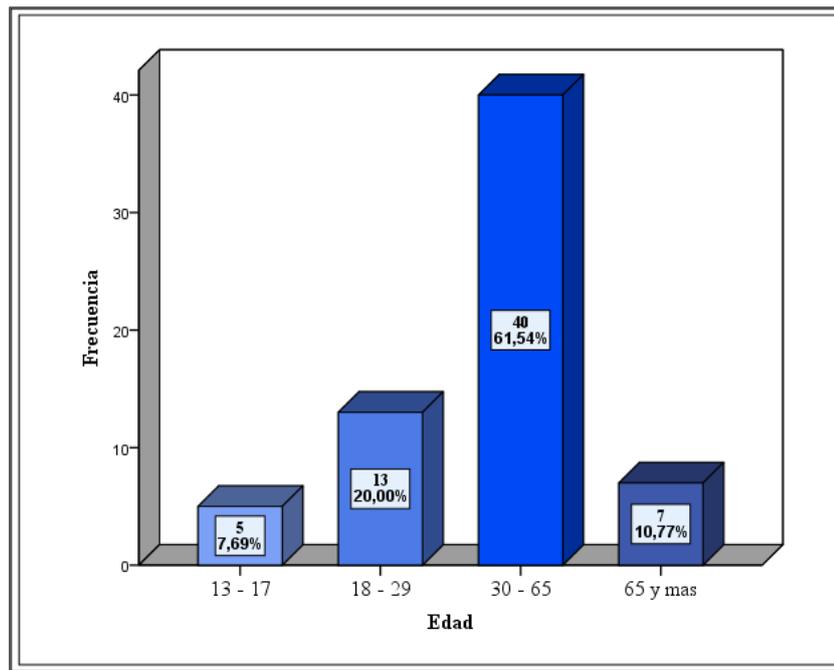


**Figura 25:** Género

Se muestra claramente que la cantidad o porcentaje de personas con discapacidad física en ambos géneros es homogénea de acuerdo a las encuestas. Esto ayuda a tener un panorama similar y equilibrado como cada género interpreta o percibe las necesidades que ellos tienen en cada actividad o servicio en la ciudad.

**Tabla 12**  
*Edad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
13-17	5	7,7
18-29	13	20
30-65	40	61,5
65 y mas	7	10,8
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

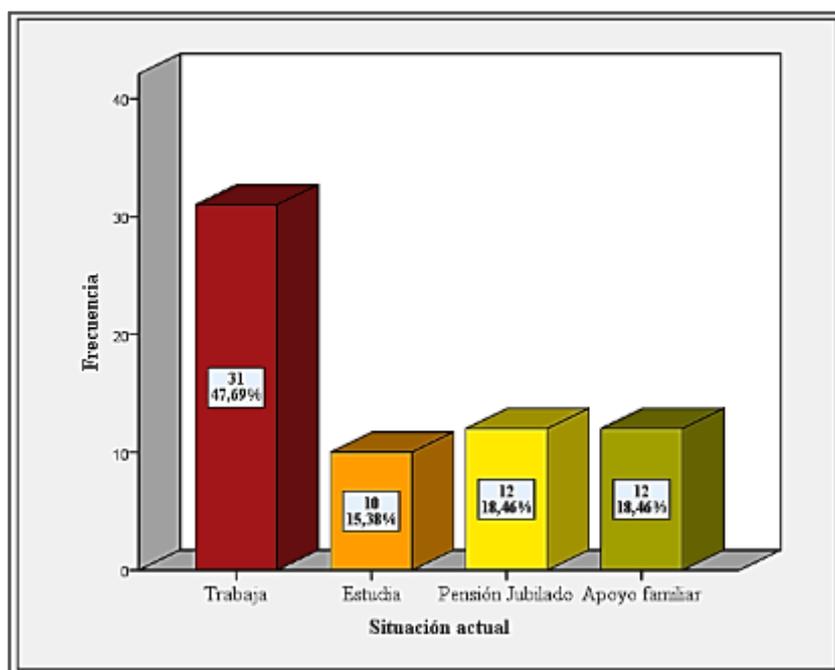


**Figura 26: Edad**

Las edades de las personas evidencian que un grupo en particular tiene más tendencia a presentar algún tipo de discapacidad de acuerdo a lo recolectado. En este caso las edades que presentan una mayor cantidad de individuos con discapacidad están situados entre 30 a 65 años con el 61, 54 %, similar, a los grupos etarios del CONADIS. Sin embargo, se pudo apreciar que las personas relativamente jóvenes son propensas a tener algún tipo de discapacidad por motivo de accidentes o alguna patología que evoluciono hasta convertirse en una condición de discapacidad.

**Tabla 13**  
*Situación actual*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Trabaja	31	47,7
Estudia	10	15,4
Pensión jubilación	12	18,5
Apoyo familiar	12	18,5
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>



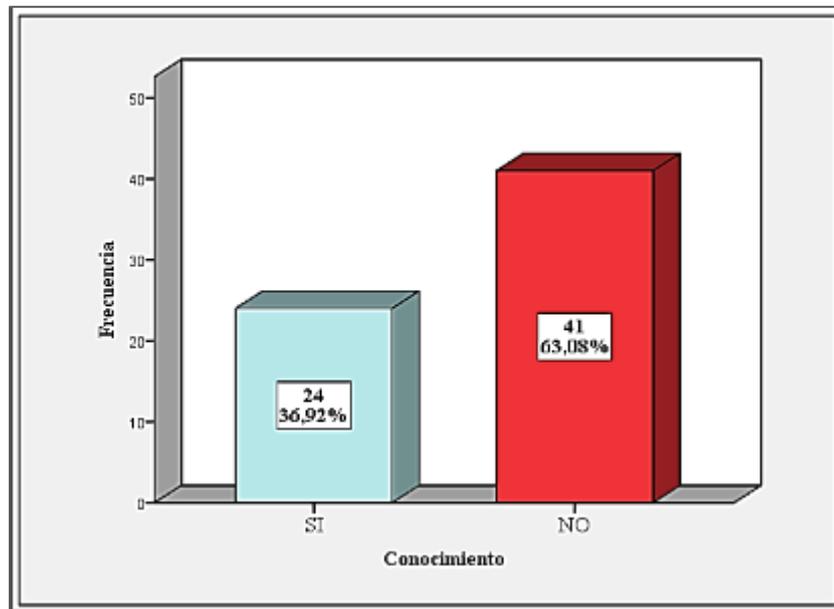
**Figura 27:** Situación actual

La situación actual de las personas con discapacidad física en la ciudad de Tulcán refleja que menos del 47,59 % tiene un trabajo, ya sea, particular, público o privado según la muestra seleccionada. Así mismo, menos de la mitad de los individuos posee un ingreso o soporte para su cotidianidad, no siempre con ingresos estables. Y que el resto es apoyado por pensión jubilar o el apoyo familiar. Es decir, que la accesibilidad para todos ellos radica en la facilidad de movilizarse por la obligación de trasladarse a sus diferentes destinos de trabajo, estudio, en caso de emergencias o encuentro interpersonal. Los servicios deben estar predispuestos para el uso libre y seguro.

**Tabla 14**

*Conocimiento en accesibilidad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	24	36,9
NO	41	63,1
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

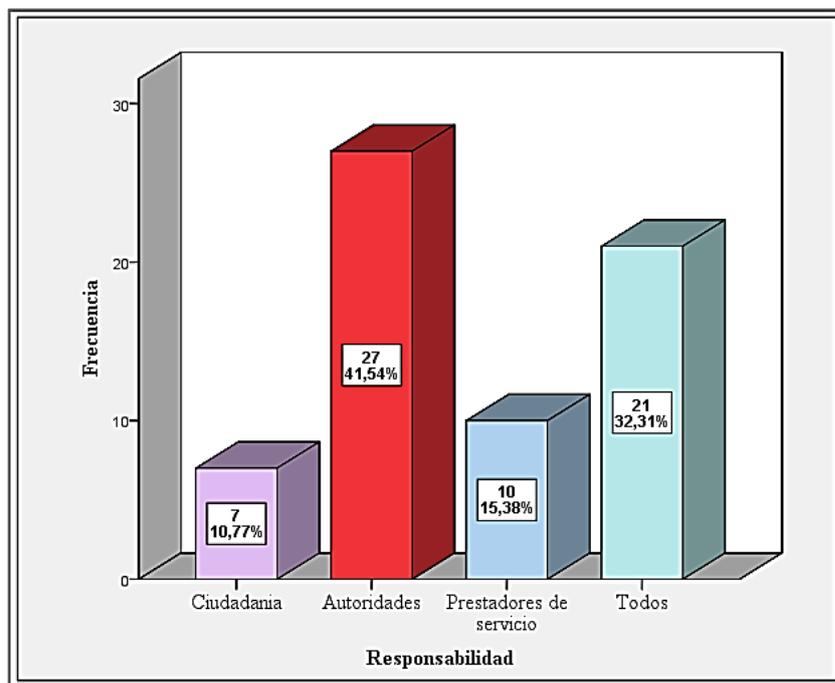


**Figura 28:** Conocimiento

Según lo evidenciado el conocimiento en las personas en referencia a accesibilidad en los servicios turísticos. La mayor parte no tiene un conocimiento pleno sobre este tema con el 63,08 %. Por otra parte, las personas que respondieron SI, mostraron un poco de duda en su respuesta, por ende, se evidencio que las personas en general tienen un reducido o nulo conocimiento sobre el tema que les atañe.

**Tabla 15**  
*Responsabilidad en accesibilidad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ciudadanía	7	10,8
Autoridades	27	41,5
Prestadores de servicio	10	15,4
Todos	21	32,3
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>



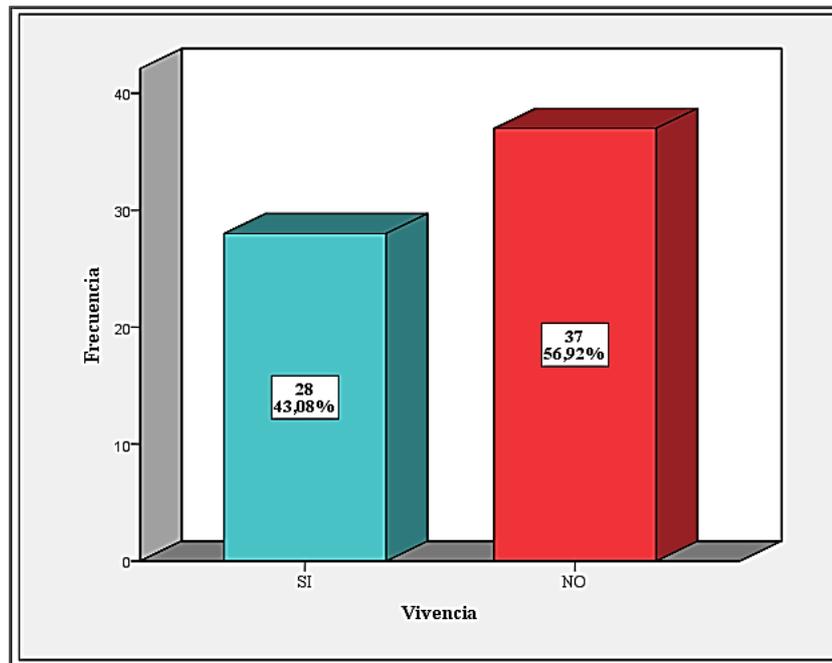
**Figura 29:** Responsabilidad en accesibilidad.

Las personas sienten que la responsabilidad por promover la accesibilidad desde su parte conceptual a una práctica continua es consecuencia de la poca importancia que dan las autoridades con el 41,54 % sobre este tema y por consiguiente afecta a toda la población de personas con discapacidad. Así mismo, otra parte importante esboza que la responsabilidad para que los servicios sean accesibles radica en la responsabilidad de todas las personas que conforman la ciudad de Tulcán, es decir, la ciudadanía, autoridades y prestadores de servicio con el 32,31 %.

**Tabla 16**

*Vivencia en accesibilidad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	28	43,1
NO	37	56,9
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

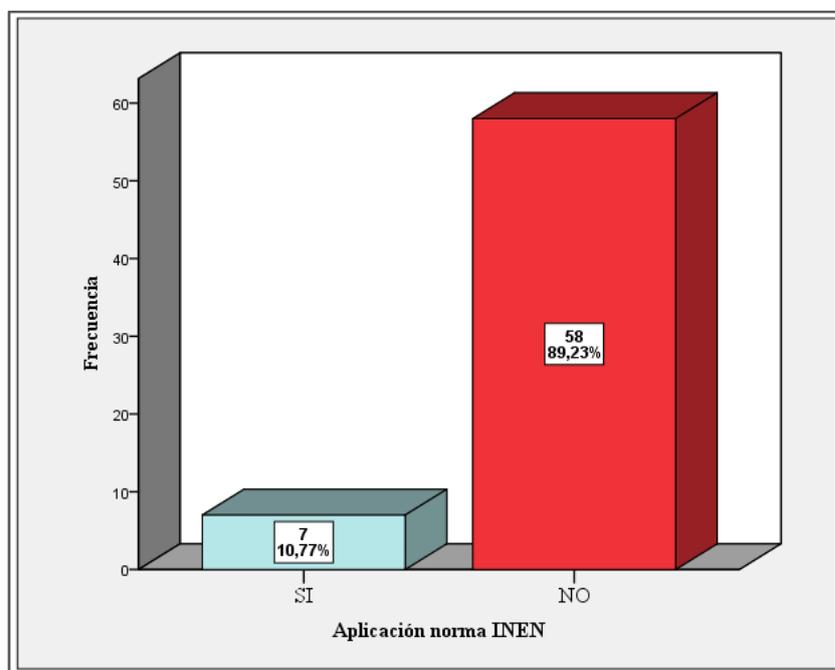


**Figura 30:** Vivencia en accesibilidad.

Hay una diferencia leve entre las personas que experimentaron en algún momento de su vida accesibilidad y las que no. En consecuencia, las personas con discapacidad física han experimentado una accesibilidad parcial en los servicios del 45 %. Servicios que muchas veces no cumplen correctamente aspectos físicos o culturales en atención a personas con discapacidad física.

**Tabla 17**  
*Aplicación normas INEN*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	7	10,8
NO	58	89,2
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

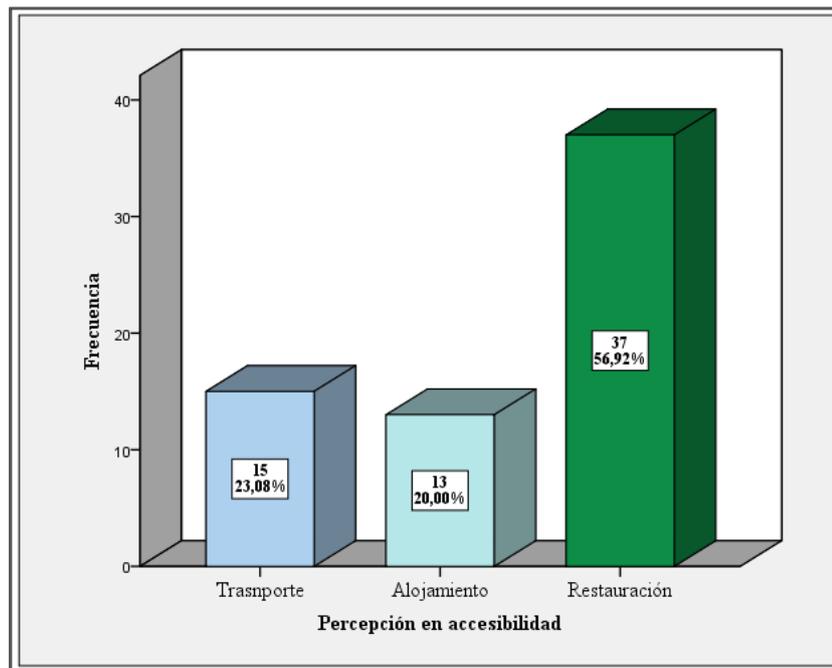


**Figura 31:** Aplicación de normas INEN.

En lo referente a la aplicación de normativa INEN en los servicios turísticos para garantizar la accesibilidad a las personas con discapacidad física se aprecia claramente que la percepción de las personas considera que no se aplica normas INEN en los servicios turísticos con un 89,23 %. Esta aplicación de normas va desde la concepción del servicio como en la remodelación de algunos de ellos. Por ello, no se evidencia una regulación estricta en los servicios.

**Tabla 18***Percepción en accesibilidad*

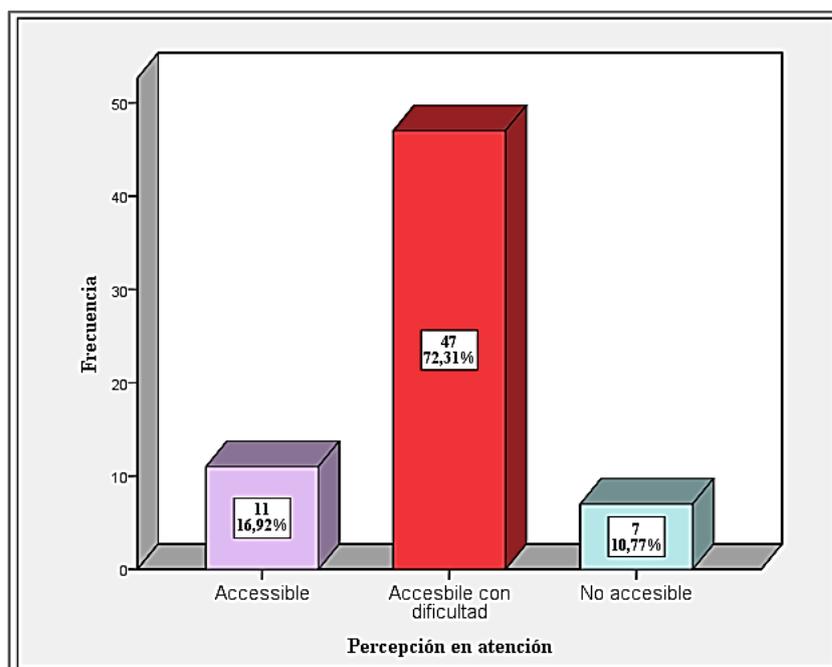
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Transporte	15	23,1
Alojamiento	13	20
Restauración	37	56,9
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

**Figura 32:** Percepción en accesibilidad.

Según los encuestados la accesibilidad y una atención con igualdad se puede apreciar más claramente en los servicios de restauración con el 56,92 %. En estos servicios de alimentación se muestra más medidas de apertura y acceso libre a personas con discapacidad física en aspecto físico de las instalaciones como la cultura de sus empleados. Por otra parte, se observa que los otros servicios restantes son los que necesitan intervención, ya que, el porcentaje de percepción de accesibilidad e igualdad es muy bajo.

**Tabla 19**  
*Percepción en atención*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Accesibilidad	11	16,9
Accesibilidad con dificultad	47	72,3
No accesible	7	10,8
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>



**Figura 33:** Percepción en atención.

La atención y el trato a las personas es uno de los rasgos más importantes a la hora de dar un servicio. En este caso la atención y trato en los servicios turísticos se considera que tiene una accesibilidad con dificultad en la mayoría de los casos recolectados con el 72,31 %. Casos, que miran que la atención tiene deficiencia al momento de atender a personas con discapacidad física.

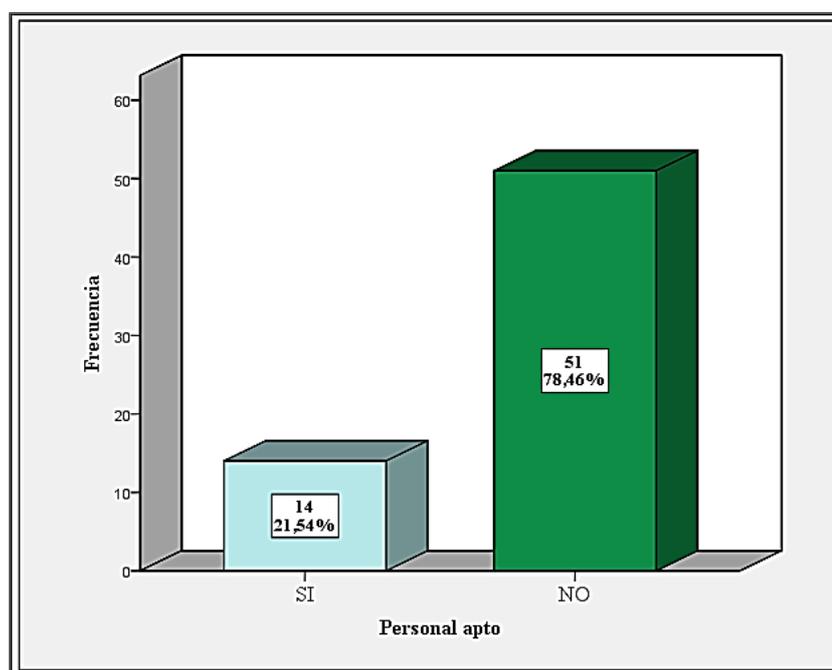
**¿En qué radica el problema?:** La raíz en la deficiencia en la atención y accesibilidad en los servicios turísticos, radica en la predisposición y cultura de los prestadores de servicio. Quienes en muchas ocasiones presentan actitudes como: poca amabilidad, discriminación, apatía, percibir a los demás como una carga, desinterés por brindar un servicio con calidad y por permanecer en su zona de confort.

Por otra parte, lo que propicia esta conducta en la atención a personas con discapacidad es la formación o capacitación de los empleados y empleadores en habilidades de comunicación y relaciones personales. Así mismo, el diseño de los servicios aporta a la atención deficiente, es por un diseño erróneo que interrumpe la relación con los demás y en especial con personas con

discapacidad y en ocasiones impiden aprender sobre como cultivar respeto, sensibilización y conciencia sobre la idiosincrasia de la persona. Esta interrupción se fomenta al no aplicar las normas de regulación en accesibilidad correctamente en la creación de servicios como en su acondicionamiento o ajuste para brindar accesibilidad a todos.

**Tabla 20**  
*Personal apto*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	14	21,5
NO	51	78,5
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>



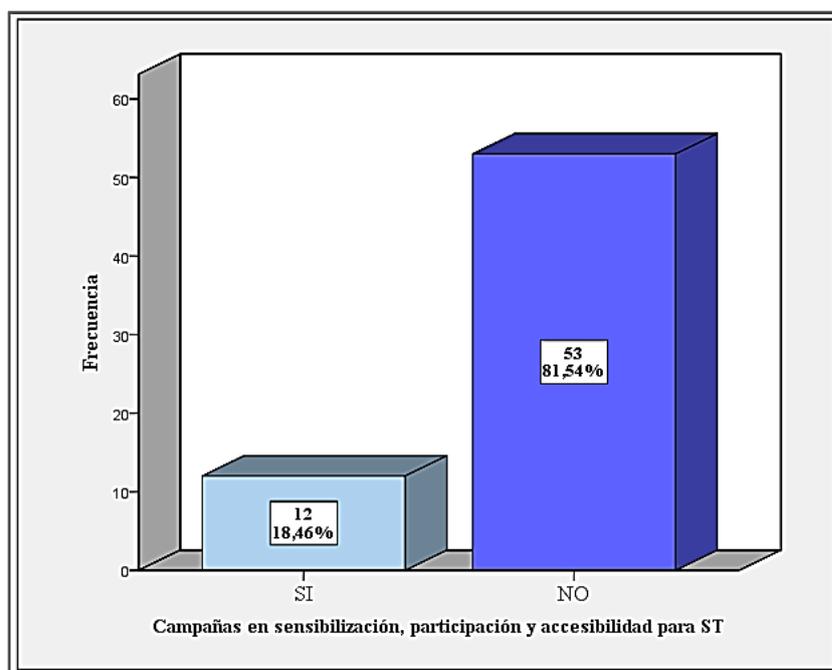
**Figura 34:** Personal apto

Es evidente que la capacidad del personal en los servicios turísticos investigados deja mucho por desear con el 78,46 % de no ser aptos. Esto muestra que la gran parte de las personas consideran que el personal no está predispuesto ni apto para atender a personas con discapacidad física. En sí, el nivel de profesionalismo de cada uno no abarca las necesidades de las personas en el trato ni atención se refiere.

**Tabla 21**

*Campañas en sensibilización, participación y accesibilidad para ST*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	12	18,5
NO	53	81,5
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

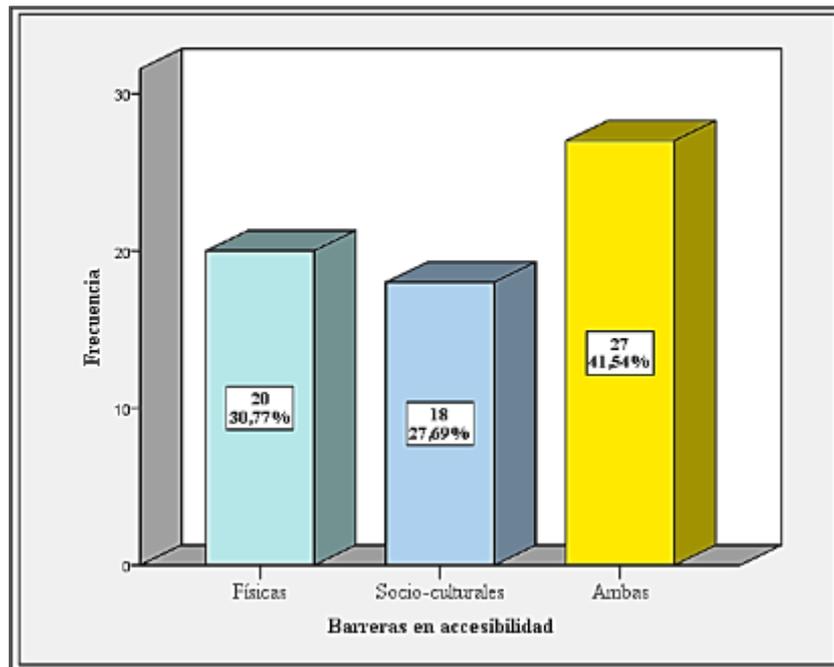


**Figura 35:** Campañas en sensibilización, participación y accesibilidad para ST.

La participación de autoridades en el ámbito de difusión acerca de accesibilidad durante los últimos tiempos ha sido casi nula, así lo indican las personas que fueron encuestadas con el 81,54 %. Así mismo, podemos decir que sin la difusión sobre este concepto desde las esferas más altas de autoridades cantonales y provinciales es muy difícil educar a las personas sobre como relacionarse con personas con diferentes características.

