

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

CARRERA DE TURISMO

Tema: “Diagnóstico de la accesibilidad turística para personas con discapacidad visual y su contribución al desarrollo de nuevos segmentos de mercado en la ciudad de Tulcán provincia del Carchi en el año 2020”

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

AUTOR: Aguilar Morales Cristofer Arturo

TUTORA: Ing. Guerrero Palma Pamela Carolina, MSc.

Tulcán, 2022

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que el estudiante Aguilar Morales Cristofer Arturo con el número de cédula 0402093785 ha elaborado el trabajo de titulación: “Diagnóstico de la accesibilidad turística para personas con discapacidad visual y su contribución al desarrollo de nuevos segmentos de mercado en la ciudad de Tulcán provincia del Carchi en el año 2020”

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

f.....

Guerrero Palma Pamela Guerrero, MSc

TUTOR

f.....

Enríquez Montenegro César Armando, Dr

LECTOR

Tulcán, septiembre de 2022

AUTORÍA DE TRABAJO

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

Yo, Aguilar Morales Cristofer Arturo con cédula de identidad número 0402093785 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.


f.....

Aguilar Morales Cristofer Arturo

AUTOR

Tulcán, septiembre de 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Aguilar Morales Cristofer Arturo declaro ser autor de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Diagnóstico de la accesibilidad turística para personas con discapacidad visual y su contribución al desarrollo de nuevos segmentos de mercado en la ciudad de Tulcán provincia del Carchi en el año 2020” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

f. .....

Aguilar Morales Cristofer Arturo

AUTOR

Tulcán, septiembre de 2022

AGRADECIMIENTO

Den gracias al Señor porque él es bueno, porque su amor es eterno

Crónicas capítulo 16, versículo 34

DEDICATORIA

Dedicado a mis padres que son la base fundamental de todos los logros a lo largo de mi vida.

Aguilar Morales Cristofer Arturo

ÍNDICE

I. PROBLEMA	20
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	23
1.3. JUSTIFICACIÓN	23
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	25
1.4.1. Objetivo General.....	25
1.4.2. Objetivos Específicos	25
1.4.3. Preguntas de Investigación	25
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	26
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	26
2.2. MARCO TEÓRICO	29
Sistema turístico de Molina	29
2.2.1. Diagnóstico.....	30
2.2.1.1. Diagnóstico turístico.....	30
2.2.2. Discapacidad.....	31
2.2.2.1 Tipos de discapacidad.....	32
2.2.2.2. Grado de discapacidad.....	32
2.2.2.3 Discapacidad visual	33
2.2.2.4 Tipos de discapacidad visual	34
2.2.2.5. Personas con Ceguera:.....	34
2.2.2.6. Personas con Deficiencia Visual o Baja Visión	34
2.2.3. Accesibilidad.	35
2.2.3.1. Accesibilidad Turística.	36
2.2.3.2. Características de la accesibilidad turística.	37

2.2.3.3. Bases técnicas de accesibilidad turística para personas con discapacidad visual.	38
2.2.3.4. Criterio DALCO	39
2.2.3.5. Turismo accesible	40
2.2.3.6. Tipos de barreras en accesibilidad.	41
2.2.3.7. Indicadores de accesibilidad	42
2.2.3.8. Normativa de Accesibilidad Aplicada a los Servicios turísticos	43
2.2.3.9. Normas generales.	44
2.2.4. Mercado	50
2.2.4.1. Mercado Turístico.	51
2.2.4.2 Segmento de Mercado	51
2.2.4.3. Segmentación de mercado turístico	53
2.2.4.4. Método y diseños de segmentación	54
2.2.4.5. Procedimientos de segmentación.	55
2.2.4.6. Descripción de perfiles	55
2.2.4.7. Selección de mercado objetivo	56
2.2.4.8. Evaluación del atractivo de los segmentos	56
2.2.4.9. Métodos para la segmentación de mercados	56
2.2.4.10. Características específicas de personas con discapacidad visual	58
2.2.4.11. Perfil de segmento de personas con discapacidad visual	59
III. METODOLOGÍA	60
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	60
3.1.1. Enfoque.	60
3.1.2. Modalidad de la investigación.	62
3.1.2.1. Documental.	62
3.1.2.2. De campo	63
3.1.3. Tipo de Investigación	64

3.1.3.1. Exploratoria	64
3.1.3.2. Descriptiva.....	64
3.2. IDEA A DEFENDER	65
3.3. DEFINICIÓN Y OPERALIZACIÓN DE VARIABLES.....	66
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	69
3.4.1. Método Deductivo	69
3.4.2. Método no experimental.....	69
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	70
3.5.1. Población.	70
3.5.2. Muestra	71
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	72
3.6.1. Recolección de información	72
3.6.2. Interpretación de resultados.....	73
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	74
4.1. RESULTADOS.....	74
4.1.2. Análisis de Fichas	74
4.1.3. Análisis de fichas de alojamiento	75
4.1.3.1. Conocimiento.....	76
4.1.3.2. Infraestructura externa.....	79
4.1.3.3. Infraestructura interna.....	86
4.1.4. Análisis de fichas de establecimientos de alimentación.....	94
4.1.4.1. Conocimiento.....	95
4.1.4.2. Infraestructura externa.....	97
4.1.4.3. Infraestructura interna.....	104
4.1.5. Resultados de encuestas.....	111
4.1.6. Segmentación del mercado	117
4.2. DISCUSIÓN	121

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	128
5.1. CONCLUSIONES	128
5.2. RECOMENDACIONES.....	129
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	130
VII. ANEXOS	137

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sistema turístico de Molina.....	29
Figura 2. Simbología de discapacidad.....	45
Figura 3. Banda en alto relieve.....	45
Figura 4. Dimensiones de aceras.....	46
Figura 5. Parada de bus (izquierda), Anden (derecha).	46
Figura 6. Bordillo lateral (superior), pasamanos (inferior).....	47
<i>Figura 7. Área de aproximación referencial en puertas.....</i>	<i>47</i>
Figura 8. Sujeción de agarradera y pasamanos.....	48
<i>Figura 9. Ancho libre de corredores y pasillos.....</i>	<i>48</i>
Figura 10. Barras de apoyo en baño.....	49
Figura 11. Habitación simple con distribución básica.....	50
Figura. 12. Conocimiento básico del personal.....	76
Figura 13. Accesibilidad en los entornos.....	76
Figura 14. Accesibilidad para personas discapacitadas.....	77
Figura 15. Asesoría en adecuación.....	77
Figura 16. Capacitación.....	77
Figura 17. Capacitación.....	77
Figura 18. Certificación CONADIS.....	78
Figura 19. Rotulación.....	79
Figura 20. Acera.....	79
Figura 21. Rampas.....	79
Figura 22. Desnivel.....	79
Figura 23. Pavimento de entrada.....	80
Figura 24. Tipo de puerta.....	80
Figura 25. Medidas de puerta.....	80
Figura 26. Agarradera.....	80
Figura 27. Longitud de agarradera.....	81
Figura 28. Banda de señalización.....	81
Figura 29. Pomo a utilizar.....	81
Figura 30. Espacio de apertura.....	81

Figura 31. Símbolo gráfico de discapacidad	82
Figura 32. Estacionamiento	82
Figura 33. Ancho de plaza	82
Figura 34. Longitud de estacionamiento	82
Figura 35. Altura.....	83
Figura 36. Franja de seguridad	83
Figura 37. Área de circulación	83
Figura 38. Área peatonal	83
Figura 39. Símbolo mundial para la discapacidad.....	84
Figura 40. Iluminación	84
Figura 41. Ancho de puerta	86
Figura 42. Alto de puerta.....	86
Figura 43. Huella de escalera	86
Figura 44. Contrahuella	86
Figura 45. Escalera especial	87
Figura 46. Ascensor.....	87
Figura 47. Piso de habitación	87
Figura 48. ventanas.....	87
Figura 49. Abertura.....	88
Figura 50. Toma corriente	88
Figura 51. Elementos y su cercanía a la cama.....	88
Figura 52. Muebles y asientos	88
Figura 53. Altura cama	89
Figura 54. Ancho lateral	89
Figura 55. Sistema de comunicación.....	89
Figura 56. Piso antideslizante baño	89
Figura 57. Giro en baño.....	90
Figura 58. Barras de apoyo.....	90
Figura 59. Altura de lavabo	90
Figura 60. Bañera	90
Figura 61. Ducha	91
Figura 62. Bordillo	91
Figura 63. Barra de apoyo	91
Figura 64. Nivel de accesibilidad	93

Figura 65. Accesibilidad.....	95
Figura 66. Normativa INEN	95
<i>Figura 67. Menú braille.....</i>	<i>95</i>
<i>Figura 68. Asesoría</i>	<i>95</i>
Figura 69. Capacitación.....	96
Figura 70. Capacitación.....	96
Figura 71. Certificado CONADIS	96
Figura 72. Acera	98
Figura 73. Rampas.....	98
Figura 74. Desnivel.....	98
Figura 75. Tipo de pavimento.....	98
Figura 76. Puerta.....	99
Figura 77. Ancho de puerta	99
Figura 78. Agarradera.....	99
Figura 79. Longitud agarradera	99
Figura 80. Banda de señalización	100
Figura 81. Plaza de estacionamiento	100
Figura 82. Ancho de estacionamiento	100
Figura 83. Longitud	100
Figura 84. Altura libre	101
Figura 85. Franja de seguridad	101
Figura 86. Área de circulación	101
Figura 87. Área peatonal o de seguridad contrastante	101
Figura 88. Señalización	102
Figura 89. Símbolo mundial de discapacidad.....	102
Figura 90. Iluminación	102
Figura 91. Símbolo de discapacidad.....	104
Figura 92. Piso antideslizante.....	104
Figura 93. Ancho libre.....	104
Figura 94. Escaleras.....	104
Figura 95. Ancho de huella.....	105
Figura 96. Contrahuella	105
Figura 97. Escaleras especiales	105
Figura 98. Ascensor.....	105

Figura 99. Separación entre mesas	106
Figura 100. Mesas.....	106
Figura 101. Ancho de mesa	106
Figura 102. Sillas.....	106
Figura 103. Medidas sillas.....	107
Figura 104. Medidas sillas.....	107
Figura 105. Ancho puerta de baño.....	107
Figura 106. Alto puerta de baño	107
Figura 107. Piso de aseo	108
Figura 108. Maniobrabilidad	108
Figura 109. Lavabo.....	108
Figura 110. Fondo lavabo	108
Figura 111. Inodoro	109
Figura 112. Urinario	109
Figura 113. Barras de apoyo.....	109
Figura 114. Nivel de accesibilidad	110
Figura 115. Segmentación de mercado.....	111
Figura 116. Importancia de segmentación.....	112
Figura 117. Atención a personas con discapacidad visual	112
Figura 118. Segmentación de mercado.....	113
Figura 119. Tipo de segmentación	113
Figura 120. Segmentación en función al comportamiento	114
Figura 121. Segmentación en base a las necesidades específicas	114
Figura 122. Adecuación del servicio	115
Figura 123. Capacitaciones.....	115
Figura 124. Grado de discapacidad nivel nacional.....	118
Figura 125. Grupos etarios nivel cantonal.....	119
Figura 126. Servicios de alimentación	149
Figura 127. Servicios de alojamiento	149

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Grados de discapacidad	33
Tabla 2. Criterios DALCO para la accesibilidad en el entorno.....	39
Tabla 3 Barreras del entorno y barreras sociales	41
Tabla 4. Elementos e indicadores para la evaluación de accesibilidad	42
Tabla 6. Variables de segmentación de los mercados	53
Tabla 7. Características específicas	59
Tabla 8. Operalización de variable independiente.....	66
Tabla 9. Operalización variable dependiente	68
Tabla 10. Servicios de alojamiento y alimentación de la ciudad de Tulcán 2021.....	71
Tabla 11. Plantilla de accesibilidad servicio de alojamiento.....	75
Tabla 12. Plantilla de accesibilidad servicio de alimentación	94

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Certificado o Acta del Perfil de Investigación.....	137
Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas	137
Anexo 3: Ficha de observación de servicio de Alojamiento	140
Anexo 4: Ficha de observación de servicios de Alimentación.....	132
Anexo 5. Encuesta personal de los servicios turísticos.....	137
Anexo 6. Fotografías.....	138

RESUMEN

La presente investigación de diagnóstico de accesibilidad turística para personas con discapacidad visual y su contribución al desarrollo de nuevos segmentos de mercado se enfoca en el nivel de accesibilidad de los servicios turísticos de alimentación y alojamiento de la ciudad de Tulcán. Así también se tiene por objetivo es observar y describir qué tipo de segmentación de mercado existe en la ciudad de Tulcán para las personas con discapacidad visual.

Es necesario conocer la situación actual de las personas con discapacidad visual respecto a necesidades y barreras que deben afrontar diariamente en sus vidas. Primeramente, se realizó una contextualización teórica en base a documentación sobre accesibilidad para aclarar conceptos en acceso libre e igualdad en los servicios turísticos. Este método ayudó a identificar los criterios sobre accesibilidad turística.

Se realizó el levantamiento de información de primera mano mediante fichas de observación directa aplicadas como censo puesto que se contaba con una población finita, mismas que aportaron al diagnóstico de la situación actual de los diferentes servicios de alojamiento y alimentación, también se realizó una encuesta dirigida a los 40 administradores de los diferentes servicios para determinar qué tipo de segmentación utilizan para la atención de personas con discapacidad visual.

La segmentación es una estrategia clave de marketing puesto que divide a la demanda de la manera más homogénea posible. Es así que en la investigación se observa la segmentación de mercado establecida en los diferentes criterios específicos de las personas con discapacidad visual, tomando en cuenta un enfoque subjetivo basado principalmente en la segmentación en base a las necesidades específica así también se realizó una segmentación geográfica-demográfica que presenta diferentes características como edad y género.

Se muestra un limitado criterio de prestadores de servicio y ciudadanía sobre la importancia y necesidad de realizar una segmentación de mercado para de esta manera poder captar a todo tipo de personas. Por ello, se considera que todas las acciones deberían encaminarse al desarrollo de servicios accesibles y así brindar una mejor imagen a nivel social y cultural.

Palabras claves: Turismo, accesibilidad, diagnóstico, segmento, mercado turístico.

ABSTRACT

This diagnostic research on tourist accessibility for people with visual disabilities and its contribution to the development of new market segments focuses on the level of accessibility of tourist food and accommodation services in the city of Tulcán. Thus, the objective is also to observe and describe what type of market segmentation exists in the city of Tulcán for people with visual disabilities.

It is necessary to know the current situation of people with visual disabilities regarding the needs and barriers that they must face daily in their lives. Firstly, a theoretical contextualization was carried out based on documentation on accessibility to clarify concepts in free access and equality in tourist services. This method helped to identify the criteria on tourism accessibility.

First-hand information was collected through direct observation forms applied as a census since there was a finite population, which contributed to the diagnosis of the current situation of the different accommodation and food services, a directed survey was also carried out to the 40 administrators of the different services to determine what type of segmentation they use for the care of people with visual disabilities.

Segmentation is a key marketing strategy since it divides demand as homogeneously as possible. Thus, in the research, the market segmentation established in the different specific criteria of people with visual disabilities is observed, taking into account a subjective approach based mainly on segmentation based on specific needs, as well as geographic segmentation. demographic that presents different characteristics such as age and gender.

A limited criterion of service providers and citizens is shown on the importance and need to carry out a market segmentation in order to attract all types of people. Therefore, it is considered that all actions should be aimed at the development of accessible services and thus provide a better image at a social and cultural level.

Keywords: Tourism, accessibility, diagnosis, segment, tourism market.

INTRODUCCIÓN

La accesibilidad turística para personas con discapacidad visual es un tema dirigido a la igualdad entre la sociedad. Donde la difusión de conocimientos e intervención de espacios son las principales acciones 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 operalización de variables, conjuntamente, con técnicas e instrumentos de levantamiento de información para sustentar la hipótesis.

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

El Código Ético Mundial para el Turismo en el artículo 7 denominado Derecho al turismo, en el punto 4 establece que: “Se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías y además no se le opondrá obstáculo ninguno” (2001, p. 4).

Para Gonzales y Pérez (2003), el turismo accesible se ha concebido desde sus inicios como aquél que garantiza el uso y disfrute del turismo por las personas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial. Sin embargo, el turismo social parte de una concepción más amplia de sus potenciales beneficiarios al tener por objeto la lucha contra las desigualdades y exclusión de todos aquéllos que tienen una cultura diferente, poseen menos medios económicos o habitan en regiones menos favorecidas. En definitiva, la conjunción de estos dos conceptos, turismo accesible y turismo social, hacen posible la consecución de un verdadero turismo para todos (p. 26).

El turismo accesible se ha convertido en años recientes en un mecanismo que permite la inclusión para las personas con discapacidad visual o movilidad reducida, por este motivo es de vital importancia la adecuación estructural de los destinos turísticos a nivel mundial. Con la finalidad de que estas mejoras brinden confort, bienestar y calidad de vida a las personas en sus viajes prioritariamente a las personas con discapacidad, priorizando la disminución de condiciones de exclusión o desigualdad (OMT, 2016).

Por otra parte, la predisposición de la adecuación accesible no debe solamente proceder de una imposición ordenada por las autoridades públicas, sino que debe convertirse en una decisión libre de los agentes turísticos, mismos que deben conceptuar que la accesibilidad turística aparte de ser una responsabilidad social con este segmento de mercado se convierte en una ventaja competitiva específicamente para los productos y servicios de turismo y ocio que son ofrecidos (González y Pérez, 2003).

Es largo el camino que aún se debe recorrer para hablar de una accesibilidad universal real dentro de la actividad turística, puesto que es necesario un cambio en la mentalidad y el

modelo de negocio, no solamente para llegar a la igualdad de condiciones, sino también para satisfacer una gran demanda de este segmento de mercado que podría crecer ampliamente y así mismo fortalecer los destinos y empresas turísticas existentes (OMT, 2015).

Es importante tomar en cuenta la diversificación del mercado en el momento de considerar a las personas con discapacidad visual como potenciales consumidores, debido a que este tipo de viajeros no acuden solos al lugar de interés, siempre están acompañados por familiares o amigos lo que puede llegar a proporcionar más ingresos a el destino turístico.

En los últimos años el turismo se ha venido fortaleciendo, es por este motivo que esta actividad tiene la necesidad de establecer nuevos segmentos de mercado con lo que propone realizar un turismo inclusivo y de esta manera poder tener el mayor provecho en los atractivos turísticos.

La accesibilidad turística es una realidad mundial actual puesto que la diversificación y potencialización de segmentos de mercado que en años anteriores no se ha tomado en cuenta como potencial turístico en el presente se han vuelto una necesidad inherente a los atractivos turísticos debido a que en la actualidad la inclusión de personas con restricciones mentales y físicas permite que este segmento de mercado pueda ampliar sus horizontes.

La accesibilidad turística se ha convertido en un elemento primordial para la realización de la actividad turística y más aún para el disfrute estas, de esta manera podemos observar un ejemplo claro de accesibilidad presentado por la cadena de restaurantes Vips en México, esta cadena de restaurantes desde el año 2016 incluyo en sus 253 sucursales de más de 60 ciudades. El sistema braille es un método universal de comunicación escrita utilizada por las personas con discapacidad visual, mismo método que ha servido como integrador social a nivel mundial que promueve la inclusión de personas (Serna, 2016).

De la misma manera es importante destacar el éxito del Jardín Sensorial en Brasil, dicho jardín está enfocado a las personas con discapacidad, este tipo de turismo se encuentra orientado principalmente en agudizar el sentido del tacto y el olfato, en este jardín se permite el contacto con animales y plantas, en la actualidad se mantiene conformado un grupo de 11 guías de los cuales 3 son guías discapacitados, como pudimos observar una

discapacidad no es un limitante para la realización de la actividad turística (Núñez y Quintero, 2020).

Ecuador tiene una gran diversidad, esto se refleja en el ámbito natural y cultural, debido a esto es bastante fácil diversificar la oferta turística, lastimosamente hasta ahora no ha sido posible incluir en su totalidad al segmento de personas con discapacidad visual para el correcto desarrollo de una actividad turística accesible, que admita la particular participación de este grupo social, la accesibilidad en el turismo no se limita a reducir barreras físicas, sensoriales o de comunicación, más bien tiene como objetivo principal facilitar las condiciones en los atractivos y servicios turísticos para su disfrute igualitario (Juaristy, 2016).

En Ecuador se han realizado proyectos que benefician al turismo inclusivo gracias a las estrategias propuestas por el Gobierno Nacional, plasmados en el Plan Nacional de Desarrollo, periodo 2017-2021, que fomentó la apertura de una ruta de handbike, este circuito turístico cuenta con una aproximada extensión de 20 kilómetros esta ubica en Yunguilla – Pulumahua, parroquia de Calacalí, esta ruta no es únicamente para handbike, sino que también permite el desarrollo de otras modalidades turísticas como el ciclismo de montaña, caminatas, cabalgatas, observación de aves, observación de orquídeas, turismo comunitario, entre otros (MINTUR, 2019).

De la misma manera en otras provincias del Ecuador como en Imbabura se ha logrado diversificar la oferta de turismo accesible, dado que se puede hacer kayak en el lago San Pablo, pasear en la laguna de Cuicocha, acceder a los atractivos de Urcuquí, del Paseo Escénico de Yahuarcocha, del Centro Cultural El Cuartel en Ibarra, de la Fábrica Imbabura en Atuntaqui y de la Plaza de los Ponchos en Otavalo. Además, con la ayuda de una grúa, las personas con discapacidad física pueden bañarse en las aguas termales del complejo Santagua, en Chachimbiro (Encalada, 2018).

Lastimosamente las adecuaciones de los atractivos turísticos en el Ecuador se han limitado a las discapacidades físicas, por este motivo es muy relevante la realización de esta investigación, puesto que no ha sido posible aun la completa diversificación del mercado, es necesario tomar en cuenta a personas con discapacidades sensoriales para posteriormente poderlas incluir en la

actividad turística. Todo esto con un solo objetivo claro, poder realizar un turismo inclusivo en el cual todas las personas tengan la posibilidad de realizar actividades de recreación y ocio.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El insuficiente diagnóstico sobre la accesibilidad turística para personas con discapacidad visual en los servicios de alojamiento y alimentación en la ciudad de Tulcán limita el desarrollo de nuevos segmentos de mercado.

1.3. JUSTIFICACIÓN

De acuerdo a (Fernandez, 2009), menciona que el turismo accesible hace énfasis en la importancia del turismo social y de valores. Por ende, la accesibilidad turística ayuda a fortalecer 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 turismo accesible vincula dos grandes términos que son: el turismo y la discapacidad, es importante debido a que el turismo conforma una forma de integración social en la vida cotidiana, a este deben tener acceso todos los ciudadanos sin que exista un lugar de exclusión social para personas con discapacidades.

El estudio del diagnóstico de accesibilidad turística puede dar a Tulcán un mejor estatus socio turístico y aportar al desarrollo económico. 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 visual, mismas 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.

La OMT (2014) menciona que las personas con discapacidad visual tienen necesidades específicas y por este motivo reclama cada vez más un sitio en el mercado turístico, además cabe recalcar que el descubrimiento es una posición indispensable para practicar la actividad turística y el fortalecimiento de la misma.

La realización de esta investigación es oportuna para la presencia de un cambio de perspectiva desde la academia hasta la parte social, puesto que es importante incluir a personas con discapacidad visual u otra discapacidad en la realización de las actividades turísticas, por este motivo la accesibilidad es clave para promulgar y mejorar todo atractivo y entorno turístico.

El diagnóstico de la accesibilidad turística es importante para la realización de un turismo inclusivo, puesto que promueve una actividad de la cual toda la sociedad puede participar sin importar su circunstancia sensorial, y de esta manera se contribuye al desarrollo de nuevos segmentos de mercado.

En la segmentación del mercado dirigida a personas con discapacidad visual se debe considerar que este impacta y modifica la oferta turística, dado que aporta calidad y atención óptima, eficaz y eficiente a través del cumplimiento de normas. A su vez, permite satisfacer las necesidades de los pobladores y turistas que visitan la provincia a través del cumplimiento del marco legal y de derecho. Esto promueve su independencia en realizar o consumir los servicios de calidad con una mejor imagen y atención.

Es importante tomar en cuenta en la segmentación del mercado a individuos que presentan incapacidad visual, debido a que pueden disfrutar de los atractivos turísticos al igual que las personas con todas sus facultades físicas, por este motivo la realización de este estudio va a beneficiar de gran manera al segmento social y así mismo le va a otorgar un mejor nivel de accesibilidad a los atractivos turísticos.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

- Diagnosticar la accesibilidad turística para personas con discapacidad visual y su contribución al desarrollo de nuevos segmentos de mercado de la ciudad de Tulcán.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente las variables de estudio para entender la amplitud de la investigación.
- Identificar la situación actual de accesibilidad turística para personas con discapacidad visual en la ciudad de Tulcán para la obtención de una idea concreta sobre la accesibilidad turística actual.
- Analizar la existencia de una segmentación del mercado para personas con discapacidad visual en los servicios de alojamiento y alimentación de la ciudad de Tulcán.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son las facilidades turísticas que ofrece la ciudad de Tulcán para las personas con discapacidad visual?
- ¿Cuál es el nivel de accesibilidad de los servicios de alimentación y alojamiento en la ciudad de Tulcán?
- ¿Qué aspectos se deben tomar en cuenta para la segmentación del mercado de personas con discapacidad visual?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para la realización de la investigación sobre accesibilidad turística en la ciudad de Tulcán, para la captación de turistas con discapacidad visual. Se realizó la recaudación de investigaciones pretéritas, dichas investigaciones tienen una estrecha relación con las variables de estudio.

Para la realización de este trabajo investigativo se tomó en cuenta el trabajo de la Universidad Técnica del Norte, realizado en el año (2016) Por los autores Gordillo Corrales Jorge Gabriel y Pérez Osejos Ángela Vanessa con su trabajo denominado “Diagnóstico del turismo accesible para personas con capacidades motrices restringidas en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura” Cuyo objetivo es Diagnosticar la situación actual del sistema turístico de la ciudad de Ibarra, para recibir turistas con capacidades motrices restringidas. La metodología que utilizó esta investigación es de observación directa. Con el método Inductivo-Deductivo, que permitió realizar el análisis de las falencias a las cuales están expuestas las personas con discapacidades en la realización de sus actividades que pueden ser cotidianas o turísticas. Como conclusiones relevantes para la investigación tenemos que las personas con discapacidad han tenido que enfrentar la falta de infraestructura accesible en el casco urbano de la ciudad así también en instituciones públicas y sector turístico (p. 92).

Dicha investigación aporta a la realización de esta tesis debido a que afirma que la escasa infraestructura para personas discapacitadas visualmente es una realidad y un término que ha tenido renombre ya desde hace tiempo en el ámbito turístico, además utiliza un método inductivo deductivo que le permite profundizar el tema de investigación.

Así mismo es necesario tomar en cuenta la investigación realizada en la Universidad Técnica de Ambato en el año (2017) el trabajo de Castro Castro Jacqueline Elizabeth denominado “Las facilidades turísticas del sector hotelero, y su contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato provincia de Tungurahua” que tiene como objetivo identificar las facilidades turísticas del sector hotelero como contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato provincia de Tungurahua. Esta investigación se llevó a cabo con una modalidad de campo que se basa en acudir al lugar de estudio, en este mismo se puede identificar la problemática y obtener la información necesaria para el desarrollo de esta, también tiene una modalidad documental

bibliográfica, que es la relación de aspectos investigativos con información científica documental como libros, revistas, etc.

De esta misma manera interviene la modalidad de intervención social que radica en la relación continua con la muestra de estudio, tomando las encuestas como una herramienta primordial para la recolección de la información necesaria para la investigación.

De la Universidad César Vallejo se toma el trabajo de Arana Ramos Carla Victoria realizado en el año 2015 denominada “Accesibilidad turística para personas con capacidades motrices restringidas en el distrito de Barranco, Lima – Perú 2015” que tiene como objetivo; Analizar la accesibilidad turística para personas con capacidades motrices restringidas en el distrito de Barranco, 2015. Misma que utilizo la metodología de análisis estadístico el programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences). Que es un software utilizado para realizar la captura y análisis de datos para crear tablas y gráficas de los resultados de la investigación.

Esta tesis se torna relevante para la realización de esta investigación debido a su metodología con el software estadístico SPSS que se utiliza para el análisis de datos numéricos y genera graficas de dichos resultados.

Por otra parte es necesario tomar en cuenta la investigación realizada en la Universidad Tecnológica Equinoccial se toma la investigación de Córdova Montero Augusta Alejandra en el año 2015 denominada: Plan estratégico de accesibilidad para los turistas con discapacidad visual y auditiva en la ciudad mitad del mundo del distrito metropolitano de Quito, misma que tiene como objetivo Formular un plan estratégico de accesibilidad de información y comunicación para los turistas con discapacidad visual y auditiva en la Ciudad Mitad del Mundo. Esta investigación se llevó a cabo gracias a los métodos: analítico, sintético, descriptivo, método de observación. Mismos métodos que facilitaran desarrollar la investigación de una manera social e inclusiva.

El quinto antecedente de la investigación pertenece a la Universidad Nacional de la Plata su autora es Juaristy María Antonela en el año (2016) con la tesis titulada “Turismo y accesibilidad de personas con discapacidad visual en la ciudad de La Plata” esta investigación tiene como objetivo: explorar y describir las posibilidades de acceso a las diferentes actividades turísticas por parte de personas ciegas y con disminución visual en la ciudad de La Plata, a efectos de promover y proponer transformaciones en materia de accesibilidad a personas con

discapacidad. Para realizar esta investigación se utilizó como metodología de estudio lo siguiente: recopilación y lectura bibliográfica, entrevista semiestructurada.

Así también en la Universidad Nacional de la Plata se realizó una investigación planteada por Porto Natalia y Rucci Ana Clara en el año 2019 con la denominación de “Accesibilidad en turismo diagnóstico, voluntad política y acciones” el mismo que tiene por objetivo presentar una metodología experimental para medir la voluntad política de los gobiernos en materia de accesibilidad en turismo. En este trabajo se desarrolla una metodología experimental como un paso inicial en la medición de la voluntad política de los gobiernos en materia de condiciones de accesibilidad en turismo para personas con discapacidad. La metodología propuesta consta de las siguientes etapas:

1. Definición de componentes y subcomponentes del índice.
2. Valoración de cada uno de los componentes y subcomponentes.
3. Ponderación de cada uno de los componentes.

La Revista Polaca de Deporte y Turismo. En la Universidad de Educación Física en Cracovia. Los investigadores Krzysztof Kaganek, Tadeusz Ambroży, Dariusz Mucha, Adam Jurczak, Agata Bornikowska, Andrzej Ostrowski, Renata Janiszewska & Teresa Mucha. En el año 2017. Proponen una investigación que se denomina Barriers to participation in tourism in the disable, esta investigación tiene como objetivo llenar el vacío y familiarizar al lector con barreras que enfrentan los discapacitados que se dedican al turismo. La metodología que se utilizó para la fundamentación de esta investigación es la entrevista independiente. Las personas con discapacidad más jóvenes se quejaron con mayor frecuencia sobre barreras de equipo para la participación en el turismo. Encuestados mayores fueron desafiados en su mayoría con barreras sociales.

De todos los determinantes analizados en el estudio, la percepción de las barreras a la participación en el turismo dependía con mayor frecuencia sobre el grado de discapacidad.

Así mismo en la revista Springer. Los autores Barbosa Fernando, Metrôlho José Carlos, Silva Ana Paula, Silva Arlindo & Ribeiro Fernando Reinaldo realizan una investigación denominada: Mobile applications for accessible tourism: overview, challenges and a proposed platform. Que (Ambroży, y otros, 2017) tiene como principal objetivo aprovechar una amplia gama de tecnologías para conocer los intereses y las necesidades específicas de los turistas discapacitados, brindándoles información adecuada y personalizada. Esta investigación se va a realizar con la metodología analítica en cuanto a aplicaciones.

2.2. MARCO TEÓRICO

Sistema turístico de Molina

Sergio Molina considera que el estudio sistemático del turismo está poco desarrollado, en especial en América Latina. Según este autor, el turismo, visto como un sistema, está formado por un conjunto de partes o subsistemas que se relacionan para lograr un objetivo común, de acuerdo con la visión de Molina las partes o subsistemas que forman el sistema turístico son:

- La superestructura: organizaciones del sector público y privado; leyes, regulaciones, proyectos y programas.
- La demanda: turistas residentes en el país y en el extranjero.
- La infraestructura: aeropuertos, carreteras, redes de agua potable, drenaje, telefonía, etcétera.
- Atractivos naturales y culturales.
- Equipamiento y las instalaciones: hoteles, moteles, campings, tráiler parks, restaurantes, cafés, piscinas y canchas de tenis, entre otros.
- La comunidad receptora: residentes locales relacionados directa o indirectamente con el turista.

El sistema propuesto por este autor se clasifica como abierto debido a que establece relaciones de entrada y salida con el medio ambiente que se encuentra (ver figura 1) (Panosso, 2012, p. 27, 28).

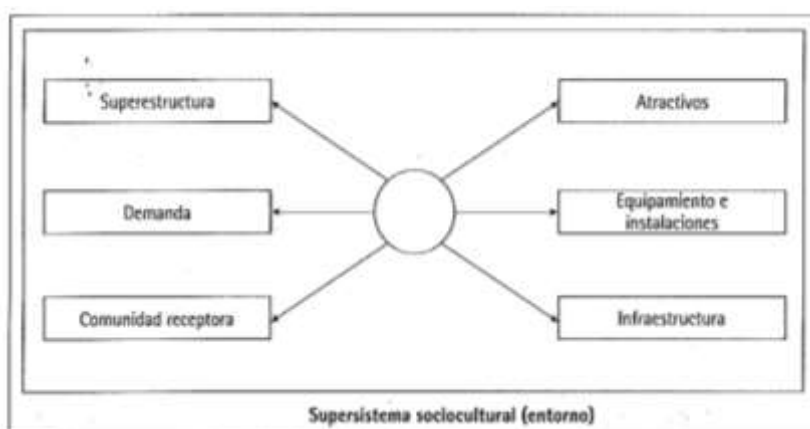


Figura 1. Sistema turístico de Molina
Fuente: Panosso (2012).

Para esta investigación fue necesario tomar en cuenta el sistema turístico de Molina más específicamente el subsistema de equipamiento e instalaciones debido a que se considera un punto muy importante para el pleno disfrute e inclusión de las personas con discapacidad visual, es considerado como el punto de partida para el desarrollo de un turismo inclusivo esto con la finalidad de proporcionar un servicio de calidad e igualdad para todos los segmentos del mercado.

2.2.1. Diagnóstico

Para (Barrientos, s.f), el diagnóstico se conceptualiza como el proceso primordial con el cual se llega a ser partícipe de las diferentes características con las que cuenta cierto lugar o persona, relacionando dichos conocimientos específicos para tener en cuenta cual será la decisión adecuada.

El diagnóstico es un procedimiento ordenado, sistemático, para conocer, para establecer de manera clara una circunstancia, a partir de observaciones y datos concretos. El diagnóstico conlleva siempre una evaluación, con valoración de acciones en relación con objetivos. El término incluye en su raíz el vocablo griego ‘gnosis’, que significa conocimiento (Raffino M. , 2020, p. 1).

El diagnóstico se entiende como una evaluación y valoración de los aspectos físicos de un atractivo turístico mediante las características o condiciones observables, además este procedimiento sistemático tiene como finalidad brindarnos una idea concreta de nuestro objeto de estudio para la posterior evaluación y corrección del mismo, es decir nos proporciona una diferencia entre la situación actual y la posterior con respecto a las estrategias planteadas y su aplicación con respecto al tiempo y espacio.

2.2.1.1. Diagnóstico turístico

El diagnóstico turístico trata de evaluar la situación actual con respecto a la accesibilidad en la planta turística con la finalidad de tomar decisiones que aporten a mejorar dicha situación.

El diagnóstico turístico es la etapa del proceso de planificación donde se establece y evalúa la situación de un destino en un momento determinado. En otras palabras, el

diagnóstico consiste en una suerte de corte temporal que establece una diferencia entre la situación del turismo antes y los resultados obtenidos después de la aplicación de acciones o estrategias de planificación en un destino (Ricaurte, 2019, p. 3).

2.2.2. Discapacidad.

Discapacidad (disability), se define como la restricción o falta (debido a una deficiencia) de la capacidad para realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se consideran normales para un ser humano. Engloba las limitaciones funcionales o las restricciones para realizar una actividad que resulta de una deficiencia. Las discapacidades son trastornos definidos en función de cómo afectan la vida de una persona; algunos ejemplos de discapacidades son las dificultades para ver, oír o hablar normalmente; para moverse o subir las escaleras (Hernández M, 2015, p. 49).

La discapacidad forma parte de la condición humana: casi todas las personas sufrirán algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de su vida, y las que lleguen a la senilidad experimentarán dificultades crecientes de funcionamiento. La discapacidad es compleja, y las intervenciones para superar las desventajas asociadas a ella son múltiples, sistémicas y varían según el contexto (Chan y Zoellick, 2009, p. 7).

La discapacidad se considera una condición humana, debido a que todas las personas han padecido una discapacidad permanente o transitoria, esta es generalmente una deficiencia en la capacidad de realizar actividades cotidianas normalmente y de manera efectiva. A las personas con discapacidad se les dificulta la accesibilidad a los atractivos turísticos, y por este motivo no puede gozar de manera igualitaria de este servicio.

2.2.2.1 Tipos de discapacidad

Para la Comunidad de Madrid (2008) “Las discapacidades pueden clasificarse en 3 grandes grupos diferenciados entre sí:

- Física.
- Sensorial: originada en el aparato visual, oído, garganta, y estructuras relacionadas con el lenguaje.
- Psíquicas originadas por retraso y/o enfermedad mental” (p. 6).

De esta manera describe Fernández Alles (como se citó en Davies, Pal, Martin, y Cristóbal, 2014) a partir de la información del Libro Blanco de la Accesibilidad recoge los siguientes tipos de discapacidad (IMSERSO, 2003,233-236):

- Personas con discapacidad mental o cognitiva.
- Personas con discapacidad para hablar.
- Personas con discapacidad para escuchar: son personas sordas o hipo acústicas.
- Personas con discapacidad para ver.
- Personas con discapacidad para ver y escuchar.
- Personas con discapacidad visceral: suelen carecer de rapidez en sus movimientos
- Personas con discapacidad ocasionada por una parálisis o por ausencia de las extremidades superiores (p. 4).

2.2.2.2. Grado de discapacidad

Según la cruz roja ecuatoriana citada por (Castro, 2016) existen 5 escalas de calificación según el grado de discapacidad de la persona. A partir de esta escala se podrán establecer las definiciones correspondientes.

No hay deficiencia Ninguna, ausencia, insignificante 0-4 %.

Deficiencia ligera Poca, escasa 5-24 %.

Deficiencia MODERADO Media, regular 25-49 %.

Deficiencia GRAVE Mucha, extrema 50-95 %.

Deficiencia COMPLETO total 96-100% (ver tabla 1).

Tabla 1. Grados de discapacidad

Discapacidad	Definición	Porcentajes
Ninguna discapacidad	Personas con deficiencia permanente que ha sido diagnosticada y tratada adecuadamente, que no presenta dificultad en la capacidad para realizar las actividades de la vida diaria y supera sin dificultad las barreras del entorno.	0 a 4 %
Discapacidad leve	Síntomas, signos o secuelas de deficiencias permanentes y que tiene alguna dificultad para llevar a cabo actividades de la vida diaria, no requiere apoyo de terceros y puede superar barrera de entorno.	5 a 24 %
Discapacidad moderada	Síntomas, signos o secuelas de deficiencias permanentes y que presenta disminución importante de la capacidad de la persona para realiza alguna de las actividades de la vida diaria, siendo independiente en las actividades de autocuidado y supera con dificultad algunas barreras del entorno.	25 a 49 %
Discapacidad grave	Síntomas, signos o secuelas de deficiencias permanentes causan la disminución importante o imposible de la capacidad de la persona para realizar la mayoría de las actividades de la vida diaria, llegando incluso a requerir apoyo para algunas labores básicas de autocuidado y superar con dificultad solo algunas barreras del entorno.	50 a 74 %
Discapacidad muy grave	Síntomas, signos o secuelas de deficiencias permanentes que afectan gravemente e imposibilitan la realización de las actividades cotidianas, requerimiento de apoyo o cuidados de una tercera persona y lo logra superar las barreras del entorno.	75 a 95 %
Discapacidad completa	Síntomas, signos o secuelas de deficiencias permanentes que afectan a la persona en tu totalidad o imposibilitan la realización de las actividades cotidianas, requerimiento del apoyo o cuidados de una tercera persona y no logran superar las barreras del entorno.	96 a 100 %

Fuente: (MSP, 2018, p. 34).

2.2.2.3 Discapacidad visual

Tienen esta discapacidad las personas que presentan ceguera o baja visión. En los dos casos se refiere a un alto grado de pérdida de visión, es decir que no ven absolutamente

aún con el uso de lentes. No todas las personas con este tipo de discapacidad tienen el mismo grado de afectación. Su deficiencia dependerá de factores como la luz, la tensión ocular o si es de día o de noche; y se pueden distinguir distintos tipos de dificultades: de acceso a la información escrita, para la orientación y movilidad y quienes tienen dificultades para la ejecución de las actividades de la vida diaria. Dentro de esta categoría están las personas que tienen desfiguración de un ojo y usan una prótesis ocular (Larreátegui y Paula, 2015, p. 11).

La discapacidad visual es un tipo de discapacidad misma que afecta a la comunicación e interpretación de los atractivos turísticos, esto dificulta la realización de esta actividad de ocio y recreación, sin tomar en cuenta que no todas las personas tienen el mismo grado de afectación social, cultural.

2.2.2.4 Tipos de discapacidad visual

2.2.2.5. Personas con Ceguera:

Dentro de esta categoría estarían contemplado cuatro grupos de personas:

1. Aquellas que no ven nada en absoluto.
2. Aquellas que solamente tienen una ligera percepción de luz, es decir, son capaces de distinguir entre luz y oscuridad, pero no la forma de los objetos.
3. Aquellas que únicamente pueden distinguir los objetos si estos se encuentran directamente enfrente de ellos. Es decir, son incapaces de detectarlos cuando se encuentran a un lado, encima o debajo de sus ojos. Por tal motivo, pueden tropezar o golpearse con los objetos que no están justamente delante.
4. Aquellas que al mirar de frente un objeto ven un punto ciego, como si faltase algo en el centro de la imagen (Guevara, s.f, p. 27).

2.2.2.6. Personas con Deficiencia Visual o Baja Visión

Se refiere a aquellas personas que, con la mejor corrección óptica posible (lentes convencionales o lentes de contacto) podrían ver o distinguir, aunque con gran dificultad, algunos objetos a una distancia muy corta (menos de tres metros). En la mejor

de las condiciones, pueden leer la letra impresa, si esta es de suficiente tamaño y claridad, pero, generalmente, de forma más lenta, con un considerable esfuerzo y utilizando ayudas especiales (lupas). Se dice que conservan todavía un resto de visión útil para su vida diaria (desplazamiento, tareas domésticas, lectura, etc.). Su visión suele ser borrosa (Guevara, s.f, p. 27, 28).

2.2.3. Accesibilidad.

El sustantivo accesibilidad, o la cualidad de accesible se puede referir en las acepciones relacionadas con esta investigación a todo tipo de entornos (espacio urbano, edificaciones, medios de transporte, productos de uso) que puedan favorecer o dificultar el funcionamiento de las personas. Dado que las personas más fácilmente afectadas por las barreras de acceso son aquellas caracterizadas como “discapacitadas”, la primera acepción de la accesibilidad surge desde una idea previa: la necesidad de “supresión de barreras” que limitan la participación de aquellas. Este concepto de supresión de barreras parte de la constatación de la falta de igualdad de oportunidades de acceso para las personas por causa de discapacidades o limitaciones funcionales y, por tanto, de que existen barreras a suprimir (López, 2016, pág. 21).

La accesibilidad proporciona flexibilidad al acomodarse a las necesidades de cada usuario y está dirigida a que el sistema esté elaborado al más amplio número de usuarios. Se abre la posibilidad de que pueda ser accedido y usado por el mayor número posible de personas, indiferentemente de las limitaciones propias del individuo o de las derivadas del contexto de uso (MATI, 2015).

El termino de accesibilidad se ha convertido en un término bastante fuerte en los últimos años debido a que la igualdad de condiciones ha pasado de ser un privilegio en una necesidad “En tanto, el concepto de accesibilidad también está estrechamente ligado con el de discapacidad y discriminación, ya que la ausencia de accesibilidad en muchas situaciones, puede implicar un clarísimo caso de discriminación hecha y derecha” (Uchua, 2008). Por este motivo es importante tomar en cuenta la accesibilidad como un factor importante para la mejora en la prestación de servicios.

Cuando se habla de accesibilidad se debe tomar en cuenta el espacio urbano, edificaciones, medios de transporte, atractivos turísticos. Propiamente dicho no solo el atractivo turístico necesita ser accesible, sino también otros ámbitos como los mencionados anteriormente. El propósito de la accesibilidad es la inclusión de todo tipo de personas con ciertas limitaciones, es decir mediante la accesibilidad se trata de eliminar la discriminación de este segmento de mercado.

2.2.3.1. Accesibilidad Turística.

El turismo accesible nace de la demanda de las personas con discapacidad para ejercer su derecho a realizar actividades turísticas, recreativas y culturales con la misma libertad que hacen las demás personas, sin embargo, el término ha evolucionado y hoy día incluye un grupo mayor de viajeros que presentan requerimientos especiales al momento de hacer actividades turísticas (Cárdenas y Garcia, 2015).

De la misma manera (Alles, 2017) afirma que el turismo accesible (turismo para todos) no se trata de una simple innovación académica, la relevancia que ha alcanzado en las dos últimas décadas está creando una nueva forma de gestión en todas las empresas del sector turístico, dirigida a mejorar la accesibilidad para las personas discapacitadas, planteada no sólo con intereses lucrativos sino también con fines sociales, y estructurada por cinco contenidos fundamentales:

1. En primer lugar, desde el punto de vista social, la mejora de la accesibilidad contribuiría a eliminar las desigualdades en el acceso al turismo, permitiendo a las personas discapacitadas y con movilidad reducida el disfrute y acceso a los servicios turísticos, lo que supondría un incremento en la calidad de vida de estas personas, quienes tendrían que realizar un menor esfuerzo para realizar sus actividades de traslado, hospedaje, restauración y ocio en el destino turístico elegido.
2. Como consecuencia de lo anterior, el destino turístico accesible gozaría de una mejor imagen social al no limitar a ningún tipo de cliente el acceso a sus productos y servicios turísticos.

3. Desde un punto de vista económico, ofertar un destino turístico sin barreras, esto es accesible, permitiría atraer a un segmento de mercado el de los discapacitados de gran atractivo debido al número de ciudadanos que lo integran, aspecto que hemos comentado anteriormente.

4. En cuarto lugar, no debemos olvidar que cuando los turistas discapacitados acuden a un destino turístico suelen viajar acompañados por otros clientes, razón por la cual son considerados como multivalentes. Con lo cual atraer a turistas discapacitados atraería a otros clientes.

5. Y, en quinto lugar, dado que la mayor parte de las personas discapacitadas prefieren realizar sus viajes en las épocas de menor afluencia turística, la presencia de los turistas discapacitados en un destino turístico contribuiría a reducir el efecto de la estacionalidad del mismo (pág. 215).

El turismo accesible es la facilidad que se puede brindar al turista para realizar actividades turísticas tratando de disminuir las desigualdades sociales, y de esta manera poder captar nuevos segmentos de mercado emergente con nuevas necesidades, además es importante tomar en cuenta que este segmento de turistas siempre viaja acompañado por otros clientes.

La accesibilidad turística tiene como propósito eliminar las barreras que puede presentar cierto segmento de mercado a la hora de realizar una actividad turística, si bien está claro que el aspecto social se ve bastante beneficiado debido a que gracias a estas facilidades se mejora la calidad de vida, de la misma manera se mejora la imagen de este destino turístico inclusivo así mismo el atractivo turístico se beneficia económicamente debido a que se facilita la ampliación de la captación de nuevos segmentos de mercado, no debemos olvidar que cuando los turistas discapacitados acuden a un destino turístico suelen viajar acompañados por familiares o amigos, razón por la cual son considerados como multivalentes.

2.2.3.2. Características de la accesibilidad turística.

La accesibilidad se orienta hacia la elaboración de parámetros universales de productos y espacios integrando a todas las personas por igual, de la misma manera este diseño es universal,

no por esto compone una adaptación forzosa, sino más bien se conforma como un diseño en el entorno que recategoriza a dicho espacio.

La accesibilidad turística cuenta con ciertas características especiales, de esta manera 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).

2.2.3.3. Bases técnicas de accesibilidad turística para personas con discapacidad visual.

- 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 visual 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 optimar el nivel 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 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).

2.2.3.4. 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” en esta se plasma el acceso al medio físico.

Es una forma de estandarizar el diseño de los diferentes establecimientos según la norma inquebrantable del diseño universal para todos los humanos. Estos criterios permiten utilizar cualquier entorno independientemente de edad, sexo, origen cultural o capacidad (ver tabla 2).

Tabla 2. Criterios DALCO para la accesibilidad en el entorno

CRITERIO	DEFINICIÓN	ASPECTOS DE EVALUACIÓN
DEAMBULAR	Acción que realiza la persona para moverse de un punto a otro y alcanzar elementos para su uso. Movilizarse solo o acompañado.	Zona de circulación: Reservas de espacios, dimensiones de pasillos. Espacios de aproximación y maniobra: diseño, dimensiones Mínimas.

		Cambios de plano: escalones, escaleras, rampas, ascensores, etc. Pavimentos: material, textura, características, etc.
APREHENSIÓN	Acción de manipular (operar con las manos u otras partes del cuerpo algún elemento).	Alcance: ubicación, distribución, etc. Accionamiento: diseño, facilidad de uso, conveniencia, etc. Agarre: diseño, facilidad de uso, conveniencia, etc. Transporte: 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.	Comunicación: visual, táctil, sonora, interpersonal, etc.

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

2.2.3.5. Turismo accesible

La Organización Mundial de la Salud (OMS) calcula que el 15% de la población mundial, es decir, mil millones de personas, viven con algún tipo de discapacidad, por lo que la accesibilidad y la adaptación de infraestructuras es un objetivo a tener en cuenta por el bien de todos. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), puede que sea por una discapacidad, aunque sea temporal, o porque tengamos niños pequeños, o porque nos hagamos mayores, pero en algún momento de nuestra vida a todos nos va a beneficiar la accesibilidad del turismo (Donoso, 2018, p. 5).

Según (Pozo, 2016) “El turismo accesible tiene como objetivo la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de comunicación, mientras que el turismo inclusivo persigue la igualdad de oportunidades de todas las personas para disfrutar de la actividad turística” (p. 2).

El turismo accesible tiene como primordial objetivo eliminar las barreras que se pueden presentar a la hora de realizar una actividad turística, de la misma manera es muy importante destacar que al hablar de un turismo accesible se habla de un turismo al cual se puede acceder fácilmente y sin ninguna barrera para su realización, así mismo se entiende que un atractivo turístico para ser accesible debe respetar las normas gubernamentales y adecuar la apropiada accesibilidad para la realización de la actividad.

2.2.3.6. Tipos de barreras en accesibilidad

Las barreras se relacionan con las capacidades individuales de cada persona. Dependiendo de las características únicas la persona presenta barreras que limitan el movimiento en el entorno. De la misma manera se presenta una limitante en la relación comunicativa y la comprensión de mensajes, estas barreras son: barreras del entorno y barreras sociales (ver tabla 3) (OMT, 2014).

Tabla 3 Barreras del entorno y barreras sociales

Barreras de entorno	Barreras sociales
Edificación	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios adaptados mínimos • Dificil acceso al interior del establecimiento
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • No señalización de acuerdo a la capacidad • Sin sistema alterno de información
Actividades relacionadas con el destino	<ul style="list-style-type: none"> • Baja movilidad en la urbe • No acceso a recurso turístico • Eventos de relajación, ocio y cultura no disponibles
Falta de Formación en Empresas Turísticas	<ul style="list-style-type: none"> • Personal no preparado • Desconocimiento de las necesidades de las personas • Equipos inadecuados • Trato hacia las personas deficiente

Concienciación sobre Accesibilidad

- No cumplimiento de derechos
- Desconocimiento de las necesidades en accesibilidad
- Carencia de políticas y estrategias
- Poca responsabilidad de los actores

Barreras Actitudinales

- Estereotipos negativos sobre discapacidad.
- No relacionarse con personas con discapacidad
- Negación de viajar con personas diferentes

Fuente: OMT (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas: Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto.

2.2.3.7. Indicadores de accesibilidad

La Organización Mundial de Turismo (2015) en el Modulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo, expresa, el turista requiere de servicios y un ambiente que cumplan con las imposiciones dispuestas y de esta forma brindar una atención adecuada a personas con discapacidad, garantizando de esta manera su derecho a disfrutar el entorno como está plasmado en el art. 7 del Código de Ética para el Turismo de la OMT. Por este motivo es necesario formular indicadores de evaluación de accesibilidad en los entornos turísticos incluyendo a los elementos que los componen.

Para la realización de los diferentes indicadores se basa en la metodología impartida por la OMT. En primer lugar, es necesario definir la cadena de accesibilidad en el turismo compuesta por diversos eslabones con sus elementos y cada elemento con sus indicadores. De esta manera al definir estos elementos se aporta criterios firmes sobre el conocimiento e implementación de accesibilidad en cualquier lugar o entorno (p. 21-24) (ver tabla 4 y 5).

Tabla 4. Elementos e indicadores para la evaluación de accesibilidad

ESLABÓN	ELEMENTO	TEMA CLAVE/INDICADOR
Alojamiento	Hoteles y similares, infraestructura y servicios	(Acceso): Porcentaje con transporte adaptado. (Acceso): Alojamientos con parking preferencial. (Gestión): Porcentaje con protocolo de evacuación.

(Gestión): Porcentaje con sistema de gestión en accesibilidad.
 (Gestión): Alojamientos con certificado de accesibilidad
 (Información): Porcentaje con información accesible.
 (Movilidad): Porcentaje de alojamientos con acceso accesible.
 (Movilidad): Porcentaje de alojamientos con itinerario accesible.
 (Personal): Porcentaje de alojamientos con personal capacitado.
 (Servicios): Porcentaje de habitaciones accesibles.

Fuente: OMT (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas: Módulo IV.

Tabla 5. Elementos e indicadores para la evaluación de accesibilidad

ESLABÓN	ELEMENTO	TEMA CLAVE/INDICADOR
Restauración	Restauración e infraestructura y servicios	<p>(Acceso): Establecimientos con aparcamiento propio. (Acceso): Porcentaje de establecimientos con acceso accesible. (Aseo): Porcentaje de establecimientos con aseos accesibles. (Gestión): Porcentaje de restaurantes con protocolo de evacuación. (Gestión): Porcentaje de establecimientos accesibles. (Gestión): Porcentaje de establecimientos con certificado. (Información): Porcentaje de con información y documentación accesible. (Movilidad): Porcentaje de establecimientos con itinerario accesible. (Personal): Porcentaje de establecimientos con personal capacitado.</p>

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

2.2.3.8. Normativa de Accesibilidad Aplicada a los Servicios turísticos

Estas normas de accesibilidad son enfocadas a el diseño universal de cada espacio. Dicho diseño universal se enfoca a productos, programas y servicios para el disfrute de las personas. Así mismo contribuyen a no adaptar o realizar algún reajuste forzoso en el entorno (OMT, 2014).

La normativa ecuatoriana de accesibilidad se establece en las normas INEN de regulación de espacios, servicios, productos y derechos de la población. Dichas normas están encargadas de reglamentar y certificar todos los aspectos materiales e inmateriales en productos, servicios.

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

2.2.3.9. Normas generales.

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 042:2009 Accesibilidad de las Personas con Discapacidad y Movilidad Reducida al Medio Físico: En este se muestran los diversos conceptos técnicos para la aplicación de dichas normas de accesibilidad para personas que poseen discapacidad visual. En 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: Señala las diversas características de forma, dimensión, disposición y color en espacios o entornos públicos o privados, interpretando la accesibilidad y orientación optima por medio de señales visuales, táctiles y auditivas. Dichas señales deberán estar ubicadas en las edificaciones con acceso público y en espacios urbanos facilitando la información, orientación, comunicación y asistencia a las personas (INEN, 2015).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2242:2000 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales: establece el color, dimensiones y proporciones del pictograma en el entorno, indicando que el espacio donde se encuentra ubicado esta adecuado para personas con discapacidad visual y brindar información al público (ver figura 2) (INEN, 2000).



Figura 2. Simbología de discapacidad
Fuente: INEN (2020).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2854: 2015 Accesibilidad de las personas al medio físico señalización para personas con discapacidad visual en espacios urbanos y edificios con acceso al público. Señalización en pisos y planos apticos: indica las dimensiones medidas, materiales, y tipos de señalización en pisos que aporten a la accesibilidad de personas con discapacidad visual al entorno. (ver figura 3) (INEN, 2015).

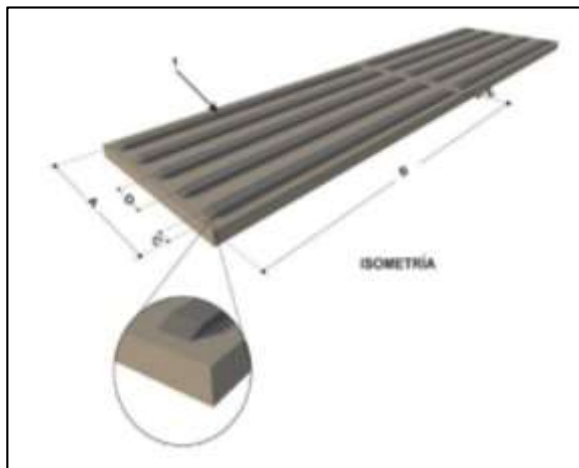


Figura 3. Banda en alto relieve
Fuente: INEN (2015).

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 específicas 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 4) (INEN, 2016).

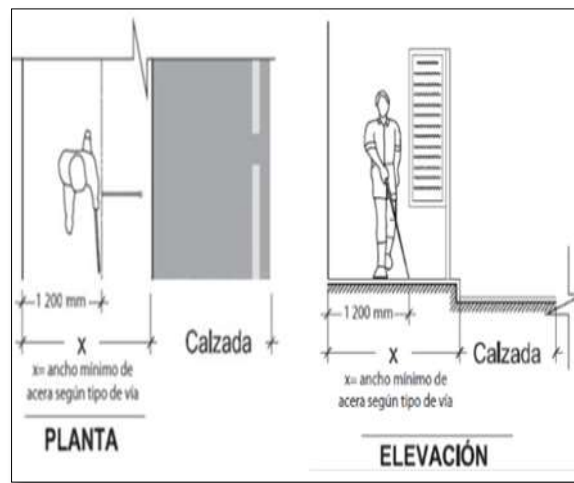


Figura 4. Dimensiones de aceras
Fuente: INEN (2016).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2292:2017 Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico - Transporte: en esta norma se indican los parámetros que debe 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 ingreso y salida del transporte de las personas con discapacidad o movilidad reducida (ver figura 5) (INEN, 2017).

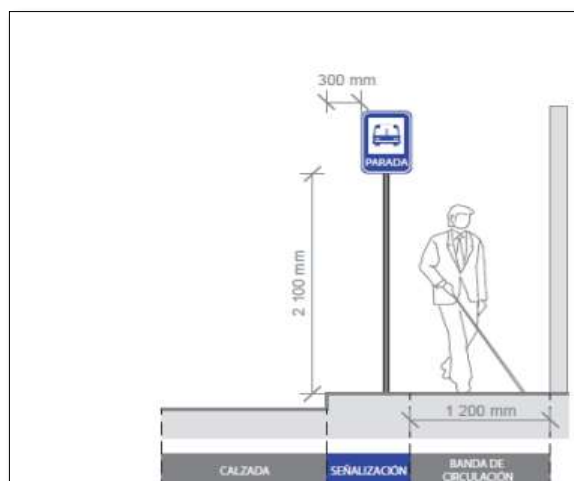


Figura 5. Parada de bus (izquierda), Anden (derecha).
Fuente: INEN (2017).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2245:2016 Accesibilidad de las personas al medio físico; Rampas: Dicha norma da a conocer las características generales y específicas que deben cumplir las rampas construidas o habilitadas en los entornos construidos con la finalidad de facilitar el acceso a todas las personas (ver figura 6) (INEN, 2016).

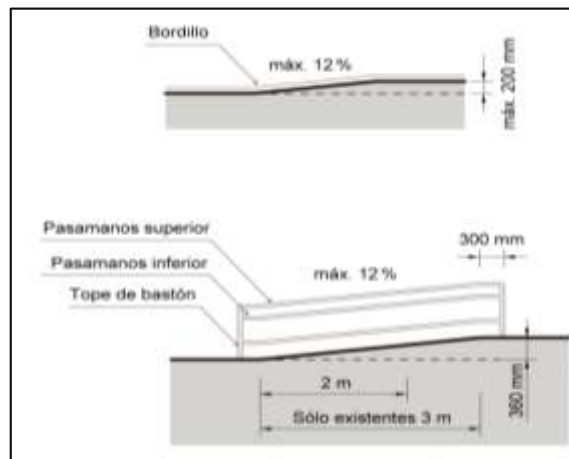


Figura 6. Bordillo lateral (superior), pasamanos (inferior)
Fuente: INEN (2016).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2309: 2018 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 (ver figura 7) (INEN, 2018).

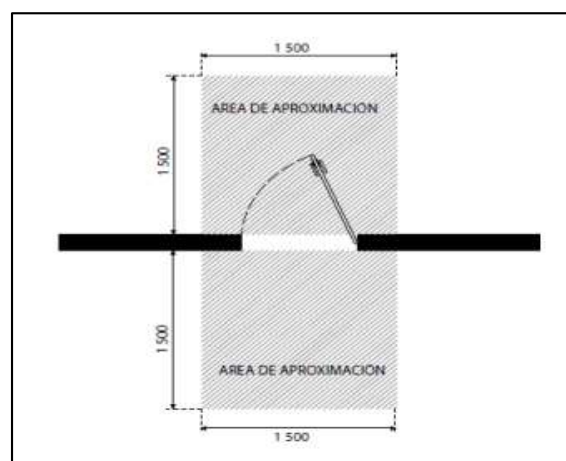


Figura 7. Área de aproximación referencial en puertas
Fuente: INEN (2018).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 3139:2018 Accesibilidad de las personas al medio físico; Circulaciones verticales; Ascensores: aquí se establecen los criterios de deambulación libre sin obstáculos. También regula la ubicación de los sistemas operativos del ascensor (tipo de botones) (INEN, 2018).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2293:2001 Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Área higiénico sanitaria: en esta norma se establecen las medidas, dimensiones, material y tipo de estructura necesaria para la utilización de los cuartos de baño por parte de personas con discapacidades (ver figura 10) (INEN, 2001).

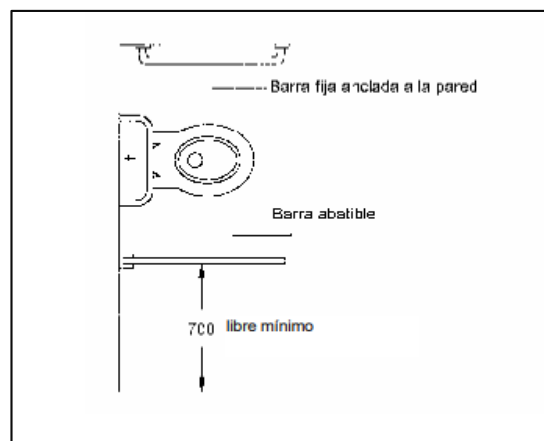


Figura 10. Barras de apoyo en baño
Fuente: INEN (2001).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 3141:2018 Accesibilidad de las personas al medio físico; Dormitorios y habitaciones accesibles - Requisitos: Esta norma establece el diseño, proyecto, ejecución y equipamiento de dormitorios accesibles, 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 (ver figura 11) (INEN, 2018).



Figura 11. Habitación simple con distribución básica
Fuente: INEN (2018).

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2433:2008 Turismo; Servicio personalizado de información turística; Requisitos de competencias Laboral: Esta norma da a conocer los requisitos mínimos de la competencia de servicio personalizado de información turística indicando las virtudes que ayudan al desempeño laboral se toman en cuenta diferentes aspectos que son: conocimientos técnicos, actitud, competencia, habilidades y valores (INEN, 2008).