**Tabla 22**  
*Barreras en accesibilidad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Físicas	20	30,8
Socio-culturales	18	27,7
Ambas	27	41,5
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

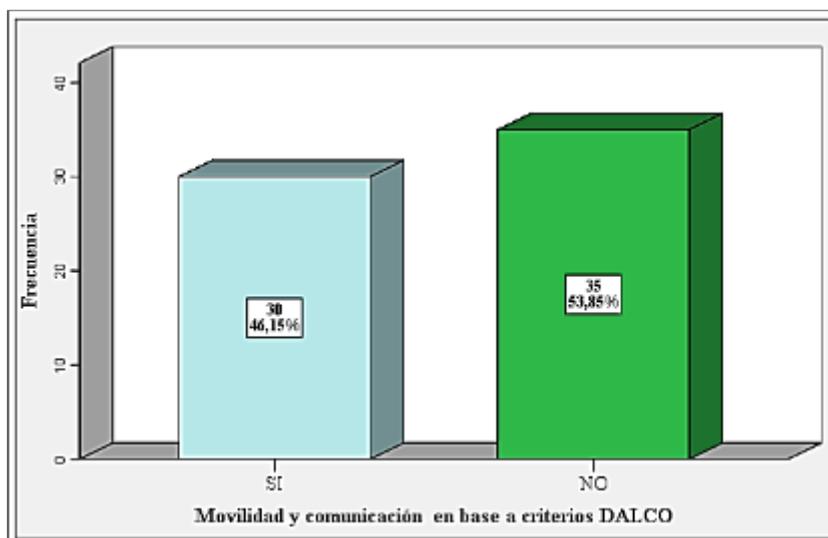


**Figura 36:** Barreras en accesibilidad.

La identificación de barreras que producen mayor conflicto al momento de realizar cualquier actividad por personas con discapacidad física es relativamente diferente. Consecuentemente, se considera que los dos tipos de barrera son de mucha importancia para superar con el 41,54 %. Cabe resaltar, existe un leve porcentaje de diferencia en dificultad entre barrera física y sociocultural, así mismo, mencionamos que ambas son las que impiden la movilidad y actividades en y hacia los servicios turísticos.

**Tabla 23***Movilidad y comunicación en base a criterios DALCO*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	30	46,2
NO	35	53,8
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

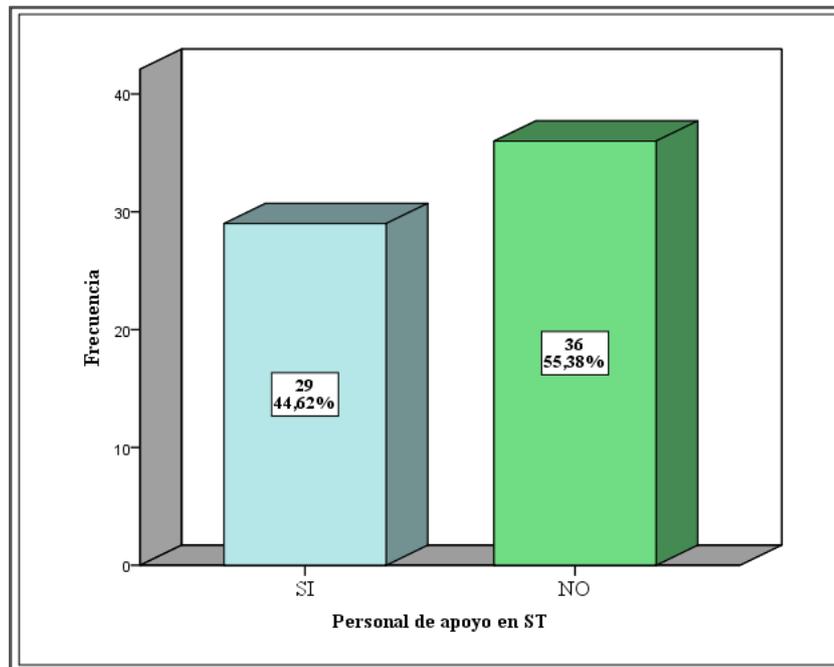
**Figura 37:** Movilidad y comunicación en base a criterios DALCO.

De acuerdo a lo observado las personas tienen una libertad en movilidad y comunicación promedio. No hay una gran diferencia entre quienes dicen que si tienen una movilidad y comunicación completa y quienes no. No obstante, las personas que dijeron que si tienen libertad en movilidad y comunicación con el 46,15 %, supieron manifestar, que para movilizarse o comunicarse realizan esfuerzos considerables o en algunos casos esfuerzos repetitivos y fatigosos. Es decir, la movilidad y comunicación lo generan ellos mismos más que las facilidades que puede otorgar el entorno que los rodea.

**Tabla 24**

*Personal de apoyo en Servicios Turísticos*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	29	44,6
NO	36	55,4
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

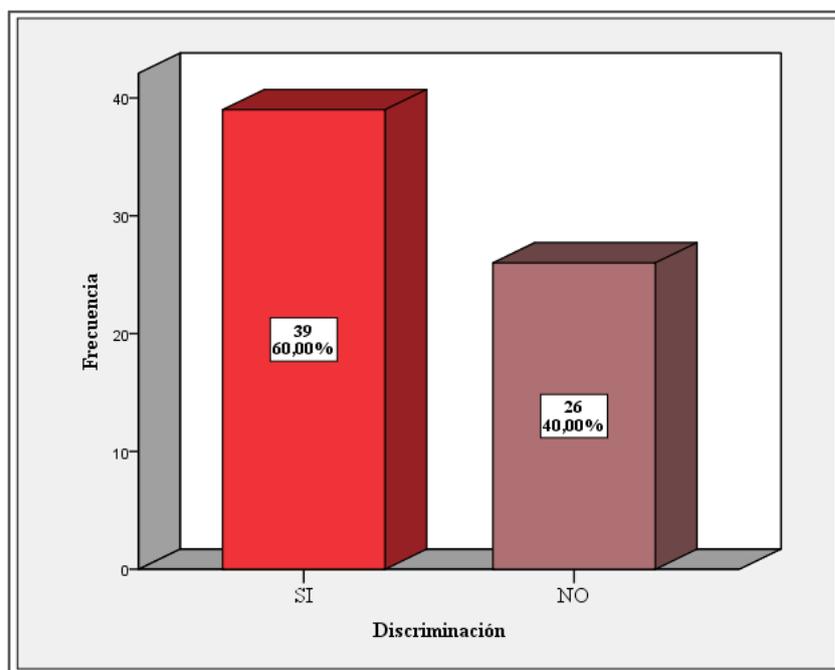


**Figura 38:** Personal de apoyo en ST.

Como se refleja no hay una gran diferencia entre quien necesita personal de apoyo y quiénes no. Pero este resultado se debe, como dijeron la mayoría de los encuestados, a que tuvieron que valerse por sí mismo debido a que la sociedad no da las facilidades de acceso sin obstáculos físicos o sociales. Este criterio tienen todas las personas tanto las que dijeron si y la que dijeron no.

**Tabla 25**  
*Discriminación*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	39	60
NO	26	40
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>



**Figura 39:** Discriminación

Al momento de hablar de discriminación, se puede sentir, que muchas veces no somos perceptibles a esta conducta negativa del ser humano y muchas veces las personas con discapacidad sufren de esta conducta. Por ende, nosotros no damos conciencia que la estamos cometiendo. Por ello, la discriminación está presente en la cotidianidad de las personas con características diferentes con el 60 % de las opiniones a favor del SI. Opiniones que reflejan que en algún momento de su vida han sufrido cualquier tipo de discriminación.

**¿Cómo cree que se debería combatir esto?:** \_ Las formas de discriminación son varias pero la sensación es la misma, sensación de exclusión, desvalorización, apatía o desensibilización hacia este grupo de personas. Por ello, para combatir este hecho, la mejor forma es educar a las masas de forma sensible, participativa y uniendo esfuerzos.

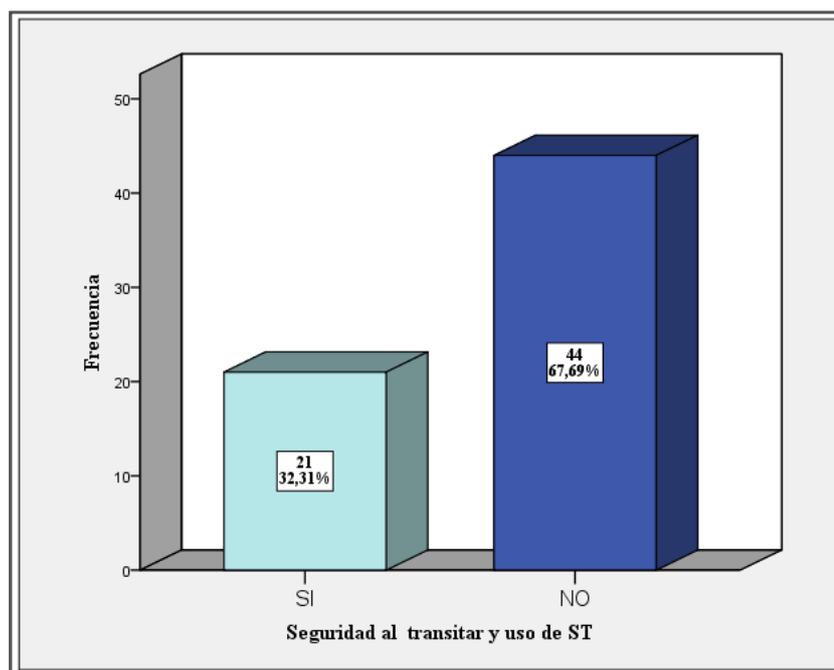
Los encuestados expresaron, la educación inicia mediante la sensibilización a las personas a través de campañas sobre accesibilidad e inclusión desde la esfera de autoridades cantonales y provinciales. También formando a nuestros niños y jóvenes en centros educativos y casas comunales en donde se brinde charlas y talleres enfocados a disminuir cualquier tipo de

discriminación y fomentando el trato igualitario. De igual forma, promoviendo cooperación institucional entre asociaciones, centros educativos de todos los niveles, municipalidades, prefecturas y personas naturales.

Algo más, es la generación de contenido web, el uso de redes sociales de forma eficaz para llegar a las nuevas generaciones y evitar la pérdida de la solidaridad, educación y respeto hacia los demás. Igualmente, trabajos con mentalidad de diseño universal, apertura hacia todos y accesibilidad emocional y física.

**Tabla 26**  
*Seguridad al transitar y uso de ST*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	21	32,3
NO	44	67,7
<b>Total</b>	65	100



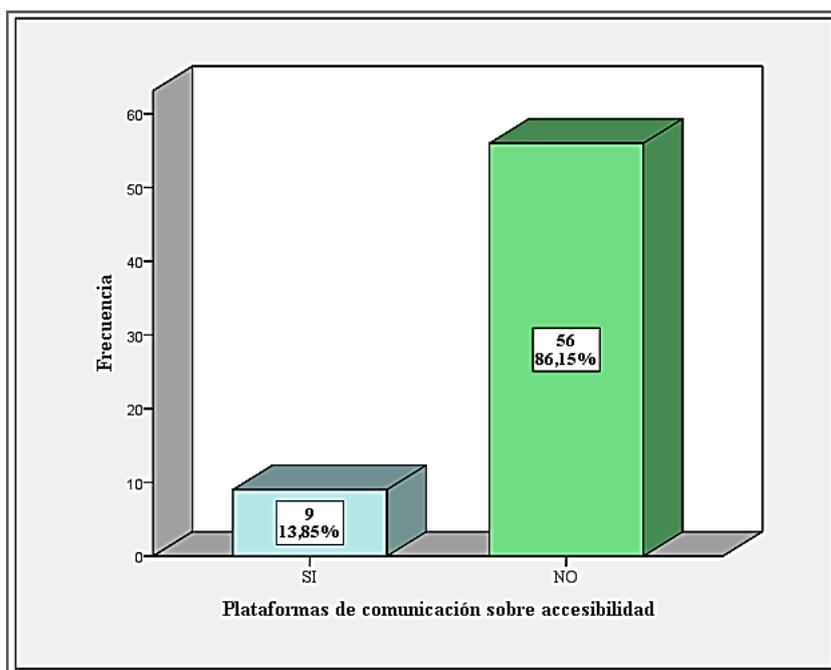
**Figura 40:** Seguridad al transitar y uso de ST.

En seguridad tanto personal y en servicios turísticos las personas no se sienten seguras tanto al momento de transitar al servicio como el estar en el servicio. Una de las claves para sentir esa inseguridad es la falta de un diseño urbano adecuado en aspectos de veredas, rampas, pisos uniformes, personal policial capacitado y sensibilizado entre otras. La inseguridad es evidente en la ciudad desde la perspectiva general, sin embargo, se amplifica desde la visión de las personas con discapacidad física con el 67,69% de no sentirse seguras.

**Tabla 27**

*Plataformas de comunicación sobre accesibilidad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	9	13,8
NO	59	86,2
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100</b>



**Figura 41:** Plataformas de comunicación sobre accesibilidad.

Solo un muy reducido grupo de personas ha escuchado, utilizado o sabe de alguna plataforma comunicativa que difunda temas de accesibilidad e igualdad a nivel cantonal o provincial con el 13,85%. Es decir, la forma como se pudiera comunicar o dar a conocer nuevas formas de inclusión enfocadas a personas con discapacidad física o de otro tipo no están presentes en nuestra actualidad. Congruentemente, genera una desinformación y una gran cantidad de personas no conocen sobre accesibilidad y el compromiso social hacia este colectivo.

#### 4.1.2. Análisis de Fichas.

Para determinar o analizar la accesibilidad de los servicios turísticos investigados se diseñó fichas de observación en base a normativa INEN que rescatan los parámetros que se debe considerar para el diseño y adecuación de los servicios. Parámetros que abarcan en su totalidad el aspecto de accesibilidad. A continuación, se observa un modelo de planillas simplificadas que están en base a las fichas de observación elaboradas. Estas planillas son para identificar más fácilmente los aspectos que se evaluaron en las fichas y para mayor comprensión del lector. A continuación, se enuncian los parámetros a ser utilizados y su cumplimiento va acorde a las condiciones que presenten los servicios en base a cada norma INEN expuesta en el marco teórico. Donde va del 50 al 100 por ciento de accesibilidad, cifra que se obtendrá mediante observación y verificación con las fichas mencionadas y si cumple o no los parámetros de accesibilidad enunciados en cada ficha. Parámetros utilizados en los servicios turísticos:

- Accesible (a): Cumple en totalidad las normativas y parámetros de accesibilidad para cubrir las necesidades de la 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 accesible, pero sin gran inconveniente en cubrir las necesidades de la 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 la personas con discapacidad con un porcentaje inferior 50 por ciento de accesibilidad.

Los parámetros y porcentajes utilizados en esta investigación van de acuerdo al criterio de la OMT. Según OMT (2015) en el módulo denominado “Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo” menciona que el porcentaje de accesibilidad otorgado a cada elemento radica en los intereses y posibilidades de la medición u observación del elemento por parte del investigador (p.21). Por otra parte, Rodríguez (2013) expresa que el porcentaje asignado a cada elemento es de acuerdo al cumplimiento de cada indicador, donde menos del 50 % se considera no accesible y mayor del 50 % accesible con dificultad o accesible totalmente (p.135). Estos criterios fueron considerados para la asignación del porcentaje de accesibilidad a cada elemento según el cumplimiento de cada indicador en las fichas de observación.

4.1.2.1. Análisis de fichas de establecimiento de alojamiento.

4.1.2.1.1. Modelo de ficha simplificada de observación de alojamiento de la ciudad de Tulcán año 2019.

**Tabla 28**  
Plantilla de Accesibilidad para Alojamiento

Norma INEN	Indicadores	Rango					
042	Conocimiento 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	Circulación 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 en 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 de 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 al Cliente	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>

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

Algunos rasgos para determinar la accesibilidad de un lugar para personas con discapacidad física son: la cercanía al lugar, parte exterior del lugar y como está predispuesto el interior del establecimiento.

1. Nombre del establecimiento, tipo y categoría: Palacio Imperial; Hotel – **4<sup>ESTRELLAS</sup>**

**Dirección:** Sucre y Pichincha Esquina

**Teléfonos:** 062980638 - 062982713

**Página web:** www.hotelpalacioimperial.com

**E-mail:** info@hotelpalacioimperial.com

**Accesibilidad:** ACCESIBLE



**Figura 42:** Hotel Palacio Imperial

**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los propietarios y el personal que trabaja en el área de recepción y mantenimiento del hotel posee un conocimiento amplio sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana entre 50 metros de distancia y rampas, presentan condiciones idóneas que permiten el tránsito de las personas hacia el lugar.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al hotel es de vidrio, cuenta con un pomo o agarradera con los parámetros indicados. Sin embargo, cuenta con la franja horizontal que permita su identificación correcta para el usuario.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una cierta dificultad por la presencia de desniveles y un piso no antideslizante pero presenta una circulación aceptable en aspectos de disposición del mobiliario.

**Escaleras y escaleras especiales:** El establecimiento al ser un hotel de más de dos pisos cuenta con escaleras y escaleras especiales con dimensiones idóneas.

**Ascensor:** Posee este elemento y está en condiciones óptimas en su disposición física es accesible para todos.

**Pasillos:** Son anchos con dimensiones adecuadas para el tránsito de personas con silla de ruedas.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos de uso común para huéspedes presentan condiciones óptimas como barras de apoyo, altura de lavabos e inodoros entre otros aspectos y adaptados para personas con discapacidad física

**Circulación Interna Habitación:** Posee habitaciones amplias pero no cuenta con habitaciones en la planta baja. Con puertas anchas y espacio de entrada libre.

**Ventanas y pulsadores:** Las ventanas y pulsadores tienen los mecanismos de fácil uso y dispuestos a la altura correcta para su uso.

**Mueblería de Habitación:** Tienen la altura y espacios laterales accesibles para su uso y próximos a la entrada de la habitación.

**Cuarto de Baño:** Cuenta todos los elementos de seguridad y comodidad para personas con discapacidad física, así mismo, el área de movilidad y giro es adecuada. Bañeras y duchas cuentan con los elementos de ayuda y soporte.

**Estacionamiento:** Cuenta con estacionamiento, sin embargo, no está diseñado o implementa los parámetros de seguridad o accesibilidad como franja de tránsito o símbolo de espacio preferencial.

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen la predisposición y cultura para atender a personas con o sin discapacidad física. Brindan seguridad y cordialidad.

---

2. Nombre del establecimiento, tipo y categoría: Confort; Hotel – **2<sup>ESTRELLAS</sup>**

**Dirección:** Colón y Chimborazo

**Teléfonos:** 2981452

**Página web:** [www.grandhotelconfort.com](http://www.grandhotelconfort.com)

**E-mail:** [grandhotelconfort@yahoo.com](mailto:grandhotelconfort@yahoo.com)

**Accesibilidad:** ACCESIBLE



**Figura 43:** Grand Hotel Comfort  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el área de recepción y mantenimiento del hotel posee un conocimiento óptimo sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana entre 50 metros de distancia y rampas, presentan condiciones idóneas que permiten el tránsito de las personas hacia el lugar. Rampa con pasamanos de seguridad.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al hotel es de vidrio, cuenta con un pomo o agarradera con los parámetros indicados. Además, cuenta con la franja horizontal que permita su identificación correcta para el usuario.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una cierta dificultad por piso no antideslizante pero presenta una circulación idónea en aspectos de disposición del mobiliario.

**Escaleras y escaleras especiales:** El establecimiento al ser un hotel de más de dos pisos cuenta con escaleras y escaleras especiales con dimensiones idóneas.

**Ascensor:** Posee este elemento y está en condiciones óptimas en su disposición física es accesible para todos.

**Pasillos:** Son anchos con dimensiones adecuadas para el tránsito de personas con silla de ruedas.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos de uso común para huéspedes presentan condiciones óptimas como barras de apoyo, altura de lavabos e inodoros entre otros aspectos y están adaptados para personas con discapacidad física

**Circulación Interna Habitación:** Posee habitaciones amplias pero no cuenta con habitaciones en la planta baja. Con puertas anchas y espacio de entrada libre.

**Ventanas y pulsadores:** Las ventanas y pulsadores tienen los mecanismos de fácil uso y dispuestos a la altura correcta para su uso.

**Mueblería de Habitación:** Tienen la altura y espacios laterales accesibles para su uso y próximos a la entrada de la habitación.

**Cuarto de Baño:** Cuenta con todos los elementos de seguridad y comodidad para personas con discapacidad física, así mismo, el área de movilidad y giro es adecuada. Bañeras y duchas cuentan con los elementos de ayuda y soporte.

**Estacionamiento:** Cuenta con estacionamiento, sin embargo, no está diseñado o implementa los parámetros de seguridad o accesibilidad como franja de tránsito o símbolo de espacio preferencial.

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades óptimas para atender a personas con o sin discapacidad física. Brindan seguridad y cordialidad.

---

3. Nombre del establecimiento, tipo y categoría: Lumar; Hotel – **2 ESTRELLAS**

Dirección: Calle Sucre entre Rocafuerte y Pichincha

Teléfonos: 062980402

Página web: [www.hotellumar.com](http://www.hotellumar.com)

E-mail: [hotel\\_lumar@hotmail.com](mailto:hotel_lumar@hotmail.com)

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 44:** Hotel Lumar  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el área de recepción y mantenimiento del hotel posee un conocimiento bueno sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana entre 50 metros de distancia y rampas, presentan condiciones buenas que permiten el tránsito de las personas hacia el lugar.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al hotel es de vidrio, cuenta con un pomo o agarradera con los parámetros indicados. Sin embargo, no cuenta con la franja horizontal que permita su identificación correcta para el usuario.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta dificultad considerable en espacial para personas en silla de ruedas por motivo de ingreso mediante escaleras hacia la recepción. Así mismo, piso no antideslizante pero en el hall presenta una circulación aceptable en aspectos de disposición del mobiliario.

**Escaleras y escaleras especiales:** El establecimiento al ser un hotel de más de dos pisos cuenta con escaleras normales de dimensiones adecuadas. Pero no posee escaleras especiales que otorguen mayor seguridad. Debido a que es una construcción relativamente vieja.

**Ascensor:** No posee ascensor.

**Pasillos:** Son anchos con dimensiones adecuadas para el tránsito de personas con silla de ruedas.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos de uso común para huéspedes presentan condiciones óptimas como barras de apoyo, altura de lavabos e inodoros entre otros aspectos y están adaptados para personas con discapacidad física

**Circulación Interna Habitación:** Posee habitaciones amplias pero no cuenta con habitaciones en la planta baja. Por otra parte, posee puertas anchas y espacio de entrada libre.

**Ventanas y pulsadores:** Las ventanas y pulsadores tienen los mecanismos de fácil uso y dispuestos a la altura correcta para su uso.

**Mueblería de Habitación:** Tienen la altura y espacios laterales accesibles para su uso y próximos a la entrada de la habitación.

**Cuarto de Baño:** Cuenta todos los elementos de seguridad y comodidad básicos para personas con discapacidad física, así mismo, el área de movilidad y giro es adecuada. Bañeras y duchas

cuentan con los elementos de ayuda y soporte esenciales. Cabe resaltar la implementación de asientos de ducha.

**Estacionamiento:** Estacionamiento alquilado alejado del hotel.

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades buenas para atender a personas con o sin discapacidad física. Brindan seguridad y cordialidad buena.

4. Nombre del establecimiento, tipo y categoría: Torres de Oro; Hotel – **2<sup>ESTRELLAS</sup>**

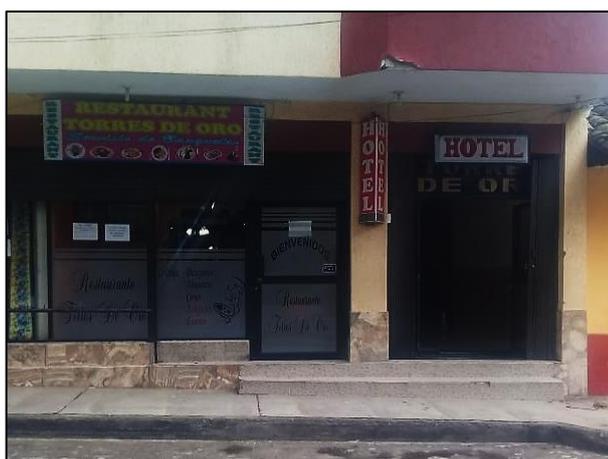
**Dirección:** Calle Sucre y Rocafuerte Esquina

**Teléfonos:** 062962000

**Página web:** www.hoteltorresdeoro.com.ec

**E-mail:** hoteltorresdeoro@hotmail.com

**Accesibilidad:** NO ACCESIBLE



**Figura 45:** Hotel Torre de Oro

**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el área de recepción y mantenimiento del hotel posee un conocimiento bueno sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana entre 50 metros de distancia y rampas, presentan condiciones idóneas que permiten el tránsito de las personas hacia el lugar.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al hotel abatible, cuenta con un pomo o agarradera con los parámetros indicados. Tiene el ancho adecuado para el ingreso de una persona en silla de ruedas.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una cierta dificultad por piso no antideslizante pero presenta una circulación idónea en aspectos de disposición del mobiliario y escaleras.

**Escaleras y escaleras especiales:** El establecimiento al ser un hotel de más de dos pisos cuenta con escaleras y escaleras especiales con dimensiones idóneas. Además, posee descansos en cada tramo de escaleras en los diferentes pisos.

**Ascensor:** No posee

**Pasillos:** Son anchos con dimensiones adecuadas para el tránsito de personas con silla de ruedas.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos de uso común para huéspedes presentan aceptables para utilizarlo.

**Circulación Interna Habitación:** Posee habitaciones amplias pero no cuenta con habitaciones en la planta baja. Por otra parte, posee puertas anchas y espacio de entrada libre.

**Ventanas y pulsadores:** Las ventanas y pulsadores tienen los mecanismos de fácil uso y dispuestos a la altura correcta para su alcance.

**Mueblería de Habitación:** Tienen la altura y espacios laterales accesibles para su uso y próximos a la entrada de la habitación.