2.2.4. Mercado

El mercado es una fracción muy importante para la economía de un pueblo, es una secuencia de transacciones en las que se obtiene diferentes intercambios de bienes y servicios por ingresos personales y comunes, está unido por individuos que se interconectan según sus necesidades homogéneas y la búsqueda de la satisfacción de las mismas mediante la adquisición de productos o servicios, así mismo, se logra el beneficio mutuo para el adquirente del producto o servicio y el vendedor del producto o prestador del servicio (Feijoo, Guerrero, y García, 2018).

Son demasiadas las percepciones que se le dan al mercado, pero de manera general se podría afirmar que es la compra o adquisición de un producto o beneficio y la venta de estos mismos a cambio de un beneficio económico es decir se genera un beneficio mutuo para las dos partes.

2.2.4.1. Mercado Turístico

Se define como mercado turístico la confluencia de la oferta de los productos y servicios turísticos y la demanda que está interesada y motivada en adquirirlos o disfrutarlos. Además, de incluir los elementos, medios, actividades y flujos de interacción, diseñados para facilitar el intercambio de las propuestas de los oferentes y la satisfacción de las necesidades de los consumidores. El mercado turístico, por lo tanto, es el sector económico que engloba a todas las empresas que conciben, producen y comercializan productos y servicios vinculados a los viajes, ya sean con fines de recreación, negocios, estudios o cualquier otro motivo, y los consumidores al que éstos se dirigen (Socatelli, 2013).

Según (Castro, 2016) El Mercado Turístico es el lugar donde interaccionan la oferta de productos y servicios turísticos y la demanda que está interesada y motivada en consumir esos productos y servicios turísticos. Desde el punto de vista de accesibilidad, el mercado turístico se ha visto incrementado por una creciente demanda de turistas especiales, dada la prolongación de las expectativas de vida se han convertido en un grupo activo que requiere espacios y actividades recreativas y turísticas acorde con su condición psicofísica (pág. 37).

Un mercado está compuesto por clientes potenciales que comparten una necesidad o deseo específico, mismas necesidades que requieren ser satisfechas por los vendedores o prestadores del servicio en base a la oferta y demanda.

2.2.4.2 Segmento de Mercado

Un segmento de mercado es un pequeño fragmento del mercado global que comparte características o necesidades específicas que buscan ser complacidas por la oferta de productos o servicios que estén enfocados a un mismo segmento con necesidades únicas.

El segmento de mercado es una parte del mercado mismo dividido como grandes grupos susceptibles de ser identificados por distintos factores como sus necesidades y deseos homogéneos, poder económico, edad, geografía, físico y mental, etc. atrayendo a numerosos y crecientes competidores.

En la segmentación de mercado las empresas eligen alguno de los cinco patrones de selección del mercado meta (mercado objetivo) al cual se va a servir, ya que no se puede tratar de atender a todo el mercado en general que es muy grande Lema (2017).

De acuerdo con Munera y Rodríguez (2015) citado por (Herrera y Pérez, 2017) afirma que los segmentos de mercado son:

- Segmentación con base en las necesidades específicas de los clientes o también llamada segmentación por beneficios.
- Segmentación con base en las características observables de los clientes. Por preferencia las organizaciones tienden a segmentar por los beneficios esperados por los clientes, ya que dicho de otra manera es agruparlos con base en sus necesidades.

Hoy en día las necesidades de los consumidores cambian rápidamente, por lo que las organizaciones deben estar en la capacidad de responder con la misma rapidez ante los cambios del mercado, por tal razón la segmentación es un aspecto clave dentro de las empresas turísticas para poder conocer profundamente el perfil de los clientes y de la misma manera poder realizar predicciones de sus comportamientos y así estar preparados para tener una oferta variada o más personalizada (Pérez y Herrera, 2017, pág. 385).

La segmentación de los mercados en base a necesidades específicas es una de las más relevantes para la elaboración de esta investigación puesto que las personas con discapacidad visual al ser un segmento que tiene varias necesidades únicas, este mismo grupo de personas necesita varias consideraciones para su captación y buen servicio.

Así también las necesidades son cambiantes por lo que es necesario mantener una constante innovación e información al respecto de nuevas tendencias de consumo para de esta manera cada vez se pueda brindar un servicio con mayor nivel de accesibilidad y mayor calidad en el servicio.

2.2.4.3. Segmentación de mercado turístico

Existen muchos factores que pueden brindar una segmentación en el turismo, todas estas con el mismo nivel de importancia, se establece que unas de las formas de segmentar más apropiadas se presentan a continuación.

Los mercados están compuestos por una gran diversidad de compradores, y estos compradores a su vez se agrupan en diversos grupos en relación a sus recursos, deseos, actitudes, prácticas de compra, personalidad, etc. Es necesario tomar en cuenta que los compradores no tienen necesidades ni deseos únicos, por este motivo cada comprador es un potencial mercado. Según (Kotler, Madariaga, Flores, y Makens, (2011) existen cuatro variables para la segmentación del mercado que son:

- Segmentación geográfica.
- Segmentación demográfica.
- Segmentación psicográfica.
- Segmentación por comportamiento (ver tabla 6).

Tabla 5. Variables de segmentación de los mercados

Variable	Indicador
Geográfica	<ul style="list-style-type: none">• Región mundial o país• Tamaño del municipio• Densidad Poblacional• Edad• Género• Tamaño familiar Ciclo de vida familiar• Renta
Demográfica	<ul style="list-style-type: none">• Profesión• Educación• Religión• Raza• Generación Nacionalidad
Psicográfica	<ul style="list-style-type: none">• Clase social• Estilo de vida Personalidad
Por comportamiento	<ul style="list-style-type: none">• Ocasión de compra

- Beneficios buscados
- Nivel de uso
- Frecuencia de uso
- Grado de lealtad
- Disposición
- Actitud hacia el producto

Fuente: Kotler, Madariaga, Flores, y Makens (2011) Marketing Turístico.

Para esta investigación se tomó en cuenta todos los segmentos de mercado para identificar con que segmento trabajan los establecimientos de alojamiento y alimentación de la ciudad de Tulcán, así también se le dio más importancia a dos segmentos de mercado en específico que son segmentación en función al comportamiento y segmentación en base a las necesidades específicas, se tomó en cuenta y se dio mayor relevancia a estos dos segmentos de mercado debido a que en estos se ubica a las personas con discapacidad visual y de la misma manera se necesita saber si se ha realizado una segmentación tomando en cuenta a las personas con discapacidad visual.

De esta misma forma es importante recalcar la importancia de una segmentación de mercados en los establecimientos de la ciudad de Tulcán esto con la finalidad de poder brindar un servicio más personalizado e individualizado en base a las necesidades específicas y los diferentes requerimientos de cada uno.

Es importante identificar así mismo los segmentos de mercado con los que trabajan los diferentes servicios de alimentación y alojamiento de la ciudad de Tulcán y de esta manera establecer cuál es el segmento de mercado más establecido y fortalecido para su atención, de tal manera que se pueda establecer cuál es el segmento de mercado más importante y relevante para los diferentes servicios de alojamiento y alimentación de la ciudad de Tulcán.

2.2.4.4. Método y diseños de segmentación

El primer paso para realizar una segmentación en el mercado turístico es la identificación del mercado objetivo. Para esto, quien quiera segmentar el mercado como primer punto debe agrupar en uno solo a los clientes con las mismas preferencias o características generalmente dicha información se agrupa de fuentes primarias como cuestionarios o encuestas en estos se

puede saber sobre los beneficios buscados por el cliente, el comportamiento y el estilo de vida así también la economía de los mismos, con toda esta información ya recolectada se procede a utilizar diferentes herramientas tecnológicas para el análisis y comparación de datos. Luego de determinar la agrupación, ingresaremos a la segunda etapa, la selección de subdivisiones (Santesmases, 2011).

2.2.4.5. Procedimientos de segmentación

Después de haber recolectado toda la información necesaria mediante encuestas al público objetivo tomando en cuenta su comportamiento y características únicas, así también es necesario la utilización de diversos métodos estadísticos que permitan la división del mercado en grupos más pequeños de consumidores los métodos para respaldar esta segmentación son los siguientes:

- Diseño de segmentación a priori. El investigador selecciona los criterios claves de segmentación y un conjunto de variables que le ayuden a explicar su decisión, para procesar los datos se puede utilizar un sinfín de técnicas de procesamiento de datos como la tabulación cruzada, el análisis de varianza, el análisis discriminante así como también el uso de chi-cuadrado (Santesmases, 2011).
- Diseño de segmentación a posteriori. Este proceso es un poco más sencillo de aplicar, debido a que, en este diseño no es necesario diferenciar entre variables que expliquen su decisión sino más bien se agrupa a los consumidores según las igualdades en sus múltiples perfiles, así también se realiza un análisis de datos este puede ser mediante análisis de conglomerados y análisis de clasificación, mismos que tienen la finalidad de realizar una división lo más uniforme posible (Santesmases, 2011).

2.2.4.6. Descripción de perfiles

A partir de la determinación de los grupos consumidores mediante cualquier método elegido, se debe analizar las características de cada grupo, esto gracias a los resultados proporcionados por los procesos anteriores de segmentación las diferentes características de cada grupo

permitirán a la empresa construir un perfil y nombrar un segmento, es aquí donde se identifica y establece a que perfil de turista está enfocado el producto o servicio (Santesmases, 2011).

2.2.4.7. Selección de mercado objetivo

La elección del mercado objetivo se convierte en un proceso que consta de dos partes en el que valora el atractivo de cada uno de los segmentos de mercado reconocidos para la empresa, y uno o varios segmentos de mercado o también llamado público objetivo al que la empresa desea fortalecer. Esto gracias a la estrategia de cobertura del mercado de productos (Santesmases, 2011).

En este punto ya seleccionado el mercado objetivo con todas sus características homogéneas se procede a realizar una cobertura total en el mercado es decir se inicia a captar a él o los segmentos de mercado que se reconocieron anteriormente por la empresa.

2.2.4.8. Evaluación del atractivo de los segmentos

La empresa realizara una evaluación al atractivo de cada segmento de mercado en función de diversos criterios, de acuerdo a la segmentación efectiva propuesta por Ciribeli y Miquelito (2015), dicha segmentación debe cumplir con los siguientes criterios: respuestas diferenciadas, escalas proporcionales, accesibilidad y mensurabilidad. Por otra parte Kotler y Lane (2012), proponen que cada uno de los segmentos debe ser medible, rentable, accesible, y procesable, según estos criterios se puede afirmar que los segmentos son evaluados de una forma correcta y acertada dependiendo el caso en el que se encuentre y las características que este mismo presente.

2.2.4.9. Métodos para la segmentación de mercados

Uno de los métodos con mas precisión para la segmentación del mercado es el uso del software SPSS mismo que analiza variables cuantitativas con mucha facilidad, esta herramienta analiza la información y las variables mediante un proceso estadístico.

- Estadístico SPSS

El paquete estadístico SPSS responde al funcionamiento de todo programa que lleva a cabo análisis estadístico. Mediante este se hace posible la obtención de cálculos más exactos, de tal forma que se evita los redondeos y por ende las aproximaciones del cálculo de forma manual. Por otra parte permite trabajar con innumerables cantidades y datos, ya que utiliza muestras mayores e incluye más variables (Herrerias, 2005).

- Análisis factorial

Constituyen un caso particular de Análisis mediante estructura de covarianza, cuyo fin es el de encontrar un modelo de medida con datos que se obtienen en una muestra que refleja las características de una población. El investigador coloca a prueba una hipótesis de que un explícito constructo está compuesto por un conjunto de dimensiones o factores que se muestran latentes y lo definen (Boubeta, Mallou, Piñero y Mangin, 2006).

- Análisis Cluster

Es una técnica multivariante. La aplicación del análisis Cluster en el ámbito del marketing han sido múltiples, pero, lógicamente, el aspecto donde mayores niveles de su aplicación se alcanza y por ende donde más beneficios brinda es el de la segmentación de mercados. Asimismo, se ha manejado en la identificación de hábitos de la compra de un producto, de cierto grupo de productos competitivos. En los últimos años, ha trascendido como la técnica más utilizada en relación a un análisis de grupos estratégicos y así también en el proceso de tipologías estratégicas, que casi siempre están en combinación con otras técnicas de carácter multivariante, tales como el análisis factorial y a su vez el análisis de la varianza (Suarez, 1999).

- Análisis Discriminante

Es una técnica de análisis multivariante igual que la anterior que generalmente procura descubrir relaciones lineales entre las variables de origen continuo que predominantemente discriminan en los grupos categóricos anticipadamente definidos. De la misma forma, los objetivos fundamentales del análisis discriminante se basan en la descripción de las diferencias

que se establecen entre grupos y la predicción absoluta de pertinencia a los grupos establecidos (Flores, Jiménez, y Gómez, 2001).

- Tablas de contingencia

Es un tipo de medida que permite denotar el nivel de relación o dependencia entre dos caracteres, esto sin importar cuales sean las variables, en esta técnica se puede diseñar una base de datos en relación a lo que se desee relacionar.

La segmentación en los mercados se convierte en una herramienta muy importante y que consta de diferentes procesos mismos que facilitan la aplicación de la misma, a la hora de elegir un público objetivo y captar al mismo se debe tomar en cuenta todas las características observables y medibles, en el caso de las personas con discapacidad visual este se torna de vital importancia puesto que este segmento de mercado tiene varias necesidades específicas que van desde barreras de utilización que se manifiestan en la accesibilidad, hasta la interacción con los prestadores del servicio, mismas necesidades que deben ser satisfechas por los diferentes prestadores del servicio.

2.2.4.10. Características específicas de personas con discapacidad visual

En primer punto se debe determinar que las personas con discapacidad visual son aquellas personas que poseen dificultades de visión y percepción de los espacios y entornos debido a deficiencias en las capacidades sensitivas visuales, así también son personas en situación de enfermedad parcial, temporal o permanente.

Por la condición específica de este segmento de mercado tiene diferentes características únicas mismas que tienen la necesidad de ser satisfechas por parte de los servicios turísticos para lograr una inclusión social en el turismo, de esta manera se muestra la siguiente tabla con las características específicas (ver tabla 7).

Tabla 6. Características específicas

Segmento	Tipo de segmentación recomendada	Principales dificultades	Facilidades necesarias
Personas con discapacidad visual	Características específicas	Dificultad para detectar obstáculos y personas.	Espacios delimitados correctamente, señalización podotáctil de encaminamiento.
		Dificultades para leer Textos.	Textos en escritura braille, alto relieve, audiodescripción.
		Dificultad de orientación.	Mapas hápticos, información facilitada de forma verbal por parte del personal.
		Dificultad para ver de lejos y cerca	Imágenes amplias, textos coloridos y tamaño de letra grande

Fuente: Jiménez (2018).

2.2.4.11. Perfil de segmento de personas con discapacidad visual

La persona con discapacidad visual al considerarse como un segmento de mercado con características específicas también tiene un perfil de usuario único mismo que facilita su identificación y sus necesidades, el perfil general de las personas con discapacidad visual se puede identificar mediante diferentes características que son:

- Género (masculino, femenino).
- Edad
- Ocupación
- Motivación de viaje (ocio, trabajo)
- Preferencia de actividades (cultural, natural)
- Tipo de discapacidad (baja visión, ceguera).
- Personas autónomas y personas que necesitan elementos de apoyo.
- Tipo de elemento de apoyo (lentes, bastón, andador, aplicaciones tecnológicas, animales guías).
- Vulnerabilidad de localización (esta dependerá del nivel de discapacidad).

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuali-cuantitativo que según Hernández (2014) “el enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (p.7). Por otro lado, el enfoque cuantitativo “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, 2014, p.4).

Esta presente investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo puesto que mediante la recolección de información sobre las limitaciones de las personas con discapacidad visual se entendió la realidad y percepción que tienen los mismos sobre los servicios de alojamiento y alimentación en la ciudad de Tulcán así también se aplicó fichas de accesibilidad, que son una técnica que genera datos sobre el comportamiento del objeto de investigación de la misma manera es importante recalcar que el enfoque cuantitativo se enfocó en la recolección e interpretación de datos mediante la aplicación del software SPSS que es una herramienta estadística que facilita la interpretación y manipulación de datos de forma fácil para posteriormente interpretar dichos resultados de mejor manera.

A continuación, se especifican los enfoques cualitativo y cuantitativo de manera separada para así entender fácilmente como se utilizó cada uno de ellos en esta investigación y como estos aportaron a esta investigación tomando en cuenta que esta investigación es de causa social, debido a que se enfoca en un fenómeno que genera impactos en el desarrollo de actividades turísticas, además, busca entender el fenómeno social que se está estudiando, de acuerdo a opiniones, vivencias y experiencias. La interpretación y análisis de los datos arrojados se basa en características observables, en relación a los antecedentes recopilados y literatura adicional donde muestra el estudio del turismo y en especial temas relacionados con la accesibilidad.

La investigación de tipo cualitativo se caracteriza por su renovado interés y sentida necesidad por aplicar su denominada metodología cualitativa demandada especialmente

por parte de sociólogos, educadores, psicólogos, científicos sociales y planificadores urbanos, entre otros. La investigación de tipo cualitativo en su enfoque rechaza la pretensión racional de solo cuantificar la realidad humana, en cambio da importancia al contexto, a la función y al significado de los actos humanos, valora la realidad como es vivida y percibida, con las ideas, sentimientos y motivaciones de sus actores. (Mesias, 2015).

La investigación fue de tipo cualitativo debido a que se enfocó en entender la realidad de un grupo de personas y la percepción sobre el entorno que les rodea, es necesario este enfoque en la investigación sobre accesibilidad turística, puesto que se relacionó estrechamente con la realidad social de las personas tomando en cuenta sus características especiales.

El enfoque cualitativo se empleó en esta investigación al recolectar información sobre las limitaciones, las propuestas y las percepciones de las personas con discapacidad visual, y diferentes servicios de la ciudad de Tulcán con criterios de accesibilidad. Esto mediante la aplicación de fichas de accesibilidad en los servicios turísticos, que es una técnica que genera datos sobre el comportamiento del objeto de investigación.

la investigación cuantitativa busca explicar las regularidades observadas en los eventos de la naturaleza humana estableciendo sus determinantes con altos niveles de confianza estadística, para generalizar como conocimiento esas funciones explicativas al consensuarse en una comunidad epistémica la aceptabilidad racional de sus resultados de investigación por su adecuación con la evidencia empírica; esto es, a partir de razones objetivamente (Salas, 2011, pág. 13).

El enfoque cuantitativo de la investigación se orientó a la recolección de datos, para este caso con medición numérica y representación gráfica de los porcentajes de resultados obtenidos de la ficha de observación y la encuesta para comprobar la relación entre las variables de investigación (accesibilidad turística y desarrollo de nuevos segmentos de mercado).

De la misma manera esta investigación posee un enfoque cuantitativo debido a la necesidad de interpretación de datos mediante el software SPSS mismo que facilita la organización e interpretación de los datos numéricos obtenidos por los instrumentos.

3.1.2. Modalidad de la investigación.

3.1.2.1. Documental

La investigación documental no es un culto al plagio; la monografía no es una copia textual, una yuxtaposición de párrafos. Por el contrario, requiere un gran nivel de creatividad y originalidad, además de una gran capacidad de análisis, síntesis y reflexión. Aunque fueron otros quienes produjeron inicialmente gran parte de la información, el investigador documental vive una experiencia de investigación similar a las que vivieron los otros: busca información, descubre la naturaleza del problema, establece conexiones, analiza, sintetiza e interpreta, para apropiarse de la información y convertirla en conocimiento. Reconstruye de manera diferente y original la información que es producto de muchos otros. Es, en ese sentido, un ser creador, en sus relaciones, estructura, estilo, tono, tratamiento, variedad (Morales, s.f, pág. 4).

La investigación documental se centra en todos aquellos procedimientos que conllevan el uso práctico y racional de los recursos documentales disponibles en las fuentes de información. Está compuesta por cinco unidades, las cuales brindarán al discente los contenidos necesarios para obtener un aprendizaje óptimo y aplicable a su vida académica y profesional. Además, por estar dentro del eje de investigación, se ha dispuesto que los contenidos procedimentales contribuyan a mejorar las habilidades y destrezas investigativas, por tanto, el estudiante será un constructor de su sumario de aprendizaje. Recordemos que la investigación es el eje transversal que garantiza una formación sólida del discente (Rizo, 2015, pág. 3).

La recolección y análisis de documentos fue importante para la fundamentación teórica de los objetivos de estudio que contribuyen al desarrollo de la investigación en una línea de tiempo en base a conocimientos actuales e históricos, debidamente estructurados. Fue de vital importancia para la realización de este trabajo puesto que se basó en definir, conceptualizar y analizar los términos referentes a cada variable de estudio contribuyendo a mejorar las habilidades y destrezas aportando a la construcción de un proceso de aprendizaje más amplio referente al tema.

El uso de libros, artículos científicos, revistas científicas y tesis permitieron establecer una línea base para el inicio de la investigación, dado que se estudiaron los últimos avances en la problemática. La prestación de servicios de turismo para personas con discapacidad visual es relativamente nueva, dado que generalmente no se ha considerado a este grupo en los servicios de turismo.

3.1.2.2. De campo

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental (Arias, 2012, pág. 31).

Este tipo de investigación es también conocida como investigación in situ ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes (Graterol, 2011, pág. 2).

Se requirió la modalidad de campo debido a que se necesita acudir al lugar de estudio en el que se identificó la problemática, para de esta manera evidenciar la situación actual de la accesibilidad turística para personas con discapacidad visual en los servicios turísticos de la ciudad de Tulcán. Y, así obtener información necesaria para el desarrollo de esta investigación, mediante la misma se pudo obtener una idea concreta de el objeto de estudio esto con el fin de determinar las falencias y aciertos palpables.

La modalidad de campo se ejecutó de manera eficiente a través de la aplicación la ficha de observación en el sitio de interés de la investigación, y las entrevistas a los encargados de la administración de los servicios turísticos de la ciudad. Además, al ser técnicas que ponen en contacto al investigador con los implicados, se pudo percibir los comportamientos y lenguaje corporal para detectar satisfacción, incomodidad, enojo, felicidad, etc.

3.1.3. Tipo de Investigación

3.1.3.1. Exploratoria

(Arias, 2012) afirma que “la investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos”. Así mismo (Ortiz, 2019) afirma que “la investigación exploratoria corresponde al primer acercamiento a un tema específico antes de abordarlo en un trabajo investigativo más profundo. Se trata de un proceso para tener información básica relacionada con el problema de investigación”.

Este tipo de investigación se efectúa acerca de una temática poco conocida o estudiada y permitió conocer a profundidad el tema, identificar las facilidades estructurales presentes para el grupo, los recursos a mejorar, gracias a la observación y aplicación de instrumentos.

3.1.3.2. Descriptiva

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

El propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir (Ibarra, 2011).

Es de vital importancia realizar una descripción de las variables de estudio con el propósito de caracterizarlas tal y como se presentan, detallando las características siendo así que brinden una mejor identificación y medición de manera independiente las variables de estudio esto con la finalidad de conceptualizar de forma clara la problemática abordada en esta investigación.

El tema de investigación es de interés para la sociedad, por este motivo se identificó las necesidades turísticas comunes y las necesidades orientadas a personas con discapacidad visual así también se analizó el desarrollo de nuevos segmentos de mercado para personas con discapacidad visual, esto según diferentes criterios que brindaron una mejor guía para realizar la investigación, para tener un enfoque específico y concreto de la problemática social que presentan las personas con discapacidad visual y las facilidades de accesibilidad que brindan los servicios turísticos frente a este aspecto.

3.2. IDEA A DEFENDER

La mejora en accesibilidad turística para personas con discapacidad visual amplía el desarrollo de nuevos segmentos de mercado en la ciudad de Tulcán.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente: Accesibilidad Turística para personas con discapacidad visual.

Concepto: Es libre la accesibilidad turística para el disfrute de personas con discapacidad visual y garantizar un turismo para todos.

Objetivo: Identificar las necesidades de las personas con discapacidad visual frente a la accesibilidad turística en la ciudad de Tulcán para la obtención de una idea concreta sobre la actividad turística actual.

Tabla 7. Operalización de variable independiente

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento	Fuente
Accesibilidad Turística para personas con discapacidad visual	Alojamiento	• Conocimiento en accesibilidad	Observación directa	Ficha de observación	alojamiento
		• Sistema de gestión de accesibilidad			
		• Rampas de acceso			
		• Acceso de puertas			
		• Agarraderas, bordillos, pasamanos.			
		• Corredores y pasillos			
		• Escaleras			
• Ascensores					

	<ul style="list-style-type: none"> • Habitaciones • Áreas higiénicas sanitarias • Pavimento 			
Restaurantes	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en accesibilidad • Sistema de gestión de accesibilidad • Rampas de acceso • Acceso de puertas • Agarraderas, bordillos, pasamanos. • Corredores y pasillos • Escaleras • Ascensores • Requisitos de ventanas • Áreas higiénicas sanitarias • Estacionamientos • Atención competencia laboral. 	Observación directa	Ficha de observación	Restaurantes

Variable Dependiente: Desarrollo de nuevos segmentos de mercado.

Concepto: Es el conjunto de necesidades específicas que tienen diferentes grupos sociales.

Objetivo: Analizar el desarrollo de nuevos segmentos de mercado para personas con discapacidad visual en la ciudad de Tulcán y la recepción de este tipo de turistas

Tabla 8. Operalización variable dependiente

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento	Fuente
Desarrollo de nuevos segmentos de mercado	Segmentación del mercado	<ul style="list-style-type: none"> • Segmentación demográfica • Comportamiento en base a los beneficios esperados • Necesidades homogéneas. • Segmentación psicográfica • Segmentación en función del comportamiento • Segmentación en base a las necesidades específicas • Concentración en un solo segmento. • Especialización del mercado. • Cobertura de todo el mercado 	Encuesta	Cuestionario	Administradores de los diferentes servicios

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Método Deductivo

El proceso deductivo procede exactamente en sentido contrario; es decir, va de lo general a lo particular, como lo señala el mismo autor: por medio de la deducción, en cambio, se establecen criterios e hipótesis a priori que se aprueban o rechazan como válidas después de obtener datos y/o registrar hechos a través de la investigación. La deducción es, entonces, “el razonamiento derivado de las premisas o proposiciones conducentes a una verdad más concreta y especificada. Método por el cual se procede de lo universal a lo particular, de lo conocido a lo desconocido” (Gomez & De león, 2016).

El método deductivo consiste en extraer una conclusión en base a una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas. Mediante este método, se va de lo general (como leyes o principios) a lo particular (la realidad de un caso concreto) (Weatreicher, 2020).

Según (Prieto, 2017) “el método deductivo basa sus cimientos en determinados fundamentos teóricos, hasta llegar a configurar hechos o prácticas particulares” (pág. 11).

Este método consistió en realizar un análisis que va de lo general a lo particular, esquematizando e identificando las particularidades y características de la movilidad que presentan las personas con discapacidad visual, así como las facilidades de los servicios turísticos y la posibilidad de adaptación al grupo.

3.4.2. Método no experimental

El método utilizado en la investigación es no experimental, el mismo se concentra en observar los fenómenos de estudio en un ámbito natural para posteriormente describirlos y analizarlos, con el fin de facilitar la realización de la investigación y la interpretación de los resultados.

Hernández (2010), explica que la investigación no experimental representa la no manipulación de las variables que entran en juego. Estas 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 está libre, para que siga su curso de acción sin manipularla en ningún momento. Solo se observa lo que sucede y las situaciones existentes.

Se trabajó directamente con la observación de las variables, por ello se describieron características de importancia para la accesibilidad turística de personas con discapacidad visual como las facilidades en la infraestructura, movilidad del discapacitado, instrumentos para acercar la información al turista, capacidad de atender a este grupo, experiencias en otros entornos y atractivos.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población.

La población con la que se va a trabajar son los diferentes servicios de hospedaje y alimentación de la ciudad de Tulcán, y sus administradores.

Los establecimientos para ser observados dentro de los servicios turísticos de alojamiento y restauración suman cuarenta establecimientos en la ciudad de Tulcán, Veinte y uno son establecimientos de alojamientos y diez y nueve son establecimientos de restauración. Este registro se encuentra actualizado en el catastro de establecimientos turísticos 2020-2021. (ver tabla 10).

Tabla 9. Servicios de alojamiento y alimentación de la ciudad de Tulcán 2021

Alojamiento	Alimentación
•ALEJANDRA	•BROSTER HOUSE
•Bella Venezia	•BROWN COFFEE & DRINK
•CASA NOVA	•CASA CHINA
•ESPINDOLA	•CASA NUESTRA
•GRAND COMFORT S.C	•CEVICHES DE LA RUMIÑAHUI
•HOTEL HILTON CORAL	•CEVICHERIA CUATRO ASES #1
•HOTEL SAN MIGUEL	•CEVICHERIA CUATRO ASES #2
•JUNIN	•COMIDA TÍPICA MAMÁ ROSITA
•KARINA	•EXTRAPAN
•LAS ACACIAS	•FORTUNA´Z RESTAURANT
•LOS ALPES	•KFC
•LUMAR	•KROKY BROASTER CHICKEN N 1
•MACHADO	•KROKY BROASTER CHICKEN N 2
•MI MADRIGAL	•LUMAR
•PALACIO IMPERIAL	•OU LA LÁ DELICATTESEN
•PARK HOTEL	•PARADETA DE MARTA
•QUITO	•PATIO DE COMIDA SAN FRANCISCO
•ROYAL PLAZA	•SAL Y CANELA
•SAENZ	•TRADICIÓN DEL SABOR
•SAN ANDRES	
•TORRES DE ORO	

Fuente: Catastro Cantón Tulcán 2020-2021.

Así mismo para la obtención de la información de la variable de segmentación de mercado se trabajó con los administradores encargados de los diferentes servicios de alojamiento y alimentación de la ciudad de Tulcán con la finalidad de conocer la importancia que se le da a la segmentación de mercados.

3.5.2. Muestra

Debido a que la población de estudio no es tan amplia se optó por la realización de un censo, es decir se aplicó los instrumentos a toda la población.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para la evaluación de la accesibilidad en los servicios turísticos (Restaurantes, alojamiento) se realizó una ficha de observación directa realizada en base a normativas del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), el cual, regula estos ámbitos que se incorporan en esta investigación. 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 las personas con discapacidad física con un porcentaje del 75 al 100 por ciento de cumplimiento.
- Accesible con dificultad (ad): Cumple parcialmente las normativas y parámetros de accesibilidad en los servicios con detalles no accesible, pero sin gran inconveniente en cubrir las necesidades de las personas con discapacidad física con un porcentaje del 50 al 74 por ciento de cumplimiento.
- No accesible (na): El servicio es insuficiente en cubrir las necesidades de las personas con discapacidad con un porcentaje inferior al 50 por ciento de accesibilidad.

Por otra parte, para la variable de la segmentación del mercado se utilizó encuestas para los prestadores de servicios y de esta manera tener una idea concreta de los segmentos de mercado con los que están trabajando actualmente.

3.6.1. Recolección de información

Fuentes primarias: las fuentes primarias a emplear son: la encuesta y las fichas de observación, dado que facilita la recolección de información proveniente de primera mano.

Fuentes secundarias: se basan en hechos reales, o el análisis de información primaria generada en estudios, libros o trabajos de grado. Estos avances permiten un punto de partida para el diagnóstico y mejora el turismo accesible.

3.6.2. Interpretación de resultados

Una vez aplicada la encuesta a las personas encargadas de la administración de los servicios turísticos y la ficha de observación directa a la infraestructura de los diferentes establecimientos de alojamiento y alimentación de la ciudad de Tulcán, se procedió a ponderar e interpretar los resultados obtenidos con la ayuda del software SPSS para generar y analizar toda la información recolectada en el desarrollo de esta investigación.

De la misma manera al realizar la encuesta en forms se puede obtener la tabulación de las respuestas y de esta manera poder interpretar los resultados para analizar la segmentación de los mercados, y comparar respuestas entre accesibilidad turística y segmentación y observar la dependencia o no dependencia de la una en la otra variable.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.2. Análisis de Fichas

Para la determinación del nivel de accesibilidad en los servicios de alojamiento y restauración de la ciudad de Tulcán se diseñó y aplicó fichas de observación tomando como base la normativa INEN que determinan los parámetros y medidas que deben ser considerados para un diseño accesible para todas las personas. De esta manera se muestra una planilla simplificada donde se plasman todas las normas que se tomaron en cuenta para la realización de esta investigación.

Así mismo se presentan los parámetros que fueron utilizados, 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 0 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.

Accesible (a): Cumple en totalidad las normativas y parámetros de accesibilidad para cubrir las necesidades de las personas con discapacidad visual 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 las personas con discapacidad visual con un porcentaje del 50 al 74 por ciento de cumplimiento.

No accesible (na): El servicio es insuficiente en cubrir las necesidades de las personas con discapacidad visual 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.

4.1.3. Análisis de fichas de alojamiento

Para el análisis de las fichas de alojamiento se tomó en cuenta a los 21 establecimientos de alojamiento de la ciudad de Tulcán inscritos en el catastro del año 2021 mismos en los que se tomó en cuenta 3 aspectos muy importantes que son el conocimiento del tema, la infraestructura exterior y la infraestructura interior esto con la finalidad de observar la situación actual y analizar el tema de accesibilidad en los diferentes servicios de alojamiento, así pues a continuación se observa una plantilla resumida de las normas INEN que se tomaron en cuenta para la aplicación de las fichas de observación (ver tabla 11).

Tabla 10. Plantilla de accesibilidad servicio de alojamiento

Norma INEN	Indicadores	Rango		
042	Conocimiento sobre el tema	A	AD	NA
2243	Acceso al Lugar	A	AD	NA
2309	Puerta de Ingreso	A	AD	NA
2249	Escaleras	A	AD	NA
2249	Escaleras Especiales	A	AD	NA
3139	Ascensor	A	AD	NA
2247	Pasillos	A	AD	NA
3141	Circulación en Habitación	A	AD	NA
3142	Ventanas de Habitación	A	AD	NA
3142	Pulsadores de Habitación	A	AD	NA
3141	Mueblería	A	AD	NA
3141	Baños	A	AD	NA
3141	Área de Bañera	A	AD	NA
3141	Área de Ducha	A	AD	NA
2248	Estacionamiento	A	AD	NA

Fuente: Normativa INEN.

Para facilitar la comprensión de los resultados de la aplicación de las fichas de observación se agruparon los diferentes parámetros que tienen cierta relación entre ellos, estos fueron agrupados en tres grandes grupos que son:

- Conocimiento
- Infraestructura externa
- Infraestructura interna

4.1.3.1. Conocimiento

En este grupo pudimos encontrar una idea inicial sobre el conocimiento y normativa que se maneja en los servicios turísticos de la ciudad de Tulcán, y de esta manera identificar el nivel de conocimiento que presentan los administradores de los establecimientos de alojamiento y alimentación de la ciudad de Tulcán.

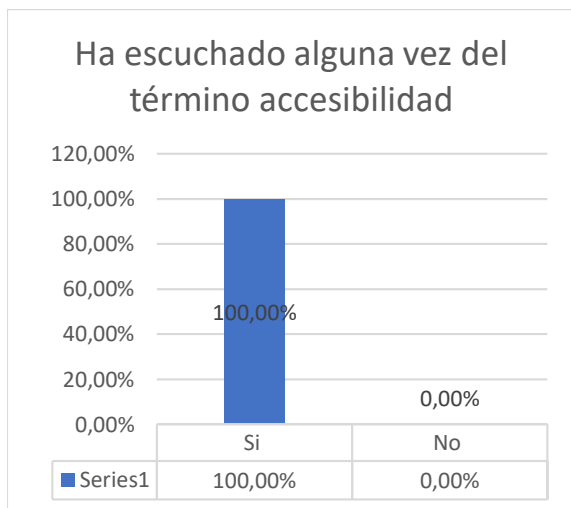


Figura 12. Conocimiento básico del personal

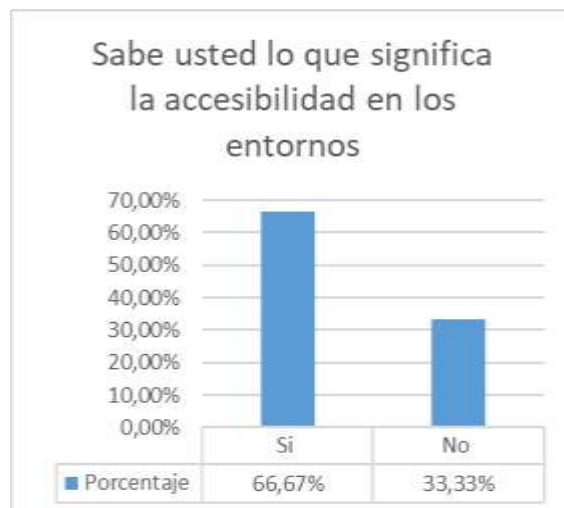


Figura 13. Accesibilidad en los entornos

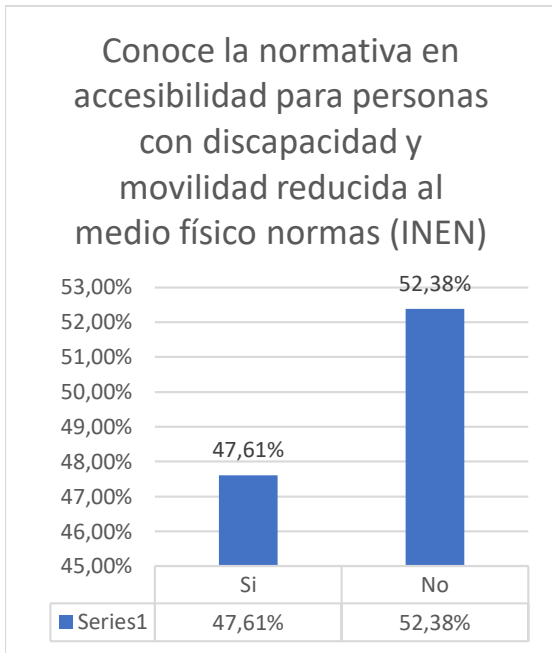


Figura 14. Accesibilidad para personas discapacitadas

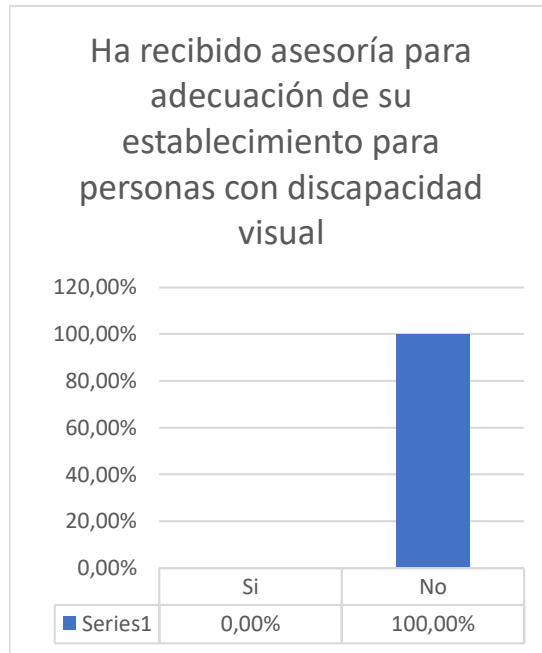


Figura 15. Asesoría en adecuación

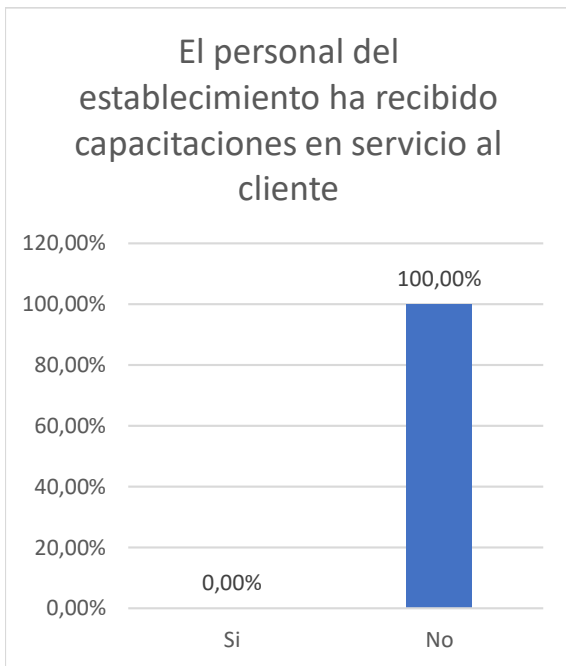


Figura 16. Capacitación

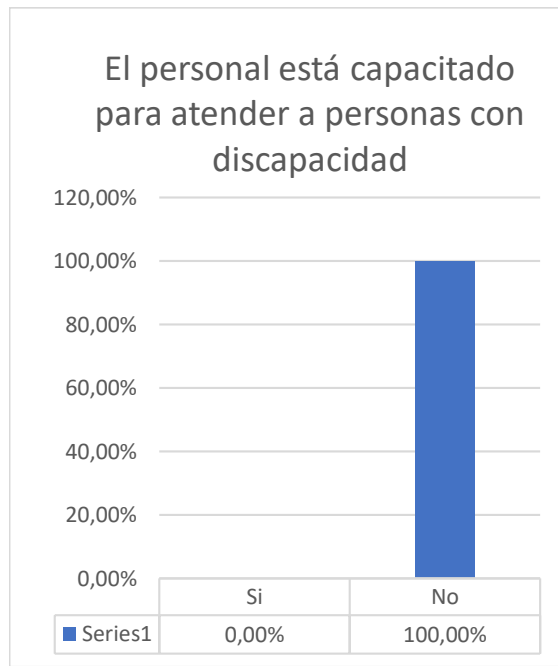


Figura 17. Capacitación

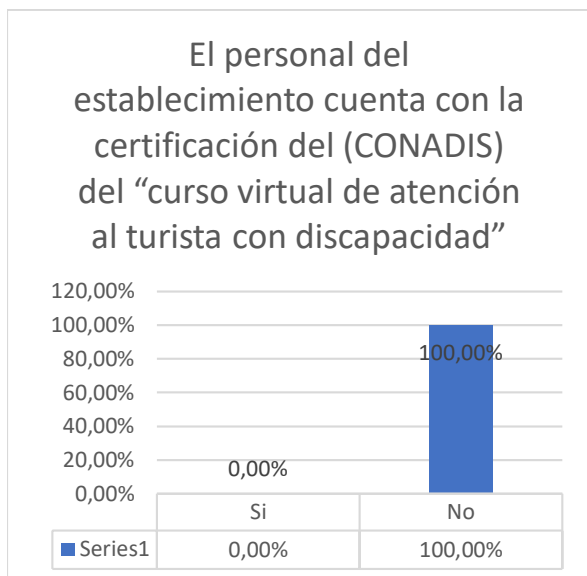


Figura 18. Certificación CONADIS

En cuanto al conocimiento del tema por parte de administradores se pudo obtener una idea concreta y bastante clara, si bien es cierto el 100% de administradores de los servicios de alojamiento de la ciudad de Tulcán tienen un conocimiento sobre la accesibilidad, un 52.38% de los mismos no conoce o a escuchado hablar sobre la normativa INEN, es por este motivo que los resultados en este aspecto son negativos, se puede afirmar que el conocimiento es deficiente por parte de los administradores provocado en muchos casos por el desinterés de informarse o conocer más sobre estos temas.

Así mismo no se han generado capacitaciones para los empleados en temas de servicio al cliente y mucho más en atención a personas con discapacidad visual, debido a que en la contratación de nuevos empleados los administradores se aseguran que dichos nuevos trabajadores tengan un conocimiento previo y experiencia del trabajo que van a desempeñar, de esta misma manera los administradores o dueños de los servicios de alojamiento de la ciudad de Tulcán no consideran a las personas con discapacidad visual como un segmento de mercado potencial por consiguiente no consideran como un requisito de contratación la certificación del (CONADIS) del “curso virtual de atención al turista con discapacidad”.

Es muy importante tomar en cuenta que los administradores de los diferentes servicios de alojamiento de la ciudad de Tulcán en su totalidad desconocen sobre la certificación del (CONADIS) y de las diferentes certificaciones gratuitas que este brinda para el público en general.

4.1.3.2. Infraestructura externa

En este grupo se facilitó la información de accesibilidad externa para el levantamiento de esta información se acudió a los lugares de interés para verificar las medidas y especificaciones con respecto a la infraestructura propuestas por la normativa INEN, así como las medidas al exterior del establecimiento esto con la finalidad de conocer el nivel de accesibilidad.

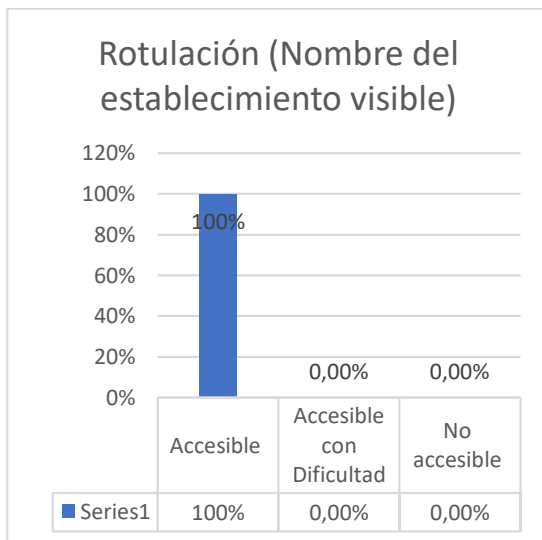


Figura 19. Rotulación

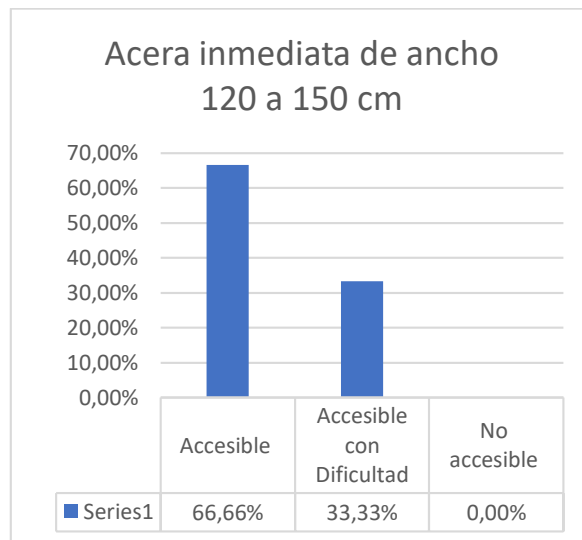


Figura 20. Acera

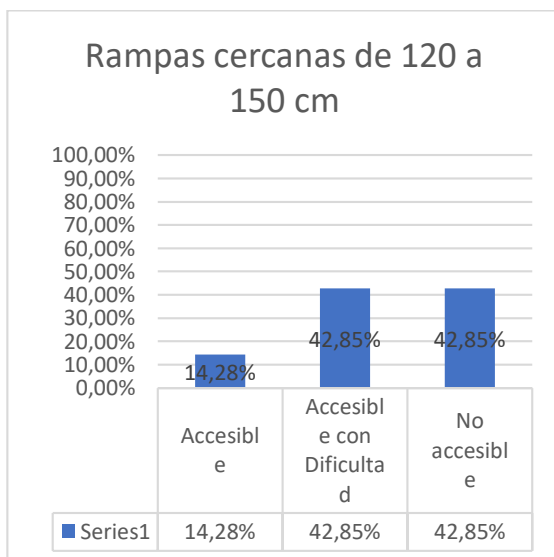


Figura 21. Rampas

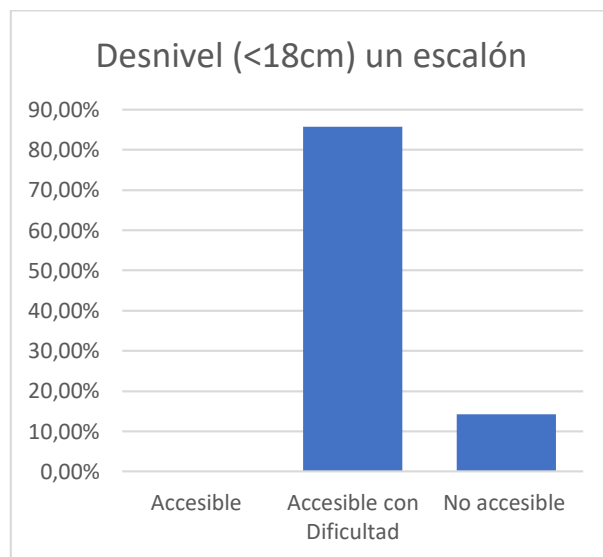


Figura 22. Desnivel

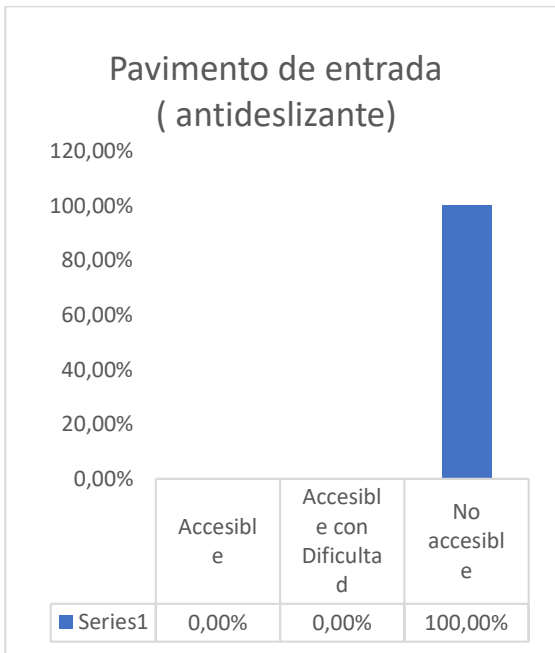


Figura 23. Pavimento de entrada

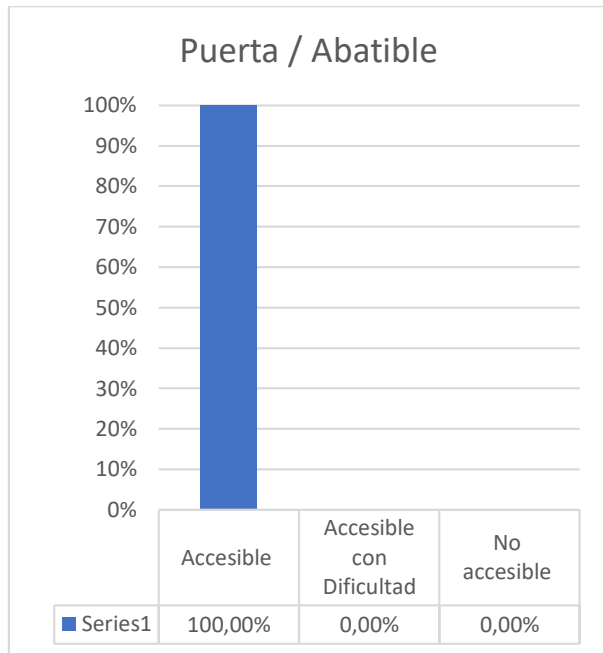


Figura 24. Tipo de puerta.

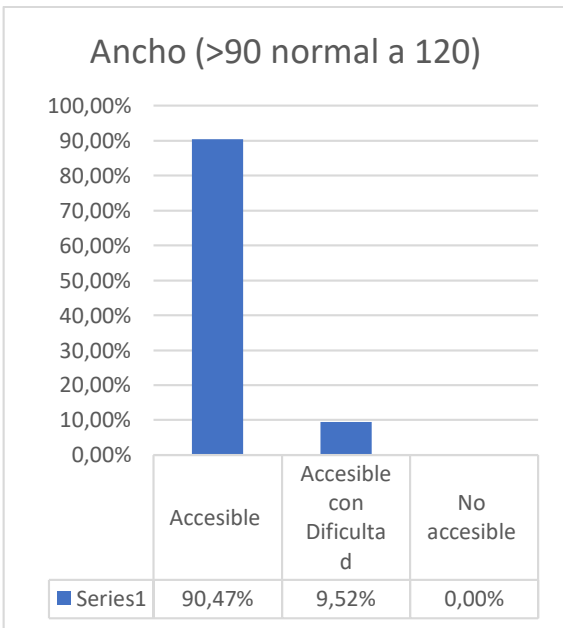


Figura 25. Medidas de puerta

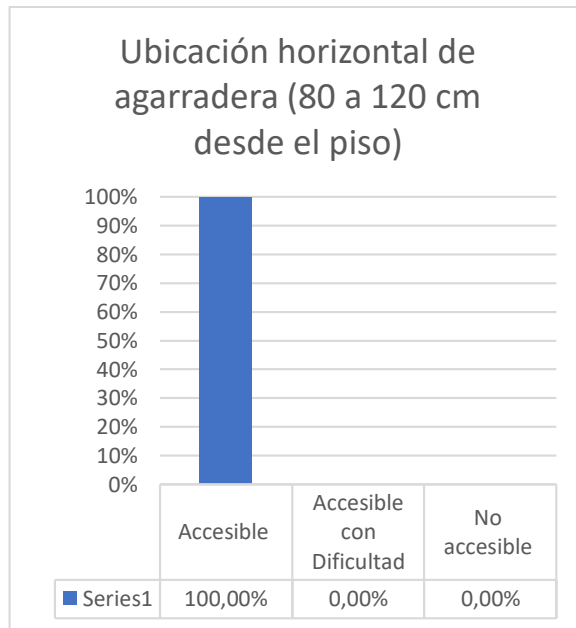


Figura 26. Agarradera

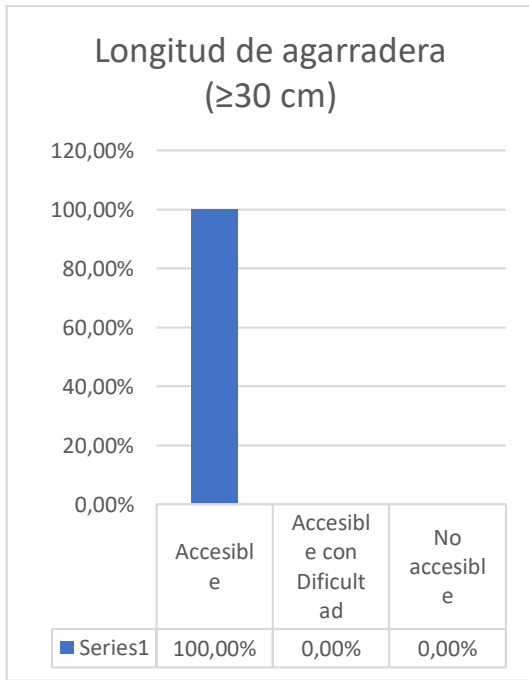


Figura 27. Longitud de agarradera

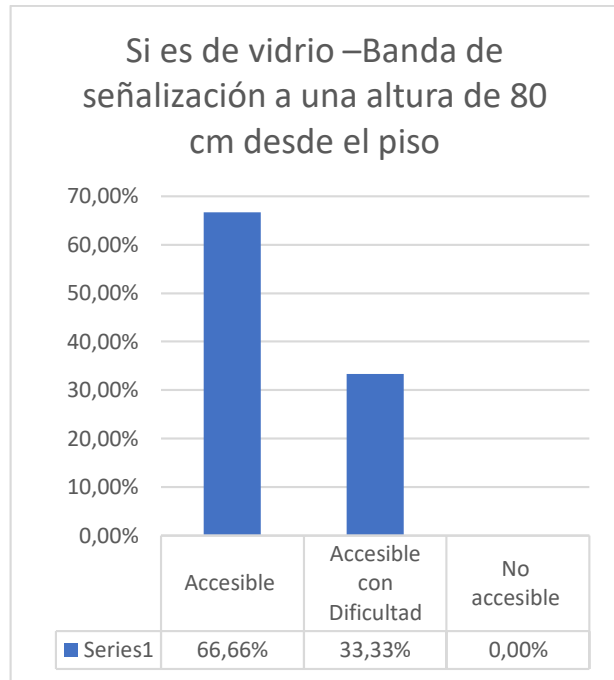


Figura 28. Banda de señalización

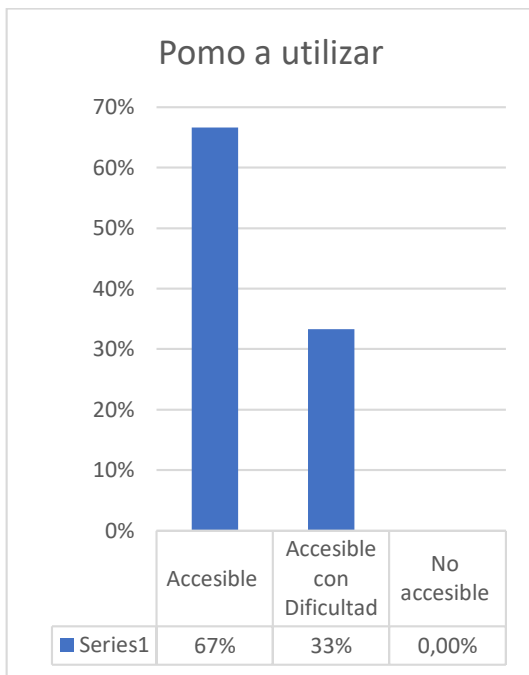


Figura 29. Pomo a utilizar

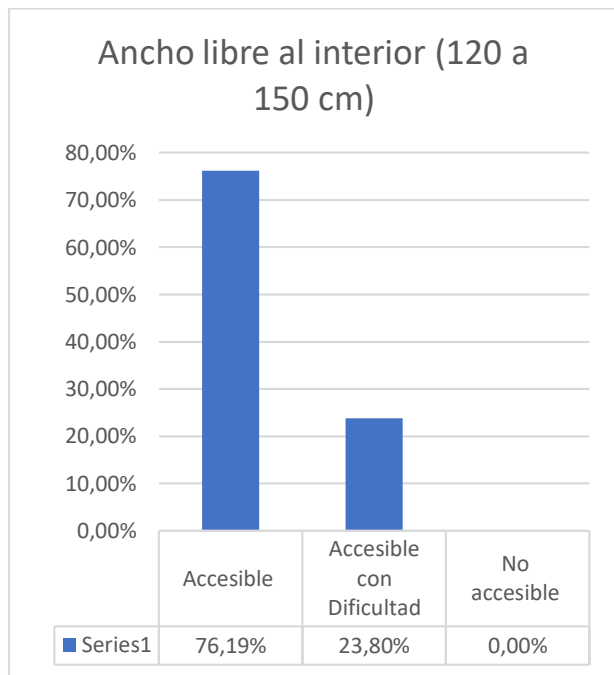


Figura 30. Espacio de apertura.