**Cuarto de Baño:** Los cuartos de baño no garantizan la seguridad para personas con discapacidad física, así mismo, el área de movilidad y giro es reducida. Bañeras y duchas no cuentan con los elementos de apoyo necesarios para personas con discapacidad.

**Estacionamiento:** Cuenta con estacionamiento, sin embargo, no está diseñado o implementa los parámetros de seguridad o accesibilidad como franja de tránsito o símbolo de espacio preferencial. Además, el piso es de tierra y desnivelado.

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades buenas para atender a personas con o sin discapacidad física. Brindan seguridad y cordialidad.

---

5. Nombre del establecimiento, tipo y categoría: Flor de los Andes; Hotel – **2 ESTRELLAS**

**Dirección:** Calle Sucre y Junín Esquina

**Teléfonos:** 062962390

**Página web:** [www.flordelosandes.com](http://www.flordelosandes.com)

**E-mail:** reservaciones@flordelosandes.com

**Accesibilidad:** ACCESIBLE



**Figura 46:** Hotel Flor de los Andes  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el área de recepción y mantenimiento del hotel posee un conocimiento óptimo sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana entre 50 metros de distancia y rampas, presentan condiciones idóneas que permiten el tránsito de las personas hacia el lugar.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al hotel es de vidrio, corrediza y automática, cuenta con un pomo o agarradera con los parámetros indicados. Tiene el ancho adecuado para el ingreso de una persona en silla de ruedas y posee la banda de señalización a la altura correcta.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad libre y cuenta con piso antideslizante.

**Escaleras y escaleras especiales:** El establecimiento al ser un hotel de más de dos pisos cuenta con escaleras y escaleras especiales con dimensiones idóneas. Además, posee descansos en cada trama de escaleras en los diferentes pisos.

**Ascensor:** Posee este elemento con los elementos predispuestos para el uso fácil de los mismos.

**Pasillos:** Son anchos con dimensiones adecuadas para el tránsito de personas con silla de ruedas.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos de uso común para huéspedes presentan condiciones óptimas que no entorpecen al huésped para utilizarlo.

**Circulación Interna Habitación:** Posee habitaciones amplias pero no cuenta con habitaciones en la planta baja. Por otra parte, posee puertas anchas y espacio de entrada libre.

**Ventanas y pulsadores:** Las ventanas y pulsadores tienen los mecanismos de fácil uso y dispuestos a la altura correcta para su alcance.

**Mueblería de Habitación:** Tienen la altura y espacios laterales accesibles para su uso y próximos a la entrada de la habitación.

**Cuarto de Baño:** Los cuartos de baño garantizan la seguridad para personas con discapacidad física, así mismo, el área de movilidad y giro es óptima. Bañeras y duchas cuentan con los elementos de apoyo necesarios para personas con discapacidad.

**Estacionamiento:** Cuenta con estacionamiento, sin embargo, no está diseñado o implementa los parámetros de seguridad o accesibilidad.

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades excelentes para atender a personas con o sin discapacidad física. Brindan seguridad y cordialidad.

---

6. Nombre del establecimiento, tipo y categoría: Park; Hotel – **2<sup>ESTRELLAS</sup>**

**Dirección:** Bolívar y Juan Rafael Arellano

**Teléfonos:** 2987325

**Página web:** No cuenta

**E-mail:** kroky.park@gmail.com

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 47:** Hotel Park  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el hotel poseen un conocimiento bueno sobre el tema de accesibilidad, pero no conocen la normativa ecuatoriana en accesibilidad para personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana entre 50 metros de distancia y rampas, presentan condiciones idóneas que permiten el tránsito de las personas hacia el lugar.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al hotel es de vidrio. Además, cuenta con un pomo o agarradera con los parámetros indicados. Tiene el ancho adecuado para el ingreso de una persona en silla de ruedas, sin embargo, no posee la banda de señalización horizontal.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad y desplazamiento relativamente bueno. El piso no es antideslizante.

**Escaleras y escaleras especiales:** El establecimiento al ser un hotel de más de dos pisos cuenta con escaleras normales con dimensiones adecuadas, Por otra parte, no cuenta con escaleras especiales. No obstante, posee descansos en cada trama de escaleras en los diferentes pisos.

**Ascensor:** No posee

**Pasillos:** Son anchos con dimensiones adecuadas para el tránsito de personas con silla de ruedas.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos de uso común para huéspedes presentan condiciones óptimas que no entorpecen al huésped para utilizarlo.

**Circulación Interna Habitación:** Posee habitaciones amplias pero no cuenta con habitaciones en la planta baja. Así mismo, posee puertas anchas y espacio de entrada libre.

**Ventanas y pulsadores:** Las ventanas y pulsadores tienen los mecanismos de fácil uso y dispuestos a la altura correcta para su alcance.

**Mueblería de Habitación:** Tienen la altura y espacios laterales accesibles pero no está dispuesto cerca de la entrada.

**Cuarto de Baño:** Los cuartos de baño brindan los aspectos suficientes para personas con discapacidad física, así mismo, el área de movilidad y giro es adecuada. Bañeras y duchas no cuentan con los elementos de apoyo necesarios para personas con discapacidad.

**Estacionamiento:** No cuenta

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades buenas para atender a personas con o sin discapacidad física para brindar seguridad y cordialidad.

---

7. Nombre del establecimiento, tipo y categoría: Sara Espíndola; Hotel – 2<sup>ESTRELLAS</sup>

**Dirección:** Calle Sucre y Ayacucho Esquina

**Teléfonos:** 062985925

**Página web:** No Posee

**E-mail:** hotelespindola@outlook.com

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 48:** Hotel Sara Espíndola

**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el hotel poseen un conocimiento bueno sobre el tema de accesibilidad, pero no conocen la normativa ecuatoriana en accesibilidad para personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana entre 50 metros de distancia y rampas, presentan condiciones con cierta dificultad para tránsito de las personas hacia el lugar.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al hotel abatible, cuenta con un pomo o agarradera con los parámetros indicados. Tiene el ancho adecuado para el ingreso de una persona en silla de ruedas y posee rampa de acceso hacia el hall.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad libre y cuenta con piso antideslizante.

**Escaleras y escaleras especiales:** El establecimiento al ser un hotel de más de dos pisos cuenta con escaleras de dimensiones con dificultad en el ancho de huella. Sin embargo, posee descansos en cada trama de escaleras en los diferentes pisos.

**Ascensor:** No posee

**Pasillos:** Son anchos con dimensiones adecuadas para el tránsito de personas con silla de ruedas.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos de uso común para huéspedes presentan condiciones buenas no dificultan en gran medida al huésped para utilizarlo.

**Circulación Interna Habitación:** Posee habitaciones amplias pero no cuenta con habitaciones en la planta baja. Así mismo, posee puertas menos anchas y espacio de entrada menor.

**Ventanas y pulsadores:** Las ventanas y pulsadores tienen los mecanismos de fácil uso y dispuestos a la altura correcta para su alcance.

**Mueblería de Habitación:** Tienen la altura y espacios laterales accesibles para su uso pero no están cercanos a la entrada.

**Cuarto de Baño:** Los cuartos de baño garantizan la seguridad relativamente para personas con discapacidad física, así mismo, el área de movilidad y giro es buena. Bañeras y duchas no cuentan con los elementos de apoyo necesarios para personas con discapacidad.

**Estacionamiento:** Cuenta con estacionamiento. Está diseñado o implementa los parámetros de seguridad o accesibilidad como franja de tránsito o símbolo de espacio preferencial.

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades escasas para atender a personas con o sin discapacidad física para brindar seguridad y cordialidad.

---

8. Nombre del establecimiento, tipo y categoría: Machado; Hostal – **1 ESTRELLAS**

**Dirección:** Ayacucho y Bolívar Esquina

**Teléfonos:** 2984221

**Página web:** No Posee

**E-mail:** reservaciones@flordelosandes.com

**Accesibilidad:** ACESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 49:** Hostal Machado  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el hotel posee un conocimiento óptimo sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana entre 50 metros de distancia y rampas, presentan condiciones aceptables que permiten el tránsito de las personas hacia el lugar. No obstante, el hostel está ubicado en una pendiente. Pendiente que puede producir alguna mayor dificultad en especial en días lluviosos por el cambio de textura del piso.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al hotel abatible cuenta con un pomo o agarradera con los parámetros indicados. Tiene el ancho adecuado para el ingreso de una persona en silla de ruedas, así mismo, cuenta con un pasillo de la entrada hacia el hall.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad con dificultad para una persona en silla de ruedas debido al tramo de escaleras para llegar al hall y la superficie libre del mismo. Por otra parte, el piso es alfombrado que ayuda a evitar resbalones y dar más firmeza al pisar.

**Escaleras y escaleras especiales:** El establecimiento al ser un hotel de más de dos pisos cuenta con escaleras. Sin embargo, las dimensiones de las escaleras son menores a las establecidas, es debido a la construcción antigua del edificio.

**Ascensor:** No Posee

**Pasillos:** Son anchos con dimensiones adecuadas para el tránsito de personas con silla de ruedas.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos de uso común para huéspedes presentan condiciones óptimas que no entorpecen al huésped para utilizarlo de manera grave.

**Circulación Interna Habitación:** Posee habitaciones amplias pero no cuenta con habitaciones en la planta baja. Así mismo, posee puertas anchas y espacio de entrada libre.

**Ventanas y pulsadores:** Las ventanas y pulsadores tienen los mecanismos de fácil uso y dispuestos a la altura correcta para su alcance.

**Mueblería de Habitación:** Tienen la altura y espacios laterales accesibles para su uso y próximos a la entrada de la habitación.

**Cuarto de Baño:** Los cuartos de baño garantizan la seguridad para personas con discapacidad física, así mismo, el área de movilidad y giro es adecuado. Bañeras y duchas no cuentan con los elementos de apoyo necesarios para personas con discapacidad.

**Estacionamiento:** No Posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades buenas para atender a personas con o sin discapacidad física. Hace falta mayor comprensión sobre normativa e interacción personal.

---

9. Nombre del establecimiento, tipo y categoría: San Andrés; Hostal – **1<sup>ESTRELLAS</sup>**

**Dirección:** Sucre 48062 y Rocafuerte

**Teléfonos:** 2251229

**Página web:** No Posee

**E-mail:** maritabelen15@gmail.com

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 50:** Hostal San Andrés  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el hotel posee un conocimiento que no cumple con lo necesario sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana entre 50 metros de distancia presentan condiciones aceptables que permiten el tránsito de las personas hacia el lugar. No obstante, no hay presencia de rampas que faciliten el tránsito a personas con discapacidad o en silla de ruedas.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al hostel es abatible y de vidrio, Contrariamente, no tiene banda de señalización horizontal. Sin embargo, cuenta con un pomo o agarradera con los parámetros indicados. Su ancho está por debajo del ancho adecuado para el ingreso con comodidad de una persona en silla de ruedas, así mismo, cuenta con un pasillo de la entrada hacia el hall.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad con dificultad para una persona en silla de ruedas debido a la presencia de desnivel en el hall y la superficie del piso no es antideslizante lo que puede provocar resbalones.

**Escaleras y escaleras especiales:** El establecimiento al ser un hotel de más de dos pisos cuenta con escaleras. Sin embargo, las dimensiones de las escaleras son menores a las establecidas, es debido a la construcción antigua del edificio.

**Ascensor:** No Posee

**Pasillos:** Son estrechos con dimensiones menores que impiden el tránsito de personas con silla de ruedas. Pero son aptos para personas ambulantes.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos de uso común para huéspedes presentan condiciones de no acceso libre. Son estrechos y el radio de giro es muy limitado. También no presentan los elementos de apoyo necesarios.

**Circulación Interna Habitación:** Posee habitaciones no muy amplias. Pero cuenta con habitaciones en la planta baja. Así mismo, posee puertas relativamente anchas y espacio de entrada libre.

**Ventanas y pulsadores:** Las ventanas y pulsadores tienen los mecanismos de fácil. Sin embargo la altura de los elementos es superior a lo establecido provocando dificultades para alguien con movilidad solo del tronco superior de su cuerpo.

**Mueblería de Habitación:** Tienen la altura y espacios laterales accesibles para su uso y próximos a la entrada de la habitación.

**Cuarto de Baño:** Los cuartos de baño garantizan parcialmente la seguridad para personas con discapacidad física, así mismo, el área de movilidad y giro es reducida. Bañeras y duchas no cuentan con los elementos de apoyo necesarios para personas con discapacidad.

**Estacionamiento:** No Posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades regulares para atender a personas con o sin discapacidad física. Hace falta mayor comprensión sobre normativa e interacción personal.

---

10. Nombre del establecimiento, tipo y categoría: Las Acacias; Hostal – **1<sup>ESTRELLAS</sup>**

**Dirección:** Juan Ramón Arellano entre Av. Centenario y Veintimilla

**Teléfonos:** 2981140

**Página web:** No Posee

**E-mail:** No Posee

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 51:** Hostal Las Acacias

**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el hotel posee un conocimiento insuficiente sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana entre 50 metros de distancia presentan condiciones relativamente aceptables que permiten el tránsito de las personas hacia el lugar. No obstante, no hay presencia de rampas que faciliten el tránsito a personas con discapacidad o en silla de ruedas.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al hostel es abatible y de vidrio, Contrariamente, no tiene banda de señalización horizontal. Sin embargo, cuenta con un pomo o agarradera con los parámetros indicados. Su ancho es adecuado para el ingreso para una persona en silla de ruedas.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad con dificultad para una persona en silla de ruedas debido a la presencia de desnivel en el hall y la superficie del piso no es antideslizante lo que puede provocar resbalones.

**Escaleras y escaleras especiales:** El establecimiento al ser un hotel de más de dos pisos cuenta con escaleras. Por ende, las dimensiones de las escaleras son las establecidas. Por el contrario no cuenta con escaleras especiales para mayor seguridad.

**Ascensor:** No Posee

**Pasillos:** Son estrechos con dimensiones menores que impiden el tránsito de personas con silla de ruedas. Pero son aptos para personas ambulantes.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos de uso común para huéspedes presentan condiciones de no acceso libre. Son estrechos y el radio de giro es muy limitado. También no presentan los elementos de apoyo necesarios.

**Circulación Interna Habitación:** Posee habitaciones amplias. Pero no cuenta con habitaciones en la planta baja. En contraparte, posee puertas anchas y espacio de entrada libre.

**Ventanas y pulsadores:** Las ventanas y pulsadores tienen los mecanismos de fácil acceso. La altura de los elementos es la establecida.

**Mueblería de Habitación:** Tienen la altura y espacios laterales accesibles para su uso. Pero no está próximo a la entrada en caso de emergencia.

**Cuarto de Baño:** Los cuartos de baño garantizan relativamente la seguridad para personas con discapacidad física, así mismo, el área de movilidad y giro es reducida. Bañeras y duchas no cuentan con los elementos de apoyo necesarios para personas con discapacidad.

**Estacionamiento:** No Posee.

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades regulares para atender a personas con o sin discapacidad física. Hace falta mayor comprensión sobre normativa e interacción personal.

---

11. Nombre del establecimiento, tipo y categoría: Los Alpes; Hostel – **2<sup>ESTRELLAS</sup>**

**Dirección:** Juan Ramón Arellano y Veintimilla

**Teléfonos:** 2981140

**Página web:** No Posee

**E-mail:** carmenceronjim@yahoo.com

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 52:** Hostal Los Alpes  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el hotel posee un conocimiento relativo sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones aceptables que permiten el tránsito de las personas hacia el lugar. No obstante, no hay presencia de rampas que faciliten el tránsito a personas con discapacidad o en silla de ruedas.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al hostel es abatible y de vidrio, Contrariamente, no tiene banda de señalización horizontal. Sin embargo, cuenta con un pomo o agarradera con los parámetros indicados. Su ancho es adecuado para el ingreso para una persona en silla de ruedas.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad con dificultad leve para una persona en silla de ruedas debido a la presencia de desnivel en el hall y la superficie del piso no es antideslizante lo que puede provocar resbalones.

**Escaleras y escaleras especiales:** El establecimiento al ser un hotel de más de dos pisos cuenta con escaleras. Por ende, las dimensiones de las escaleras son las establecidas. Por el contrario no cuenta con escaleras especiales para mayor seguridad.

**Ascensor:** No Posee

**Pasillos:** Son estrechos con dimensiones menores que impiden el tránsito de personas con silla de ruedas. Pero son aptos para personas ambulantes.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos de uso común para huéspedes presentan condiciones aceptables. Son relativamente anchos y el radio de giro es un poco reducido. También no presentan los elementos de apoyo necesarios.

**Circulación Interna Habitación:** Posee habitaciones amplias. Pero no cuenta con habitaciones en la planta baja. En contraparte, posee puertas anchas y espacio de entrada libre.

**Ventanas y pulsadores:** Las ventanas y pulsadores tienen los mecanismos de fácil acceso. La altura de los elementos es la establecida.

**Mueblería de Habitación:** Tienen la altura y espacios laterales accesibles para su uso. Pero no está próximo a la entrada en caso de emergencia.

**Cuarto de Baño:** Los cuartos de baño garantizan relativamente la seguridad para personas con discapacidad física, así mismo, el área de movilidad y giro es reducida. Bañeras no posee y las duchas cubren relativamente los elementos de apoyo necesarios para personas con discapacidad.

**Estacionamiento:** Posee estacionamiento pero está alejado del lugar o entrada del establecimiento, es decir, estacionamiento alquilado a un tercero.

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades buenas para atender a personas con o sin discapacidad física. Hace falta mayor comprensión sobre normativa e interacción personal.

---

12. Nombre del establecimiento, tipo y categoría: Mi Madrigal; Hostal – **1<sup>ESTRELLAS</sup>**

**Dirección:** Rocafuerte entre Sucre y Olmedo

**Teléfonos:** 2988226

**Página web:** No Posee

**E-mail:** No Posee

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 53:** Hostal Mi Madrigal  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el hotel posee un conocimiento bueno sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones óptimas que permiten el tránsito de las personas hacia el lugar. Así mismo, hay presencia de rampas que faciliten el tránsito a personas con discapacidad o en silla de ruedas.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al hostel es abatible con marco. Además, cuenta con un pomo o agarradera con los parámetros indicados. Su ancho es adecuado para el ingreso para una persona en silla de ruedas.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad con dificultad leve para una persona en silla de ruedas debido a la presencia de escaleras hacia los demás pisos y la superficie del piso no es antideslizante lo que puede provocar resbalones.

**Escaleras y escaleras especiales:** El establecimiento al ser un hotel de más de dos pisos cuenta con escaleras. Por ende, las dimensiones de las escaleras son las establecidas. Por el contrario no cuenta con escaleras especiales para mayor seguridad.

**Ascensor:** No Posee

**Pasillos:** Son anchos con dimensiones establecidas que permiten el tránsito de personas con silla de ruedas y ambulantes.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos de uso común para huéspedes presentan condiciones buenas. Son relativamente anchos y el radio de giro es un poco reducido. También no presentan los elementos de apoyo necesarios.

**Circulación Interna Habitación:** Posee habitaciones amplias. Pero no cuenta con habitaciones en la planta baja. En contraparte, posee puertas anchas y espacio de entrada libre.

**Ventanas y pulsadores:** Las ventanas estas dispuestas con facilidad en la habitación, mientras tanto, los pulsadores tienen una altura mayor a la establecida.

**Mueblería de Habitación:** Tienen la altura y espacios laterales accesibles para su uso. Pero no está dispuesto de forma que permita un movimiento más ágil.

**Cuarto de Baño:** Los cuartos de baño garantizan relativamente la seguridad para personas con discapacidad física, así mismo, el área de movilidad y giro es reducida. Bañeras no posee y las duchas no cubren elementos de apoyo necesarios para personas con discapacidad.

**Estacionamiento:** No Posee.

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades buenas para atender a personas con o sin discapacidad física. Hace falta mayor comprensión sobre normativa e interacción personal.

---

13. Nombre del establecimiento, tipo y categoría: Junín; Hostal – **1<sup>ESTRELLAS</sup>**

**Dirección:** Junín entre Bolívar y Rafael Arellano

**Teléfonos:** 2988123

**Página web:** No Posee

**E-mail:** No Posee

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 54:** Hostal Junín  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el hotel posee un conocimiento insuficiente sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones aceptables que permiten el tránsito de las personas hacia el lugar. No obstante, no hay presencia de rampas que faciliten el tránsito a personas con discapacidad o en silla de ruedas y está ubicado en una pendiente.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al hostel es abatible, vidrio y marco metálico, cuenta con un pomo o agarradera con los parámetros indicados. Su ancho es adecuado para el ingreso para una persona en silla de ruedas, sin embargo, hay desnivel al entrar al hall.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad con dificultad leve para una persona en silla de ruedas debido a la disposición cercana del mueble del hall y la superficie del piso no es antideslizante lo que puede provocar resbalones.

**Escaleras y escaleras especiales:** El establecimiento al ser un hotel de más de dos pisos cuenta con escaleras. Pero las dimensiones de las escaleras no son las establecidas. Igualmente, no cuenta con escaleras especiales para mayor seguridad.

**Ascensor:** No Posee

**Pasillos:** Son estrechos con dimensiones menores que impiden el tránsito de personas con silla de ruedas. Pero son aptos para personas ambulantes.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos de uso común para huéspedes presentan condiciones relativamente aptas. Son poco anchos y el radio de giro es un poco reducido. También no presentan los elementos de apoyo necesarios.

**Circulación Interna Habitación:** Posee habitaciones no muy amplias. Pero cuenta con habitaciones en la planta baja. Posee puertas menos estrechas y espacio de entrada libre reducido.

**Ventanas y pulsadores:** Las ventanas y pulsadores tienen los mecanismos de fácil acceso. La altura de los elementos es la establecida.

**Mueblería de Habitación:** Tienen la altura y espacios laterales accesibles para su uso. De igual manera están próximo a la entrada en caso de emergencia.

**Cuarto de Baño:** Los cuartos de baño garantizan relativamente la seguridad para personas con discapacidad física, así mismo, el área de movilidad y giro es reducida. Bañeras no posee y las duchas cubren relativamente los elementos de apoyo necesarios para personas con discapacidad.

**Estacionamiento:** No Posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades buenas para atender a personas con o sin discapacidad física. Pero hace falta mayor comprensión sobre normativa e interacción personal.

---

14. Nombre del establecimiento, tipo y categoría: Karina; Hostal – **1<sup>ESTRELLAS</sup>**

**Dirección:** Sucre entre 10 de Agosto y Pichincha

**Teléfonos:** 2984930

**Página web:** No Posee

**E-mail:** karimiritos@yahoo.es

**Accesibilidad:** NO ACCESIBLE



**Figura 55:** Hostal Karina  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el hotel posee un conocimiento insuficiente sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones regulares que permiten el tránsito de las personas hacia el lugar. También no cuenta con rotulación correcta para poder identificar el establecimiento, no hay presencia de rampas que faciliten el

tránsito a personas con discapacidad o en silla de ruedas y está ubicado en una pendiente. El piso en mojado es deslizante.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al hostel es abatible y metálico, cuenta con un pomo o agarradera con los parámetros indicados. Su ancho es insuficiente para el ingreso para una persona en silla de ruedas, de igual forma, hay desnivel al entrar al hall.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad con dificultad alta para una persona en silla de ruedas debido a la disposición de escaleras y la superficie del piso no es antideslizante lo que puede provocar resbalones.

**Escaleras y escaleras especiales:** El establecimiento al ser un hostel de más de dos pisos cuenta con escaleras. Pero las dimensiones de las escaleras no son las establecidas.

**Ascensor:** No Posee

**Pasillos:** Son estrechos con dimensiones menores que impiden el tránsito de personas con silla de ruedas. Pero son aptos para personas ambulantes.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos de uso común para huéspedes presentan condiciones no aptas. Son poco anchos y el radio de giro es muy reducido. También no presentan los elementos de apoyo necesarios.

**Circulación Interna Habitación:** Posee habitaciones no muy amplias. Además, posee puertas menos estrechas y espacio de entrada libre reducido.

**Ventanas y pulsadores:** Las ventanas y pulsadores tienen los mecanismos de fácil acceso. Pero la altura de los elementos no es la correcta.

**Mueblería de Habitación:** Tienen la altura y espacios laterales accesibles para su uso. De igual manera están próximo a la entrada en caso de emergencia.

**Cuarto de Baño:** Los cuartos de baño no garantizan la seguridad para personas con discapacidad física, así mismo, el área de movilidad y giro es reducida. Bañeras no posee y las duchas no cubren los elementos de apoyo necesarios para personas con discapacidad.

**Estacionamiento:** No Posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades insuficientes para atender a personas con o sin discapacidad física. Hace falta mayor comprensión sobre normativa e interacción personal.

---

15. Nombre del establecimiento, tipo y categoría: Quito; Hostal – **1<sup>ESTRELLAS</sup>**

**Dirección:** Ayacucho entre Bolívar y Sucre

**Teléfonos:** 2984930

**Página web:** No Posee

**E-mail:** kelynelianec@hotmail.com

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 56:** Hostal Quito  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el hotel posee un conocimiento bueno sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones buenas que permiten el tránsito de las personas hacia el lugar. También cuenta con rotulación correcta para poder identificar el establecimiento, sin embargo, hay presencia de rampas que faciliten el tránsito a personas con discapacidad o en silla de ruedas y está ubicado en una pendiente.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al hostal es abatible y vidrio con corredor hacia el hall, cuenta con un pomo o agarradera con los parámetros indicados. Su ancho es apto para el ingreso para una persona en silla de ruedas, de igual forma, desnivel fácil de superar.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad con dificultad leve para una persona en silla de ruedas y la superficie del piso no es antideslizante lo que puede provocar resbalones.

**Escaleras y escaleras especiales:** El establecimiento al ser un hostel de más de dos pisos cuenta con escaleras con las dimensiones de las escaleras son las establecidas. Sin embargo, no posee escaleras especiales para mayor comodidad y seguridad.

**Ascensor:** No Posee

**Pasillos:** Son relativamente anchos con dimensiones menores que impiden una movilidad fácil de personas con silla de ruedas. Pero son aptos para personas ambulantes.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos de uso común para huéspedes presentan condiciones parciales. Son poco anchos y el radio de giro es muy reducido. También no presentan los elementos de apoyo necesarios.