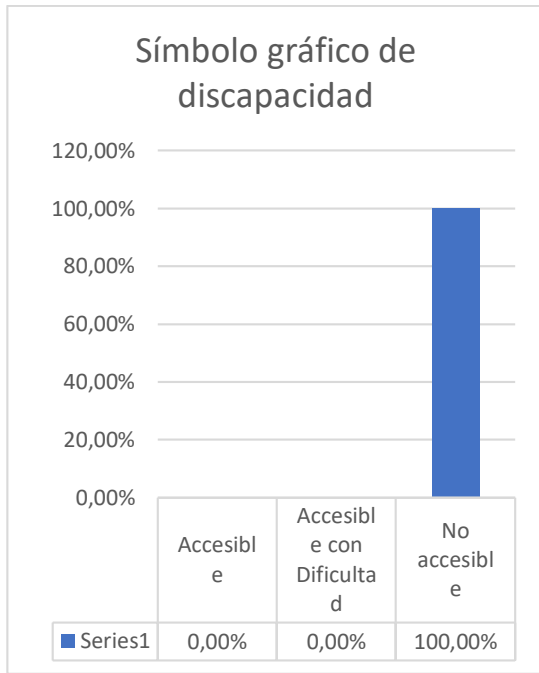


Figura 31. Símbolo gráfico de discapacidad

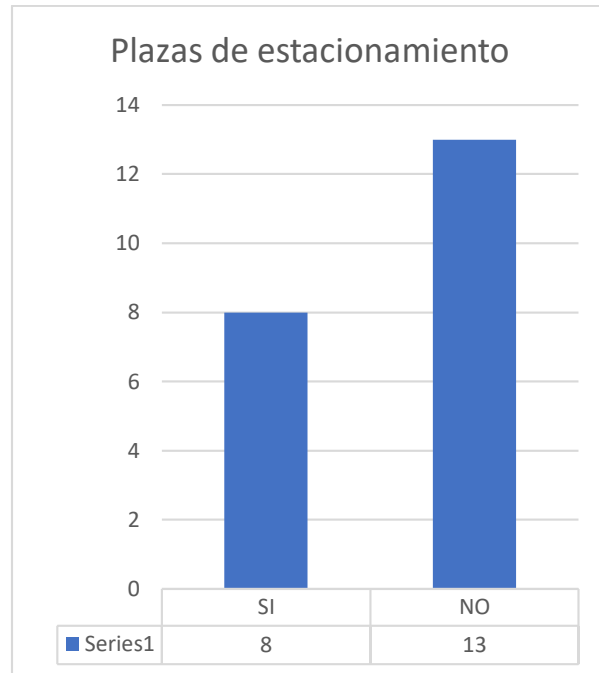


Figura 32. Estacionamiento

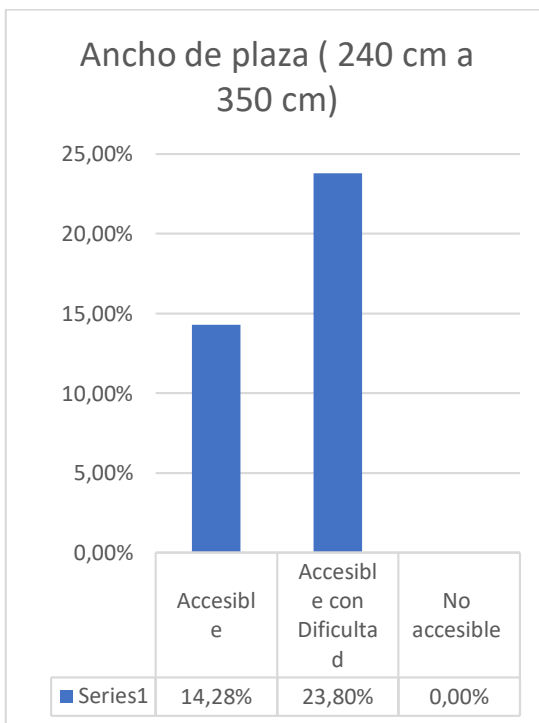


Figura 33. Ancho de plaza

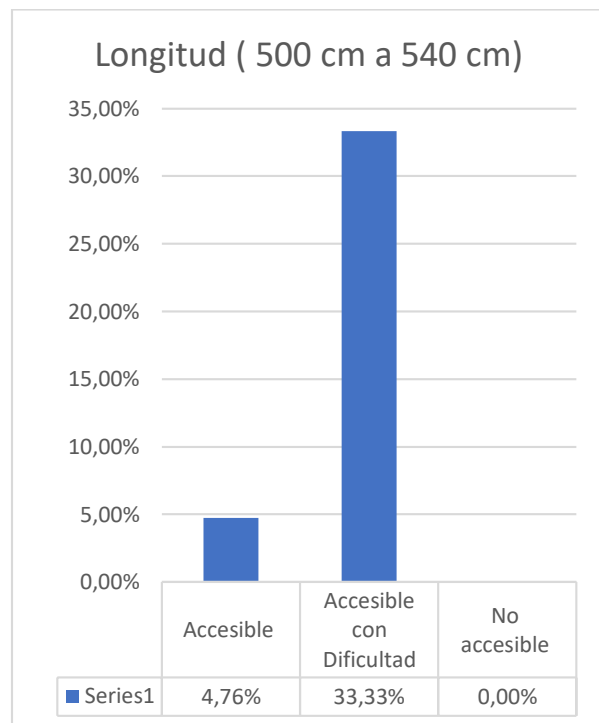


Figura 34. Longitud de estacionamiento

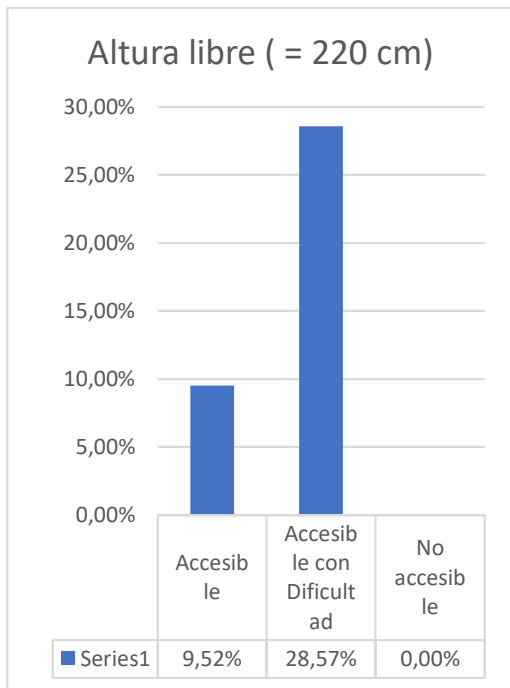


Figura 35. Altura

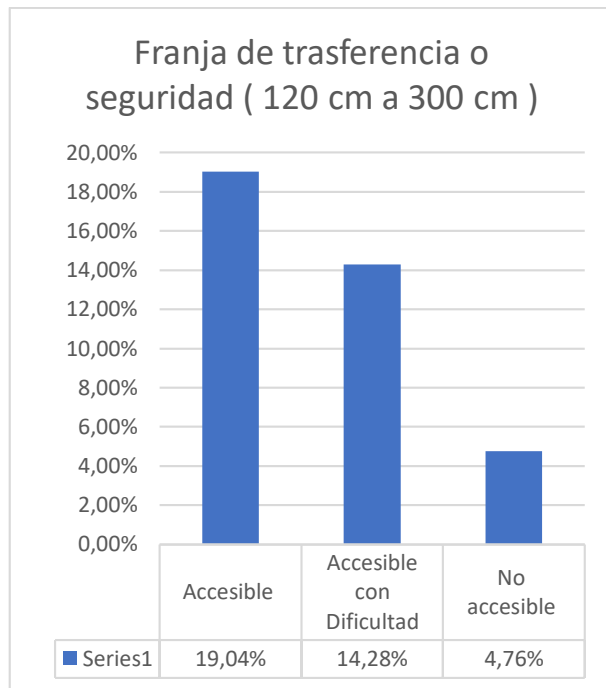


Figura 36. Franja de seguridad

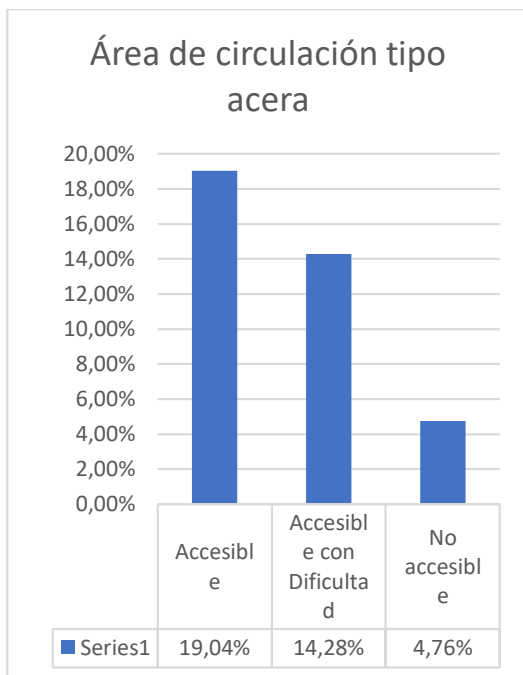


Figura 37. Área de circulación

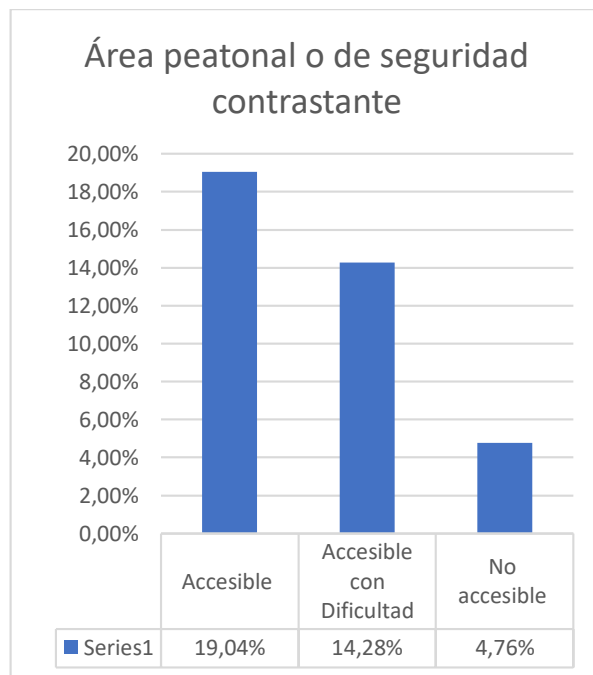


Figura 38. Área peatonal

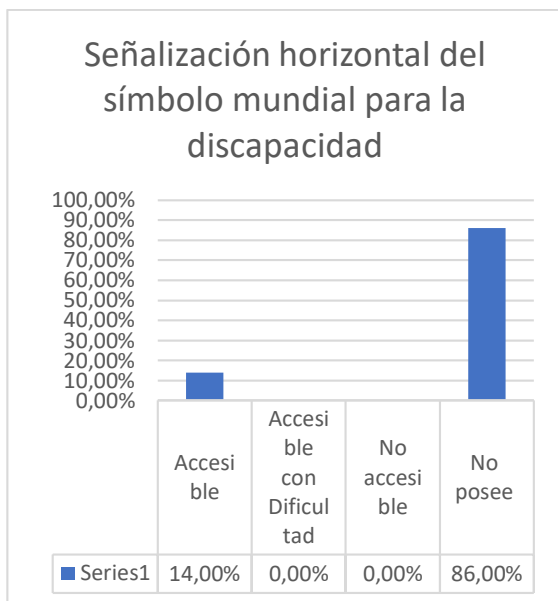


Figura 39. Símbolo mundial para la discapacidad

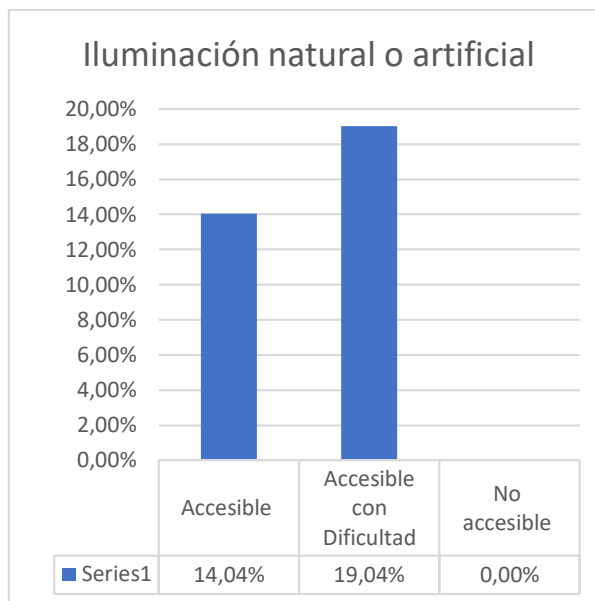


Figura 40. Iluminación

Las infraestructuras exteriores de los servicios de alojamiento de la ciudad de Tulcán no se encuentran en óptimas condiciones para la circulación de todo tipo de personas, Así se observa que 33% de las aceras inmediatas a dichos servicios no cumplen con la normativa INEN, es necesario recalcar que las aceras no han sido renovadas en más de 5 años para el fácil acceso de todo tipo de personas sin importar su condición, de la misma manera se puede afirmar que los administradores o propietarios de los servicios de alojamiento no consideran como un segmento de mercado fuerte a las personas con discapacidad visual por este motivo no han tomado interés en la adecuación del ingreso inmediato a el servicio.

En la puerta de ingreso se observó que es medianamente accesible debido a que el 70% de las puertas de ingreso cumplen con las medidas propuestas por la normativa INEN a diferencia del 30% de los establecimientos que no cumplen con esta normativa ya sea por aumentar el espacio al interior del servicio o por desconocimiento de infraestructura, además se observó que el 100% de los servicios no posee el símbolo mundial de acceso para personas con discapacidad que lo identifica como un servicio accesible para todo tipo de personas, esto provocado por la poca importancia que se da a este tema.

De esta misma manera se evidenció que solo 8 establecimientos cuentan con un estacionamiento propio y no todos estos tienen las medidas apropiadas en ancho y longitud para la maniobrabilidad de todo tipo de personas, esto se debe a que en muchos de los casos se cuenta

con un espacio reducido destinado para el estacionamiento, así mismo el área peatonal en muchos casos es accesible con dificultad, puesto que no cuenta con las señalizaciones reflectantes para su fácil circulación.

Solo el 14% de los establecimientos destinan un lugar específico para el estacionamiento de personas con discapacidad visual, por otra parte, la iluminación de los mismos en muchas ocasiones no es la apropiada, por estos motivos se puede concluir que en su mayoría los estacionamientos de los servicios de alojamiento de la ciudad de Tulcán son accesibles con dificultad.

4.1.3.3. Infraestructura interna

En este punto de la ficha de observación se determinó el nivel de accesibilidad de los diferentes establecimientos de alojamiento de la ciudad de Tulcán esto con la finalidad de identificar las falencias y aciertos en la misma infraestructura tomando en cuenta la normativa INEN que especifica las diferentes medidas y aspectos a tomar en cuenta.

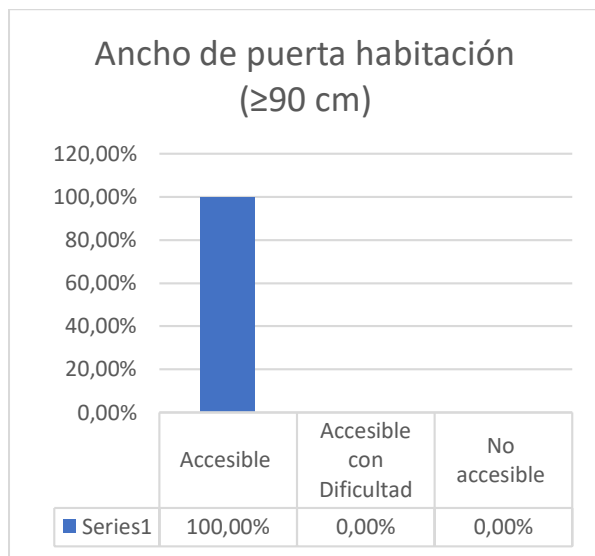


Figura 41. Ancho de puerta

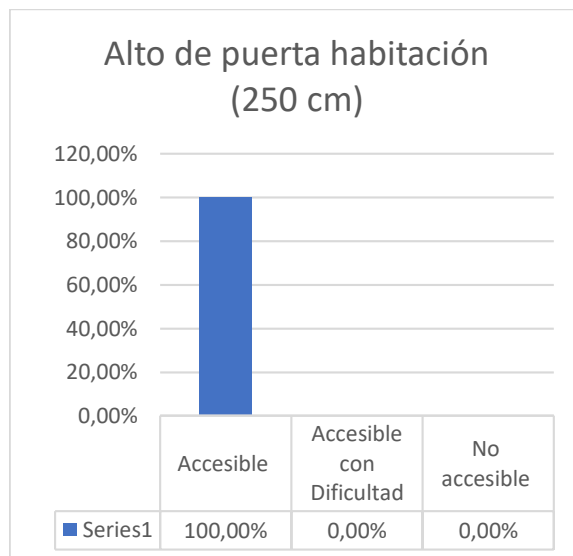


Figura 42. Alto de puerta

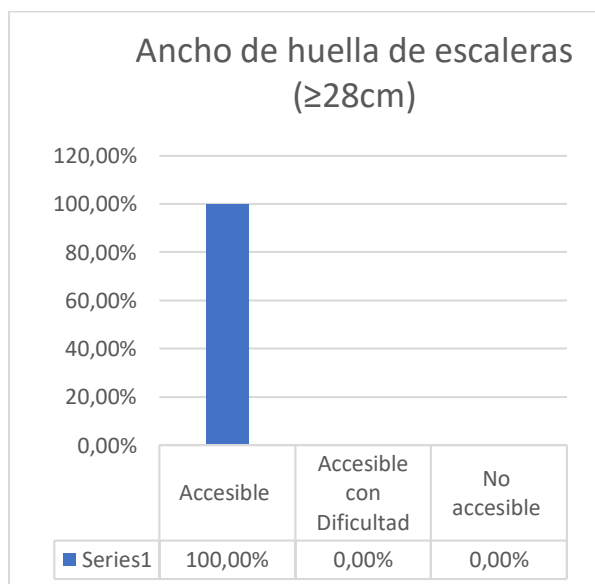


Figura 43. Huella de escalera

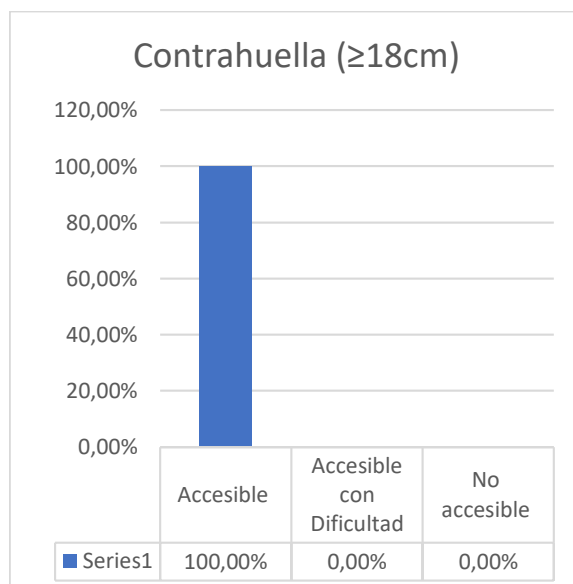


Figura 44. Contrahuella

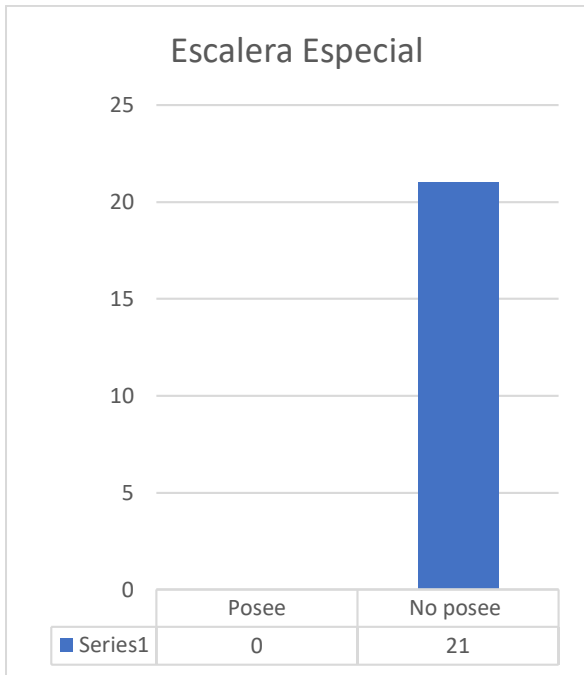


Figura 45. Escalera especial

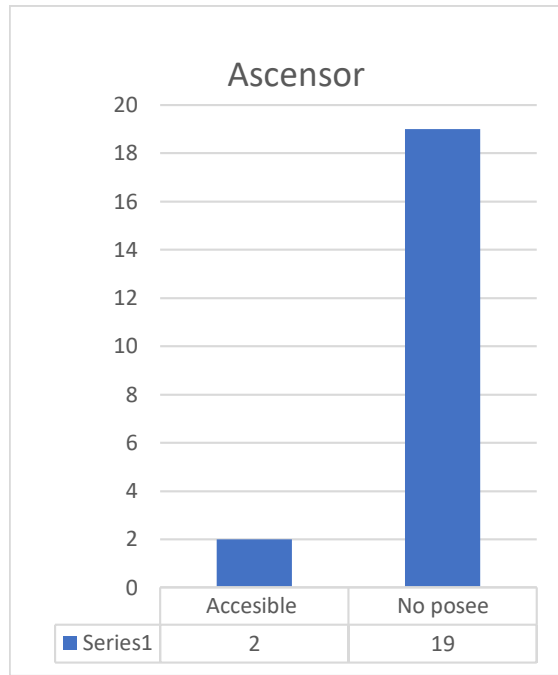


Figura 46. Ascensor

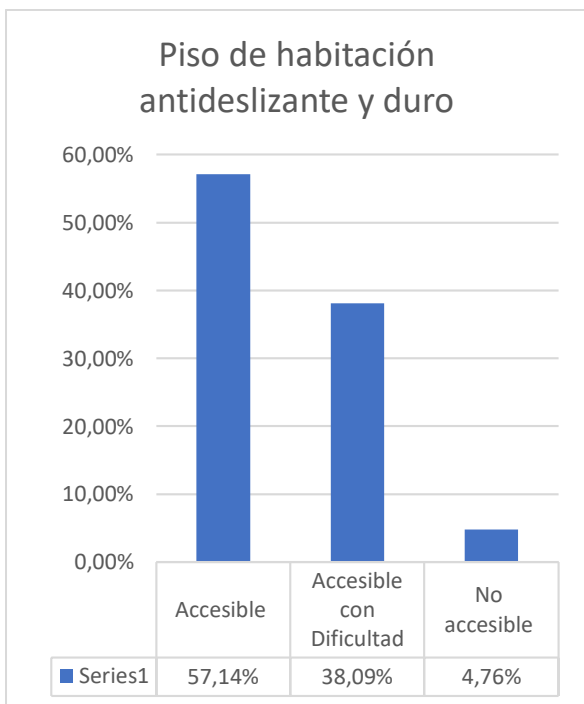


Figura 47. Piso de habitación

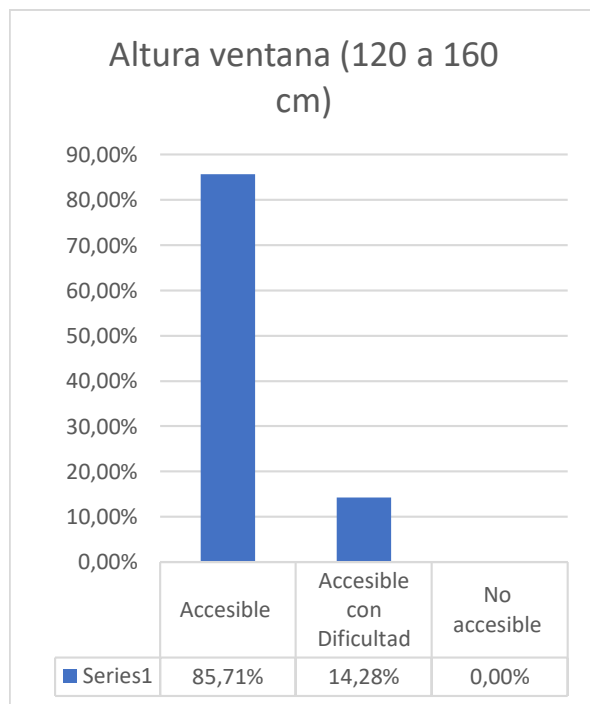


Figura 48. ventanas

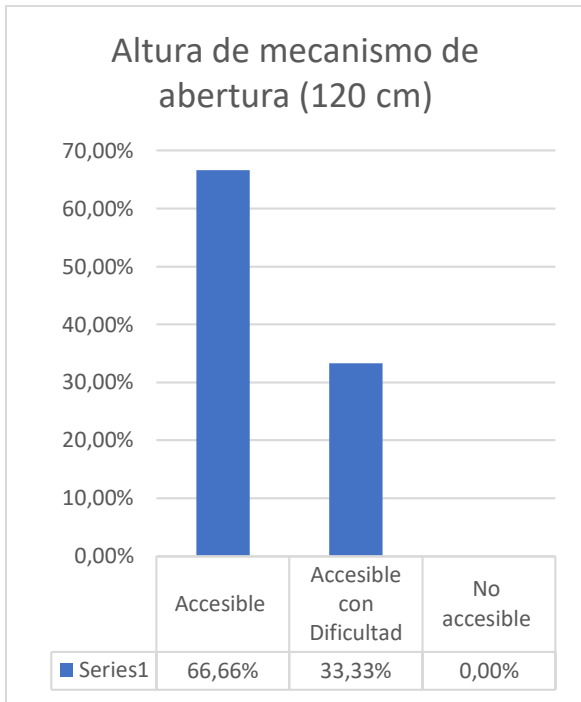


Figura 49. Abertura

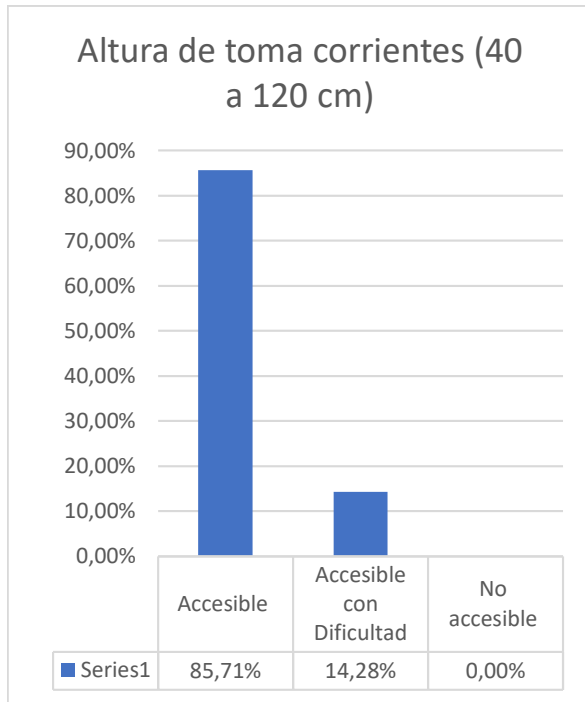


Figura 50. Toma corriente

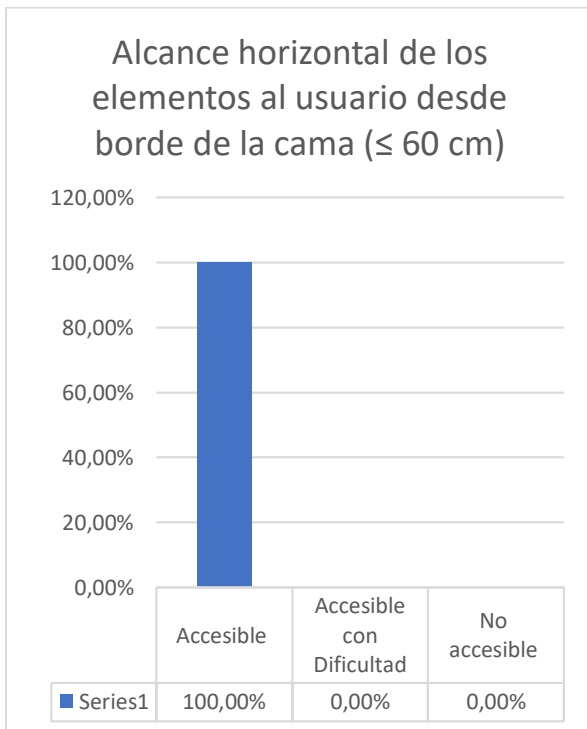


Figura 51. Elementos y su cercanía a la cama

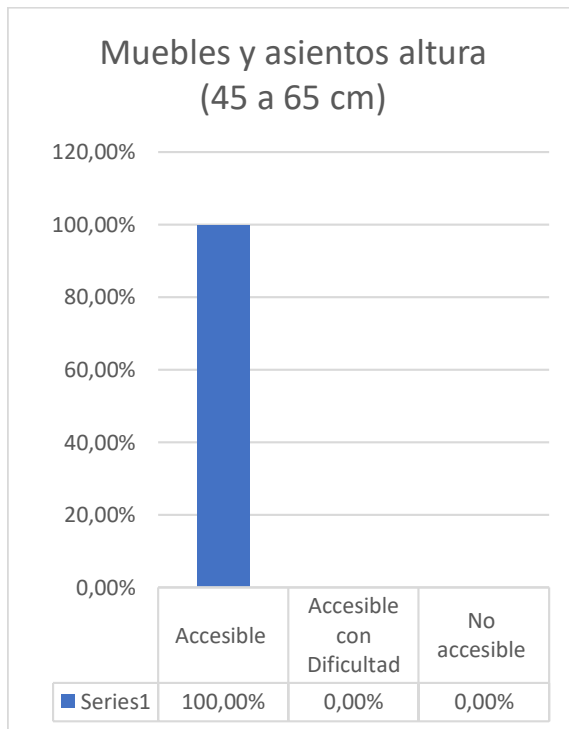


Figura 52. Muebles y asientos

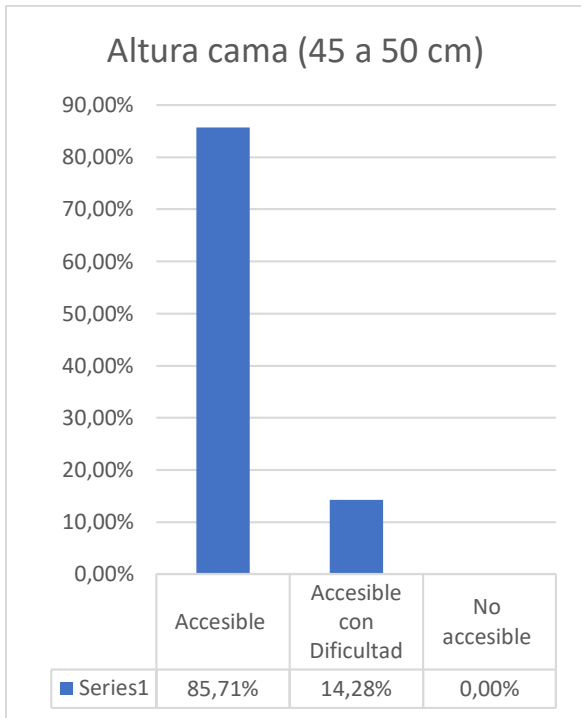


Figura 53. Altura cama

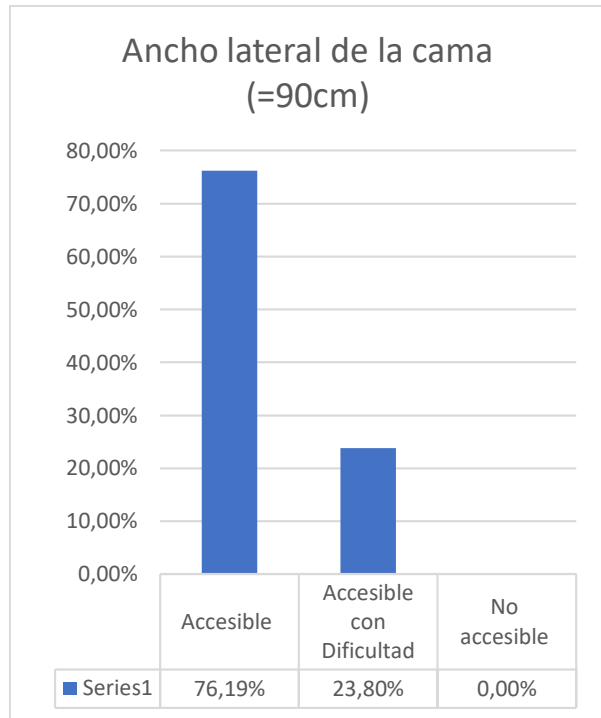


Figura 54. Ancho lateral

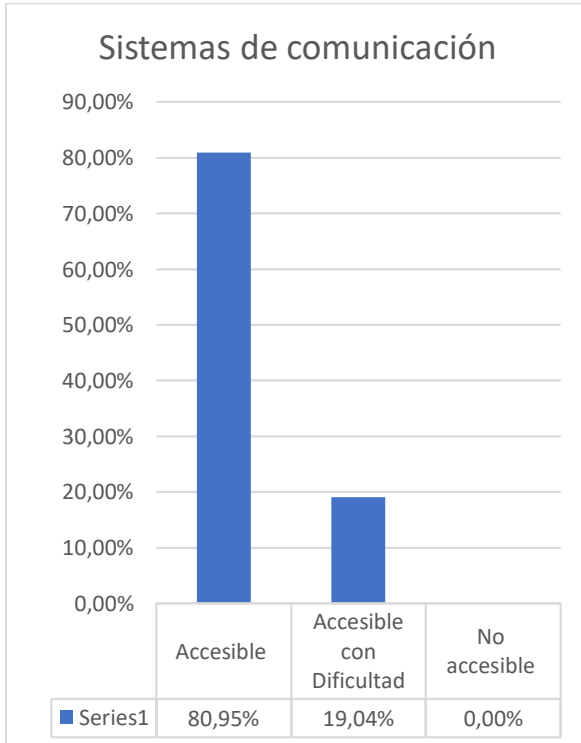


Figura 55. Sistema de comunicación

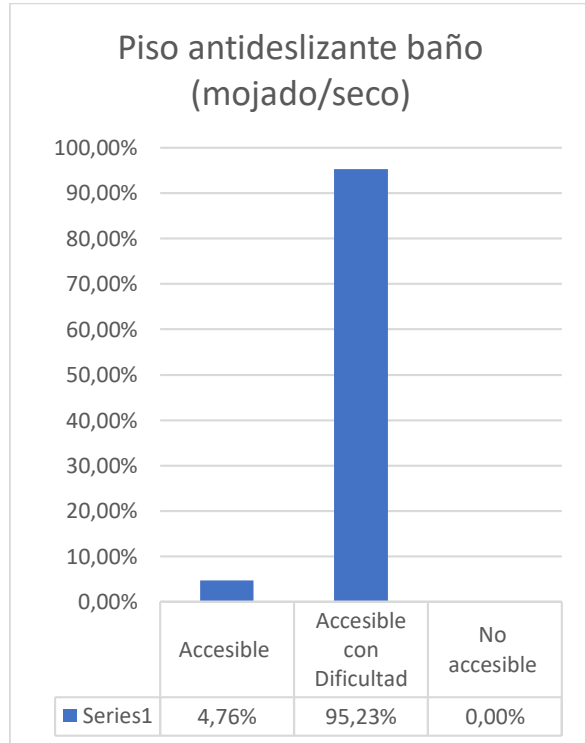


Figura 56. Piso antideslizante baño

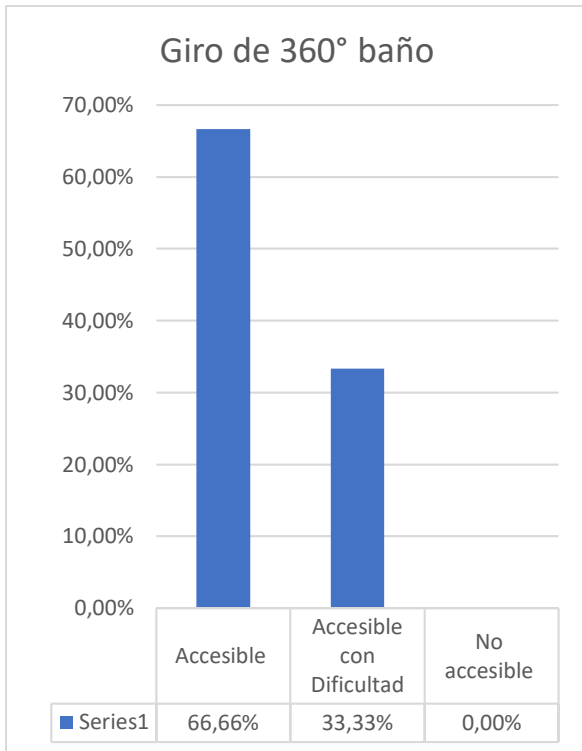


Figura 57. Giro en baño

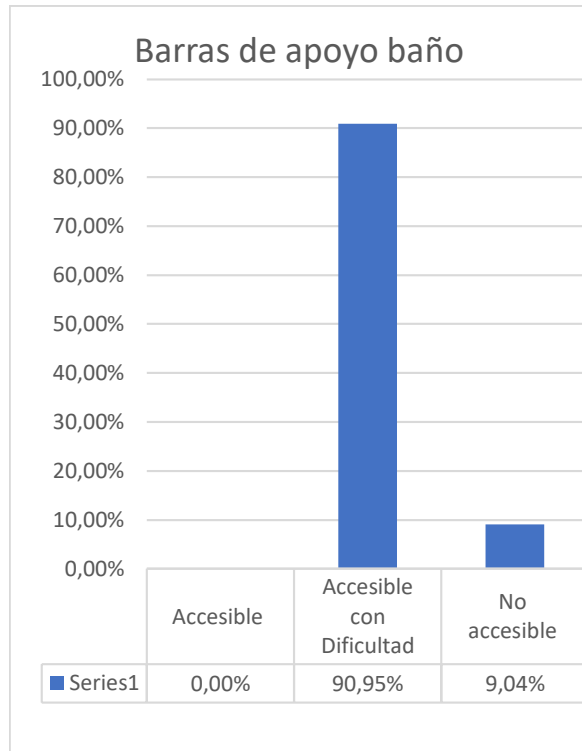


Figura 58. Barras de apoyo

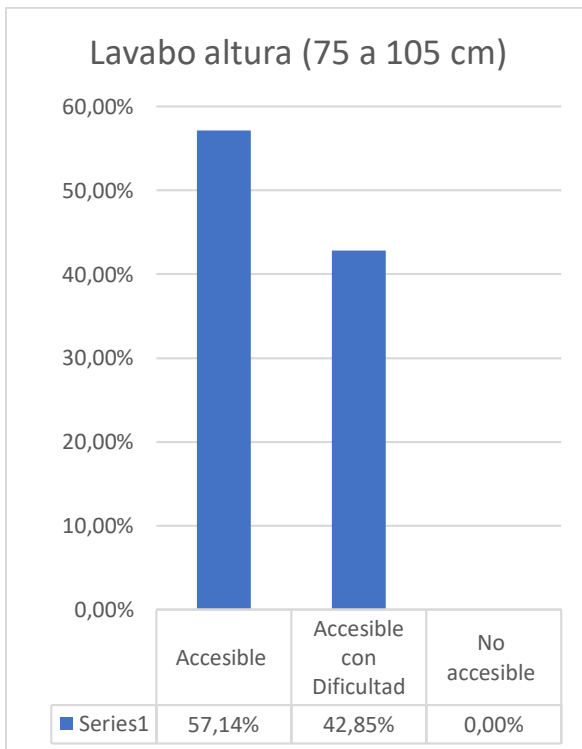


Figura 59. Altura de lavabo

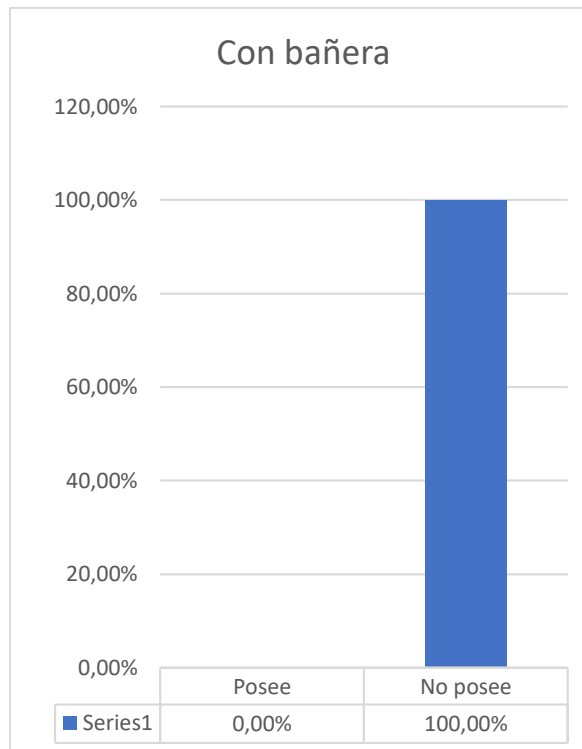


Figura 60. Bañera

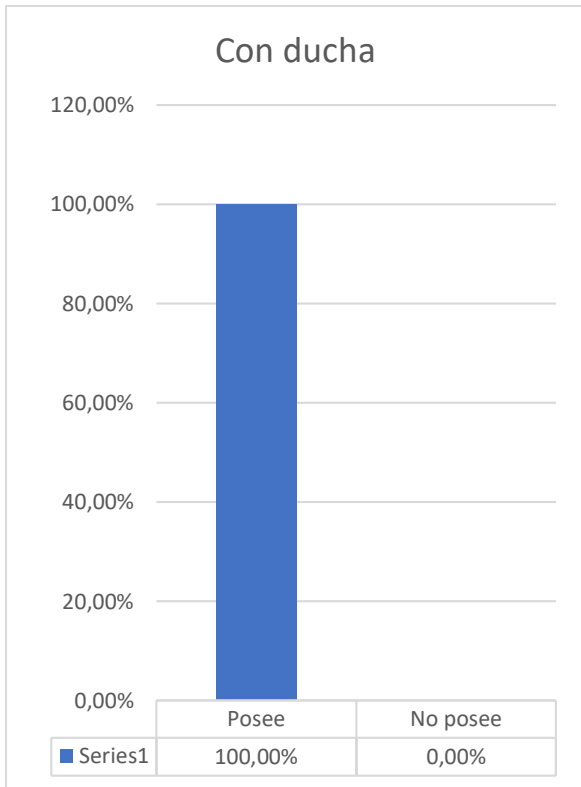


Figura 61. Ducha

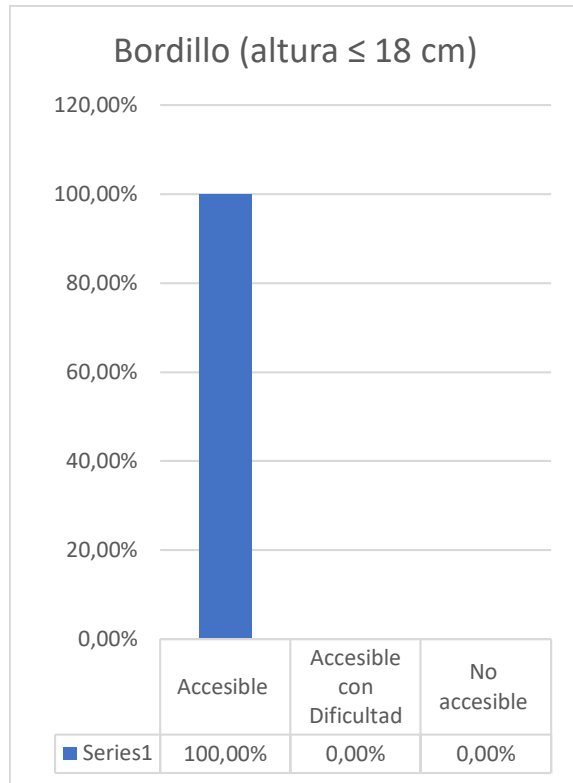


Figura 62. Bordillo

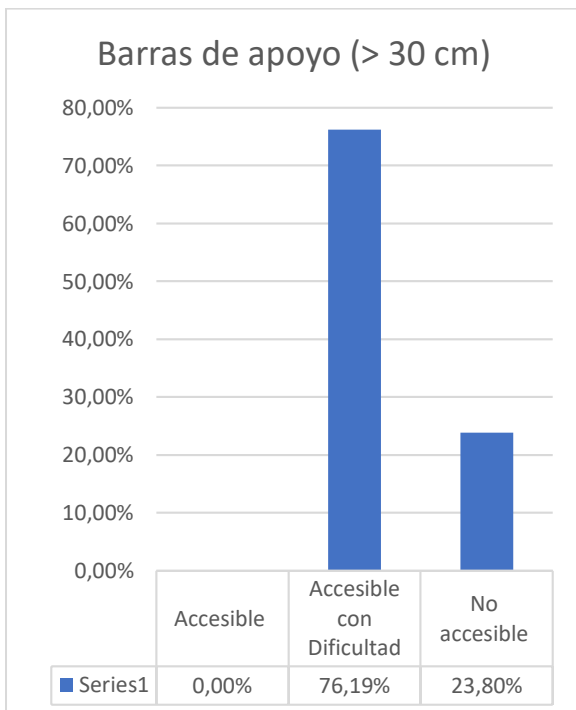


Figura 63. Barra de apoyo

La accesibilidad al interior de los servicios de alojamiento de la ciudad de Tulcán es medianamente accesible según los resultados de la aplicación de las fichas de observación así pues se identificó que en las puertas de ingreso a las habitaciones cumplen en un 100% con las medidas propuestas por la normativa INEN en cuanto a sus dimensiones, de la misma manera las dimensiones de la huella y contrahuella de las escaleras que comunican de piso a piso en el servicio de alojamiento cumplen con la normativa INEN este es un punto a favor debido a que algunas de las construcciones son bastante antiguas todas cumplen con este punto de infraestructura, lastimosamente en ninguno de los establecimientos se puede encontrar escaleras diseñadas especialmente para personas con discapacidad, en su lugar solo en 2 establecimientos se ha tomado de mejor manera la utilización del ascensor mismos que se encuentran totalmente accesibles y cumplen con las normas INEN, este es un aspecto muy importante y que brinda un plus a los servicios que cuentan con esta estructura debido a que se facilita la comunicación de piso a piso con gran facilidad a todo tipo de personas sin importar su condición.

Al interior de las habitaciones se pudo observar algunas falencias puesto que el 16% de los tomacorrientes no funcionaban y en algunos casos estos eran difíciles de encontrar en la habitación, así mismo el 33% de las ventanas al contar con un mecanismo de apertura antiguo se dificulta su apertura lo que se convierte en un aspecto de dificultad para su utilización para las personas con discapacidad visual, por otra parte tanto los elementos de comunicación como los diferentes elementos de la habitación son accesibles un 100% ya que se encuentran a una distancia considerable de la cama lo que facilita la manipulación y utilización de los mismos.

De esta forma también se observó que las dimensiones de la cama en las habitaciones son las establecidas por la normativa INEN en cuanto a la altura de la misma de tal manera que se facilita y garantiza el acceso y disfrute de la misma por todo tipo de personas.

En el cuarto de baño se pudo evidenciar que el piso en el 95% de los casos no es el apropiado debido a que el material utilizado en los mismos es bastante resbaloso, en algunos de los establecimientos han optado por solucionar este problema con la utilización de alfombras que reduzcan este inconveniente de utilización, si bien no es el método apropiado si es un método recursivo muy eficiente, de la misma manera se pudo evidenciar que el espacio de maniobrabilidad es el adecuado para todo tipo de personas, así también se observó que en el 90% de los cuartos de baño de los diferentes servicios de alojamiento no se encuentran las barras de apoyo necesarias para su utilización, y en el 10% de los mismos estas son inexistentes mismo aspecto que puede dificultar la circulación.

En el 100% de los servicios de alojamiento se opta por la utilización de duchas en lugar de bañeras esto con la finalidad de reducir costos y aumentar espacio en el mismo, pero lastimosamente en su mayoría carecen de barras de apoyo dificultan la utilización de la misma debido a que se considera una herramienta muy importante que reduce los accidentes y facilita la misma circulación en este lugar.

Al finalizar la aplicación de la ficha de observación directa en los diferentes servicios de alojamiento de la ciudad de Tulcán se concluye que 13 de los 21 establecimientos son accesibles, 4 de los mismos establecimientos son accesibles con dificultad, y los 4 establecimientos restantes no son accesibles como se puede observar a continuación.

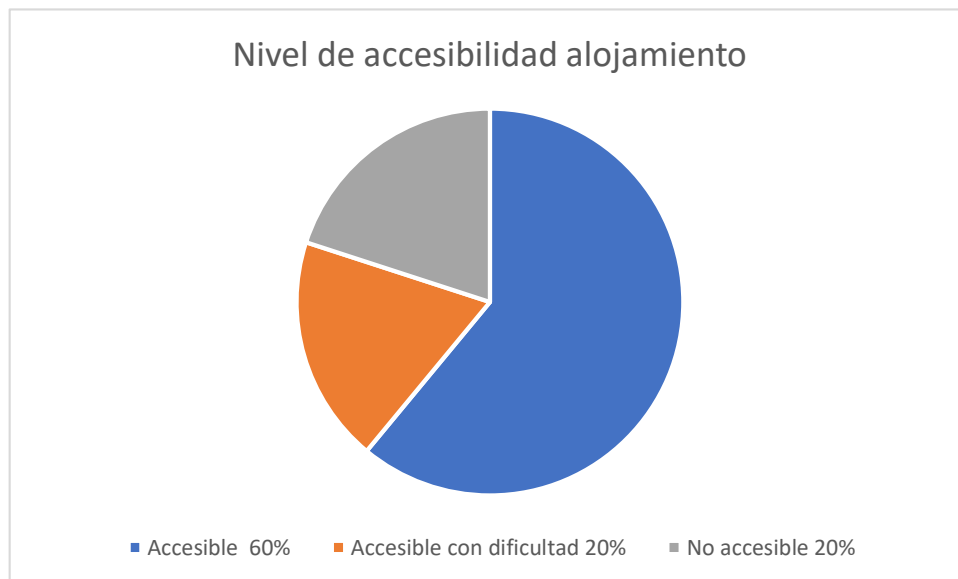


Figura 64. Nivel de accesibilidad

Si bien es cierto que el 60% de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Tulcán es accesible esta mayoría no sobrepasa al 75% de accesibilidad propuesto por las normas INEN por este motivo se afirma que de manera general los establecimientos de alojamiento en la ciudad de Tulcán son accesibles con dificultad debido a que cumplen parcialmente las normativas y parámetros de accesibilidad en los servicios con detalles no accesibles, pero sin generar gran inconveniente en cubrir las necesidades de las personas con discapacidad visual, también es necesario recalcar que no se ha dado la importancia necesaria para adecuar dichos servicios para todo tipo de personas esto genera inconvenientes al momento de atender a

personas con discapacidad visual puesto que no se brinda un servicio complementario adecuado.

4.1.4. Análisis de fichas de establecimientos de alimentación

Así también se aplicó dicha ficha de observación a los 19 establecimientos de alimentación de la ciudad de Tulcán registrados en el catastro nacional 2021, con la finalidad de identificar la situación actual de los mismos, de la misma manera que en los servicios de hospedaje se tomó en cuenta diferentes aspectos principales que facilitaron la aplicación de las mismas (ver tabla 12).

Tabla 11. Plantilla de accesibilidad servicio de alimentación

Norma INEN	Indicadores	Rango		
042	Conocimiento sobre el tema	A	AD	NA
2243	Acceso al Lugar	A	AD	NA
2309	Puerta de Ingreso	A	AD	NA
2244	Circulación Interna	A	AD	NA
2249	Escaleras	A	AD	NA
2249	Escaleras Especiales	A	AD	NA
2247	Pasillos	A	AD	NA
2293	Aseos Comunes	A	AD	NA
2301	Mesas; Sillas	A	AD	NA
2245	Circulación por Mobiliario	A	AD	NA
2248	Estacionamiento	A	AD	NA

Fuente: Normativa INEN.

Para facilitar la comprensión de los resultados de la aplicación de las fichas de observación se agruparon los diferentes parámetros que tienen cierta relación entre ellos, estos fueron agrupados en tres grandes grupos que son:

- Conocimiento
- Infraestructura externa
- Infraestructura interna

4.1.4.1. Conocimiento

Este primer grupo se tomó en cuenta para tener una idea concreta del nivel de conocimiento de accesibilidad así mismo sobre la normativa INEN esto con la finalidad de tener una idea preliminar del conocimiento que tienen los administradores de los diferentes servicios de alimentación en la ciudad de Tulcán.

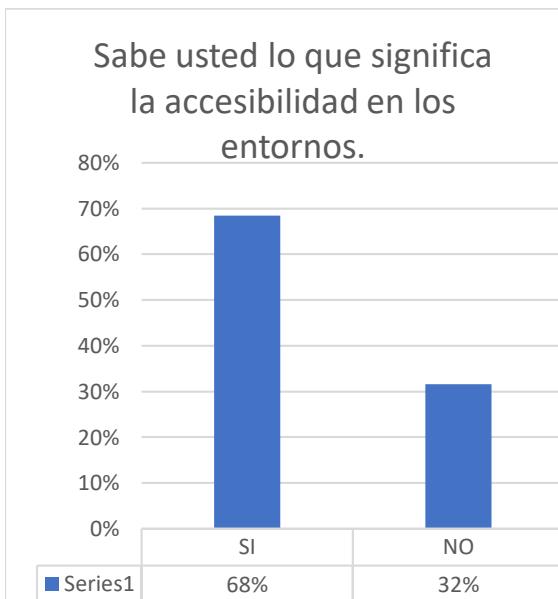


Figura 65. Accesibilidad

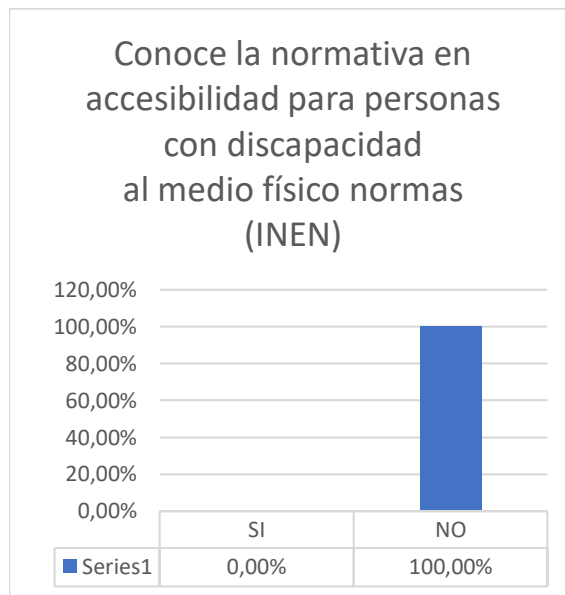


Figura 66. Normativa INEN

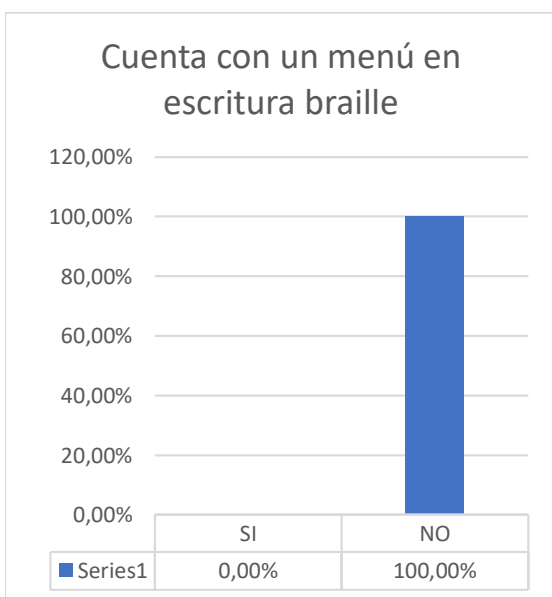


Figura 67. Menú braille

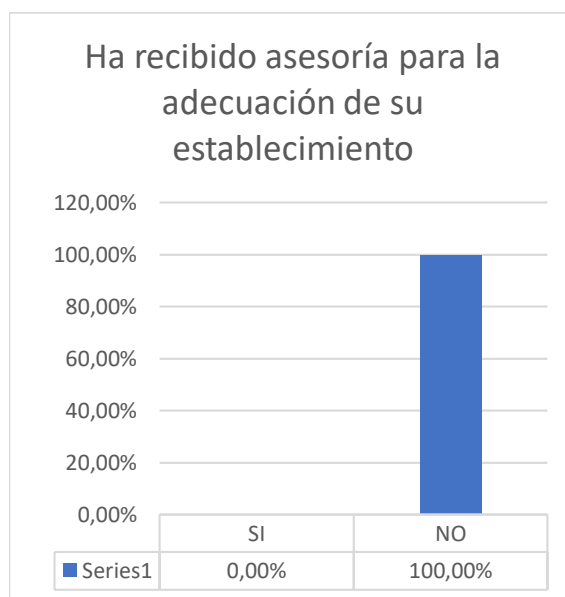


Figura 68. Asesoría

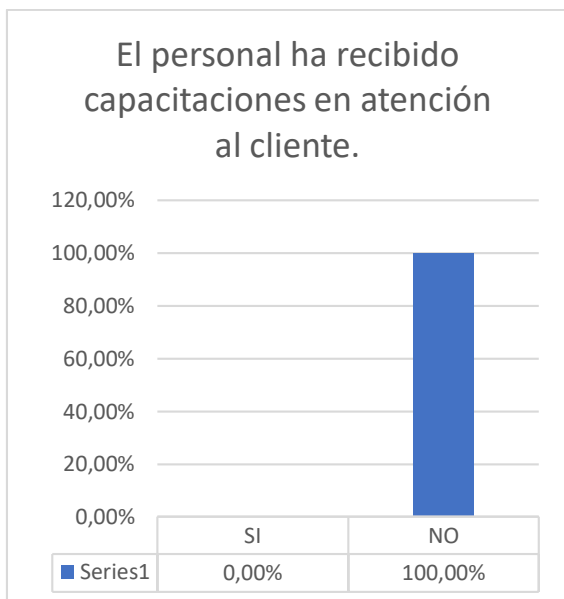


Figura 69. Capacitación

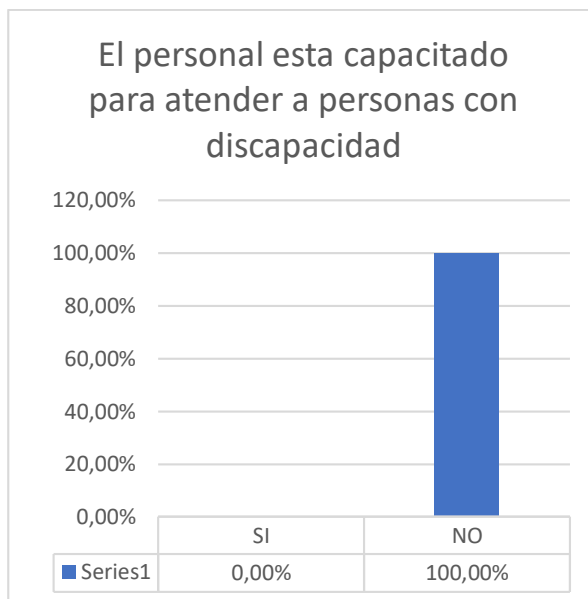


Figura 70. Capacitación

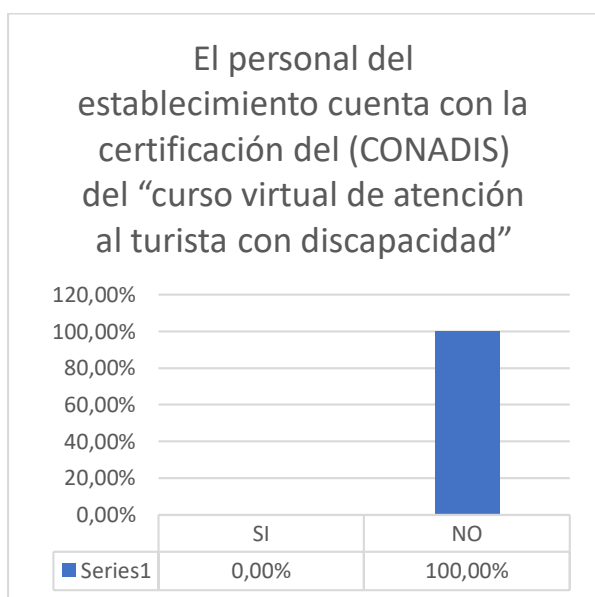


Figura 71. Certificado CONADIS

Se pudo observar fácilmente que el conocimiento inicial sobre el tema no es tan amplio debido a que solo el 68% de todos los administradores de los servicios de alimentación conocen sobre lo que significa accesibilidad en los entornos esto provocado por la falta de capacitaciones sobre este tema, así mismo ninguno de ellos conoce sobre la normativa INEN esto se convierte en una amenaza puesto que esta normativa es la encargada de establecer las medidas y dimensiones de cada parte del establecimiento así como el tipo de piso, además en ninguno de los establecimientos se pudo encontrar un menú en escritura braille esto se debe a que no se

considera la utilidad, ya que los mismos administradores afirman que es raro que una persona con discapacidad acuda sola a el establecimiento, en su totalidad acuden acompañados por otra persona que les facilita la interpretación del mismo para su posterior consumo.

De la misma forma se observó que no le dan interés a la capacitación de los trabajadores en temas de servicio al cliente y servicio a clientes con discapacidad puesto que es un tema que requiere inversión económica misma que en opinión de los administradores no representa en utilidades en un futuro posterior, así también se pudo evidenciar que ninguno de los administradores y trabajadores cuenta con la certificación gratuita otorgada por el (CONADIS) del “curso virtual de atención al turista con discapacidad”, a pesar de que este tipo de capacitaciones se brinda gratuitamente ningún administrador tiene el conocimiento de este servicio en línea por consiguiente ninguno lo ha tomado en cuenta como un requisito para la contratación y mejor servicio al cliente.

4.1.4.2. Infraestructura externa

En este punto se analizó la distribución externa inmediata al ingreso de los servicios de alimentación de la ciudad de Tulcán, es importante tomar en cuenta que estos aspectos sirvieron para determinar el estado actual de las aceras, rampas de acceso, puertas de ingreso y estacionamientos en caso de contar con uno.