**Circulación Interna Habitación:** Posee habitaciones no muy amplias. Pero cuenta con habitaciones en la planta baja. En contraparte, posee puertas estrechas y espacio de entrada libre.

**Ventanas y pulsadores:** Las ventanas y pulsadores tienen los mecanismos de fácil acceso con y la altura de los elementos correctos.

**Mueblería de Habitación:** Tienen la altura y espacios laterales accesibles para su uso. De igual manera están próximo a la entrada en caso de emergencia.

**Cuarto de Baño:** Los cuartos de baño garantizan la seguridad para personas con discapacidad física. Pero el área de movilidad y giro es un poco reducida. Bañeras no posee y las duchas no cubren los elementos de apoyo necesarios para personas con discapacidad.

**Estacionamiento:** No Posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades buenas para atender a personas con o sin discapacidad física. Hace falta mayor comprensión sobre normativa e interacción personal.

---

16. Nombre del establecimiento, tipo y categoría: Bella Venezia; Hostel – **3<sup>ESTRELLAS</sup>**

**Dirección:** Av. Centenario y Juan Ramón Arellano

**Teléfonos:** 2962973

**Página web:** No Posee2

**E-mail:** bella.venecia@hotmail.com

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 57:** Hostal Bella Venezia  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el hotel posee un conocimiento bueno sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones en deterioro y desniveles. Cuenta con rotulación correcta para poder identificar el establecimiento, sin embargo, no hay presencia de rampas que faciliten el tránsito a personas con discapacidad o en silla de ruedas.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al hostel es abatible, cuenta con un pomo o agarradera con los parámetros indicados. Su ancho es apto para el ingreso para una persona en silla de ruedas, de igual forma.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad con dificultad leve para una persona en silla de ruedas debido radio de giro y la superficie del piso no es antideslizante lo que puede provocar resbalones.

**Escaleras y escaleras especiales:** El establecimiento al ser un hostel de más de dos pisos cuenta con escaleras con las dimensiones de las escaleras son las establecidas. Sin embargo, no posee escaleras especiales para mayor comodidad y seguridad.

**Ascensor:** No Posee

**Pasillos:** Son anchos con dimensiones adecuadas para una movilidad fácil de personas con silla de ruedas y ambulantes.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos de uso común para huéspedes presentan condiciones parciales. Son poco anchos y el radio de giro es muy reducido. También no presentan los elementos de apoyo necesarios.

**Circulación Interna Habitación:** Posee habitaciones amplias, cuenta con habitaciones en la planta baja. Además, posee puertas anchas y espacio de entrada libre.

**Ventanas y pulsadores:** Las ventanas estas dispuestas adecuadamente, por otra parte, los pulsadores tienen los mecanismos a una altura superior a la establecida.

**Mueblería de Habitación:** Tienen la altura y espacios laterales accesibles para su uso. Pero no está próxima a la entrada.

**Cuarto de Baño:** Los cuartos de baño garantizan la seguridad parcialmente para personas con discapacidad física. El área de movilidad y giro es adecuada. Bañeras no posee y las duchas no cubren los elementos de apoyo necesarios para personas con discapacidad.

**Estacionamiento:** No Posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades buenas para atender a personas con o sin discapacidad física. Hace falta mayor comprensión sobre normativa e interacción personal.

---

17. Nombre del establecimiento, tipo y categoría: Alejandro; Hostal – 2<sup>ESTRELLAS</sup>

**Dirección:** Calle Sucre y Quito

**Teléfonos:** 2981784

**Página web:** No Posee

**E-mail:** Carmen\_ceronjim@yahoo.com

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 58:** Hostal Alejandra  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el hotel posee un conocimiento bueno sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones relativas. Debido a piso no antideslizante, no hay la presencia de rampas y hay la presencia de desniveles.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al hostel es abatible, cuenta con un pomo o agarradera con los parámetros indicados. Su ancho es apto para el ingreso para una persona en silla de ruedas, de igual forma.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad con dificultad leve para una persona en silla de ruedas debido radio de giro y la superficie del piso no es antideslizante lo que puede provocar resbalones.

**Escaleras y escaleras especiales:** El establecimiento al ser un hostel de más de dos pisos cuenta con escaleras con las dimensiones establecidas. Sin embargo, no posee escaleras especiales para mayor comodidad y seguridad.

**Ascensor:** No Posee

**Pasillos:** Son anchos con dimensiones adecuadas para una movilidad fácil de personas con silla de ruedas y ambulantes.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos de uso común para huéspedes presentan condiciones parciales. Son poco anchos y el radio de giro es muy reducido. También no presentan los elementos de apoyo necesarios.

**Circulación Interna Habitación:** Posee habitaciones amplias, cuenta con habitaciones en la planta baja. Además, posee puertas anchas y espacio de entrada libre.

**Ventanas y pulsadores:** Las ventanas estas dispuestas adecuadamente, de igual forma, los pulsadores tienen los mecanismos a una altura superior a la establecida.

**Mueblería de Habitación:** Tienen la altura y espacios laterales accesibles para su uso. Pero no está próxima a la entrada.

**Cuarto de Baño:** Los cuartos de baño garantizan la seguridad parcialmente para personas con discapacidad física. El área de movilidad y giro es un poco reducida. Bañeras no posee y las duchas cubre parcialmente los elementos de apoyo necesarios para personas con discapacidad.

**Estacionamiento:** Posee estacionamiento, sin embargo, no está diseñado bajo las normas y necesidades para todos.

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades buenas para atender a personas con o sin discapacidad física. Hace falta mayor comprensión sobre normativa e interacción personal.

---

18. Nombre del establecimiento, tipo y categoría: Cassanova; Hostal – **2 ESTRELLAS**

**Dirección:** Panamá entre Sucre y Bolívar

**Teléfonos:** 2962007

**Página web:** No Posee

**E-mail:** yajakatty@hotmail.com

**Accesibilidad:** NO ACCESIBLE



**Figura 59:** Hostal Cassanova  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el hotel posee un conocimiento muy por debajo de lo esperado sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones relativas en deterioro con desniveles. Debido a piso no antideslizante, no hay la presencia de rampas.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al hostel es abatible, cuenta con un pomo o agarradera con los parámetros indicados. Su ancho es apto para el ingreso para una persona en silla de ruedas, de igual forma.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad con dificultad leve para una persona en silla de ruedas debido radio de giro y la superficie del piso no es antideslizante lo que puede provocar resbalones. Además, desde la entrada al hall existen escaleras.

**Escaleras y escaleras especiales:** El establecimiento al ser un hostel de más de dos pisos cuenta con escaleras con las dimensiones establecidas. Sin embargo, no posee escaleras especiales para mayor comodidad y seguridad.

**Ascensor:** No Posee

**Pasillos:** Son anchos con dimensiones adecuadas para una movilidad fácil de personas con silla de ruedas y ambulantes.

**Aseos Comunes:** No Posee

**Circulación Interna Habitación:** Posee habitaciones amplias, no cuenta con habitaciones en la planta baja. Por otra parte, posee puertas anchas y espacio de entrada libre.

**Ventanas y pulsadores:** Las ventanas estas dispuestas adecuadamente, por lo contrario, los pulsadores están dispuestas a una altura superior a la establecida.

**Mueblería de Habitación:** Tienen la altura y espacios laterales accesibles para su uso. Pero no está próxima a la entrada.

**Cuarto de Baño:** Los cuartos de baño garantizan la seguridad parcialmente para personas con discapacidad física. Pero el área de movilidad y giro es un poco reducida. Bañeras no posee y las duchas cubre parcialmente los elementos de apoyo necesarios para personas con discapacidad.

**Estacionamiento:** No posee.

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades muy bajas para atender a personas con o sin discapacidad física. Hace falta mayor comprensión sobre normativa e interacción personal.

---

19. Nombre del establecimiento, tipo y categoría: Royal Plaza; Hostal – **2<sup>ESTRELLAS</sup>**

**Dirección:** Calle Sucre sector mercado Popular

**Teléfonos:** 2987649

**Página web:** No Posee

**E-mail:** royalplazahotel@hotmail.com

**Accesibilidad:** ACCESIBILIDAD CON DIFICULTAD



**Figura 60:** Hostal Royal Plaza

**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el hotel posee un conocimiento muy por debajo de lo esperado sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones relativas en deterioro con desniveles y en una calle con inclinación. No hay presencia de rampas esto dificulta la movilidad de las personas.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al hostal es abatible, cuenta con un pomo o agarradera con los parámetros indicados. Su ancho es apto para el ingreso para una persona en silla de ruedas, de igual forma.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad con dificultad leve para una persona en silla de ruedas debido radio de giro y la superficie del piso. Además, el

establecimiento esta en remodelación interior, no obstante, remodelación sin aplicación de normas. Además, desde la entrada al hall existen escaleras.

**Escaleras y escaleras especiales:** El establecimiento al ser un hostel de más de dos pisos cuenta con escaleras. Por lo contrario, las escaleras no cumplen con las dimensiones establecidas y no posee escaleras especiales.

**Ascensor:** No Posee

**Pasillos:** Son anchos con dimensiones adecuadas para una movilidad fácil de personas con silla de ruedas y ambulantes.

**Aseos Comunes:** No Posee

**Circulación Interna Habitación:** Posee habitaciones amplias, no cuenta con habitaciones en la planta baja. Posee puertas anchas y espacio de entrada libre.

**Ventanas y pulsadores:** Las ventanas estas dispuestas a una altura superior que lo establecido, así mismo, los pulsadores están dispuestas a una altura superior a la establecida.

**Mueblería de Habitación:** Tienen la altura y espacios laterales accesibles para su uso. Pero no está próxima a la entrada.

**Cuarto de Baño:** Los cuartos de baño garantizan la seguridad parcialmente para personas con discapacidad física. Pero el área de movilidad y giro es un poco reducida. Bañeras no posee y las duchas cubre parcialmente los elementos de apoyo necesarios para personas con discapacidad.

**Estacionamiento:** No Posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades relativas para atender a personas con o sin discapacidad física. Hace falta mayor comprensión sobre normativa e interacción personal.

---

20. Nombre del establecimiento, tipo y categoría: Saenz; Hostel – **1<sup>ESTRELLAS</sup>**

**Dirección:** Calle Sucre y Rocafuerte Esquina

**Teléfonos:** 2981916

**Página web:** No Posee

**E-mail:** inesmariaariza@hotmail.com

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 61:** Hostal Saenz  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el hotel posee un conocimiento deficiente sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones óptimas. No hay presencia de rampas esto dificulta la movilidad de las personas. Sin embargo, la rotulación es visible y los desniveles no presentan mayor dificultad.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al hostel es abatible, cuenta con un pomo o agarradera con los parámetros indicados. Su ancho es apto para el ingreso para una persona en silla de ruedas. Sin embargo, tiene un desnivel para llegar a la puerta. Esto puede dificultar la movilidad de las personas con discapacidad.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad con dificultad leve para una persona en silla de ruedas debido radio de giro y la superficie del piso. Esto es por la disposición muy cercana entre objetos y muebles.

**Escaleras y escaleras especiales:** El establecimiento al ser un hostel de más de dos pisos cuenta con escaleras. Las escaleras no cumplen con las dimensiones establecidas y no posee escaleras especiales.

**Ascensor:** No Posee

**Pasillos:** Son anchos con dimensiones adecuadas para una movilidad fácil de personas con silla de ruedas y ambulantes. Sin embargo hay objetos que pueden dificultar la movilidad de las personas.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos tienen las dimensiones y radio de giro reducido. Además, no cuenta en totalidad los elementos de apoyo para personas con discapacidad física. Sin embargo, el piso presenta seguridad y antideslizante.

**Circulación Interna Habitación:** Posee habitaciones amplias, no cuenta con habitaciones en la planta baja. Por otra parte, posee puertas anchas y espacio de entrada libre.

**Ventanas y pulsadores:** Las ventanas y pulsadores están dispuestas correctamente.

**Mueblería de Habitación:** Tienen la altura y espacios laterales accesibles para su uso. Pero no está próxima a la entrada.

**Cuarto de Baño:** Los cuartos de baño garantizan la seguridad parcialmente para personas con discapacidad física. Pero el área de movilidad y giro es un poco reducida. Bañeras no posee y las duchas cubre parcialmente los elementos de apoyo necesarios para personas con discapacidad.

**Estacionamiento:** No Posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades muy bajas para atender a personas con o sin discapacidad física. Hace falta mayor comprensión sobre normativa e interacción personal.

*4.1.2.1.2. Resumen de accesibilidad en alojamiento en la ciudad de Tulcán - 2019.*

**Tabla 29**

*Cuadro resumen de accesibilidad en alojamiento – hoteles*

	<b>HOTEL 2*</b>	<b>HOTEL 4*</b>	<b>Total</b>
<b>ACCESIBLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grand Hotel Confort</li> <li>• Flor de los Andes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palacio Imperial</li> </ul>	3
<b>ACCESIBLE CON DIFICULTAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotel Lumar</li> <li>• Hotel Park</li> <li>• Sara Espíndola</li> </ul>	-	3
<b>NO ACCESIBLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Torres de Oro</li> </ul>	-	1

**Nota:** Elaboración propia

**Tabla 30***Cuadro resumen de accesibilidad en alojamientos – hostales*

	<b>HOSTALES 1*</b>	<b>HOSTALES 2*</b>	<b>HOSTALES 3*</b>	<b>Total</b>
<b>ACCESIBLE</b>	-	-	-	0
<b>ACCESIBLE CON DIFICULTAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hostal Machado</li> <li>• San Andrés</li> <li>• Las Acacias</li> <li>• Los Alpes</li> <li>• Mi Madrigal</li> <li>• Hostal Junín</li> <li>• Hostal Quito</li> <li>• Saenz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hostal Alejandra</li> <li>• Royal Plaza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bella Venezia</li> </ul>	11
<b>NO ACCESIBLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hostal Karina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hostal Cassanova</li> </ul>	-	2

*Nota:* Elaboración propia

El resultado arrojado por las fichas de observación y como se puede observar en los cuadros resumen indica que la accesibilidad en los 20 establecimientos de alojamiento (algunos son de construcción antigua) se encuentra en mayor medida entre el parámetro de accesibilidad con dificultad con 14 alojamientos. En este rango es donde se agrupa el mayor número de establecimientos de alojamiento en la ciudad de Tulcán. Adicionalmente, algunos establecimientos en su publicidad se promocionan bajo la categoría de hospedaje erróneo, es decir, hostales como hoteles.

No obstante, hay excepciones de alojamientos que se encuentran en los otros rangos de accesibilidad como es accesible y no accesible. En el rango accesible se encuentran los hoteles de dos y cuatro estrellas con 3 alojamientos. Entre estos hoteles se puede apreciar remodelados y otros construidos desde cero, en los cuales, se puede apreciar un diseño, atención y disposición para ser más accesibles a personas con discapacidad física.

Por otra parte, en el rango de no accesible se encuentran 3 alojamientos. Por ende, son alojamientos que no presentan las condiciones necesarias de accesibilidad tanto en el aspecto físico y social para personas con discapacidad física.

#### 4.1.2.2. Análisis de fichas de establecimientos de restauración.

##### 4.1.2.2.1. Modelo de ficha simplificada de observación de restauración de la ciudad de Tulcán año 2019.

**Tabla 31**  
Plantilla de Accesibilidad de Restauración

Norma INEN	Indicadores	Rango		
042	Conocimiento 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 Especiales	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"/>

**Nota:** A= Accesible; AD = Accesible con Dificultas; NA = No Accesible.  
Elaboración propia en base a normas INEN.

Algunos rasgos para determinar la accesibilidad de un lugar para personas con discapacidad física son: cercanía al lugar, parte exterior del lugar y como está predispuesto el interior del establecimiento.

1. Nombre del establecimiento, tipo, pisos y categoría: Lumar; Restaurante 1 piso – **Segunda**

Dirección: Calle Sucre entre Rocafuerte y Pichincha

Teléfonos: 2980402

Página web: [www.hotellumar.com](http://www.hotellumar.com)

E-mail: [hotel\\_lumar@hotmail.com](mailto:hotel_lumar@hotmail.com)

**Accesibilidad:** ACCESIBLE



**Figura 62:** Restaurante Lumar  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el restaurante posee un conocimiento óptimo sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones óptimas. Hay presencia de rampas esto aporta a la movilidad de las personas. Así mismo, la rotulación es visible y los desniveles no presentan mayor dificultad.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al restaurante es abatible de vidrio, cuenta con la banda horizontal de señalética para identificación clara del acceso. También su pomo o agarradera cumple los parámetros indicados. Su ancho es apto para el ingreso para una persona en silla de ruedas con un desnivel mínimo de fácil superación.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad cómoda para una persona en silla de ruedas debido a un radio de giro y la superficie del piso adecuada. Tiene zona central de giro para silla de ruedas.

**Escaleras y escaleras especiales:** No posee, un piso.

**Pasillos:** Los pasillos interiores tienen el espacio establecido entre mesas.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos tienen las dimensiones y radio de giro establecido. Además cuenta en su totalidad con los elementos de apoyo para personas con discapacidad física y piso antideslizante.

**Mesas y Sillas:** La parte de mesas y sillas cumplen con las dimensiones adecuadas. Las mesas son de pata central adecuadas para todas las personas y las mesas de cuatro patas cumplen con

los espacios de acercamiento para una persona en silla de ruedas. Por otra parte, las sillas cumplen la altura, fondo y respaldar cómodo.

**Circulación por mobiliario:** La movilidad a través de las mesas tanto para una persona ambulante o en silla de ruedas es de fácil acceso con radio de giro óptimo para una silla de ruedas.

**Barra de Bar o cafetería:** No Posee.

**Estacionamiento:** No Posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades buenas para atender a personas con o sin discapacidad física. Sin embargo, hace falta mayor comprensión sobre las necesidades e interacción personal.

---

2. Nombre del establecimiento, tipo, pisos y categoría: La Tradición del Sabor; Restaurante 2 piso – *Tercera*

**Dirección:** Bolívar y Roberto Sierra

**Teléfonos:** 2987490

**Página web:** No Posee

**E-mail:** No Posee

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 63:** Restaurante La Tradición del Sabor  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el restaurante posee un conocimiento óptimo sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones idóneas. Hay presencia de rampa esto aporta a la movilidad de las personas. Así mismo, la rotulación es visible y los desniveles no presentan mayor dificultad.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al restaurante es abatible de vidrio, cuenta con la banda horizontal de señalética para identificación clara del acceso. También su pomo o agarradera cumple los parámetros indicados. Su ancho es apto para el ingreso para una persona en silla de ruedas con un desnivel mínimo de fácil superación.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad medianamente aceptable para una persona en silla de ruedas debido a un radio de giro poco reducido. Por la separación entre mesa y mesa y por la presencia de columnas centrales que entorpecen la movilidad de las personas. Sin embargo, la superficie del piso adecuada.

**Escaleras y escaleras especiales:** Posee escaleras normales con dimensiones adecuadas y descanso en cada tramo hacia el segundo piso.

**Pasillos:** Los pasillos interiores tienen el espacio poco reducido por la presencia de columnas centrales y por la distancia entre mesas.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos tienen las dimensiones adecuadas en equipamiento. Pero el radio de giro no es adecuado. Por otra parte, cuenta con los elementos de apoyo para personas con discapacidad física y piso antideslizante.

**Mesas y Sillas:** La parte de mesas y sillas cumplen con las dimensiones buenas. Las mesas son de cuatro patas cumplen de forma buena los espacios de acercamiento para una persona en silla de ruedas. Por otra parte, las sillas cumplen la altura, fondo y respaldar cómodo.

**Circulación por mobiliario:** La movilidad a través de las mesas tanto para una persona ambulante o en silla de ruedas es de dificultad leve con radio de giro reducido para una persona en silla de ruedas.

**Barra de Bar o cafetería:** No Posee.

**Estacionamiento:** No Posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades óptimas para atender a personas con o sin discapacidad física. Pero siempre hace falta más comprensión sobre las necesidades e interacción personal.

---

3. Nombre del establecimiento, tipo, pisos y categoría: 4 Ases 2; Restaurante 1 piso – **Cuarta**

**Dirección:** Panamá y Cotopaxi

**Teléfonos:** 2251390

**Página web:** No Posee

**E-mail:** No Posee

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 64:** Restaurante 4 Ases N°2

**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el restaurante posee un conocimiento óptimo sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones óptimas. Hay presencia de rampas esto aporta a la movilidad de las personas. Así mismo, la rotulación es visible y los desniveles no presentan mayor dificultad.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al restaurante es abatible metálica. También su pomo o agarradera cumple los parámetros indicados. Su ancho es menor a la normativa puede provocar dificultad para el ingreso de una persona en silla de ruedas.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad baja para una persona en silla de ruedas debido a un radio de giro reducido debido a la separación entre mesa y mesa y por la presencia de columnas centrales que entorpecen la movilidad de las personas. Sin embargo, la superficie del piso es adecuada.

**Escaleras y escaleras especiales:** No Posee, un piso.

**Pasillos:** Los pasillos interiores son espacio poco reducido por la presencia de columnas centrales y por la distancia entre mesas.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos tienen las dimensiones adecuadas en equipamiento y espacio con radio de giro adecuado. Igualmente, cuenta con los elementos de apoyo para personas con discapacidad física y piso antideslizante.

**Mesas y Sillas:** La parte de mesas y sillas cumplen con dimensiones buenas. Las mesas son de cuatro patas cumplen de forma relativa los espacios de acercamiento para una persona en silla de ruedas. Por otra parte, las sillas cumplen la altura, fondo y respaldar cómodo.

**Circulación por mobiliario:** La movilidad a través de las mesas tanto para una persona ambulante o en silla de ruedas es dificultosa con radio de giro reducido para una persona en silla de ruedas.

**Barra de Bar o cafetería:** No Posee.

**Estacionamiento:** No Posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades buenas para atender a personas con o sin discapacidad física. Pero hace falta más comprensión sobre las necesidades e interacción personal.

---

4. Nombre del establecimiento, tipo, pisos y categoría: Mama Rosita; Restaurante 2 piso –

### ***Tercera***

**Dirección:** Av. Coral y Roberto Grijalva Esquina.

**Teléfonos:** 2987092

**Página web:** No Posee

**E-mail:** comidastipicasmamarosita@gmail.com

**Accesibilidad:** ACCESIBLE



**Figura 65:** Restaurante Mama Rosita  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el restaurante posee un conocimiento óptimo sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones óptimas. Hay presencia de rampas esto aporta a la movilidad de las personas. Así mismo, la rotulación es visible y los desniveles no presentan mayor dificultad.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al restaurante es abatible de vidrio, cuenta con la banda horizontal de señalética para identificación clara del acceso. También su pomo o agarradera cumple los parámetros indicados. Su ancho es apto para el ingreso para una persona en silla de ruedas con un desnivel mínimo de fácil superación.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad óptima para una persona en silla de ruedas debido a un radio de giro de 360° debido a la separación entre mesa y mesa con zona central de giro.

**Escaleras y escaleras especiales:** Posee escaleras normales con dimensiones establecidas. Escaleras especiales no cuenta.

**Pasillos:** Los pasillos interiores tienen el espacio establecido e idóneo para una persona con discapacidad física.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos tienen las dimensiones adecuados en equipamiento con radio de giro adecuado. Por otra parte, cuenta con los elementos de apoyo para personas con discapacidad física y piso antideslizante.

**Mesas y Sillas:** La parte de mesas y sillas cumplen con dimensiones buenas. Las mesas son de cuatro patas cumplen de forma buena, los espacios de acercamiento para una persona en silla de ruedas son medianamente menores a lo establecido. Por otra parte, las sillas cumplen la altura, fondo y respaldar cómodo.

**Circulación por mobiliario:** La movilidad a través de las mesas tanto para una persona ambulante o en silla de ruedas es idónea.

**Barra de Bar o cafetería:** Posee barra de autoservicio con la altura, profundidad y fondo óptimo para el acercamiento del público en general y en especial para persona en silla de ruedas.

**Estacionamiento:** No Posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades óptimas para atender a personas con o sin discapacidad física. Pero siempre hace falta más comprensión sobre las necesidades e interacción personal.

---

5. Nombre del establecimiento, tipo, pisos y categoría: Ceviches de la Rumiñahui; Restaurante  
1 piso – *Segunda*

**Dirección:** Calderón y Chile

**Teléfonos:** 2960727

**Página web:** No Posee

**E-mail:** No Posee

**Accesibilidad:** ACCESIBLE



**Figura 66:** Restaurante Cebiches de la Rumiñahui  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el restaurante posee un conocimiento óptimo sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones óptimas. Hay presencia de rampas esto aporta a la movilidad de las personas. Así mismo, la rotulación es visible y los desniveles no presentan mayor dificultad.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al restaurante es abatible de vidrio, cuenta con la banda horizontal de señalética para identificación clara del acceso. También su pomo o agarradera cumple los parámetros indicados. Su ancho es apto para el ingreso para una persona en silla de ruedas con un desnivel mínimo de fácil superación.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad óptima para una persona en silla de ruedas debido a un radio de giro de 360° debido a la separación entre mesa y mesa con zona central de giro.

**Escaleras y escaleras especiales:** No posee, un piso.

**Pasillos:** Los pasillos interiores tienen el espacio establecido e idóneo para una persona con discapacidad física.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos tienen las dimensiones adecuadas en equipamiento con radio de giro adecuado. Por otra parte, cuenta con los elementos de apoyo para personas con discapacidad física y piso antideslizante.

**Mesas y Sillas:** La parte de mesas y sillas cumplen con dimensiones buenas. Las mesas son de cuatro patas cumplen de forma óptima los espacios de acercamiento para una persona en silla de ruedas son medianamente menores a lo establecido. Por otra parte, las sillas cumplen parcialmente la altura, fondo y respaldar cómodo.

**Circulación por mobiliario:** La movilidad a través de las mesas tanto para una persona ambulante o en silla de ruedas es idónea.

**Barra de Bar o cafetería:** No posee

**Estacionamiento:** Posee estacionamiento. Sin embargo, no está diseñado con los espacios y franjas de seguridad para una persona en sillas de ruedas, tampoco, tiene señalización con el símbolo para la discapacidad y está ausente franjas blancas en los espacios vehiculares. .

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades óptimas para atender a personas con o sin discapacidad física. Pero siempre hace falta más comprensión sobre las necesidades e interacción personal.

---

6. Nombre del establecimiento, tipo, pisos y categoría: Kroky Broaster Chicken 1; Restaurante  
1 piso – **Segunda**

**Dirección:** Bolívar y Juan Ramón Arellano

**Teléfonos:** 2982345

**Página web:** No Posee

**E-mail:** No Posee

**Accesibilidad:** ACCESIBILIDAD CON DIFICULTAD



**Figura 67:** Restaurante Kroky Broaster Chicken 1  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el restaurante posee un conocimiento bueno sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones óptimas. Sin embargo, no hay presencia de rampas y, además, la altura del bordillo es más que lo establecido dificulta el movimiento para una persona con movilidad reducida, discapacitada y en sillas de ruedas.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al restaurante es abatible de vidrio, no cuenta con la banda horizontal de señalética para identificación clara del acceso. Por otra parte, pomo o agarradera cumple los parámetros indicados. Su ancho es apto para el ingreso para una persona en silla de ruedas. Muchas veces el espacio lateral está obstaculizado por equipaje de visitantes.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad buena para una persona en silla de ruedas, sin embargo, en ciertas áreas del establecimiento es más reducido el espacio para giro de 360° de una silla de ruedas debido a la separación entre mesa y mesa con zona central de giro.

**Escaleras y escaleras especiales:** No posee, un piso.

**Pasillos:** Los pasillos interiores tienen el espacio establecido e idóneo para una persona con discapacidad física.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos tienen las dimensiones adecuadas en equipamiento con radio de giro adecuado. Por otra parte, cuenta con los elementos de apoyo para personas con discapacidad física y piso antideslizante. Sin embargo están ubicados en un nivel inferior a la zona del comedor.

**Mesas y Sillas:** La parte de mesas y sillas cumplen con dimensiones buenas. Las mesas son de cuatro patas cumplen de forma relativa los espacios de acercamiento para una persona en silla de ruedas, las dimensiones son medianamente menores a lo establecido.

**Circulación por mobiliario:** La movilidad a través de las mesas tanto para una persona ambulante o en silla de ruedas buena.

**Barra de Bar o cafetería:** No posee

**Estacionamiento:** No posee.

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades deficientes para atender a personas con o sin discapacidad física, no tienen cortesía. Por ende, hace falta más comprensión sobre las necesidades e interacción personal.

---

7. Nombre del establecimiento, tipo, pisos y categoría: 4Ases 2; Restaurante 2 piso – **Tercera**

**Dirección:** Av. Coral y Argentina

**Teléfonos:** No Posee

**Página web:** No Posee

**E-mail:** No Posee

**Accesibilidad:** ACCESIBILIDAD CON DIFICULTAD



**Figura 68:** Restaurante 4 Ases 1

**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el restaurante posee un conocimiento bueno sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones parciales, en un extremo la vereda está en mal estado y sin presencia de rampas.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al restaurante es abatible metálica. Por otra parte, pomo o agarradera cumple los parámetros indicados. Su ancho es apto para el ingreso para una persona en silla de ruedas pero el espacio lateral es obstruido por las mesas demasiado cerca de la entrada.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad buena para una persona en silla de ruedas, sin embargo, en ciertas áreas del establecimiento es más reducido el espacio para giro de 360° de una silla de ruedas debido a la separación entre mesa y mesa con zona central de giro.

**Escaleras y escaleras especiales:** Las escaleras cumplen con las dimensiones establecidas.

**Pasillos:** Los pasillos interiores no tienen el espacio establecido e idóneo para una persona con discapacidad física.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos no tienen las dimensiones adecuados en equipamiento y radio de giro reducido. Por otra parte, cuenta con los elementos de apoyo para personas con discapacidad física y piso antideslizante.

**Mesas y Sillas:** La parte de mesas y sillas cumplen con dimensiones buenas. Las mesas son de cuatro patas cumplen de forma relativa los espacios de acercamiento para una persona en silla

de ruedas, las dimensiones son medianamente menores a lo establecido. Por otra parte, las sillas cumplen la altura, fondo y respaldar cómodo.

**Circulación por mobiliario:** La movilidad a través de las mesas tanto para una persona ambulante o en silla de ruedas es buena, no obstante, algunas mesas no son aptas.

**Barra de Bar o cafetería:** No posee.

**Estacionamiento:** No posee.

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades buenas para atender a personas con o sin discapacidad física, no tienen cortesía. Por ende, hace falta más comprensión sobre las necesidades e interacción personal.

---

8. Nombre del establecimiento, tipo, pisos y categoría: kroky Broaster Chicken 2; Restaurante  
1 piso – **Tercera**

**Dirección:** Rafael Arellano y Panamá

**Teléfonos:** 2983544

**Página web:** No Posee

**E-mail:** No Posee

**Accesibilidad:** ACCESIBILIDAD CON DIFICULTAD



**Figura 69:** Restaurante kroky Broaster Chicken 2

**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el restaurante posee un conocimiento bueno sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones óptimas. Sin embargo, no hay presencia de rampas.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al restaurante es abatible metálica. Por otra parte, pomo o agarradera cumple los parámetros indicados. Su ancho es apto para el ingreso para una persona en silla de ruedas. Sin embargo, la apertura de la puerta es forzoso.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad buena para una persona en silla de ruedas, sin embargo, hay desnivel entre una y otra área del establecimiento puede ocasionar conflicto en horario lleno para una persona en silla de ruedas.

**Escaleras y escaleras especiales:** No posee, un piso.

**Pasillos:** Los pasillos interiores tienen el espacio establecido e idóneo para una persona con discapacidad física.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos tienen las dimensiones adecuados en equipamiento con radio de giro adecuado. Por otra parte, cuenta con los elementos de apoyo para personas con discapacidad física.

**Mesas y Sillas:** La parte de mesas y sillas cumplen con dimensiones buenas. Las mesas son de pata central cumplen de forma relativa los espacios de acercamiento para una persona en silla de ruedas, las dimensiones son medianamente menores a lo establecido. Por otra parte, las sillas cumplen la altura, fondo y respaldar cómodo.

**Circulación por mobiliario:** La movilidad a través de las mesas tanto para una persona ambulante o en silla de ruedas es buena por la separación entre mesas.

**Barra de Bar o cafetería:** No posee

**Estacionamiento:** No posee.

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades deficientes para atender a personas con o sin discapacidad física, no tienen cortesía. Por ende, hace falta más comprensión sobre las necesidades e interacción personal.

---

9. Nombre del establecimiento, tipo, pisos y categoría: Casa China; Restaurante 2 piso –

### ***Segunda***

**Dirección:** Av. Veintimilla 31-107

**Teléfonos:** 2984699

**Página web:** No Posee

**E-mail:** No Posee

**Accesibilidad:** ACCESIBILIDAD CON DIFICULTAD



**Figura 70:** Restaurante Casa China  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el restaurante posee un conocimiento deficiente sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones óptimas. Sin embargo, no hay presencia de rampas para persona en silla de ruedas.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al restaurante es abatible metálica. Por otra parte, pomo o agarradera cumple los parámetros indicados. Su ancho no es apto para el ingreso para una persona en silla de ruedas pero si para una persona ambulante. Así mismo, la apertura de la puerta es forzosa.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad buena para una persona en silla de ruedas, sin embargo, hay desnivel entre una y otra área del establecimiento puede ocasionar conflicto en horarios lleno para una persona en silla de ruedas y algunas mesas están muy apegadas. .

**Escaleras y escaleras especiales:** Posee escaleras pero la altura de la contrahuella es superior a lo establecido.

**Pasillos:** Los pasillos interiores tienen espacios que varían y no es idóneo para una persona con discapacidad física.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos tienen las dimensiones adecuadas en equipamiento con radio de giro adecuado. Por otra parte, no cuenta con los elementos de apoyo para personas con discapacidad física y piso deslizante.

**Mesas y Sillas:** La parte de mesas y sillas cumplen con dimensiones buenas. Las mesas son de cuatro patas cumplen de forma relativa los espacios de acercamiento para una persona en silla de ruedas, las dimensiones son medianamente menores a lo establecido. Por otra parte, las sillas cumplen la altura, fondo y respaldar cómodo.

**Circulación por mobiliario:** La movilidad a través de las mesas tanto para una persona ambulante o en silla de ruedas es buena con cierto esfuerzo, por la separación entre mesas.

**Barra de Bar o cafetería:** No posee

**Estacionamiento:** Si cuenta pero no está diseñado de forma que de facilidades al cliente. Por una parte el estacionamiento es de grava sin regulaciones sin iluminación sin ninguna forma de seguridad. Por otra parte, el estacionamiento frontal no está señalizado de ninguna forma.

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades deficientes para atender a personas con o sin discapacidad física, no tienen una muy buena cortesía. Por ende, hace falta más comprensión sobre las necesidades e interacción personal.

---

10. Nombre del establecimiento, tipo, pisos y categoría: Chifa Danubio; Restaurante 2 piso –

### ***Tercera***

Dirección: Río Guayas y Av. Centenario

Teléfonos: 2980322

Página web: No Posee

E-mail: danubioturismo593@gmail.com

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 71:** Restaurante Danubio  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el restaurante posee un conocimiento bueno sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones en deterioro con desniveles leves. Sin embargo, no hay presencia de rampas para persona en silla de ruedas.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al restaurante es corrediza de vidrio. Por otra parte, pomo o agarradera cumple los parámetros indicados. Su ancho es apto para el ingreso para una persona en silla y para persona ambulante. Así mismo, la apertura de la puerta es cómoda.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad buena para una persona en silla de ruedas.

**Escaleras y escaleras especiales:** Posee escaleras normales y especiales con las dimensiones de altura de la contrahuella y huella establecidas.

**Pasillos:** Los pasillos interiores tienen espacios óptimos para una persona con discapacidad física.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos tienen las dimensiones adecuados en equipamiento con radio de giro adecuado. Por otra parte, cuenta con los elementos de apoyo para personas con discapacidad física y piso deslizante.

**Mesas y Sillas:** La parte de mesas y sillas cumplen con dimensiones óptimas y establecidas. Las mesas son cuatro patas cumplen con los espacios de acercamiento para una persona en silla de ruedas. Por otra parte, las sillas cumplen la altura, fondo y respaldar cómodo.

**Circulación por mobiliario:** La movilidad a través de las mesas tanto para una persona ambulante o en silla de ruedas es idónea por la separación entre mesas.

**Barra de Bar o cafetería:** No posee

**Estacionamiento:** No posee.

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades deficientes para atender a personas con o sin discapacidad física, no tienen una muy buena cortesía. Por ende, hace falta más comprensión sobre las necesidades e interacción personal.

---

11. Nombre del establecimiento, tipo, pisos y categoría: Sal y Canela; Restaurante 2 piso –  
*Tercera*

**Dirección:** Rio Guayas y Av. Centenario

**Teléfonos:** 2980322

**Página web:** No Posee

**E-mail:** danubioturismo593@gmail.com

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 72:** Restaurante Sal y Canela

**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el restaurante posee un conocimiento bueno sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones óptimas con desniveles leves. Así mismo, la vereda es rebaja al nivel de la vía vehicular facilitando el acceso para persona en silla de ruedas.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al restaurante es abatible de madera. Por otra parte, pomo o agarradera cumple los parámetros indicados. Su ancho es un poco menor a lo establecido para el ingreso para una persona en silla y para persona ambulante. Así mismo, la apertura de la puerta es cómoda. No obstante, para el ingreso hacia la puerta hay un desnivel leve.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad buena para una persona en silla de ruedas, No obstante, hay desnivel para acceder a una zona del mismo.

**Escaleras y escaleras especiales:** Posee escaleras normales de altura de la contrahuella y huella establecidas.

**Pasillos:** Los pasillos interiores tienen espacios buenos. Pero como se mencionaba para una zona del establecimiento el paso es de dificultad leve para una persona con discapacidad física.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos tienen las dimensiones buenas en equipamiento con radio de giro adecuado. Por otra parte, no cuenta con los elementos de apoyo para personas con discapacidad física y piso deslizante.

**Mesas y Sillas:** La parte de mesas y sillas cumplen con dimensiones óptimas y establecidas. Las mesas son cuatro patas cumplen con los espacios de acercamiento para una persona en silla de ruedas. Por otra parte, las sillas cumplen la altura, fondo y respaldar cómodo.

**Circulación por mobiliario:** La movilidad a través de las mesas tanto para una persona ambulante o en silla de ruedas es buena por la separación entre mesas.

**Barra de Bar o cafetería:** No posee

**Estacionamiento:** No posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades óptimas para atender a personas con o sin discapacidad física, no tienen una muy buena cortesía.

---

12. Nombre del establecimiento, tipo, pisos y categoría: Paradeta de Marta; Restaurante 1 piso

– *Tercera*

**Dirección:** Av. Coral y Paraguay

**Teléfonos:** 0999841167

**Página web:** No Posee

**E-mail:** No Posee

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 73:** Restaurante la Paradeta de Marta

**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el restaurante posee un conocimiento óptimo sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones óptimas con desniveles leves. Sin embargo, no hay rampas de acceso para persona en silla de ruedas. La rotulación del establecimiento es clara para todo el público.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al restaurante es abatible metálica. Por otra parte, pomo o agarradera cumple los parámetros indicados. Su ancho es la establecida para el ingreso de una persona en silla de ruedas y para persona ambulante. Así mismo, la apertura de la puerta es cómoda y espacio lateral amplio.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad buena para una persona en silla de ruedas, No obstante, hay desnivel para acceder a una zona del mismo.

**Escaleras y escaleras especiales:** No posee, un piso.

**Pasillos:** Los pasillos interiores tienen espacios buenos. Pero como se mencionaba para una zona del establecimiento el paso es de dificultad leve para una persona con discapacidad física.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos tienen las dimensiones buenas en equipamiento con radio de giro adecuado. Por otra parte, no cuenta con los elementos de apoyo para personas con discapacidad física y piso deslizante.

**Mesas y Sillas:** La parte de mesas y sillas cumplen con dimensiones óptimas y establecidas. Las mesas son cuatro patas cumplen con los espacios de acercamiento para una persona en silla de ruedas. Por otra parte, las sillas cumplen la altura, fondo y respaldar cómodo.

**Circulación por mobiliario:** La movilidad a través de las mesas tanto para una persona ambulante o en silla de ruedas es óptima por la separación entre mesas.

**Barra de Bar o cafetería:** No posee

**Estacionamiento:** No posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades con cierta apatía para atender a personas con o sin discapacidad física.

---

13. Nombre del establecimiento, tipo, pisos y categoría: Patio de Comidas San Francisco;  
Restaurante 1 piso – **Tercera**

**Dirección:** Junín entre Bolívar y Rafael Arellano

**Teléfonos:** 2980750

**Página web:** No Posee

**E-mail:** No Posee

**Accesibilidad:** ACCESIBLE



**Figura 74:** Restaurante Patio de Comidas San Francisco  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el restaurante posee un conocimiento bueno sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones óptimas con desniveles leves. Así mismo, hay rampas de acceso para persona en silla de ruedas. La rotulación del establecimiento es clara para todo el público. El piso presenta condiciones para evitar deslizamientos.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al restaurante es abatible de madera. Por otra parte, pomo o agarradera cumple los parámetros indicados. Su ancho es la establecida para el ingreso de una persona en silla de ruedas y para persona ambulante. Así mismo, la apertura de la puerta es cómoda y espacio lateral amplio.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad óptima para una persona en silla de ruedas, No obstante, hay desnivel de fácil superación.

**Escaleras y escaleras especiales:** No posee, un piso.

**Pasillos:** Los pasillos interiores tienen espacio adecuado para una persona con discapacidad física.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos tienen las dimensiones buenas en equipamiento con radio de giro adecuado. Por otra parte, cuenta con los elementos de apoyo para personas con discapacidad física y piso deslizante.

**Mesas y Sillas:** La parte de mesas y sillas cumplen con dimensiones óptimas y establecidas. Las mesas son cuatro patas cumplen con los espacios de acercamiento para una persona en silla de ruedas. Por otra parte, las sillas cumplen la altura, fondo y respaldar cómodo.

**Circulación por mobiliario:** La movilidad a través de las mesas tanto para una persona ambulante o en silla de ruedas es óptima por la separación entre mesas.

**Barra de Bar o cafetería:** No posee

**Estacionamiento:** No posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidad óptima para atender a personas con o sin discapacidad física.

---

14. Nombre del establecimiento, tipo, pisos y categoría: Juanes; Restaurante 1 piso – **Segunda**

**Dirección:** Juan Ramón Arellano entre Av. Centenario y Veintimilla

**Teléfonos:** 2981140

**Página web:** No Posee

**E-mail:** No Posee

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 75:** Restaurante Juane's  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el restaurante posee un conocimiento por debajo de lo esperado sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones óptimas con desniveles leves. Sin embargo, no hay rampas de acceso para persona en silla de ruedas. La rotulación del establecimiento es clara para todo el público.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al restaurante es abatible de vidrio. Por otra parte, pomo o agarradera cumple los parámetros indicados. Su ancho es la establecida para el ingreso de una persona en silla de ruedas y para persona ambulante. Así mismo, la apertura de la puerta es cómoda, sin embargo, el espacio lateral es obstaculizado por la cercanía de mesas y la puerta no cuenta con la banda de señalización horizontal.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad con dificultad por la presencia de desnivel y una columna central que impide la movilidad para una persona en silla de ruedas, así mismo, la separación entre mesas no es la adecuada.

**Escaleras y escaleras especiales:** No posee, un piso.

**Pasillos:** Los pasillos interiores tienen espacios reducidos. Como se mencionaba para una zona del establecimiento el paso es dificultoso para una persona con discapacidad física.

**Aseos Comunes:** Los aseos higiénicos tienen las dimensiones buenas en equipamiento con radio de giro adecuado. Por otra parte, no cuenta con los elementos de apoyo para personas con discapacidad física y piso deslizante.

**Mesas y Sillas:** La parte de mesas y sillas cumplen con dimensiones óptimas y establecidas.

**Circulación por mobiliario:** La movilidad a través de las mesas tanto para una persona ambulante o en silla de ruedas tiene complicaciones.

**Barra de Bar o cafetería:** No posee

**Estacionamiento:** No posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades deficientes con cierta apatía para atender a personas con o sin discapacidad física.

---

15. Nombre del establecimiento, tipo, pisos y categoría: Broaster House; Restaurante 1 piso –

*Tercera*

**Dirección:** Sucre entre 9 de octubre y Rocafuerte.

**Teléfonos:** 2982393

**Página web:** No Posee

**E-mail:** janeth.cadena@yahoo.es

**Accesibilidad:** ACCESIBLE



**Figura 76:** Restaurante Broaster House

**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el restaurante posee un conocimiento óptimo sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones óptimas con desniveles leves. Sin embargo, no hay rampas de acceso para persona en silla de ruedas. La rotulación del establecimiento no está presente de forma clara.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al restaurante es abatible de vidrio. Por otra parte, pomo o agarradera cumple los parámetros indicados. Su ancho es la establecida para el ingreso de una persona en silla de ruedas y para persona ambulante. Así mismo, la apertura de la puerta es cómoda, igualmente, el espacio lateral es óptimo y la puerta cuenta con la banda de señalización horizontal.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad buena para una persona en silla de ruedas, así mismo, la separación entre mesas es la adecuada.

**Escaleras y escaleras especiales:** No posee, un piso.

**Pasillos:** Los pasillos internos cumplen con la separación entre mesas.

**Aseos Comunes:** El espacio de los aseos es reducido, de igual forma, el radio de giro es mínimo. Por otra parte, no cuenta con los elementos de apoyo para personas con discapacidad física y piso deslizante.

**Mesas y Sillas:** La parte de mesas y sillas cumplen con dimensiones óptimas y establecidas.

**Circulación por mobiliario:** La movilidad a través de las mesas tanto para una persona ambulante o en silla de ruedas brinda facilidades.

**Barra de Bar o cafetería:** Si posee, la barra de servicio es adecuada con la altura, fondo y ancho para ser cómoda la aproximación de los clientes en especial una persona en silla de ruedas.

**Estacionamiento:** No posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades buenas con cierta predisposición para atender a personas con o sin discapacidad física.

---

16. Nombre del establecimiento, tipo, pisos y categoría: Rico Fried Chicken; Restaurante 2 piso

– *Tercera*

**Dirección:** Bolívar y 9 de octubre

**Teléfonos:** 2982701

**Página web:** No Posee

**E-mail:** No Posee

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 77:** Rico Fried Chicken  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el restaurante posee un conocimiento bueno sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones óptimas con desniveles leves. Sin embargo, no hay rampas de acceso para persona en silla de ruedas. La rotulación del establecimiento está presente de forma clara.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al restaurante es abatible metálica. Por otra parte, pomo o agarradera cumple los parámetros indicados. Su ancho es la establecida para el ingreso de una persona en silla de ruedas y para persona ambulante. Así mismo, la apertura de la puerta es cómoda, igualmente, el espacio lateral es óptimo.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad buena para una persona en silla de ruedas, así mismo, la separación entre mesas es la adecuada. Sin embargo, la señalización interna es escasa.

**Escaleras y escaleras especiales:** Las escaleras al segundo piso cumplen medianamente las dimensiones de contrahuella es superior según lo establecido. No cuenta con escaleras especiales.

**Pasillos:** Los pasillos internos cumplen con la separación entre mesas.

**Aseos Comunes:** El espacio de los aseos es reducido, de igual forma, el radio de giro es mínimo. Por otra parte, no cuenta con los elementos de apoyo para personas con discapacidad física y piso deslizante.

**Mesas y Sillas:** La parte de mesas y sillas cumplen con dimensiones óptimas y establecidas.

**Circulación por mobiliario:** La movilidad a través de las mesas tanto para una persona ambulante o en silla de ruedas brinda facilidades.

**Barra de Bar o cafetería:** No posee

**Estacionamiento:** No posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades es deficiente con cierta apatía para atender a personas con o sin discapacidad física.

---

17. Nombre del establecimiento, tipo, pisos y categoría: Chifa Fortuna; Restaurante 1 piso –

*Tercera*

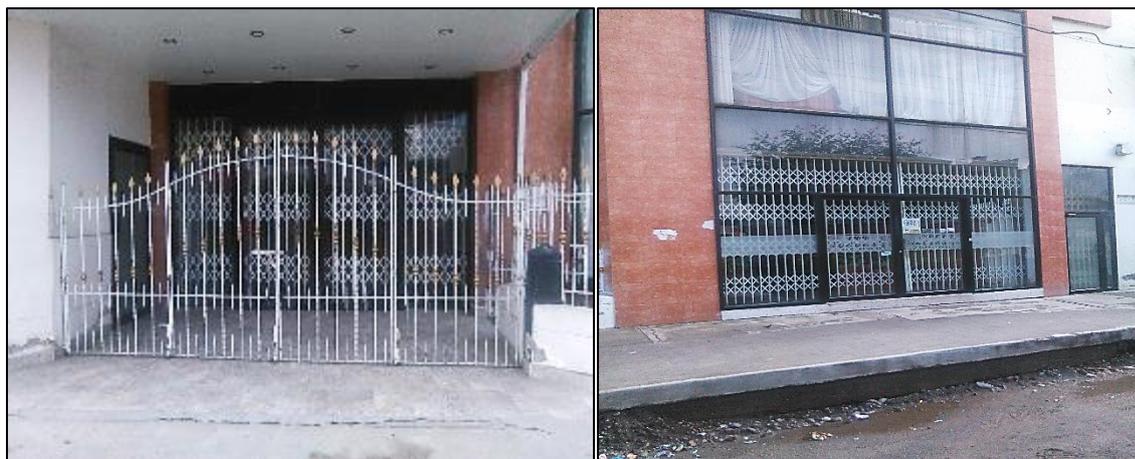
**Dirección:** Av. Veintimilla y Andrés Bello

**Teléfonos:** 2982579

**Página web:** No Posee

**E-mail:** No Posee

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 78:** Restaurante Fortuna

**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el restaurante posee un conocimiento deficiente sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones parciales por la presencia de construcción de vía vehicular por el sector derecho del establecimiento. Así mismo, se observa desniveles leves. También no hay rampas de acceso para persona en silla de ruedas. La rotulación del establecimiento está presente de forma clara.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al restaurante es abatible metálica. Por otra parte, pomo o agarradera cumple los parámetros indicados. Su ancho es la establecida para el ingreso de una persona en silla de ruedas y para persona ambulante. Así mismo, la apertura de la puerta es cómoda, igualmente, el espacio lateral es óptimo.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad buena para una persona en silla de ruedas, así mismo, la separación entre mesas es la adecuada.

**Escaleras y escaleras especiales:** No Posee, un piso.

**Pasillos:** Los pasillos internos cumplen con la separación entre mesas.

**Aseos Comunes:** El espacio de los aseos es reducido, de igual forma, el radio de giro es reducido. Por otra parte, no cuenta con los elementos de apoyo para personas con discapacidad física y piso deslizante.

**Mesas y Sillas:** La parte de mesas y sillas cumplen con dimensiones óptimas y establecidas.

**Circulación por mobiliario:** La movilidad a través de las mesas tanto para una persona ambulante o en silla de ruedas brinda facilidades.

**Barra de Bar o cafetería:** No posee

**Estacionamiento:** No posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades es deficiente con cierta apatía para atender a personas con o sin discapacidad física.

---

18. Nombre del establecimiento, tipo, pisos y categoría: Bocatto's; Cafetería 1 piso – **Tercera**

**Dirección:** Calderón y Bolivia

**Teléfonos:** 2985800

**Página web:** No Posee

**E-mail:** No Posee

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 79:** Cafetería Bocatto's  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el restaurante posee un conocimiento bueno sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones parciales por deterioro de aceras. Así mismo, se observa desniveles leves. También no hay rampas de acceso para persona en silla de ruedas. La rotulación del establecimiento está presente de forma clara.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al restaurante es abatible metálica. Por otra parte, pomo o agarradera cumple los parámetros indicados. Su ancho es lo establecido para el ingreso de una persona en silla de ruedas y para persona ambulante. Así mismo, la apertura de la puerta es cómoda, igualmente, el espacio lateral es óptimo.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad óptima para una persona en silla de ruedas, así mismo, la separación entre mesas es la adecuada. Sin embargo, la señalización interna es escasa.