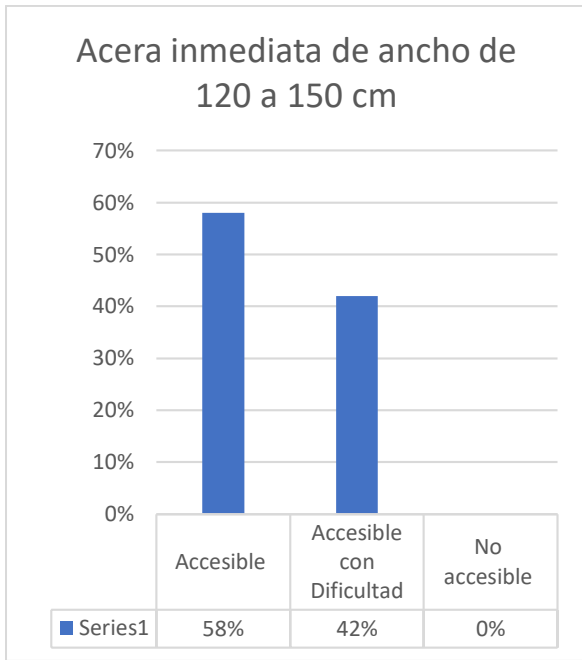


Figura 72. Acera

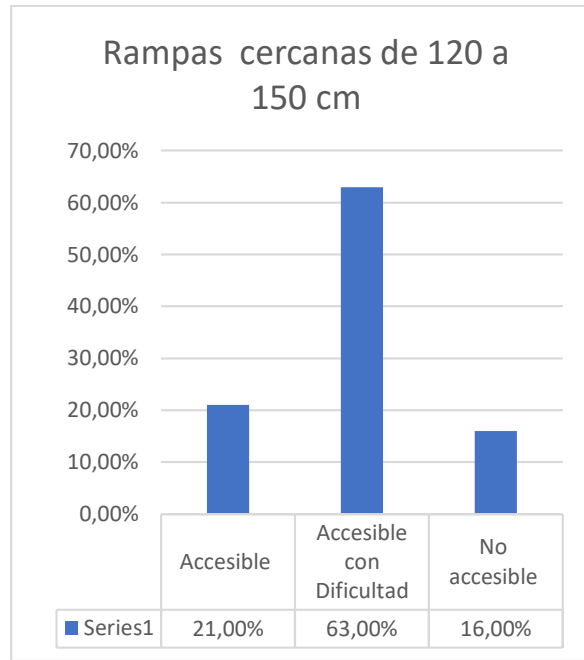


Figura 73. Rampas

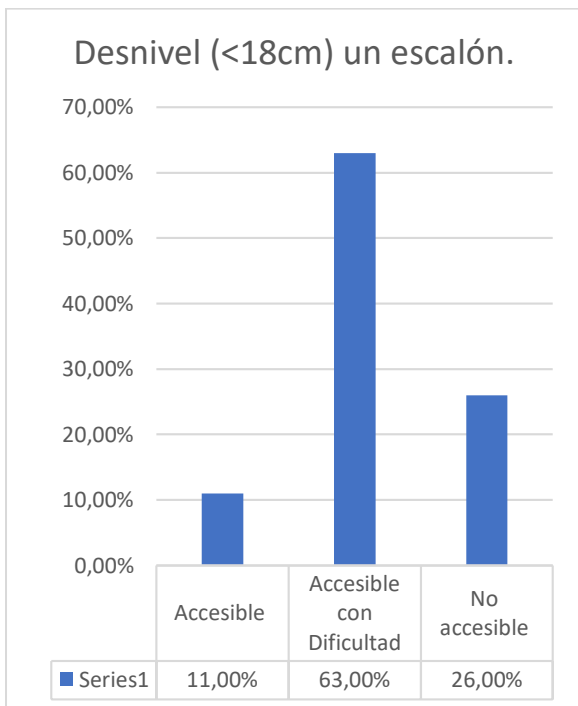


Figura 74. Desnivel

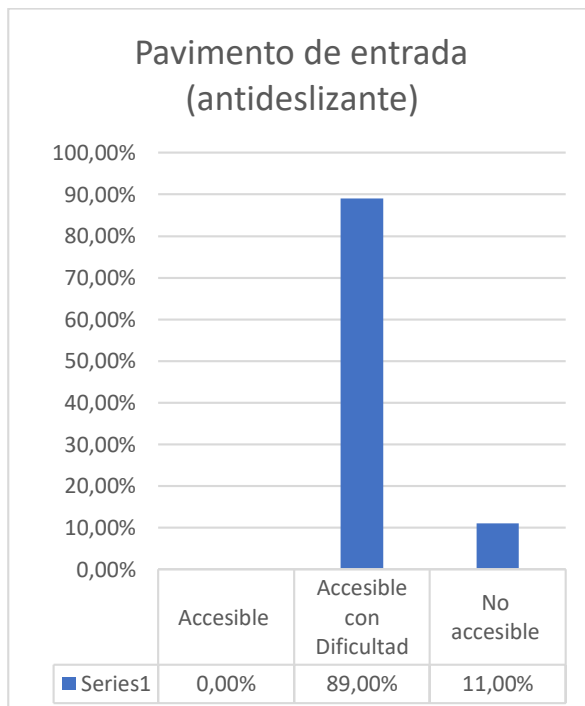


Figura 75. Tipo de pavimento

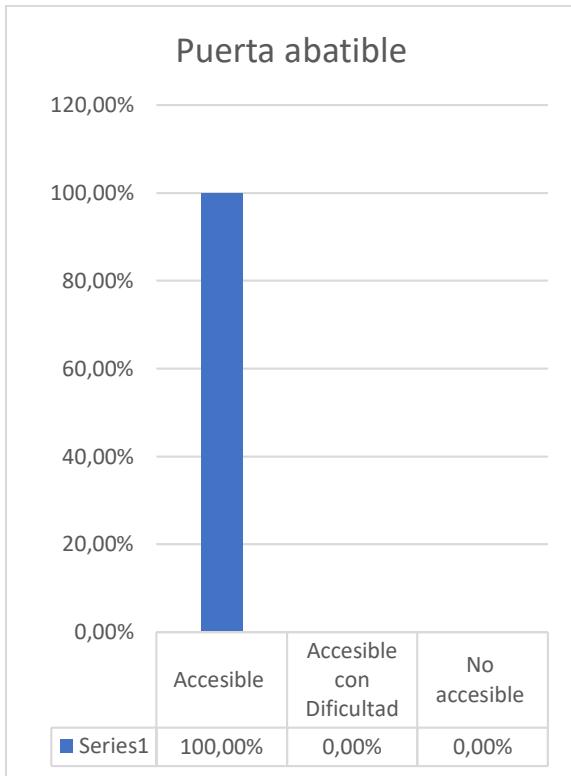


Figura 76. Puerta

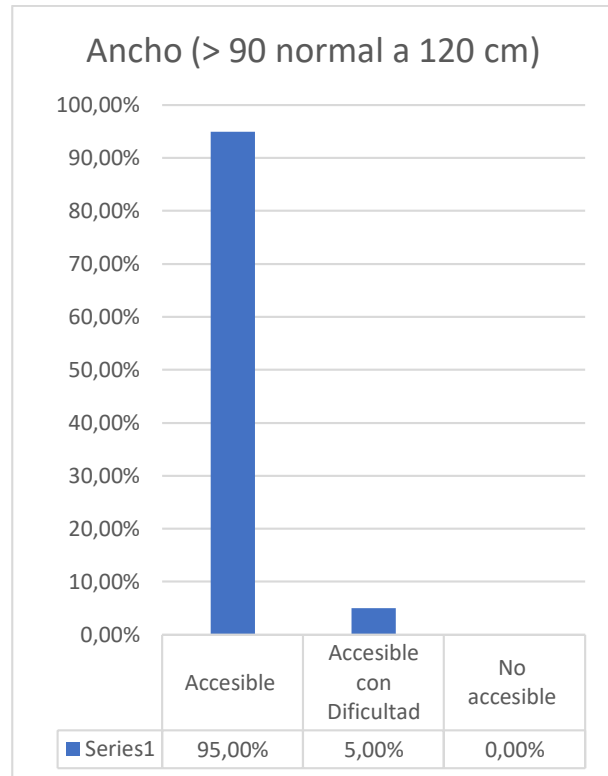


Figura 77. Ancho de puerta

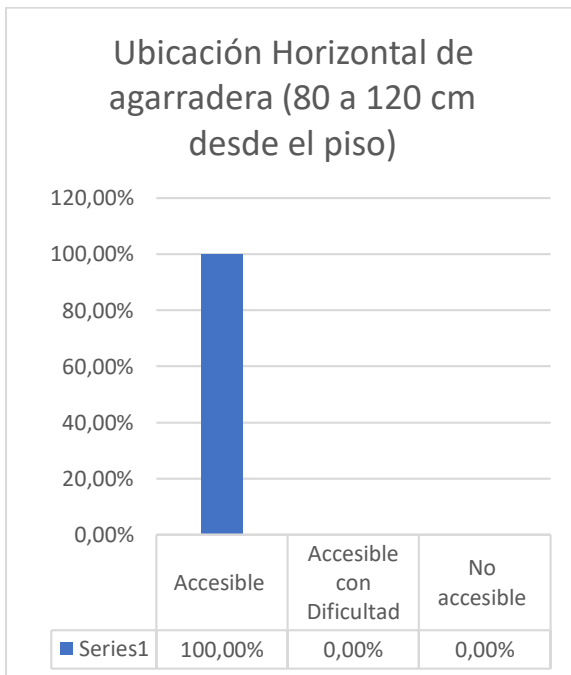


Figura 78. Agarradera

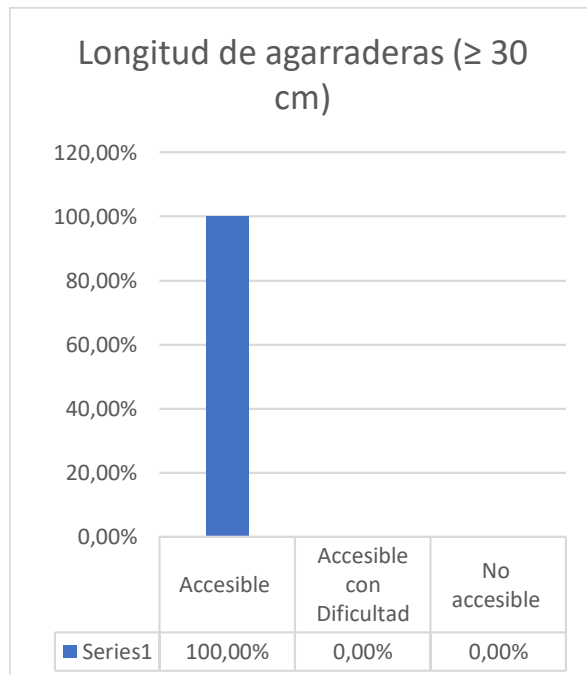


Figura 79. Longitud agarradera

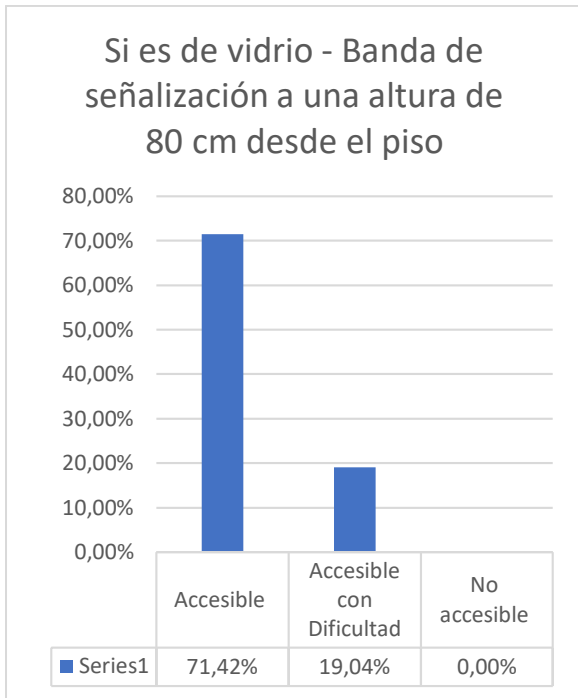


Figura 80. Banda de señalización

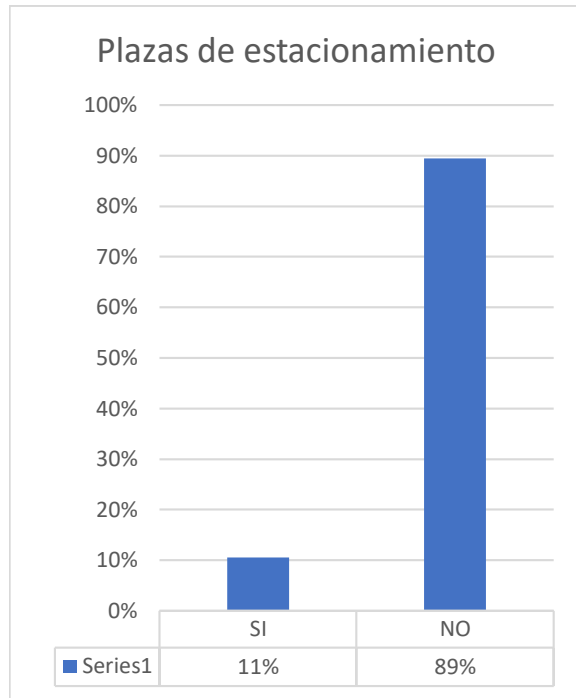


Figura 81. Plaza de estacionamiento

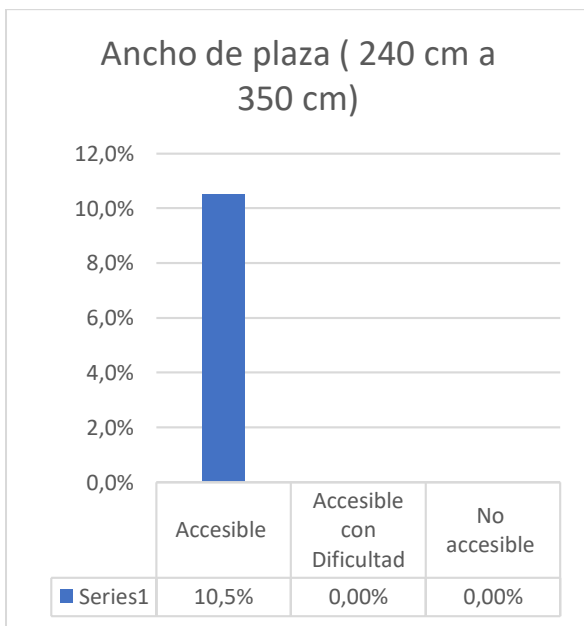


Figura 82. Ancho de estacionamiento

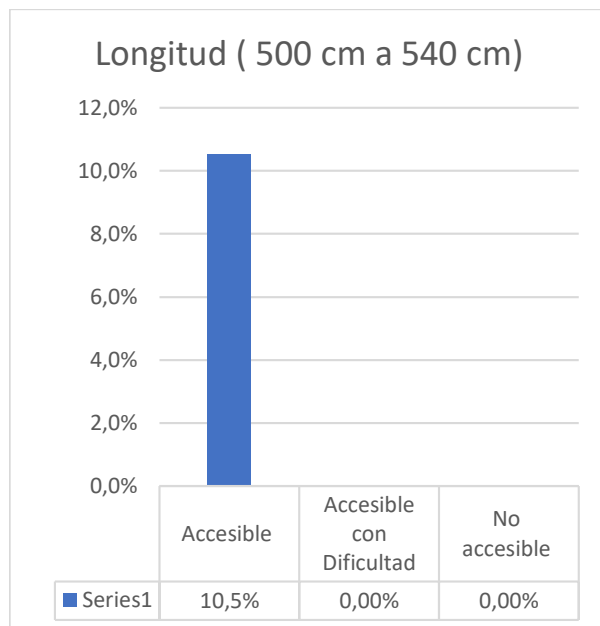


Figura 83. Longitud

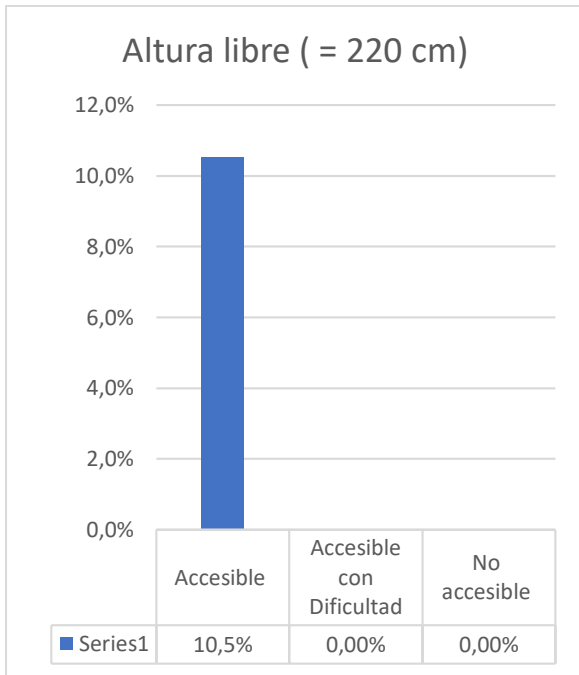


Figura 84. Altura libre

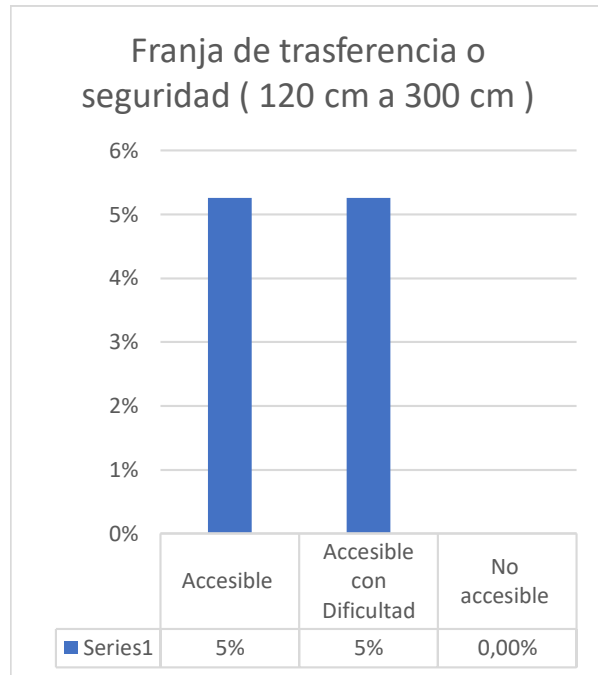


Figura 85. Franja de seguridad

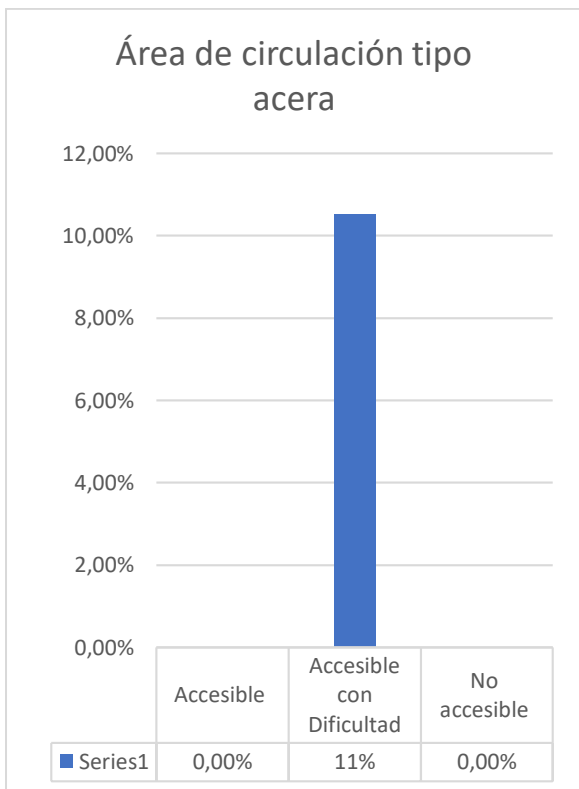


Figura 86. Área de circulación

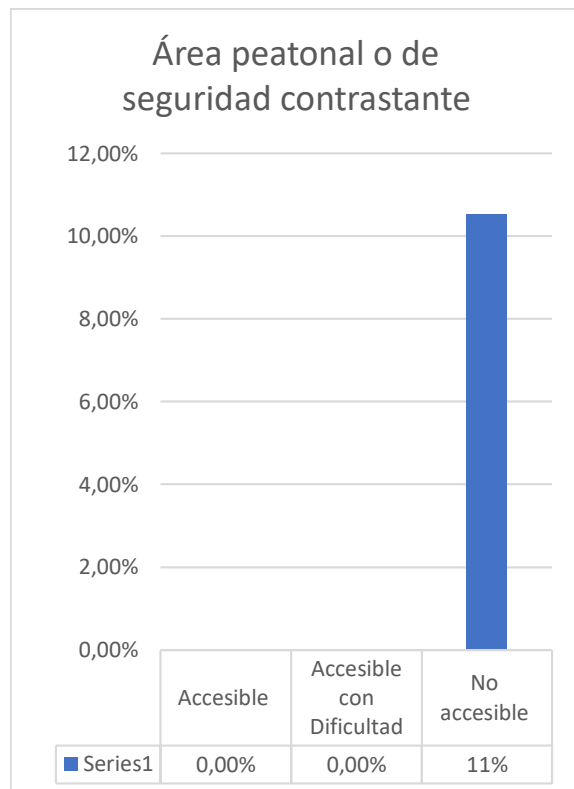


Figura 87. Área peatonal o de seguridad contrastante

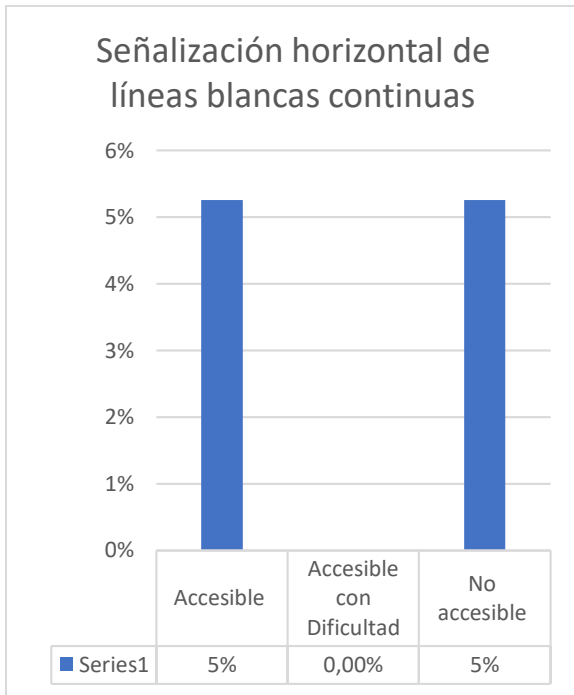


Figura 88. Señalización

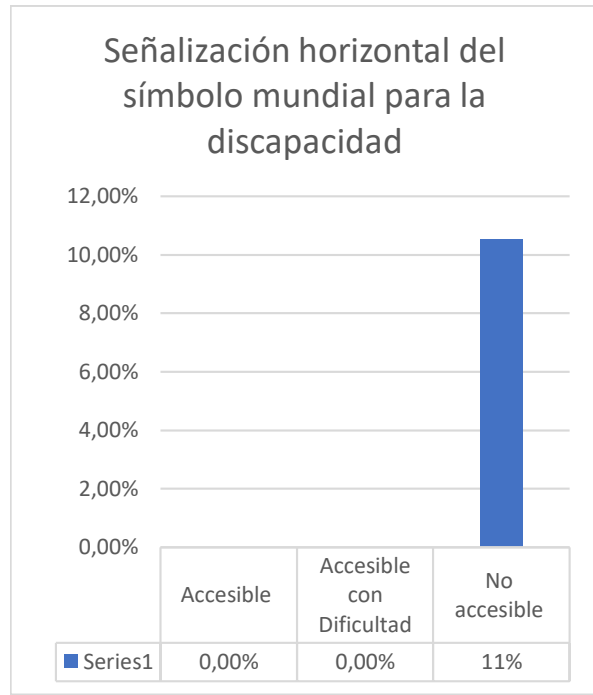


Figura 89. Símbolo mundial de discapacidad

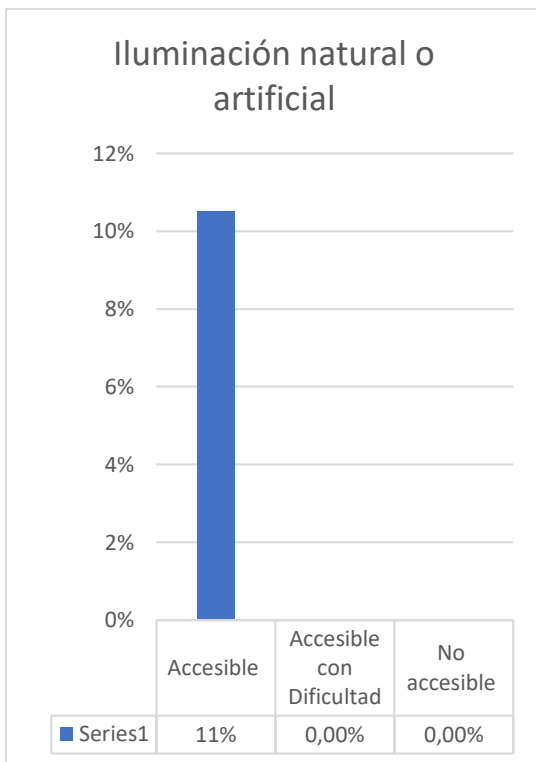


Figura 90. Iluminación

El exterior de los diferentes servicios de alimentación de la ciudad de Tulcán es medianamente accesible debido a que su construcción no es la apropiada así se pudo observar en las aceras cercanas, el 42% de las aceras son bastante estrechas, así como el 63% de las rampas de acceso que facilitan el ingreso de todo tipo de personas son accesibles con dificultad puesto que estas no cumplen con las medidas propuestas por la normativa INEN, de la misma manera el pavimento de ingreso es accesible con dificultad en un 89%, puesto que en muchos casos este no fue diseñado con un material antideslizante debido al desconocimiento sobre las normas INEN y en muchos casos debido a la reducción de costos en infraestructura.

También se determinó que las puertas en su mayoría cumplen con las dimensiones de ingreso, solamente el 5% de los mismos no cumplen con las medidas de ancho debido al pequeño espacio al interior del establecimiento, es evidente que en la mayoría de los establecimientos de alimentación no se cuenta con plazas de estacionamiento solo el 11% cuenta con un estacionamiento propio, y en los pocos lugares que sí poseen no todos estos tienen una área peatonal establecida o una franja de seguridad, debido al desconocimiento de la normativa, de la misma manera no se ha tomado interés por designar un lugar de estacionamiento para personas con discapacidad visual puesto que los administradores afirman que no lo consideran necesario para brindar un mejor servicio.

La falta de conocimiento y poco interés han hecho que los administradores no se preocupen en adecuar su infraestructura exterior para que esta sea accesible para todo tipo de personas, a esto se le suma que las infraestructuras son bastante antiguas es por este motivo que no se han tomado ciertos criterios basados en las normas INEN para la adecuación de los mismos, a pesar de todo esto el nivel de accesibilidad es aceptable, es decir es accesible con dificultad, pero no afectan de gran manera en la utilización de los mismos.

4.1.4.3. Infraestructura interna

La circulación interna en los establecimientos de alimentación, aquí se calificaron aspectos como la circulación dentro del servicio y la maniobrabilidad.