**Escaleras y escaleras especiales:** No Posee, un piso.

**Pasillos:** Los pasillos internos cumplen con la separación entre mesas en la zona frontal. No obstante la zona posterior presenta una distancia menor entre mesas.

**Aseos Comunes:** El espacio de los aseos es óptimo, de igual forma, el radio de giro es el adecuado. Por otra parte, cuenta con los elementos de apoyo para personas con discapacidad física y piso antideslizante.

**Mesas y Sillas:** La parte de mesas y sillas cumplen con dimensiones buenas. Las mesas son de cuatro patas pero el espacio bajo la mesa, en lo que refiere al fondo de la misma es menor y

obstaculizado por la forma de las patas de la mesa. Por otra parte, las sillas cumplen con las dimensiones establecidas. .

**Circulación por mobiliario:** La movilidad a través de las mesas tanto para una persona ambulante o en silla de ruedas brinda facilidades.

**Barra de Bar o cafetería:** No posee

**Estacionamiento:** No posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades es buena para atender a personas con o sin discapacidad física. Sin embargo, se requiere formación en relaciones personales y percepción de las necesidades de personas con discapacidad física.

19. Nombre del establecimiento, tipo, pisos y categoría: Café Tulcán; Cafetería 1 piso –

### *Tercera*

**Dirección:** Sucre entre Ayacucho y Junín

**Teléfonos:** 2983988

**Página web:** No Posee

**E-mail:** jjimube@hotmail.com

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 80:** Cafetería Café Tulcán

**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el restaurante posee un conocimiento bueno sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones óptimas. Así mismo, se observa desniveles leves. Por otra parte, hay la presencia de rampas de acceso para persona en silla de ruedas. La rotulación del establecimiento está presente de forma clara.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al restaurante es abatible metálica. Por otra parte, pomo o agarradera cumple los parámetros indicados. Su ancho es lo establecido para el ingreso de una persona en silla de ruedas y para persona ambulante. Así mismo, la apertura de la puerta es cómoda, igualmente, el espacio lateral es óptimo.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad con cierta dificultad para una persona en silla de ruedas, así mismo, la separación entre mesas en determinadas zonas no es la adecuada.

**Escaleras y escaleras especiales:** No Posee, un piso.

**Pasillos:** Los pasillos internos cumplen con la separación entre mesas en la zona frontal. No obstante, la zona posterior presenta una distancia menor entre mesas.

**Aseos Comunes:** El espacio de los aseos es reducido, de igual forma, el radio de giro es el reducido. Por otra parte, cuenta con los elementos de apoyo para personas con discapacidad física y piso antideslizante.

**Mesas y Sillas:** La parte de mesas y sillas cumplen con dimensiones buenas. Las mesas son de cuatro patas con fondo y altura adecuada. Por otra parte, las sillas cumplen con las dimensiones establecidas. .

**Circulación por mobiliario:** La movilidad a través de las mesas tanto para una persona ambulante o en silla de ruedas brinda facilidades en la zona frontal pero no en la zona posterior del establecimiento. .

**Barra de Bar o cafetería:** No posee

**Estacionamiento:** No posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades es buena para atender a personas con o sin discapacidad física. Sin embargo, se requiere formación en relaciones personales y percepción de las necesidades de personas con discapacidad física.

---

20. Nombre del establecimiento, tipo, pisos y categoría: Casa Nuestra; Cafetería 1 piso –

### *Tercera*

**Dirección:** Boyacá y Colón

**Teléfonos:** 2987093

**Página web:** No Posee

**E-mail:** No Posee

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 81:** Cafetería Casa Nuestra

**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el restaurante posee un conocimiento bueno sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones óptimas. Así mismo, se observa desniveles leves. Por otra parte, hay la presencia de rampas de acceso para persona en silla de ruedas. La rotulación del establecimiento está presente de forma clara.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al restaurante es abatible metálica. Por otra parte, como o agarradera cumple los parámetros indicados. Su ancho es menor a lo establecido para el ingreso de una persona en silla de ruedas pero óptima para persona ambulante. Así mismo, la apertura de la puerta es cómoda, igualmente, el espacio lateral es óptimo.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad con cierta dificultad para una persona en silla de ruedas, así mismo, la separación entre mesas en determinadas zonas no es la adecuada. Y hay la presencia de un desnivel.

**Escaleras y escaleras especiales:** No Posee, un piso.

**Pasillos:** Los pasillos internos cumplen con la separación entre mesas en la zona frontal.

**Aseos Comunes:** El espacio de los aseos es reducido, de igual forma, el radio de giro es reducido. Por otra parte, no cuenta con los elementos de apoyo para personas con discapacidad física y piso deslizante. Y está ubicado en un área superior a la zona del comedor.

**Mesas y Sillas:** La parte de mesas y sillas cumplen con dimensiones establecidas.

**Circulación por mobiliario:** La movilidad a través de las mesas tanto para una persona ambulante o en silla de ruedas brinda cierta dificultad posterior pero no en la zona frontal del establecimiento. .

**Barra de Bar o cafetería:** No posee

**Estacionamiento:** No posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades es buena para atender a personas con o sin discapacidad física. Sin embargo, se requiere formación en relaciones personales y percepción de las necesidades de personas con discapacidad física.

21. Nombre del establecimiento, tipo, pisos y categoría: Oulala; Cafetería 1 piso – **Tercera**

**Dirección:** 10 de agosto entre Bolívar y Sucre

**Teléfonos:** 0998562406

**Página web:** No Posee

**E-mail:** No Posee

**Accesibilidad:** ACCESIBLE CON DIFICULTAD



**Figura 82:** Cafetería Oulala  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre el tema de accesibilidad:** Los dueños como el personal que trabaja en el restaurante posee un conocimiento deficiente sobre el tema de accesibilidad en normativa ecuatoriana y trato a personas con discapacidad física.

**Acceso al Lugar:** La vereda cercana a 50 metros de distancia presentan condiciones óptimas. Así mismo, se observa desniveles leves de superación de poca dificultad. Por otra parte, hay la presencia de acera a nivel de la vía vehicular para persona en silla de ruedas. La rotulación del establecimiento está presente de forma clara.

**Puerta de Ingreso:** La puerta de ingreso al restaurante es abatible metálica. Por otra parte, pomo o agarradera cumple los parámetros indicados. Su ancho es lo establecido para el ingreso de una persona en silla de ruedas y persona ambulante. Así mismo, la apertura de la puerta es cómoda, igualmente, el espacio lateral es óptimo.

**Circulación Interna:** La circulación interna presenta una movilidad con cierta dificultad para una persona en silla de ruedas, así mismo, la separación entre mesas en determinadas zonas no es la adecuada.

**Escaleras y escaleras especiales:** Posee escaleras, las mismas que no están diseñadas de forma correcta ni con las dimensiones óptimas.

**Pasillos:** Los pasillos internos no cumplen con la separación entre mesas en general.

**Aseos Comunes:** El espacio de los aseos es el adecuado, de igual forma, el radio de giro es adecuado. Por otra parte, no cuenta con los elementos de apoyo para personas con discapacidad física y piso deslizante.

**Mesas y Sillas:** La parte de mesas y sillas cumplen con dimensiones establecidas.

**Circulación por mobiliario:** La movilidad a través de las mesas tanto para una persona ambulante o en silla de ruedas brinda cierta dificultad.

**Barra de Bar o cafetería:** No posee

**Estacionamiento:** No posee

**Trato al Cliente:** Los empleados tienen una predisposición, cultura y habilidades es buena para atender a personas con o sin discapacidad física. Sin embargo, se requiere formación en relaciones personales y percepción de las necesidades de personas con discapacidad física.

4.1.2.2.2. Resumen de accesibilidad en restauración en la ciudad de Tulcán – 2019.

**Tabla 32**

Cuadro resumen de accesibilidad de restauración – restaurantes

	<b>Rest 2*</b>	<b>Rest 3*</b>	<b>Rest 4*</b>	<b>Total</b>
<b>ACCESIBLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lumar</li> <li>• Ceviches de la Rumiñahui</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mama Rosita</li> <li>• San Francisco</li> <li>• Broaster House</li> </ul>	-	5
<b>ACCESIBLE CON DIFICULTAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kroky 1</li> <li>• Casa China</li> <li>• Juane´s</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chifa Danubio</li> <li>• Sal y Canela</li> <li>• Paradeta de Marta</li> <li>• Chifa Fortuna</li> <li>• La Tradición del Sabor</li> <li>• 4Ases 2</li> <li>• Kroky 2</li> <li>• Rico Fried Chicken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4Ases 1</li> </ul>	12
<b>NO ACCESIBLE</b>	-	-		0

**Nota:** Rest = Restaurante; 2\* = Numero de Estrellas. Elaboración propia.

**Tabla 33**

Cuadro resumen de accesibilidad de restauración – cafeterías

	<b>Caf 3</b>	<b>Total</b>
<b>ACCESIBLE</b>	-	0
<b>ACCESIBLE CON DIFICULTAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oulala</li> <li>• Boccatto´s</li> <li>• Café Tulcán</li> <li>• Casa Nuestra</li> </ul>	4
<b>NO ACCESIBLE</b>	-	0

**Nota:** Caf = Cafetería; 3 = Categoría. Elaboración propia.

Según el resultado arrojado por las fichas de observación y como se puede observar en los cuadros resumen indica que la accesibilidad en los 21 establecimientos de restauración se encuentra con gran medida en accesible con dificultad. En el rango de accesible con dificultad se encuentran 16 establecimientos tanto restaurantes como cafeterías de la ciudad de Tulcán.

No obstante, hay excepciones de establecimientos de restauración que se encuentran en el rango accesible con 5 todos ellos restaurantes. Por ende, son escasos los establecimientos que presentan condiciones en accesibilidad total en el aspecto físico, de conocimiento, cultura y predisposición para atender al cliente. No obstante, los de accesible con dificultad poseen potencial para ser accesibles totalmente. Por otra parte, en el rango no accesible no se ha encontrado ningún servicio que presente esa condición de inaccesibilidad para personas con discapacidad física.

#### 4.1.2.3. Análisis de fichas de transporte público urbano de buses de pasajeros.

##### 4.1.2.3.1. Modelo de ficha simplificada de observación de transporte público interurbano de la ciudad de Tulcán año 2019.

**Tabla 34**

*Plantilla de Accesibilidad de Transporte Público Interurbano de Cooperativas de Buses.*

Norma NTE-INEN	Indicadores	Rango					
042	Conocimiento 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"/>
2240	Símbolo grafico	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
2292	Transporte directrices	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
2853	Rampas Ingreso y egreso	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
2292	Requisitos Paradas	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
2205; CPE 21-1	Requisitos Buses	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>
2433	Trato al Cliente	A	<input type="checkbox"/>	AD	<input type="checkbox"/>	NA	<input type="checkbox"/>

**Nota:** A= Accesible; AD = Accesible con Dificultas; NA = No Accesible.

Elaboración propia en base a normas INEN.

Los rasgos para determinar la accesibilidad de una persona con discapacidad física en una unidad de transporte y su parada es la cercanía al lugar, las facilidades para llegar a la parada, las condiciones de las paradas (iluminación, señalización, apoyos, bancas, marquesina, andén, rampas, altura de la acera, zona para silla de ruedas y código de la parada).

Por otra parte, en las unidades de transporte deben presentar rampas, puertas, altura de puertas, ancho de ingresos, asideros verticales y horizontales y dimensión de peldaños; y piso antideslizante, dimensiones de asientos, dimensiones de pasillos, zonas preferenciales, rotulación y aviso acústico. Así mismo, el número y altura de pulsadores, espejos de salida, distancia a mampara, separación entre asientos y trato al usuario.

##### 4.1.2.3.2. Análisis de general de unidad de transporte – buses.

La flota de buses de la Cooperativa 11 de Abril, oficina ubicada en el sur de la ciudad en la Av. Veintimilla diagonal al Patronato Municipal, suman veinte unidades y la Cooperativa Frontera Norte, oficina ubicada en Av. Veintimilla frontal a Patronato Municipal, suman veintidós unidades. Entre las unidades hay dos tipos de vehículo, de dos puertas y tres puertas. Estos últimos son los que presentan mejor condición en accesibilidad. El número de unidades en cada tipo es de 20 de dos puertas y 22 de tres puertas en total son 42 unidades.



**Figura 83:** Interior de Bus- piso no antideslizante  
**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 84:** Pulsadores mal ubicados  
**Fuente:** Elaboración propia

**Conocimiento sobre accesibilidad:** El conocimiento de los dueños de las cooperativas como de choferes y ayudantes sobre el tema de accesibilidad para personas con discapacidad física es deficiente. Esto se refleja que más del 55% de los prestadores de este servicio no tienen conocimiento alguno en este apartado, apartado, que resulta en no accesible.

**Rampas de ingreso y egreso:** La totalidad de las unidades no cuentan con ningún tipo de elevación para asistir a personas en silla de ruedas. Por ende, en este punto las unidades no son accesibles para personas en silla de ruedas o andadores.

**Puertas de ingreso o egreso:** Las puertas en su altura son accesibles, sin embargo, un porcentaje superior al 50% el ancho de las puertas delanteras y posteriores es menor en sus dimensiones óptimas. Esto dificulta a una persona ambulante o que tenga una discapacidad física temporal. Con esto se observa que ente parámetro el transporte es accesible con dificultad.

**Salidas de emergencia:** La mayoría de las unidades cuentan con salidas de emergencia que cumplen con las dimensiones establecidas. Solo un mínimo porcentaje no cumple o está ausente de dicho elemento del 15%. Por este aspecto es accesible.

**Altura de la línea central y lateral:** La altura de la línea lateral y central cumple en la mayor parte de las unidades con las medidas óptimas. Solo el 35% de unidades no la cumple este parámetro, sea por la antigüedad de la unidad o por especificaciones que no son acordes según la normativa. Con una accesibilidad con dificultad en general.

**Peldaño primario, secundario y retráctil:** En promedio en 35 unidades cumplen con las dimensiones tanto de huella y contrahuella en los peldaños de ingreso y egreso de las unidades son accesibles. Por otra parte, en la totalidad de las unidades no cumplen con la incorporación del escalón retráctil, en esta parte el criterio es no accesible.

**Asidero en carrocería y piso antideslizante:** En asidero sujeto a carrocería las unidades son accesibles. Por otro lado, en la superficie del piso de las unidades el criterio es accesible con dificultad con el 55% de accesibilidad.

**Mampara y apoyabrazos:** En el aspecto de mampara desde el asiento del chofer a la primera fila de asientos de pasajeros es accesible con dificultad porque solo el 61% de las unidades cumplen con lo establecidos y las otras parcialmente o no tienen este elemento.

En apoyabrazos es accesible por la no presencia de este elemento en buses urbanos porque no es un requisito.

**Cinturón de seguridad:** La totalidad de las unidades no cumplen con este parámetro de seguridad para el usuario con el 2.38% tiene este elemento.

**Ancho, profundidad, altura de asiento y altura de respaldo de asiento:** En el aspecto de asiento individual solo el 55% posee este elemento. Porcentaje que cumple con las dimensiones óptimas, por otra parte, tanto en ancho, profundidad y altura de asiento son accesibles. Así mismo, la altura del asiento y ancho del espaldar es accesible.

**Distancia entre espaldar y asidero:** La distancia entre estos dos elementos en el 50% de las unidades no cumplen o cumplen parcialmente. Por ende, este apartado la accesibilidad es accesible con dificultad.

**Distancia entre asientos:** La distancia entre asientos es accesible, el 9.5% de las unidades no cumple o no está implementado correctamente este parámetro.

**Sillas preferenciales y pasillo:** En la disposición e identificación de las sillas preferenciales la accesibilidad es con dificultad. Esto es por la ocupación por quienes no necesitan y otras unidades no tienen identificadas claramente o su número es mínimo y los pasillos de las unidades en su ancho son de criterio accesible.

**Asideros verticales de entrada-salida, colgantes y Asidero horizontal:** Correspondiente a este elemento es accesible en todas las unidades. De igual forma, el número de los colgantes por unidad son los establecidos son accesibles.

**Pulsadores presencia y numero:** Los pulsadores de alerta de parada está presente en todas las unidades. Pero su número y condición no es la óptima por unidad, es decir, tienen una accesibilidad con dificultad.

**Área para persona en silla de ruedas:** La presencia de un área para personas en silla de ruedas es de accesibilidad con dificultad con el 57%. Algunas unidades no cumplen con este espacio o son espacios improvisados. Así mismo, la presencia de cinturones de seguridad en esta zona es no accesible con el 31 % de las unidades.

**Señalización y rotulación:** En señalización de zona para persona en silla de ruedas es no accesible solo el 42% cumplen este punto y el 45% no cuenta con este indicativo. Por otra parte, la señal de entrada y salida de las puertas son accesibles por estar identificados claramente. Opuestamente, las unidades no cuentan con la tarjeta de ruta de cada unidad. Esto es imprescindible para personas extranjeras con o sin discapacidad. Igualmente, las unidades no utilizan los avisos de aproximación a las paradas y otras no cuentan con estos elementos.

Por otra parte, la rotulación de prohibición y capacidad nominal es de accesibilidad con dificultad, una porque no la tienen, porque no está claramente identificado o los colores autorizados no es el correcto y en última instancia por deterioro de la rotulación. Sin embargo, los rótulos para usuarios especiales (embarazadas, adulto mayor, persona ambulante) son accesibles en la mayoría de las unidades con el 97% accesibilidad. Igualmente, la rotulación de emergencia en las unidades es accesibles en visualización y parámetros establecidos.

**Espejo de salida:** Todas las unidades cumplen con este indicador de accesibilidad y es accesible.

**Trato al Usuario.** Los choferes y ayudantes de las unidades de transporte público urbano en su cultura, predisposición y habilidades de entender a las personas con características o condiciones diferentes son deficiente o no accesible con el 71% de inaccesibilidad. En

reiteradas ocasiones presenta actitudes de apatía o descortesía para atender a personas con o sin discapacidad física. Por ende, hace falta una formación humana y profesional con conciencia y comprensión por los demás.

#### 4.1.2.3.3. Análisis general de parada de transporte público urbano de pasajeros.

A lo largo de la ciudad de Tulcán se cuenta con 57 paradas de buses en las principales vías de tránsito o frecuencia de cada unidad de las cooperativas mencionadas. Donde se observó y se recolecto la información dispuesta en las fichas correspondientes.



**Figura 85:** Parada Obstaculizada por construcción  
**Fuente:** Elaboración propia. Av. Veintimilla y Camilo Ponce.



**Figura 86:** Parada con acera no óptima  
**Fuente:** Elaboración propia. Av. Veintimilla y Patronato.

**Acceso al lugar:** La vereda cercana entre 50 a 100 metros de distancia presenta condiciones relativas en accesibilidad, en más del 50% de las paradas de las vías principales de la ciudad de Tulcán. Donde el deterioro de las aceras, falta de rampas, señalización vehicular y peatonal, desniveles y piso deslizante son los factores que afecta a la seguridad y aproximación de personas con discapacidad física a las paradas de bus o punto de embarcamiento. Por ende, el

criterio en accesibilidad de forma generalizada se encuentra en accesibilidad con dificultad 64% y no accesible 22,8%.

**Requisito Paradas:** Ingreso a la parada o punto de embarcamiento: Casi la totalidad, es decir, el 91,2% de los puntos de ingreso o aproximación de paradas de buses se encuentran en condiciones de accesibilidad con dificultad. Por motivo de localización y obstáculos que se presentan a lo largo de las aceras hasta la parada de bus.

**Disponibilidad de Rampas y zona de sillas en paradas:** La disponibilidad de rampas para abordar el transporte público es inexistente, de igual forma, ocurre con el área destinada para personas en silla de ruedas. Recalcando, que son elementos primordiales para ser un servicio apto y de libre acceso a todo público. Y que garantiza a una ciudad y a sus servicios el carácter de inclusivos y turísticos.

**Bordillos o pasamanos y paso sin obstáculo:** La presencia de bordillo es deficiente por paradas en deterioro y otras totalmente sin este elemento. Así mismo, no hay pasamanos de seguridad en las principales paradas en la ciudad de Tulcán.

Por otra parte, el tránsito en aceras próximas a las paradas de buses presenta una accesibilidad con dificultad, ya sea, por obstáculos urbanos mal dispuestos o por presencia de objetos de las personas ejemplo: objetos de construcción, aceras sin pavimento, restos de postes etc.

**Andén, separación entre acera y vehículo y altura hacia el bus:** Los andenes son espacios obligatorios en las paradas son inexistentes, así mismo, por este elemento faltante se produce la separación excesiva entre el vehículo (bus) y la acera, y la altura desde el suelo al punto de abordaje es superior a lo idóneo. La condición de accesibilidad es con dificultad.

**Diferencia de vías vehiculares y peatonales:** La diferenciación entre vías vehiculares y peatonales es accesible con dificultad. Esto es por la ausencia o deterioro de la pintura o señalización de las señales de tránsito que aportan a un mejor acceso como la identificación de cruces peatonales, división de carril e identificación del bordillo de parada de bus.

**Marquesina, asiento, respaldo y apoyo isquiáticos:** Es preocupante que el 68% de las paradas no poseen marquesina. Esto sucede por una mala planeación y diseño de los espacios de parada en la ciudad. Por otra parte, las paradas que cuentan con espacio para marquesinas no tienen todos los elementos necesarios para personas con discapacidad física. Entre estos elementos están apoyos isquiáticos, respaldos con la inclinación adecuada, es así, que la accesibilidad según estos rasgos es no accesible.

**Señalización vertical y podotáctil:** La señalización vertical en un 49% de las paradas se encuentra en condiciones buenas, no obstante, en algunas de ellas, la señal vertical está en deterioro, obstaculizada o grafiteada y en las demás paradas no está presente con un criterio de accesibilidad no accesible. Consecuentemente, no existe señalización podotáctil en paradas, es necesario una corrección urbana.

**Código de parada y Ruta de línea de buses:** No existe ningún tipo de indicador respecto a este parámetro presente en las paradas.

**Iluminación:** La iluminación en las paradas es accesible con dificultad debido a no tener iluminación artificial durante la noche. Las paradas que cuentan con marquesina con servicios eléctrico las bombillas están inservibles.

#### 4.1.2.3.4. Resumen de análisis de buses y paradas.

La accesibilidad en buses de transporte público urbano se encuentra en el rango de accesible con dificultad y no accesible. Aunque, el análisis muestra una accesibilidad con dificultad en general se debe aclarar que la accesibilidad va acorde según el tipo de usuario. En este punto para un usuario en silla de ruedas la accesibilidad es “no accesible” por la falta de elementos fundamentales para su abordaje. Por otra parte, la accesibilidad para personas ambulantes o con discapacidad física menor a dos extremidades afectadas presenta una accesibilidad con dificultad.

Las unidades de tres puertas son las que están encasilladas en accesibilidad con dificultad y las de dos en no accesibles. Como se mencionó este rango de accesibilidad es acorde al tipo de usuario.

En el aspecto de paradas de buses, la accesibilidad es con dificultad para personas ambulantes desde los aspectos de localización, aproximación y abordaje a las unidades de transporte público. Cabe destacar que una parada para una persona en silla de ruedas entra en el rango de no accesible es por no estar presentes elementos fundamentales como rampas, elevadores o andenes.

#### **Tabla 35**

*Cuadro de relación en accesibilidad entre buses y paradas.*

	Paradas	Buses
Buses	NA	AC
Paradas	AC	NA

**Nota:**Elaboración propia

En conjunto el servicio de transporte público urbano entre buses y paradas tiene un carácter de accesibilidad **NO ACCESIBLE**. Este servicio es de intervención prioritario para fomentar conocimiento, capacitación, readecuación de unidades, readecuación de paradas y brindar un servicio inclusivo.

#### 4.1.3. Resumen de Accesibilidad en Servicios Turísticos en la Ciudad de Tulcán – 2019.

**Tabla 36**

*Cuadro resumen de accesibilidad en conocimiento y atención en servicios turísticos.*

	Alojamiento		Restauración		Transporte Buses		TOTAL		%	
	CON	AC	CON	AC	CON	AC	CON	AC	CON	AC
Accesible	3	2	6	6	-	-	9	8	20,9	18,6
Accesible con Dificultad	9	10	11	11	2	2	22	23	51,1	53,4
No Accesible	8	8	4	4	-	-	12	12	27,9	27,9
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>21</b>			<b>43</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Nota:** CON = Conocimiento en accesibilidad; AC = Atención al cliente. Elaboración propia.

Como se observa la relación entre conocimiento y atención al cliente enmarcada en aspectos de accesibilidad son similares o iguales. Con estos datos se puede apreciar que los servicios en los aspectos mencionados tienen una accesibilidad con dificultad con el 51,1% en conocimiento y 53,4% en atención al cliente.

Por otra parte, se puede apreciar que dichos servicios pueden optar por mejorar en estos apartados para lograr la accesibilidad total en conocimiento sobre accesibilidad y atención al cliente. Sin embargo, hay un porcentaje importante del 27,9 % en no accesible en ambos aspectos. Lo cual, demuestra que es imperativo recurrir al conocimiento y posteriormente a una atención correcta para poder cubrir y satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad física.

A continuación se muestra el cuadro resumen que engloba lo cultural e infraestructura de todos los servicios turísticos considerados en esta investigación.

**Tabla 37**

*Cuadro resumen de accesibilidad general en servicios turísticos en la ciudad de Tulcán – 2019.*

	Alojamiento	Restauración	Transporte Buses/Paradas	TOTAL	%
Accesible	3	5	-	8	18,6
Accesible con Dificultad	14	16	-	30	69,7
No Accesible	3	-	2	5	11,6
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>-</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

**Nota:** Elaboración propia

Como se observa los servicios con mayor frecuencia o porcentaje en accesibilidad se concentran en el criterio de accesibilidad con dificultad. Que indica que presentan condiciones básicas en accesibilidad que se pueden aprovechar y potenciar en atención, equipamiento e infraestructura para ser accesibles totalmente. Sin embargo, hay un porcentaje de servicios no accesibles, entre los cuales, se encuentra el transporte urbano de buses, cuya función es de importancia significativa y de complemento en movilidad para trasladarse a los demás servicios de restauración o alojamiento entre otros.

Por otra parte, las paradas no están consideradas como servicio sino como infraestructura de apoyo al servicio de transporte urbano de pasajeros debido a esto no se encuentran en el cuadro resumen de servicios como tal. No obstante, por ser de complemento al servicio se necesita las mismas mejoras en su funcionalidad de acuerdo a las fichas que se realizaron como apartado complementario en el análisis del transporte de buses urbanos de pasajeros.

Finalmente, es necesario una mejora inmediata en accesibilidad desde todos los aspectos conceptuales, prácticos y de control. De esta forma, garantizar la accesibilidad y utilización de bienes, servicios y productos en la localidad para personas con discapacidad.

## **4.2. DISCUSIÓN**

El desarrollo de teorías y su implementación inicia con el conocimiento por parte del sujeto de investigación al que se desea estudiar. Según la OMT (2016) expresa “Se debe mirar la igualdad entre todos los individuos participes en cualquier actividad relacionada con el turismo, partiendo desde la difusión de nuevas formas de turismo a través del conocimiento de la misma” (p.8-9). De esta manera se puede evidenciar la importancia de inclusión en los servicios turísticos partiendo desde la propagación conceptual de la accesibilidad. Accesibilidad que se inicia con dar a conocer y socializar nuevo conocimiento o concepto a las masas y a los grupos de atención prioritaria. La difusión de nuevas prácticas inicia con una extrospección previa de determinado concepto sobre el plano real de la localidad.

Por ello, la OMT en temas de accesibilidad contribuye al campo de conocimiento, a su evaluación y a la construcción de espacios y prácticas de accesibilidad turística en la ciudad de Tulcán. Construcción de conocimiento a partir de instrumentos de observación. Instrumentos que deben estar basados en criterios de la OMT y asociaciones independientes como PREDIF. Dichos instrumentos plasmados en fichas o encuestas que otorgan la realidad en accesibilidad en Tulcán.

A través del conocimiento se explica como unos autores definen accesibilidad y servicio turístico. Primeramente, la SERNATUR (2008) expresa, los servicios turísticos son el conjunto de elementos, normas y regulaciones que están presentes en un lugar para proveer los insumos necesarios al turista y garantizar su estadía en un determinado destino (p.11). Por ende, este concepto de la SERNATUR está basado en la necesidad de servicios con regulación y normalizados. Ahora bien, que es un servicio accesible.

A continuación, Connell, B. R., et al (como se citó en Peñas, 2011) menciona que un servicio accesible es cuando el diseño de servicios, productos y entornos ayudan al desenvolvimiento de la persona con características de flexibilidad y facilidad de uso, sin adaptaciones o necesidad de realizar ajustes forzados (p.26). Esto aporta a la investigación la visión de evaluación a los servicios. Servicios turísticos identificados a través del catastro del MINTUR 2018 – 2019 y la información de las cooperativas de buses de la ciudad de Tulcán, identificándose a 43 servicios básicos entre servicio de alojamiento (hoteles y hostales), servicios de restauración (restaurantes y cafeterías) y servicio de transporte público urbano de pasajeros (buses y paradas), los cuales son objeto de esta investigación. Evaluados bajo fichas de observación mediante la utilización de normas INEN que adoptan criterios de evaluación o control (criterios DALCO).

Por otra parte, Gonzales y Pérez (2003) mencionan que la calidad de vida va ligada con nuevas formas de inclusión en los espacios públicos y la apertura integral de servicios o actividades recreativas. La calidad de vida se logra conociendo e implementando accesibilidad turística. Esto se puede logra mediante los criterios DALCO, criterios necesarios para la movilidad de personas con discapacidad. De esta manera se toma en cuenta lo enunciado por estos autores. De igual forma, los instrumentos como fichas y encuestas partieron desde criterios DALCO, INEN y OMT en accesibilidad que aporta valides a cada aspecto de la investigación.

Como se mencionó en los antecedentes, el autor Lofruscio (2011) afirma que la accesibilidad garantiza el bienestar y la competitividad turística por medio de la observación de la realidad, plasmando normas de régimen internacional trasladadas al ámbito local. En este punto se analiza el aspecto de los servicios en su disposición de espacio y facilidad para ser usados por todos. Mediante esta metodología se obtiene instrumentos para crear planes de capacitación y mejoramiento de los espacios y su posterior evaluación. Estas acciones son para determinar los parámetros de gestión de un servicio turístico accesible.

Así mismo, Lofruscio (2011) propone evaluar a los espacios desde criterios internacionales mediante la normativa nacional para categorizar o identificar la accesibilidad de cada espacio.

En esta parte los servicios turísticos de la ciudad de Tulcán tienen una capacidad de accesibilidad con dificultad y no accesible mayormente, cuyos resultados denotan que: 18,6 % de servicios son accesibles, el 69,7 % de servicios son accesibles con dificultad y 11,6 % de servicios son no accesibles. Cabe recalcar que el servicio de transporte está compuesto por buses y paradas principales. Además, los buses de forma individual son accesibles con dificultad, igualmente, las paradas son accesibles con dificultad. No obstante, unificando estos dos elementos (buses y paradas) en un solo elemento su accesibilidad es no accesibles para personas con discapacidad física.

Los resultados permiten analizar que los servicios de alojamiento, restauración y transporte en la ciudad de Tulcán son accesibilidad con dificultad para personas con discapacidad física. Dificultad que radica, en gran parte, en el conocimiento, capacidades y habilidades sobre esta temática y como aplicarla a los espacios mencionados. Por otra parte, los porcentajes anteriores de cierta forma son favorables para potenciar algunos de estos servicios para ser accesibles en su totalidad. Igualmente, refleja que el área de restauración presenta las mayores facilidades de acceso a personas con discapacidad con 5 en accesibles y 16 en accesibles con dificultad y 0 en no accesible. Por otra parte, los servicios de transporte presentan las condiciones más desfavorables para el colectivo investigado.

De igual forma, es significativamente importantes la percepción en el conocimiento en accesibilidad, el significado de dicho término y el conocimiento sobre normas INEN por los prestadores de servicio. Cuyo conocimiento sobre esta temática denota que: el 20,9 % es accesible, el 51,1 % es accesible con dificultad y el 27,9 % es no accesible. Se observa que el conocimiento está entre bueno y deficiente, este último el más importante en reducir. Estos resultados reflejan la necesidad de conocer más ampliamente sobre esta temática y como aplicar dicho conocimiento en la realidad.

Como debería ser la accesibilidad en los servicios turísticos, según Martínez (2009) explica que la accesibilidad debe partir desde la visión de servir a la colectividad y manejar programas continuos de mejora de los espacios. Donde se determina la funcionalidad de su infraestructura y equipamiento para evidenciar la potencialidad y falencia de los servicios para comparar y corregir conflictos que atente contra el acceso libre de las personas a los espacios. Durante esta investigación se ha podido constatar que los servicios turísticos en gran parte no cuentan con criterios DALCO en el espacio físico y aspecto sociocultural. Igualmente, la norma INEN sobre accesibilidad no se cumple correctamente y en algunos casos no existe rasgos de dichas normas.

Lo mencionado refleja la necesidad de educar, cultivar y capacitar a las personas sobre temas nuevos como accesibilidad; accesibilidad que involucra el trato y atención a los demás. En este punto la atención reflejada en los servicios es deficiente en actitudes y predisposición cultural de ayuda a los demás. El trato está desvalorizado o no está presente en los prestadores de servicio. Consideremos, que varios empleadores y empleados en los servicios no poseen una formación correcta o simplemente cuentan con educación primaria. Además, el nivel de educación de los individuos afecta al trato y atención a personas con discapacidad física o de otro tipo todo radica en la educación, conocimiento y preparación.

De acuerdo a Hernández (2011) la atención y trato al cliente, es aprovechar de forma eficaz los recursos materiales, humanos y su capacidad, permitiendo a la empresa elevar su imagen, conservar clientes y captar un nuevo segmento. La atención en los servicios de la ciudad de Tulcán son deficientes en el aprovechamiento de la capacidad humana para atender y relacionarse con las personas, ya sea, con o sin discapacidad. En consecuencia, la accesibilidad en atención a personas con discapacidad física en los servicios mencionados esta entre el rango de accesible con dificultad y no accesible. Estos resultados denota que: el 53,4 % es accesible con dificultad, el 27,9 % es no accesible y el 18,6% es accesible.

Por otra parte, la evaluación sobre accesibilidad en los servicios turísticos se debe mirar desde la perspectiva de otra fuente clave. Es decir, desde la percepción de las personas con discapacidad física, los cuales, son el beneficiario directo de este estudio. El conocer las necesidades de este colectivo es fundamental para determinar los ámbitos de mejora y acatación de normas INEN y criterios de la OMT en los servicios turísticos.

Ahora bien, la accesibilidad turística recalca la facilidad de usar, aproximarse y utilizar elementos del lugar con libre movilidad y desenvolvimiento. Por ello, Fernández, García, Juncá, Rojas y Santos (2005) mencionan, consiste en la aplicación de los principios, conocimientos y técnicas de accesibilidad universal a todos los ámbitos del entorno para el desenvolvimiento, uso y disfrute en condiciones de seguridad y bienestar personal con autonomía (p. 102). Por ende, un servicio se va haciendo accesible mediante el conocimiento sobre lo que necesita el cliente, usuario o persona respecto al entorno. Es así, en Tulcán se observa como el conocimiento en la práctica está ausente. Lo cual, contribuye a la calidad del servicio, la competitividad y a la percepción por parte de la ciudadanía de Tulcán.

De igual forma, para saber las necesidades de las personas con discapacidad se ejecutó una encuesta donde se formuló preguntas enmarcadas dentro de estos criterios y principios de

accesibilidad. Encuestas dirigidas a personas con discapacidad física en la asociación ASODICA y personas particulares en la ciudad de Tulcán en referencia a su percepción sobre la facilidad de usar los servicios mencionados.

Se determinó que el colectivo investigado que el 63 % de los individuos con discapacidad física no conocen el significado de accesibilidad turística en sus vidas y sus beneficios. Así mismo, el desconocimiento sobre este tema lo asocian con mayor porcentaje al desinterés de autoridades con el 41 % y otros asocian a todos los actores con el 32 % de responsabilidad. Igualmente, casi la totalidad de encuestados no han tenido conocimiento sobre alguna plataforma digital, impresa, radial o televisiva a nivel cantonal o provincial que difunda contenido sobre accesibilidad y trato justo con el 86,2 %.

En lo que respecta a experimentar accesibilidad y la aplicación de normas INEN en los servicios turísticos, el 56 % de las personas no han experimentado accesibilidad alguna tanto en la ciudad como en los servicios. Igualmente, es por la falta de cumplimiento de normas y su aplicación obligatoria en los espacios y servicios turísticos. En consecuencia, el 89 % de las personas con discapacidad consideran que no se aplican normas INEN en accesibilidad. Esta falta de aplicación la asocian al desinterés de autoridades como de los prestadores de servicio.

La necesidad fundamental es la de conocer, acatar y aplicar dichos conceptos a partir de autoridades, prestadores de servicio y captar las exigencias de personas con discapacidad física. Al desconocer sobre determinado tema de importancia se genera conflictos en el uso y libertad de acceder a un espacio. Igualmente, el limitado control o aplicación de normas en infraestructuras promueven inaccesibilidad que entorpece el desarrollo de la sociedad y no se reflexiona en las características diferentes de ciertos grupos.

Por otra parte, se ha tomado en cuenta la atención y la predisposición de las personas frente al servicio para personas con discapacidad. En este ámbito las personas con discapacidad física reflejan que los servicios de restauración son los que brindan mayor acceso con el 56,9 % de accesibilidad. Sin embargo, al mismo tiempo recalcan que la atención hacia ellos la consideran accesibles con dificultad con el 72 %, ya sea, por la capacidad, preparación del personal o la cultura de los mismos. En consecuencia, se considera que el personal de los servicios en un 78,5 % no es apto para atender a personas con necesidades específicas de movilidad y desplazamiento.

De acuerdo a los antecedentes estudiados, la OMT (2016) en uno de sus proyectos sobre accesibilidad en la India de monumentos patrimoniales. Menciona que la accesibilidad es un

equilibrio entre lo existente y las necesidades de las personas por medio de auditorías a cada edificación. Estas auditorías mejoran la accesibilidad mediante la concientización, normalización y capacitación a los actores involucrados (p.8-9). Así, la respuesta para cubrir las necesidades de las personas es mediante auditorías, normativa y capacitaciones a los involucrados para disminuir barreras.

Por ello, las barreras que impiden utilizar cualquier espacio, servicios o producto son socioculturales y físicas con poca diferencia de opinión sobre cada una. Es decir, el 41% dijo que ambas son impedimento para desenvolverse con facilidad donde el aspecto físico tiene una leve diferencia a favor. Diferencia que radica en el incumplimiento de normas en el diseño de los servicios y en consecuencia provoca barreras socioculturales propiciadas por espacios mal diseñados. Así mismo, estas barreras son necesarias de superar a través de criterios DALCO. Criterios DALCO de movilidad que son fundamentales para la cotidianidad de las personas, al mismo tiempo, con el 53 % de los encuestados consideran que no están presentes en la ciudad ni en los servicios.

Por otro lado, la consideración a estas personas es de desvalorización por ser diferentes a los demás. La capacidad de la persona es independientemente de la condición física. Según la ONU (2014) la discriminación es categorizar a una persona por su condición de vida. Condición que es adoptada por la mayoría como algo negativo con hipótesis de ser objeto de desventaja (p.100-104). De esta manera, se manifiesta que la mayor parte de las personas sintieron discriminación en su cotidianidad con el 60 %. Aunque, se dice que la discriminación es del siglo XX, no obstante, en la actualidad aún existe. Además, se liga a la necesidad de seguridad en transitar y utilizar cualquier servicio en la ciudad que muestra que el 67,7 % se siente inseguro en estos espacios.

Como menciona Iwarsson y Stahl (citado en Alonso, 2017) la relación entre la persona y su entorno radica en la capacidad funcional del individuo en correlación con las condiciones que presenta el diseño del entorno en lograr igualdad de oportunidades (p.17). Los autores enfatizan que la existencia de igualdad y oportunidad se fundamenta en accesibilidad y en la visión de relacionar la capacidad de la persona con los espacios. Por ello, en la ciudad de Tulcán existe un concepto desperdiciado por aplicar que en muchos casos mejoraría la concepción tanto de la accesibilidad como del turismo en sí y su interacción con personas con discapacidad física.

¿Cómo el conocimiento sobre determinada temática ayuda a mejorar las condiciones de un colectivo vulnerable en su entorno? Como menciona MINTUR (2017) en el programa de

capacitación “Para un Turismo para todos” el primer paso para mejorar la calidad de vida y los entornos es la difusión de contenido referente a accesibilidad turística y sus aportes al mejoramiento de infraestructura y atención. Difusión de conocimiento en forma de capacitaciones y sensibilización manifestando las necesidades de las personas con discapacidad física en el Ecuador. Además, es el cimiento para que la sociedad y los entornos sean accesibles en la parte física y sociocultural.

Por otra parte, Alonso (2017) afirma que la falta de conocimiento, su cumplimiento normativo y la ausencia de estrategias públicas se percibe en el contexto formativo y de conciencia de profesionales, en la ciudadanía y en el diseño del entorno. Colectivos que desconocen los beneficios que podría generar la accesibilidad para toda la población. Una población con discapacidad que necesita mejoras y una población general que necesita ser más humana como accesible. Contrariamente, cuando se difunde y se capta nueva información se genera apropiación elevada de las posibles consecuencias positivas y, a su vez, se genera resistencia a perder los beneficios que otorga el conocer y aplicar nuevos métodos de desarrollo.

Es por ello, que la aportación en difundir conocimiento favorece un proceso de reacciones, entornos y servicios óptimos. Factores que inciden en los deseos de inclusión de unos (personas con discapacidad) y en las mejoras de confort y funcionalidad de otros (personas con movilidad reducida, adultos mayores, mujeres embarazadas y personas de baja estatura) (p.28-29). Por ende, lo mostrado en esta investigación demuestra que las condiciones en accesibilidad es consecuencia de un deficiente conocimiento. Recordemos, que la accesibilidad de los servicios en conocimiento recae en accesible con dificultad con mayor porcentaje de 51,1 % y no accesible con el 27,9 %. A su vez, el conocimiento por parte de las personas con discapacidad física es pobre con el 63 % y la percepción de los beneficio de la accesibilidad en sus vidas y en los servicios turísticos es desconocida.

Resultados y enunciados que se ven reflejados en el diseño erróneo y no planificado de servicios turísticos con el 69,7 % de accesibilidad con dificultad y el 11,6 % de no accesible con infraestructuras que dificultan o impiden la movilidad, desplazamiento o utilización de estos espacios por personas con discapacidad física.

Además, el beneficio de difundir conocimiento de nuevas formas de inclusión como la accesibilidad turística se concentra en social y económico. Primeramente, los beneficios sociales de la accesibilidad son: eliminar desigualdades, planeación de políticas y estrategias públicas, mejorar la calidad de vida, menor esfuerzo físico, el cumplimiento de sus derechos,

mejores experiencias, información clave sobre la accesibilidad del destino, incremento de la seguridad peatonal, integración social, formación de personal y mejor predisposición cultural. Igualmente, aumenta el contacto activo en actividades, eleva la autoestima personal, contribuye a la cooperación interinstitucional y contribuye a la imagen de un destino.

Por otra parte, genera beneficios económicos como aumento de cuota de mercado (nuevo segmento), multicliente (por cada persona con discapacidad atrae a 0,5 acompañante), desestacionalidad de servicios y destinos (consumo en temporada baja o no festiva), competitividad diferenciada, clientes fieles, genera nueva oferta con personal apto, generador de empleo e inserción laboral. En consecuencia, todos los beneficios van en pro de mejorar el aspecto social, físico, turístico y comercial del entorno. Los servicios que opten por la accesibilidad como carta de calidad y presentación obtendrán retribuciones a mediano y largo plazo. En consideración, en el mundo existen más de 1.000 millones de personas con discapacidad actualmente y para el 2050 serán de 2.000 millones de personas con discapacidad. Y así, se observa la importancia de difundir contenido en referencia a accesibilidad y como su aplicación mejoran los espacios de uso público o privado.

Finalmente, los involucrados en este estudio enuncian que hace falta cambiar y mejorar el desarrollo de nuevas formas de inclusión y práctica de buenos criterios. Así mismo, es oportuno crear nuevos espacios de educación con responsabilidad social dirigidos hacia toda la población. De esta forma, poder difundir conocimiento, aplicarlo y disminuir barreras presentes en la ciudad de Tulcán. Haciendo hincapié que la difusión y aplicación de nuevos conceptos toma fuerza cuando los actores se involucran y existe liderazgo con apoyo de instituciones, asociaciones y gestores de turismo en la provincia, en el cantón y en la ciudad de Tulcán.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- Que la documentación presente en esta investigación estuvo bajo actualización continua como en manuales y libros de la OMT, FUNDACION ONCE, PREDIF, INEN entre otras fuentes. Las cuales, permitieron de manera eficaz y ágil obtener información veraz que ha proporcionado una perspectiva clara, concisa sobre conceptos y criterios sobre el tema y variables de investigación.
- Que los servicios turísticos de alojamiento y restauración identificados están bajo la modalidad de establecimientos de servicios turísticos e inventariados en el catastro del MINTUR del año 2018 – 2019. Sin embargo, no todos presentan carácter turístico o accesibilidad en la observación directa respecto a su categoría, conjuntamente, con el servicio de bus urbano de pasajeros permitieron establecer los juicios de observación bajo normativa INEN para identificar los rasgos en accesibilidad que deberían considerarse en cada espacio.
- Que la principal necesidad en accesibilidad turística es el conocimiento por parte del usuario con el 63,1 % y por parte de los prestadores de servicio con el 51,1 % de desconocimiento sobre esta temática y como exigir un trato justo en la práctica. El desconocimiento se evidencia en la práctica de una atención con dificultad del 72,31% y una atención no accesible del 10,77 % en la mayor parte de los establecimientos. Esto como efecto de una mínima preparación en atención al cliente y cultura de ayuda. Así mismo, esta falencia de conocimiento se suma a la escasa implementación de accesibilidad física en estos espacios. Es así, que resaltan otras necesidades como igualdad, difusión de conocimiento, seguridad, control normativo, respeto, no discriminación, movilidad, trato justo, capacitación laboral, participación activa interinstitucional y disminución de barreras culturales y estereotipos.
- Que la accesibilidad turística en los servicios investigados es accesible con dificultad con 69,7% y no accesible con 11,6%, que abarcan en mayor medida las condiciones de cada servicio. Esto es el resultado del deficiente conocimiento y mínima aplicación de normativa en accesibilidad. Por ende, desaprovechando el potencial de los servicios para brindar un mejor servicio y cambiar la percepción de la ciudadanía en general. Además, se traslada a una baja planificación en el diseño de servicios en criterios de accesibilidad y en un sistema de gestión en accesibilidad inexistente para la inclusión total de personas con discapacidad.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Que al momento de investigar se considera oportuno trabajar con documentación de todo tipo de formato, siempre y cuando, sea de fuentes actuales o relevantes para el estudio. En particular, de organizaciones internacionales y organismos nacionales especializados en esta temática que brinden de sustento a la investigación, en mayor medida material internacional.
- A su vez, que los establecimientos registrados en el catastro deben ser registrados con visión y premisas en accesibilidad universal. Igualmente, otorgar a cada servicio una categorización bajo los parámetros o criterios de accesibilidad, igualdad e inclusión. Y así poder identificar sus características para posteriores estudios en las diferentes ramas del conocimiento para facilitar el abordaje en temas relacionados a servicios y accesibilidad.
- Que es importante realizar cooperación, concentrando esfuerzos en el compromiso entre instituciones como Asociación de Discapacitados del Carchi (ASODICA), CONADIS, MINTUR, MIES, GAD MUNICIPAL y la academia para impulsar programas de socialización, sensibilización, educación, control, difusión de contenido y su aplicación en la vida real. En consecuencia, intervenir en profundidad y periódicamente en la conciencia y conocimiento de las personas para fomentar espacios de igualdad y acceso libre. Por otra parte, tomando como inicio de investigaciones posteriores el presente estudio.
- Que para el incremento de servicios accesibles es fundamental el control y evaluación periódico de los establecimientos con la posibilidad de realizar mejoras continuas en aspectos de infraestructura y culturales. Así mismo, tales mejoras se las puede lograr a través de cooperación pública – privada y la creación de una asociación de prestadores de servicio. Cooperaciones donde se fomente iniciativas de planificación, diseño y regulación adecuada de los servicios. Adicionalmente, jerarquizándolos desde su accesibilidad para mejorar la imagen de los servicios en la ciudad de Tulcán hacia la población prioritaria, población general y hacia el exterior.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, S. (2005). *Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. Salud en Tabasco*, 11 (1-2), 333-338. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Alonso, F. (2017). *Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal. TRANS. Revista de Traductología*, 0(11), 15-30. doi:<http://dx.doi.org/10.24310/TRANS.2007.v0i11.3095>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidad. Sección Primera*. Recuperado de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/plugins/download-monitor/download.php?id=18&force=1>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2013 – 2017). *Agenda Nacional para la Igualdad en Discapacidades 2013 – 2017*. Recuperado de <http://www.planificacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2014/09/Agenda-Nacional-para-Discapacidades.pdf>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2015). *Manual de Atención en Derechos de Personas con Discapacidad en la Función Judicial. Quito, Ecuador*. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJWkxjQzRkTG1EaEU/view>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2017). *Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidad 2017 – 2021. Quito, Ecuador: Registro Oficial del Ecuador*. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/1qjqDxjHUXa4G5jxAGdDqEqBx07bOBlaA/view>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2019). *Plataforma virtual de Programas y servicios: estadísticas de discapacidad*. Recuperado de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Consejo Nacional de Fomento Educativo de México. (2010). *Discapacidad Motriz: Guía didáctica para la inclusión en educación inicial y básica*. Recuperado de [http://www.educacionespecial.sep.gob.mx/2016/pdf/discapacidad/Documentos/Atencion\\_educativa/Motriz/2discapacidad\\_motriz.pdf](http://www.educacionespecial.sep.gob.mx/2016/pdf/discapacidad/Documentos/Atencion_educativa/Motriz/2discapacidad_motriz.pdf)

Fernandez, J., García, J., Juncá, J., Rojas, C., y Santos, J. (2005). *MANUAL PARA UN ENTORNO ACCESIBLE*. Recuperado de [http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/2875/Manual\\_para\\_un\\_entorno\\_accesible\\_2010.pdf?sequence=1](http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/2875/Manual_para_un_entorno_accesible_2010.pdf?sequence=1)

Fernández, M. (2009). *TURISMO ACCESIBLE: IMPORTANCIA DE LA ACCESIBILIDAD PARA EL SECTOR TURÍSTICO*. *Entelequia. Revista Interdisciplinar*, (9), 211-224. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Maria\\_Teresa\\_Alles/publication/41206114\\_Turismo\\_Accesible\\_Importancia\\_de\\_la\\_Accesibilidad\\_para\\_el\\_Sector\\_Turistico/links/02e7e51ab3ce660029000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Alles/publication/41206114_Turismo_Accesible_Importancia_de_la_Accesibilidad_para_el_Sector_Turistico/links/02e7e51ab3ce660029000000.pdf)

Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas*. Recuperado de [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/accesible\\_aa\\_manual\\_turismo\\_accesible\\_omt\\_final.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/accesible_aa_manual_turismo_accesible_omt_final.pdf)

Fundación ONCE y Fundación Arquitectura COAM (2011). *Accesibilidad Universal y Diseño para Todos: Arquitectura Y Urbanismo*. Recuperado de [https://www.fundaciononce.es/sites/default/files/docs/Accesibilidad%20universal%20y%20dise%C3%B1o%20para%20todos\\_1.pdf](https://www.fundaciononce.es/sites/default/files/docs/Accesibilidad%20universal%20y%20dise%C3%B1o%20para%20todos_1.pdf)

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán. (2015). *Plan de Ordenamiento Territorial del Cantón Tulcán 2015 – 2019*. Recuperado de <https://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/es/PDyOT%202015-2019.pdf>

Guerrero, P. (s.f). *Diseño de un sistema de indicadores de gestión para destinos turísticos accesibles: El caso de Ecuador*. (Tesis de Maestría). Universidad de Girona, Girona, España. Recuperado de [https://dugidoc.udg.edu/bitstream/handle/10256/13771/GuerreroPalmaPamela\\_Treball.pdf?sequence=1](https://dugidoc.udg.edu/bitstream/handle/10256/13771/GuerreroPalmaPamela_Treball.pdf?sequence=1)

Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F, México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Huerta, J. (2010). *Discapacidad y Accesibilidad: La dimensión desconocida*. Recuperado de [http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/920\\_gob422.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/920_gob422.pdf)
- Ibañez, P., y Cabrera, C. (2011). *Teoría General del Turismo: Un enfoque global y nacional*. Recuperado de <https://drive.google.com/open?id=1ReGJ8FIdNjtgq0hckSmtJRAYAsERYLbf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). *Censo de Población y Vivienda 2010*. Recuperado de <http://redatam.inec.gob.ec/cgibin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CPV2010&MAIN=WebServerMain.inl>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). *Población por condición de discapacidad, según provincia, cantón, parroquia y área de empadronamiento*. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/?s=discapacidad>
- Lafuente, C. (2008). *Metodología de la Investigación en las Ciencias Sociales*. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/206/20612981002.pdf>
- Lofruscio, M. (2011). *Estudio de Turismo Accesible: Para Discapacitados Motrices en la ciudad de Cuenca* (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1662/1/tur23.pdf>
- Maldonado, C., y Hernández, G. (2011). *Guía para Autogestión de Calidad Servicios Turísticos Comunitarios*. *Guía para Autogestión de Calidad Servicios Turísticos Comunitarios*. Recuperado de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_185118.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_185118.pdf)
- Martínez, R. (2015). *Turismo Cultural y Accesibilidad*. Guadalajara: Asociación Accesible para Todos. Jalisco, México: La Ciudad Accesible.
- Ministerio de Turismo - Ecuador. (2015). *Reglamento General A La Ley De Turismo*. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf>

- Ministerio de Turismo - Ecuador. (2015). *Reglamento General A La Ley De Turismo*. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf>
- Ministerio de Turismo - Ecuador. (2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico – Ecuador*. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio de Turismo - Ecuador. (7 de noviembre de 2017). *Ministerio de Inclusión Económica y Social*. Quito, Ecuador.: Recuperado de <http://www.inclusion.gob.ec/mies-y-msp-coordinan-acciones-para-atender-a-adultos-mayores-y-personas-con-discapacidad-en-carchi/>
- Ministerio de Turismo - Ecuador. (26 de Julio de 2017). *Ministerio de Turismo: Noticias*. Quito, Ecuador. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/inicia-programa-de-capacitacion-al-sector-turistico-a-fin-de-hacer-de-ecuador-un-destino-inclusivo/>
- Mobility Research y la Unión Europea. (2009). *Improving Seamless Energy-efficient Mobility chains for all: Beneficios de mejorar la accesibilidad*. Recuperado de [http://www.isemoa.eu/docs/42/ISEMOA\\_benefit\\_brochure\\_ES\\_screen\\_2.pdf](http://www.isemoa.eu/docs/42/ISEMOA_benefit_brochure_ES_screen_2.pdf)
- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica, Neiva*. Recuperado de <https://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo+-+Gu%C3%ADa+did%C3%A1ctica+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.pdf>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica, Neiva*. Recuperado de <https://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo+-+Gu%C3%ADa+did%C3%A1ctica+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.pdf>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución*. Recuperado de <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20DISENO%20Y%20EJECUCION.pdf>

- Organización Mundial de Turismo. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Recuperado de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accesibilityes.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas - Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto*. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486>
- Organización Mundial de Turismo. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas: Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto*. Recuperado de <https://www.tur4all.com/documents/2.pdf>
- Organización Mundial del Turismo (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas-Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo*. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416547>
- Organización Mundial del Turismo. (2016). “*Turismo para todos: promover la Accesibilidad universal*” *Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible*. Recuperado de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/goodpracticesintheaccessibletourismsupplychaines20162web.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (1999). *Clasificación Internacional del Funcionamiento y la Discapacidad: Recuperado de [http://www.insor.gov.co/home/wp-content/uploads/filebase/ciddm\\_deficiencia\\_minusvalias.pdf](http://www.insor.gov.co/home/wp-content/uploads/filebase/ciddm_deficiencia_minusvalias.pdf)*
- Organización Mundial de la Salud. (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento y la Discapacidad: Versión abreviada*. Recuperada de [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43360/9241545445\\_spa.pdf?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43360/9241545445_spa.pdf?sequence=1)
- Organización Panamericana de La Salud. (2011). *Traumatismos causados por el Transito y Discapacidad*. Recuperado de [http://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_docman&view=download&category\\_slug=accidentes-e-violencias-086&alias=1478-traumatismos-causados-por-transito-discapacidad-8&Itemid=965](http://www.paho.org/bra/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=accidentes-e-violencias-086&alias=1478-traumatismos-causados-por-transito-discapacidad-8&Itemid=965)

- Organización Mundial de las Naciones Unidad. (2014). *Convención Sobre Los Derechos de las Personas con Discapacidad: Guía de Formación*. Recuperado de [https://www.ohchr.org/Documents/Publications/CRPD\\_TrainingGuide\\_PTS19\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Publications/CRPD_TrainingGuide_PTS19_sp.pdf)
- Peña, O. (2011). *Protocolo de Servicio para el Turismo Accesible de Turistas y Visitantes: Jóvenes, Adultos Mayores y Personas en Situación de Discapacidad*. Recuperado de [http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/Personas\\_en\\_discapacidad.pdf](http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/Personas_en_discapacidad.pdf)
- Pérez, D., y Gonzales, D. (2003). *Turismo Accesible. Turismo Accesible: Hacia un Turismo para Todos*. Recuperado de <http://www.libreacceso.org/wp-content/uploads/2013/09/turismoacce.pdf>
- Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física. (s.f). *Como hacer Restaurantes Accesibles para persona con movilidad reducida*. Recuperado de [http://www.predif.org/sites/default/files/documents/Maqueta\\_Restaurantes\\_final.pdf](http://www.predif.org/sites/default/files/documents/Maqueta_Restaurantes_final.pdf)
- Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física. (2014). *Manual de Buenas Prácticas de Accesibilidad para los Recursos Turísticos de las Ciudades Patrimoniales de la Humanidad de España*. Recuperado de [http://www.predif.org/sites/default/files/documents/Patrimonio\\_Accesible.pdf](http://www.predif.org/sites/default/files/documents/Patrimonio_Accesible.pdf)
- Quecedo, R., y Castaña, C. (2002). *Introducción a la Metodología de Investigación Cualitativa. Revista Psicodidactica ISSN: 1136-1034*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
- Rodríguez M. (2013). *Diagnóstico de turismo accesible para personas con capacidades motrices restringidas, en la ciudad de Lujan, al mes de Agosto del año 2013*. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC096147.pdf>
- Ruzafa, J., y Moreno, J. (1997). VALORACIÓN DE LA DISCAPACIDAD FÍSICA: EL INDICE DE BARTHEL: *Rev Esp Salud Pública*, 71(2), 127-137. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v71n2/barthel.pdf>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2000). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 240:2000. Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales*. Recuperado de <https://ia801603.us.archive.org/35/items/ec.n.te.2240.2000/ec.n.te.2240.2000.pdf>

- Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2000). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2244:2000. Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificaciones, agarradera bordillos y pasamanos. Requisitos.* Recuperado de <https://ia801901.us.archive.org/14/items/ec.nte.2244.2000/ec.nte.2244.2000.pdf>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2000). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2245:2000. Accesibilidad de las personas al medio físico. Rampas.* Recuperado de [http://181.112.149.204/buzon/normas/nte\\_inen\\_2245-1.pdf](http://181.112.149.204/buzon/normas/nte_inen_2245-1.pdf)
- Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2001). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2293:2001. Accesibilidad de las Personas con Discapacidad y Movilidad Reducida al Medio Físico. Áreas higiénicas sanitarias.* Recuperado de <https://ia801902.us.archive.org/21/items/ec.nte.2293.2001/ec.nte.2293.2001.pdf>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2001). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2301:2001. Accesibilidad de las personas con Discapacidad y Movilidad Reducida al Medio Físico. Espacio, Pavimentos.* Recuperado de <https://ia801904.us.archive.org/7/items/ec.nte.2301.2001/ec.nte.2301.2001.pdf>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2001). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2309:2001. Accesibilidad de las personas al medio físico. Espacios de Acceso a Puerta.* Recuperado de <https://ia801900.us.archive.org/7/items/ec.nte.2309.2001/ec.nte.2309.2001.pdf>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2008). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2433:2008. Turismo. Servicio personalizado de información turística. Requisitos de competencias Laboral.* Recuperado de <http://181.112.149.204/buzon/normas/2433.pdf>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2009). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 042:2009. Accesibilidad de las Personas con Discapacidad y Movilidad Reducida al Medio Físico.* Recuperado de <https://es.scribd.com/document/378840583/rte-042-pdf>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2010). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2205:2010. Vehículos automotores. Bus urbano. Requisitos.* Recuperado de <https://ia801604.us.archive.org/26/items/ec.nte.2205.2010/ec.nte.2205.2010.pdf>

Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2010). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2292:2010 Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Transporte.* Recuperado de <https://ia801904.us.archive.org/11/items/ec.nte.2292.2010/ec.nte.2292.2010.pdf>

Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2014). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2853:2014. Rampas para el ingreso y egreso de personas con movilidad reducida a vehículos para el transporte terrestre de pasajeros.* Recuperado de <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2853-RAMPAS-TRANSPORTE.pdf>

Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2015). *Código de Práctica Ecuatoriano CPE INEN 21-1:2015. Directrices para el desarrollo de normas sobre sistemas de transporte. Necesidades de las personas con discapacidad y adultos mayores. Parte 1: directrices básicas.* Recuperado de [http://181.112.149.204/buzon/normas/cpe\\_inen\\_21-1.pdf](http://181.112.149.204/buzon/normas/cpe_inen_21-1.pdf)

Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2015). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2239:2015. Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización.* Recuperado de <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2239-ACCESIBILIDAD-MEDIO-FISICO-SENALIZACION.pdf>

Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2016). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2243:2016 Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Vías de circulación peatonal.* Recuperado de <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2243-VIAS-DE-CIRCULACION-PEATONAL.pdf>

Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2016). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2247:2016. Accesibilidad de las personas al medio físico. Corredores y Pasillos. Características Generales.* Recuperado de <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2247-CORREDORES-Y-PASILLOS.pdf>

Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2016). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2249:2016. Accesibilidad de las personas al medio físico. Circulación vertical. Escaleras.*

*Requisitos.* Recuperado de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/NTE-INEN-2249-ESCALERAS.pdf>

Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2016). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2248:2016. Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Estacionamientos.* Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJUHZOYXM1c0s2dzA/view>

Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2017). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2292:2017. Accesibilidad de las personas al medio físico: Terminales, estaciones y paradas de transporte. Requisitos.* Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJQ2tXYnAzRmZxSHM/view>

Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2018). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 3139:2018. Accesibilidad de las personas al medio físico. Circulaciones verticales. Asesores.* Recuperado de <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-3139-ASCENSORES.pdf>

Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2018). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 3142:2018. Accesibilidad de las personas al medio físico. Ventanas. Requisitos.* Recuperado de <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-3142-VENTANAS.pdf>

Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2018). *Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 3141:2018. Accesibilidad de las personas al medio físico. Dormitorios y habitaciones accesibles. Requisitos.* Recuperado de <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-3141-DORMITORIOS-Y-HABITACIONES-ACCESIBLES.pdf>

Servicio Nacional de Turismo – Chile. (2008). *Glosario de términos técnicos relacionados con la actividad turística habitualmente empleada en Chile. Glosario de términos técnicos relacionados con la actividad turística habitualmente empleada en Chile, (1).* Recuperado de [http://www.fedetur.org/otros\\_estudios\\_y\\_publicaciones/Glosario-de-Turismo-2008-SERNATUR.pdf](http://www.fedetur.org/otros_estudios_y_publicaciones/Glosario-de-Turismo-2008-SERNATUR.pdf)

Valarezo, P., y Esparza, S. (2009). *Guía de Accesibilidad al Medio Físico: Herramientas que orienta la formulación e implementación de proyectos de eliminación de barreras y accesibilidad al medio físico*. Recuperado de [http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/147\\_fr.pdf](http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/147_fr.pdf)

## VII. ANEXOS

### Anexos A. Acta de Perfil de Investigación



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**

FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES  
CARRERA DE INGENIERÍA EN TURISMO Y ECOTURISMO

**ACTA**  
DE LA SUSTENTACIÓN DEL PLAN DE INVESTIGACIÓN

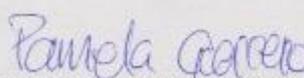
ESTUDIANTE:	EDISON STALIN GUERRERO REVELO	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401216286
NIVEL/PARALELO:	9	PERIODO ACADÉMICO:	Octubre 2017-Febrero 2018
DOCENTE TUTOR:	MSC. PAMELA CAROLINA GUERRERO PALMA	DOCENTE LECTOR:	MSC. MARCO RUBÉN BURIBANO PULLES
TEMA DE INVESTIGACIÓN:	"ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN LA PARROQUIA GONZALES SUAREZ Y TULCÁN DE LA PROVINCIA DEL CARCHI EN ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS 2017 - 2018"		

No.	CATEGORIA	Evaluación cualitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	El problema	2,00	Replantear la formulación del problema, mejorar redacción y coherencia
2	Fundamentación Teórica	3,00	Mejorar análisis y seleccionar mejores fuentes
3	Metodología	2,00	Mejorar enfoque de proyecto, errores en la operacionalización de las variables y mejorar la selección de métodos
5	Referencias bibliográficas	2,50	Mejorar citaciones y redacción.
7	Defensa, argumentación y vocabulario profesional	2,00	Utilizar más lenguaje técnico
8	Formato del informe de investigación	4,00	0,00
9	Redacción, estilo, ortografía y formato APA	3,00	Mejorar ortografía, semántica, coherencia y redacción.
10	Calidad y organización de la información	3,00	Mejorar la organización de la información

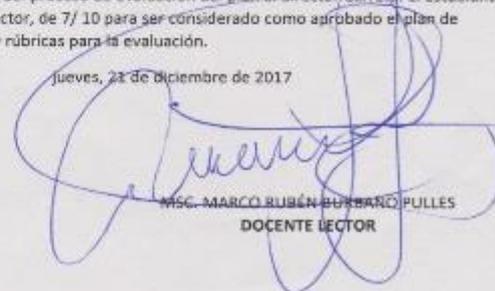
Obteniendo una nota de: **7,00** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 15 De la aprobación del Plan de Investigación. - Literal c) - El estudiante tendrá un plazo no mayor de 30 días contados a partir de la fecha de sustentación del plan para presentar el Plan de Investigación REFORMADO en la Secretaría de Carrera, para ser revisado y aprobado por el Tutor y el Lector quienes presentarán en el plazo de 7 días un informe cuali-cuantitativo del proyecto del plan de investigación puesto en su conocimiento. De igual manera registrarán una nota individualizada del proceso de evaluación del plan al director Carrera. El estudiante deberá obtener una nota mínima promediada entre las notas del Tutor y Lector, de 7/ 10 para ser considerado como aprobado el plan de investigación. En la guía metodológica se encontrarán las matrices y rúbricas para la evaluación.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el



MSC. PAMELA CAROLINA GUERRERO PALMA  
DOCENTE TUTOR



Jueves, 21 de Diciembre de 2017  
MSC. MARCO RUBÉN BURIBANO PULLES  
DOCENTE LECTOR

## Anexos B. Abstract del Centro de Idiomas - UPEC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

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

Autor: **Edison Stalin Guerrero Revelo**

Fecha de recepción del abstract: 06 de junio del 2019

Fecha de entrega del informe: 06 de junio de 2019

El presente informe validará la traducción del texto presentado, 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 10 por lo que se valida el presente trabajo.

Evaluador: Lic. Lenin Renato Román  
DOCENTE- CIDEN



## Anexos C. Formato de encuesta para personas con discapacidad física



### UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI CARRERA DE TURISMO Y ECOTURISMO



**Objetivo:** Identificar las necesidades de las personas con discapacidad para mejorar la calidad de los servicios turísticos a ellos prestados.

Esta encuesta está dirigida a personas con discapacidad física en la ciudad de Tulcán. 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:.....	Trabaja: SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

- ¿Usted sabe que es accesibilidad para personas con discapacidad en los servicios turística?  
SI  NO
- ¿El desconocimiento sobre accesibilidad en servicios turísticos es por desinterés de?  
La ciudadanía  autoridades  prestadores de servicio  Todos
- ¿Ha experimentado accesibilidad en sus actividades en los servicios turísticos?  
SI  NO
- ¿Considera que se aplican las normas INEN (Normas de Normalización o Regulación), correctamente para asegurar la accesibilidad al espacio físico aplicadas por parte de los prestadores de servicios turísticos en la ciudad?  
SI  NO
- ¿En cuál de los siguientes servicios turísticos, considera usted, es perceptible la accesibilidad y una atención con igualdad?  
Transporte  Alojamiento  Restauración
- ¿La atención y el trato a personas con discapacidad física en los servicios turísticos que ha utilizado los considera?  
Accesibles  Accesibles con dificultad  No accesibles   
  
En que radica el problema según usted:.....
- ¿Usted considera que el personal en los servicios turísticos es apto para atender a personas con discapacidad física?  
SI  NO
- ¿De las autoridades ha escuchado campañas acerca de sensibilización, participación y accesibilidad en los servicios turística para personas con discapacidad en los últimos 2 años?  
SI  NO
- ¿Cuáles son las barreras en accesibilidad que le afectan en mayor medida?  
Físicas  Socio-culturales
- ¿Tiene libertad en movilidad y comunicación para acudir a un servicio turístico de acuerdo a los criterios DALCO (deambular, Aprehensión, Localización, Comunicación)?  
SI  NO
- ¿Usted necesita personal de apoyo cuando acude a un servicio turístico?  
SI  NO
- ¿Usted ha experimentado discriminación?  
SI  NO   
Como cree que se debería combatir esto:.....
- ¿Usted siente seguridad al momento de transitar y utilizar cualquier servicio turístico.  
SI  NO
- ¿Conoce de alguna plataforma de comunicación (digital, impreso, radial o televisiva) que difunda temas sobre accesibilidad e igualdad de personas con discapacidad por parte de los entes encargados sobre inclusión social cantonal o provincial?  
SI  NO

## Anexos D. Fichas Técnica de Servicio de Alojamiento



### UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI CARRERA DE TURISMO Y ECOTURISMO



**Objetivo:** Evaluar los servicios turísticos en su infraestructura, entorno,

equipamiento y espacio para una adecuada accesibilidad turística para mejorar la atención.

### 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

Número de Ficha: \_\_\_\_\_ 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

ACCESO AL LUGAR	A	AD	NA
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)			

PUERTA	A	AD	NA
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 (≥ 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

CIRCULACIÓN	A	AD	NA
Ancho libre con o sin silla de rueda al interior (120 a 150 cm)			
Símbolo gráfico 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)			

ASEOS COMUNES	
Número total de aseos comunes	

ASEOS COMUNES	A	AD	NA
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)			

Habitaciones	
Habitaciones accesibles a nivel de acceso público	

CIRCULACIÓN EN HABITACIONES	A	AD	NA
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>BAÑOS</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 (≤45 cm)			
Bañera con plataforma lateral			
<b>Con ducha :</b>			
Bordillo (altura ≤ 18 cm)			
Asiento abatible			
Barras de apoyo (> 30 cm)			

---

## ENTORNO EXTERIOR

---

Plazas de Estacionamiento: SI  NO

PLAZAS DE ESTACIONAMIENTO	A	AD	NA
Ancho de plaza ( 240 cm a 350 cm)			
Longitud ( 500 cm a 540 cm)			
Altura libre ( = 220 cm)			
Franja de trasferencia 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

---

TRATO AL CLIENTE	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)				

## Anexos E. Ficha Técnica de Servicio de Restauración



### UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI CARRERA DE TURISMO Y ECOTURISMO

Objetivo: Evaluar los servicios turísticos en su infraestructura, entorno, equipamiento y espacio para una adecuada accesibilidad turística para mejorar la atención.



#### 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

ACCESO AL LUGAR	A	AD	NA
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)			

PUERTA	A	AD	NA
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 (≥ 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	AD	NA
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	AD	NA
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	
-------------------------------	--

<b>ASEOS COMUNES</b>	A	AD	NA
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	AD	NA
Ancho de plaza ( 240 cm a 350 cm)			
Longitud ( 500 cm a 540 cm)			
Altura libre (= 220 cm)			
Franja de trasferencia 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

---

TRATO AL CLIENTE	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)				

## Anexos F. Ficha Técnica de Servicios de Transporte Urbano de Pasajeros



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
CARRERA DE TURISMO Y ECOTURISMO



**Objetivo:** Evaluar los servicios turísticos en su infraestructura, entorno, equipamiento y espacio para una adecuada accesibilidad turística para personas con discapacidad física.

### FICHA DE EVALUACIÓN DE ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS – TRANSPORTE PÚBLICO INTERURBANO - BUSES

**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: \_\_\_\_\_

#### DATOS GENERALES

Nombre de la Cooperativa: \_\_\_\_\_ Número de Unidad: \_\_\_\_\_

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

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

**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, instalación o unidad no cuenta con dicho elemento.

### ACCESIBILIDAD

#### Conocimiento del Conductor

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

#### UNIDAD DE TRANSPORTE

BUS	A	AD	NA
Alto de puerta de 200 cm min.			
Puerta delantera ancho de 90 cm min.			
Segunda y tercer puerta ancho 100 cm min.			
Salida de emergencia ( 1 por cada 50 pasajeros)			
Altura en el corredor central 200 cm min.			
Altura en las líneas laterales 180 cm min.			
Altura de piso a borde inferior de ventana debe ser de 70 cm min.			
Peldaño primario 30 cm y 25 cm peldaño interior			
Contrahuella peldaño de 25 cm.			
Escalón retráctil 21 cm de huella.			
Asidero en la carrocería.			
Piso (antideslizante)			
Distancia de mampara al primer asiento 30 cm.			
Asientos apoyacabezas y apoyabrazos			
Asientos con cinturón de seguridad			

Ancho de asiento individual 40 cm min.				
Ancho de asiento continuo 45 cm min				
Profundidad asiento 40 cm min.				
Altura asiento 40 cm.				
Ancho de espaldar 40 cm min.				
Espacio entre espaldar y asidero de 10 cm.				
Altura total del asiento de 90 cm.				
Distancia entre asientos 68 cm.				
Sillas de uso preferencial identificadas.				
Ancho corredor central 60 cm min.				
Asideros verticales en los ingresos				
Asideros horizontales 180 cm de altura a lo largo del bus.				
Colgantes 10 por cada lado de los asideros horizontales				
Pulsadores de parada altura máx. 140 cm				
Pulsadores de parada en mínimo cuatro asideros verticales (centrales e ingresos y salidas)				
Área para personas en silla de ruedas (próximo al ingreso o egreso) con asideros.				
Área para silla de ruedas 120 cm de ancho con cinturón de seguridad.				
Señalización vertical de uso exclusivo				
Letreros de entrada y salida				
Tarjeta con la ruta y línea del bus				
Aviso acústico de destino				
Iluminación paralela				
Rótulos de prohibición (fondo blanco, símbolo negro línea roja).				
Rótulos de capacidad nominal (fondo blanco, símbolo negro y números rojos).				
Rótulos para usuario especiales (fondo blanco letras azules).				
Rótulos salidas de emergencia (fondo rojo, letras rojas).				
Espejo de salida posterior interior				
Elevadores plataforma (80 x 100 cm).				
Rampas de bus (superficie 80 cm o más).				

## CULTURA

TRATO AL CLIENTE	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)				



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
CARRERA DE TURISMO Y ECOTURISMO



Objetivo: Evaluar los servicios turísticos en su infraestructura, entorno,

equipamiento y espacio para una adecuada accesibilidad turística para mejorar la atención.

**FICHA DE EVALUACION DE ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS TURISTICOS –  
TRANSPORTE PÚBLICO PARADAS DE BUSES**

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: \_\_\_\_\_

**DATOS GENERALES**

Nº de Parada: \_\_\_\_\_

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

**Nomenclatura:** A- accesible; AN – accesible con dificultad; NA – No accesible.

Si en algún elemento no está marcada con una (x) significa que el establecimiento no cuenta con dicho elemento.

**ACCESIBILIDA: ENTRADA AL ENTORNO**

ACCESO AL LUGAR	A	AD	NA
Señalización			
Esquinas o cruces peatonales			
Acera inmediata de ancho de 90 a 150 cm			
Rampas cercanas de 120 a 150 cm			
Desnivel (<18cm) un escalón.			
Pavimento de entrada (antideslizante)			
Diferenciación de vías peatonales y vehiculares			

PARADA DE BUSES	A	AD	NA
Ingreso al punto de embargamiento			
Desniveles (rampas, elevadores, plataformas, etc.)			
Zona para silla de ruedas (180 x180 cm en acera de 120 cm min).			
Bordillos o pasamanos			
Paso sin obstáculos			
Anden ancho = 180 cm min.			
Separación entre la cera y el vehículo 15 cm máx.			
Nivel entre vehículo y anden ± 10 cm			
Diferenciación de vías peatonales y vehiculares			
Cubierta en aceras (marquesinas)			
Banca o asiento ( altura desde el suelo de 40 a 45 cm)			
Respaldo de banca ( altura desde el suelo de 70 75 cm)			
Apoyos isquiáticos (altura 90 cm máx.)			
Señalización vertical de fondo azul			
Señalización podotáctil horizontal			
Nombre o código de la parada y su ruta			
Iluminación natural o artificial			

ASEOS COMUNES	A	AD	NA
Entrada ancho de puerta (≥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			

## Anexos G. Trabajo de Campo



**Nota:** Levantamiento de fichas técnicas Hotel Grand Comfort



**Nota:** Levantamiento de ficha técnica en Hotel Flor de los Andes – habitación



**Nota:** Levantamiento de fichas Técnica Cevicheria “Ceviches de la Rumiñahui” – exteriores.



**Nota:** Levantamiento de fichas técnicas – medición de equipamiento aseos comunes, normas INEN.



**Nota:** Levantamiento de fichas técnicas – medición de equipamiento – mesas y sillas, normas INEN



**Nota:** Levantamiento de fichas técnicas – preguntas sobre accesibilidad, normas INEN.



**Nota:** Aplicación de encuestas para personas con discapacidad física en silla de ruedas.



**Nota:** Aplicación de encuestas para personas con discapacidad física ambulante.