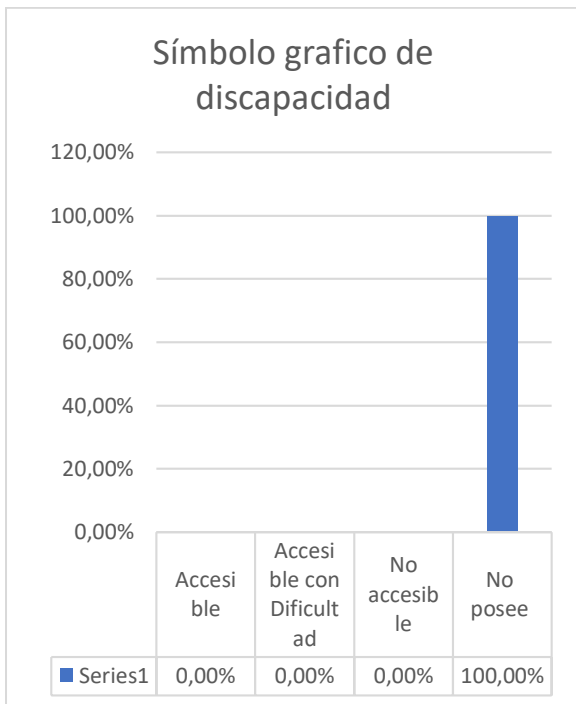


Figura 91. Símbolo de discapacidad

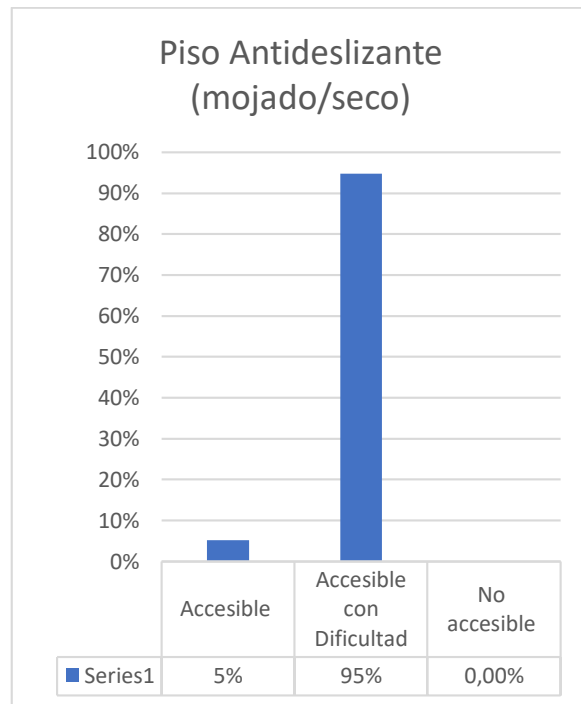


Figura 92. Piso antideslizante

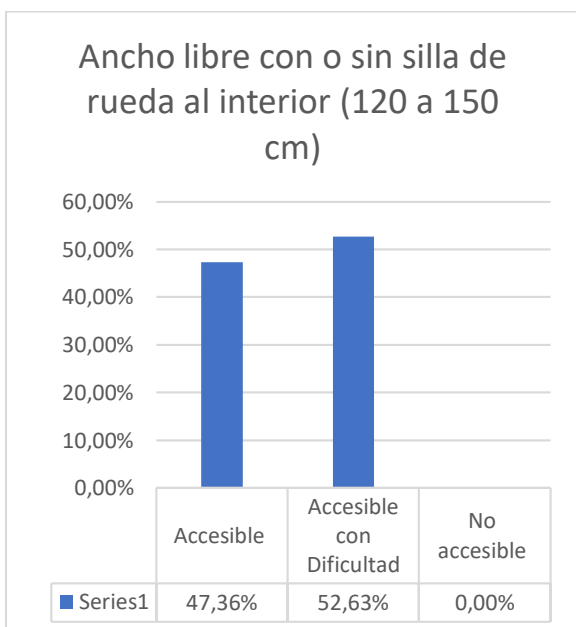


Figura 93. Ancho libre

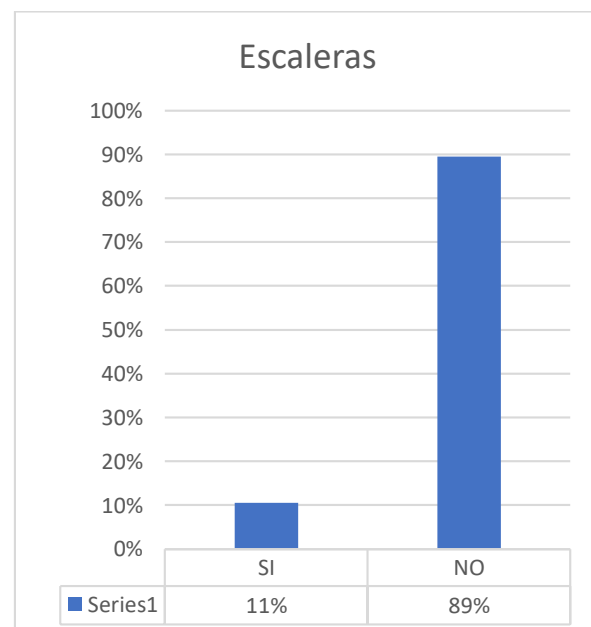


Figura 94. Escaleras

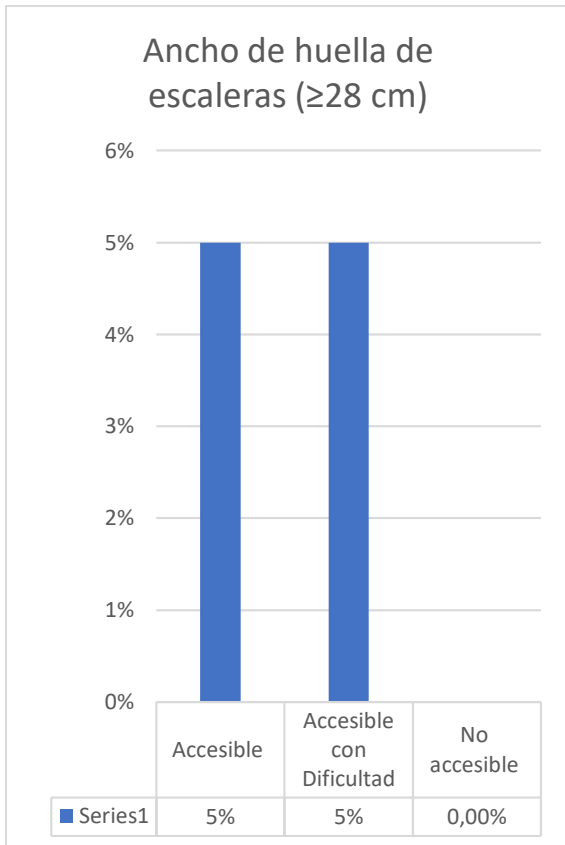


Figura 95. Ancho de huella

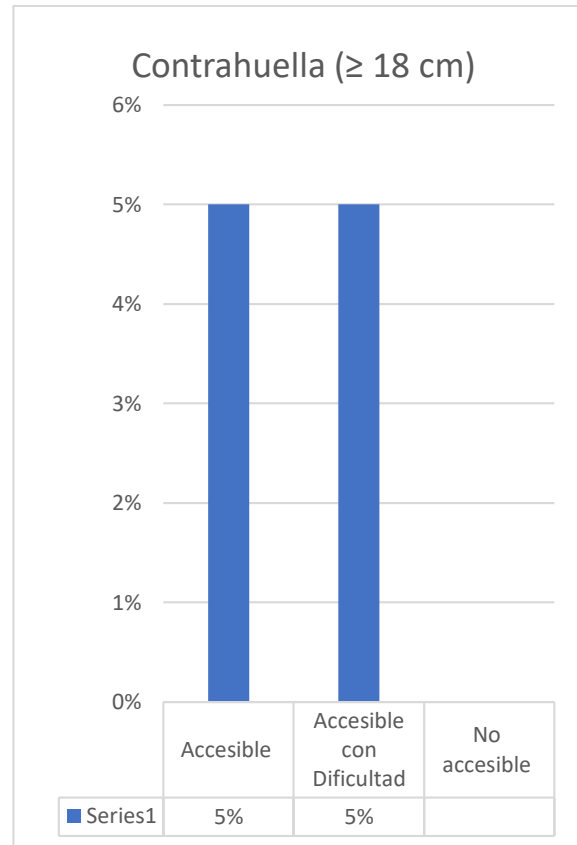


Figura 96. Contrahuella

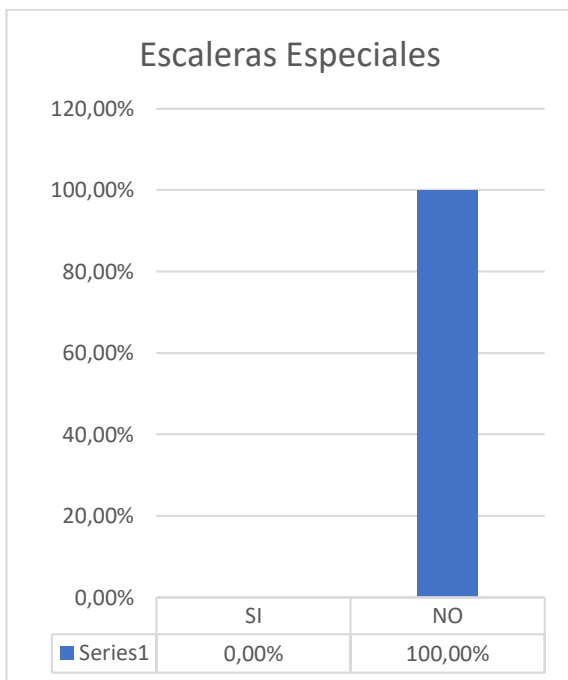


Figura 97. Escaleras especiales

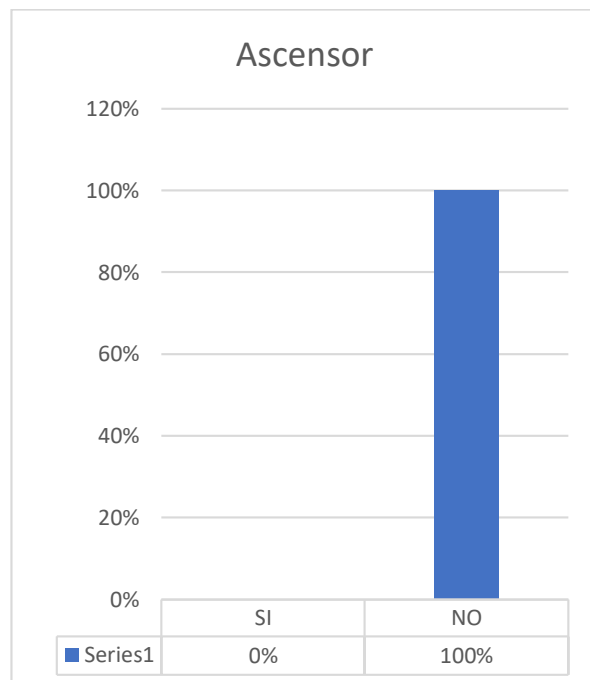


Figura 98. Ascensor

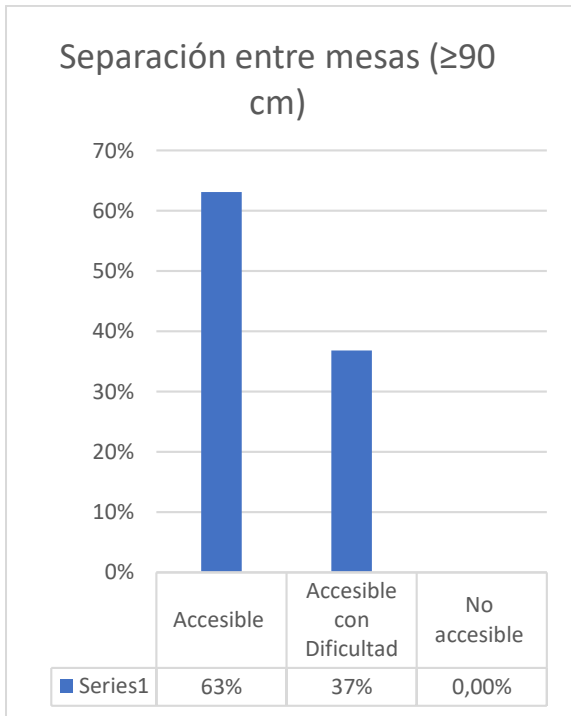


Figura 99. Separación entre mesas

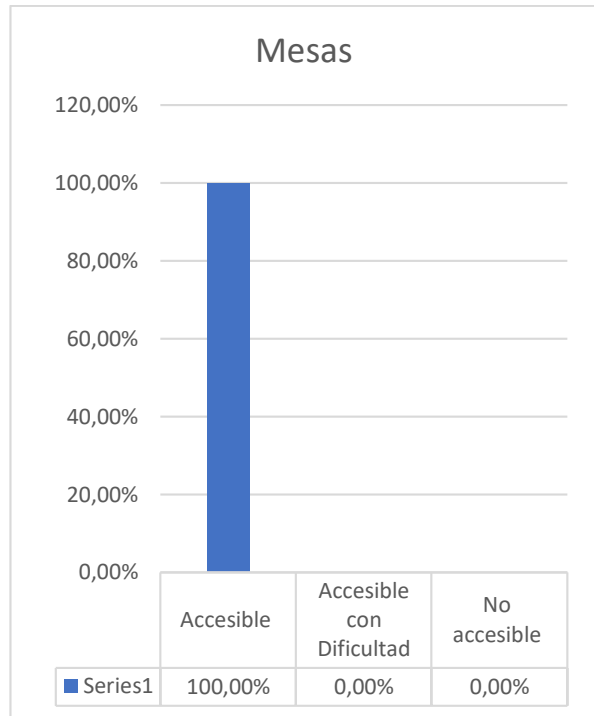


Figura 100. Mesas

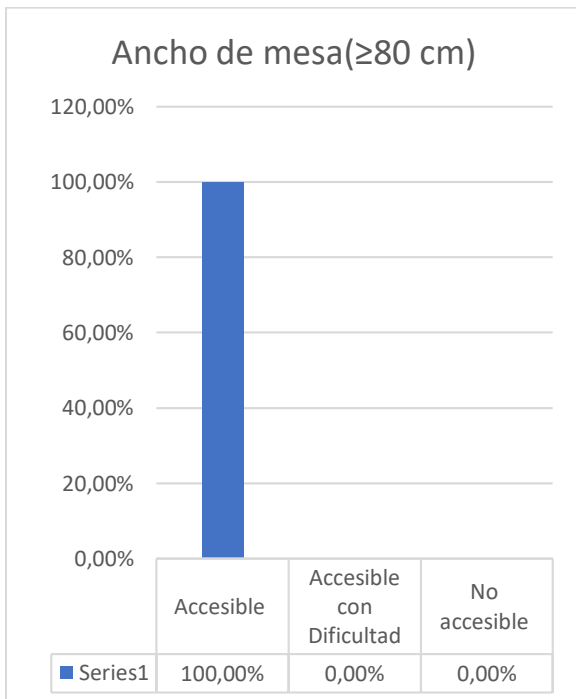


Figura 101. Ancho de mesa

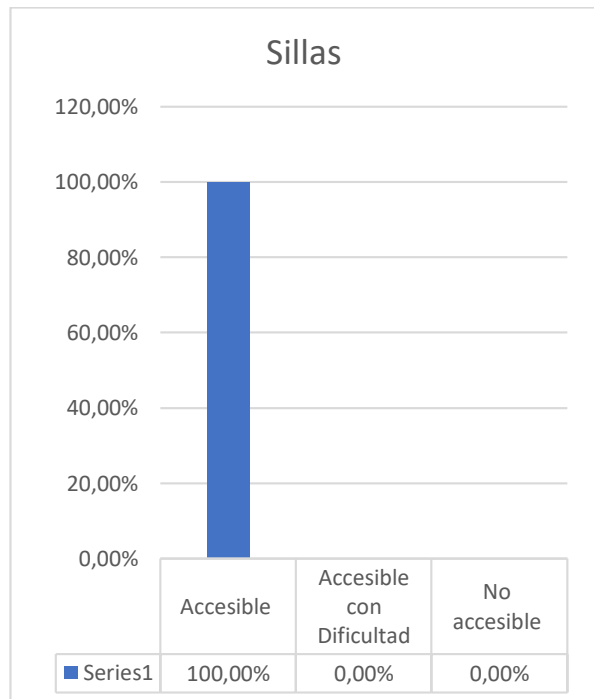


Figura 102. Sillas

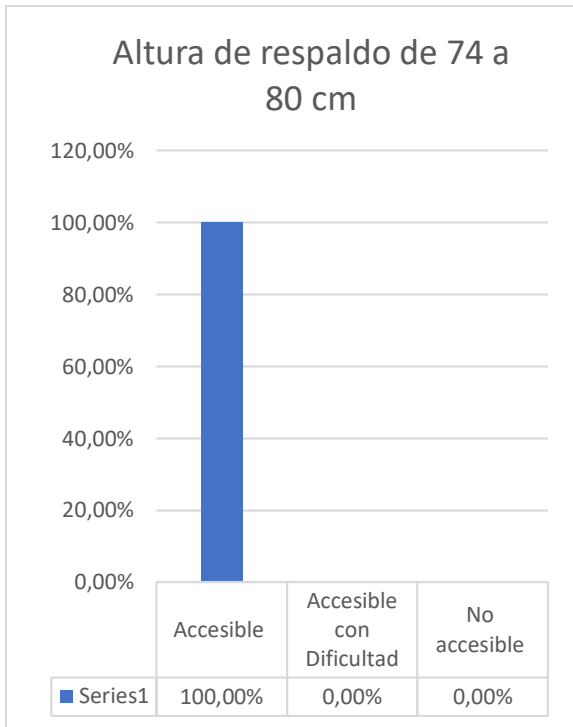


Figura 103. Medidas sillas

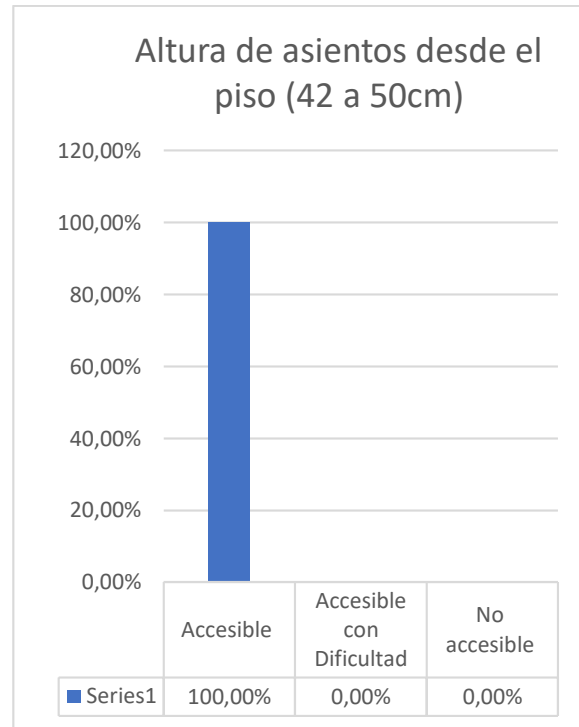


Figura 104. Medidas sillas

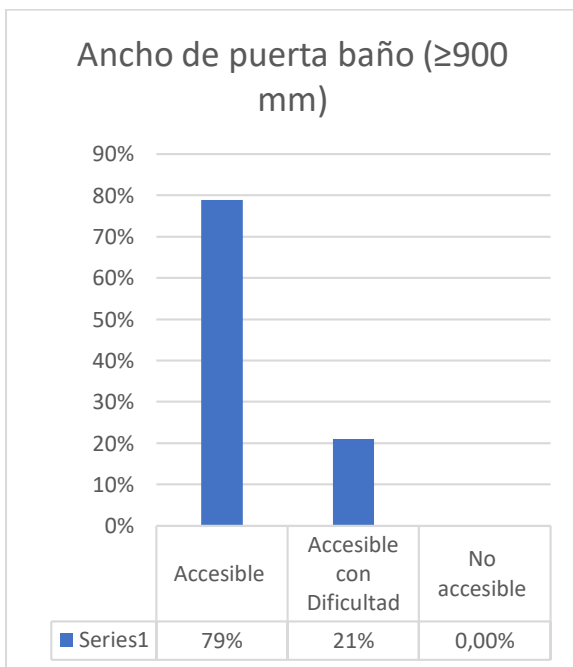


Figura 105. Ancho puerta de baño

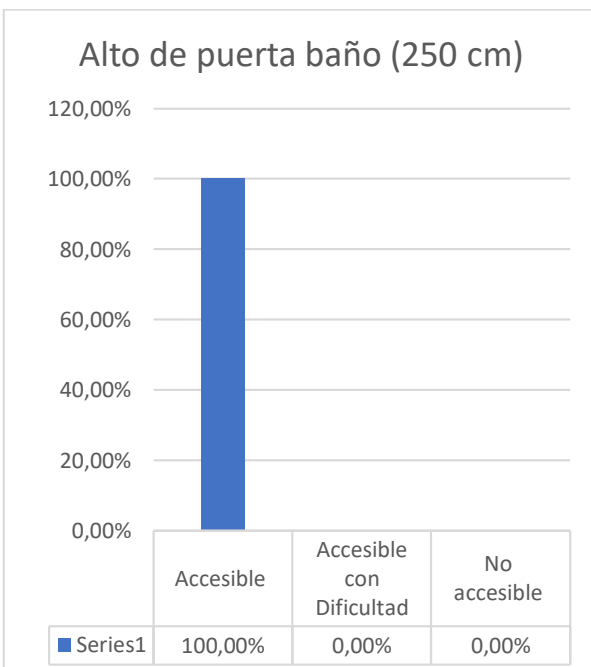


Figura 106. Alto puerta de baño

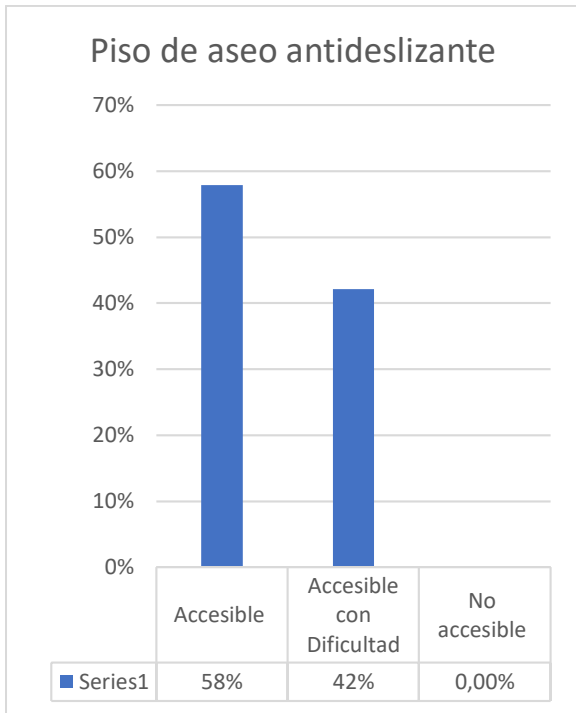


Figura 107. Piso de aseo

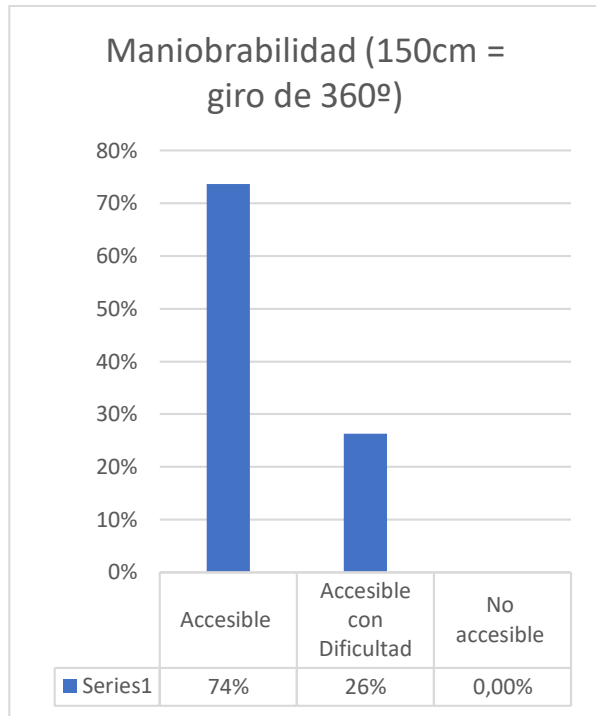


Figura 108. Maniobrabilidad

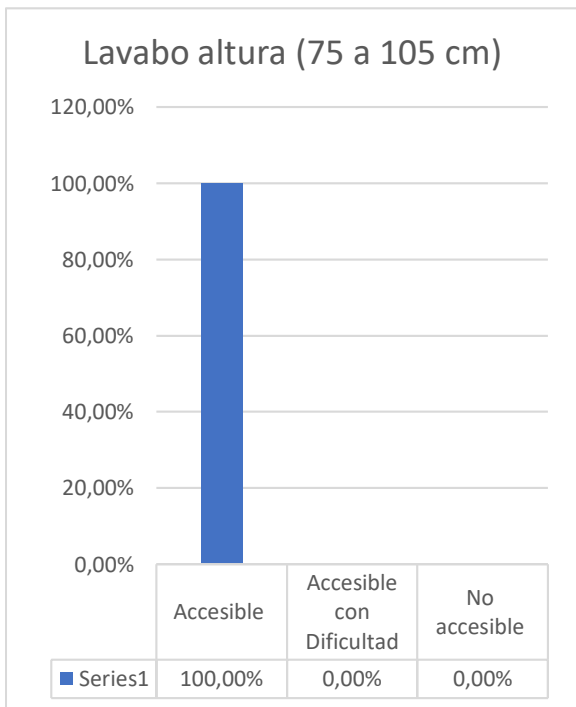


Figura 109. Lavabo

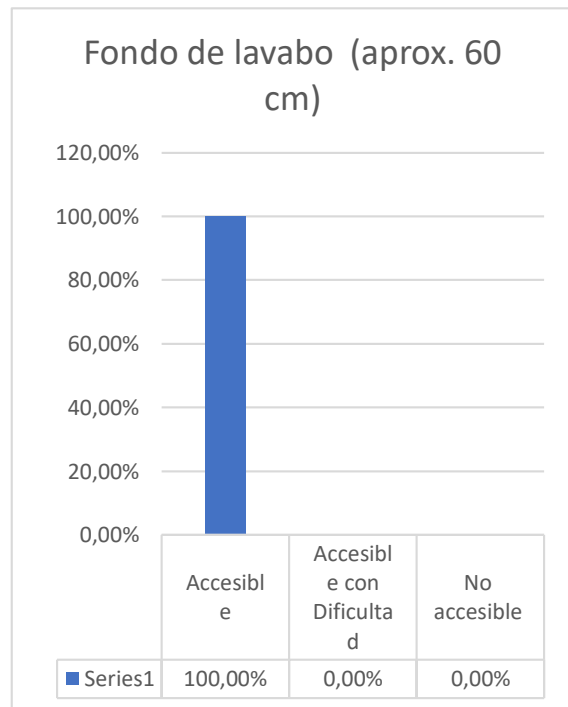


Figura 110. Fondo lavabo

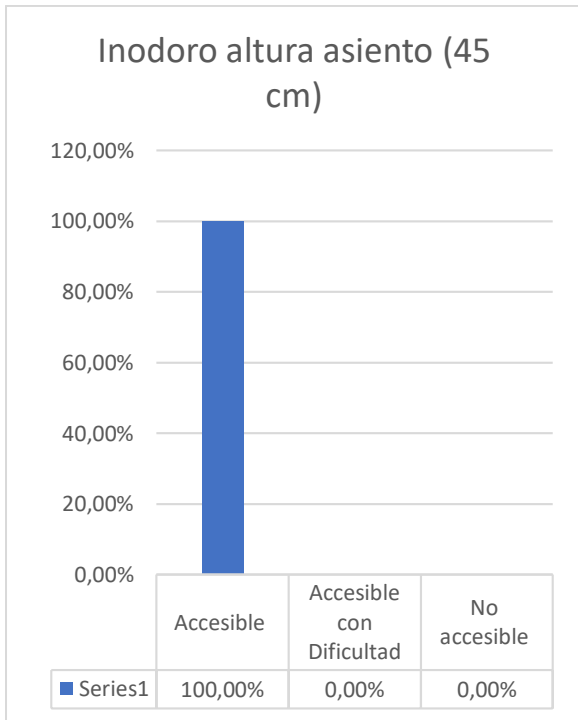


Figura 111. Inodoro

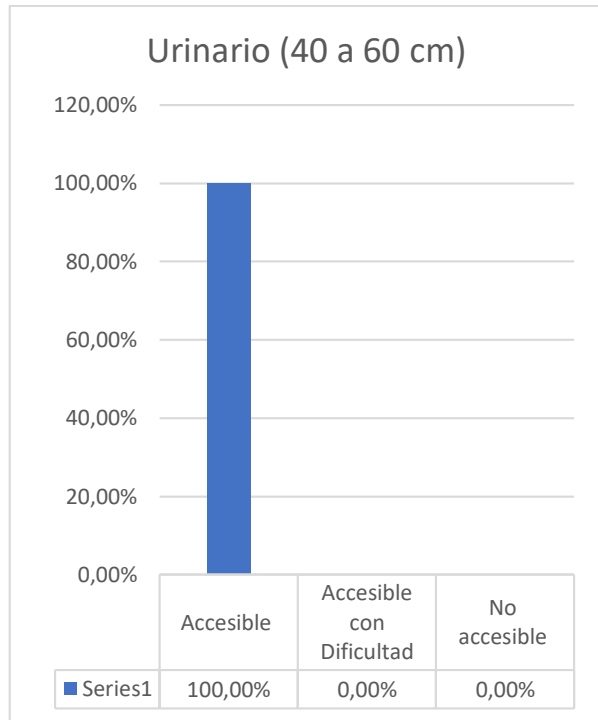


Figura 112. Urinario

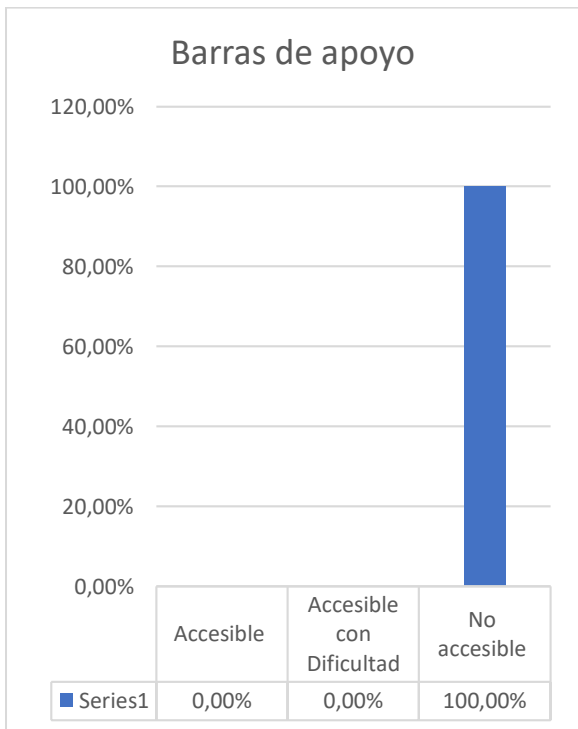


Figura 113. Barras de apoyo

Al interior de los servicios de alimentación de la ciudad de Tulcán observó que casi el 90% es accesible debido a que muchos de los servicios de alimentación son nuevos o remodelados recientemente en cuanto a las mesas solo el 37% no se encuentra a una distancia considerable puesto que en estos casos el espacio al interior del servicio es reducido, así también es fácil observar que las mesas y sillas cumplen con las medidas propuestas por la normativa INEN en un 100%, este aspecto genera confort y facilidad de circulación dentro del lugar.

Los cuartos de baño o aseos comunes no son accesibles al 100% debido a que en el 42% de ellos el piso no es antideslizante esto debido a que la cerámica que utilizan es bastante resbalosa y no se nota la presencia de alfombras o cualquier otro material que ayude en este aspecto además en su totalidad no cuentan con barras de apoyo que faciliten la maniobrabilidad y utilización de este servicio.

Es importante recalcar que el escaso conocimiento y la falta de interés han hecho que los administradores y propietarios no se preocupen por realizar las adecuaciones pertinentes para el completo disfrute de las personas con alguna discapacidad, esto provocando que no todos los servicios de alimentación de la ciudad de Tulcán sean accesibles para todo tipo de personas. Para concluir con la aplicación de dichas fichas de observación en los diferentes servicios de alimentación se puede observar que el 50% de estos es accesible, un 30% es accesible con dificultad y un 20% no son accesibles.

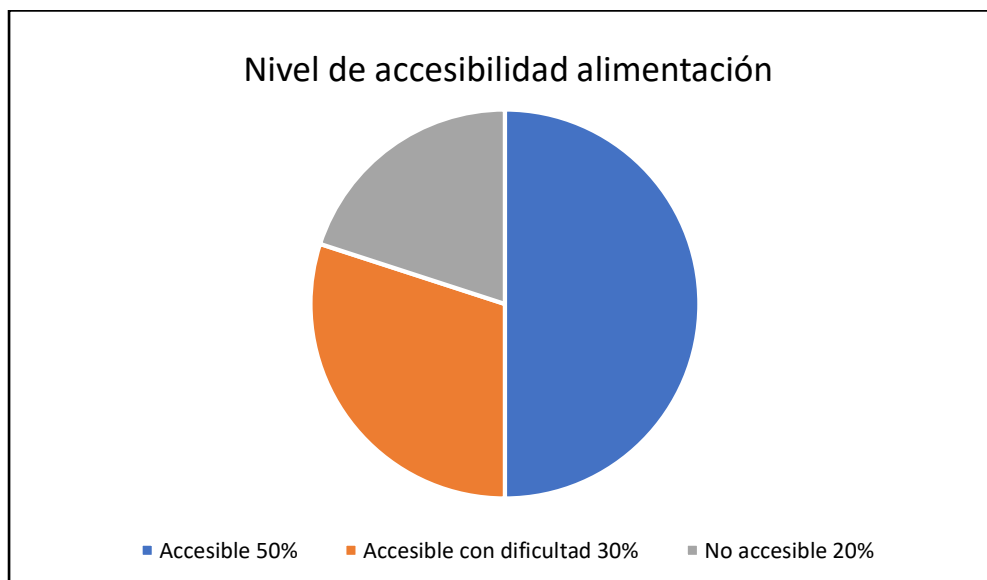


Figura 114. Nivel de accesibilidad

Así se pudo observar que a nivel general de todos los servicios de alimentación de la ciudad de Tulcán su porcentaje de accesibilidad es del 50% que, si bien es un porcentaje bastante representativo aún falta mucho trabajo para que a nivel general los servicios de alimentación sean accesibles para todo tipo de personas sin importar su condición, dichos servicios cumplen con la mayoría de parámetros propuestos por las normas INEN a pesar de tener algunos parámetros de inaccesibilidad no afecta gravemente en la prestación y disfrute del servicio.

4.1.5. Resultados de encuestas

Así también se aplicó una encuesta dirigida a los administradores de los servicios de alojamiento y alimentación de la ciudad de Tulcán en la cual se pudo observar con que segmentos de mercado trabajan esto con la finalidad de establecer si dichos establecimientos toman en cuenta a el segmento de mercado de personas con discapacidad visual, los diferentes resultados de la aplicación de dicha encuesta se encuentran plasmados a continuación.

¿Conoce el termino segmentación del mercado?



Figura 115. Segmentación de mercado

¿Considera usted que es importante la segmentación del mercado?

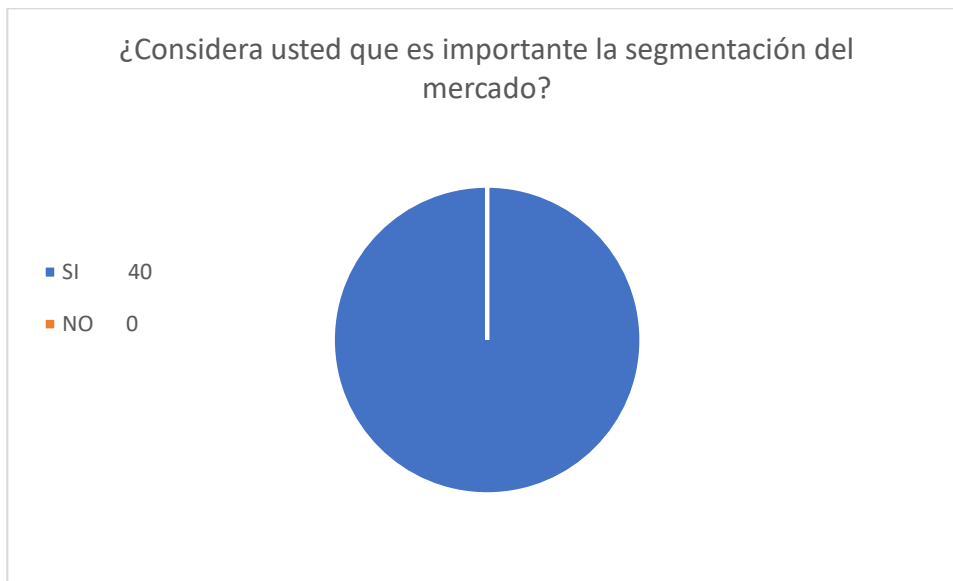


Figura 116. Importancia de segmentación

¿Ha atendido usted a personas con discapacidad visual?

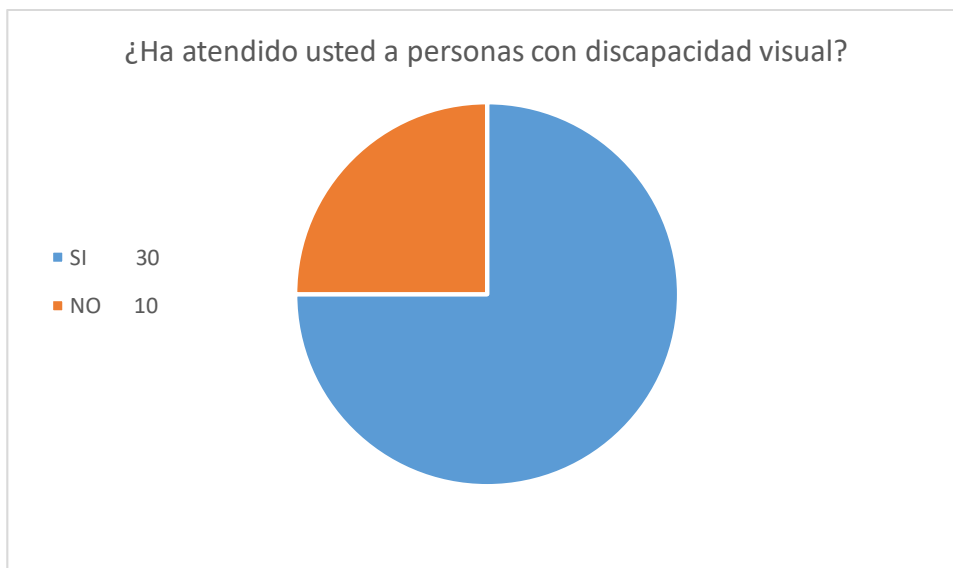


Figura 117. Atención a personas con discapacidad visual

¿Considera usted que las personas con discapacidad visual son un segmento de mercado más?



Figura 118. Segmentación de mercado

¿Qué tipo de segmentación de mercado considera usted que es la más eficiente para atender a personas con discapacidad visual?

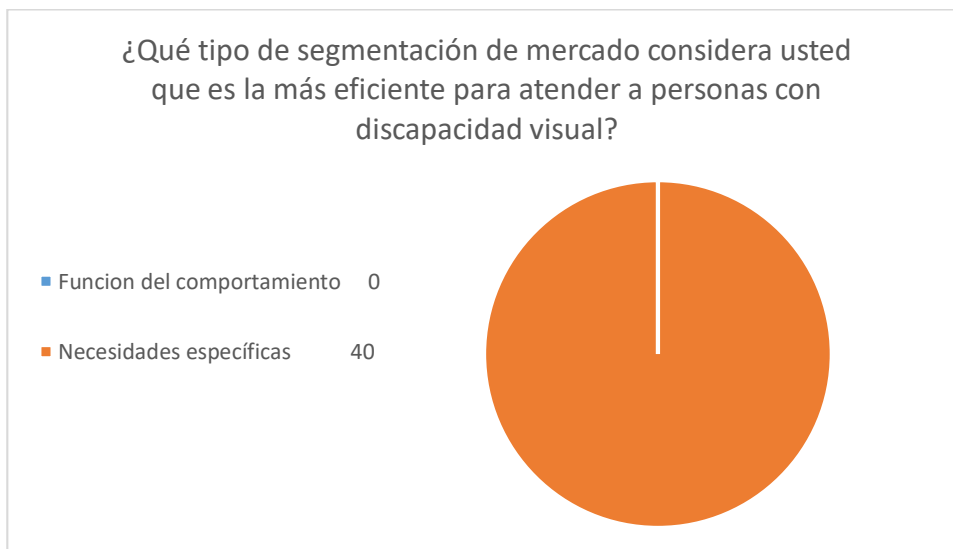


Figura 119. Tipo de segmentación

¿Se ha realizado una segmentación del mercado en función del comportamiento?



Figura 120. Segmentación en función al comportamiento

¿Se ha realizado una segmentación del mercado en base a las necesidades específicas?



Figura 121. Segmentación en base a las necesidades específicas

¿Ha tratado de adecuar el servicio para que sea accesible para todo tipo de personas?

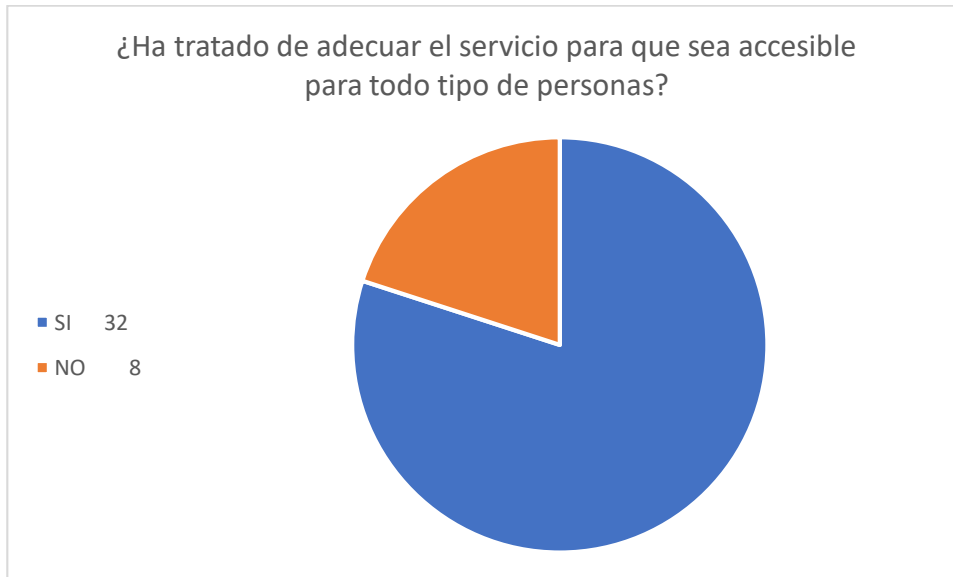


Figura 122. Adecuación del servicio

¿Ha recibido o ha generado capacitaciones para el personal en temas de trato a personas con discapacidad visual?

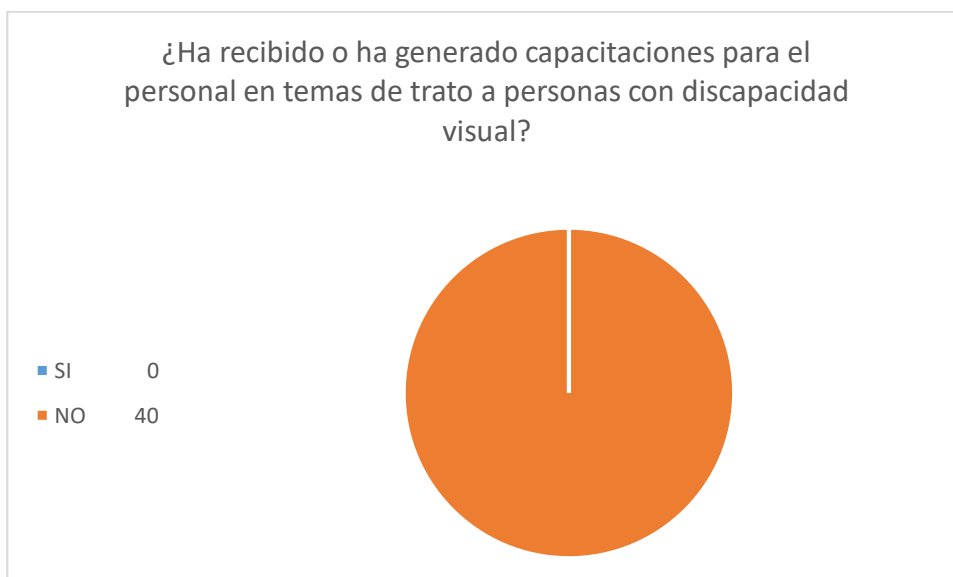


Figura 123. Capacitaciones

Si bien es cierto que los propietarios y administradores tienen un conocimiento sobre segmentación de mercado y su importancia para la atención al cliente en ningún establecimiento se ha podido identificar una segmentación de mercado sea esta en función al comportamiento o necesidades específicas, hay que tomar en cuenta que muchos de los administradores no consideran necesario realizar una segmentación del mercado, esto debido a que aseguran que su servicio está dirigido a todo público.

De la misma manera se evidenció que en 30 de los 40 establecimientos se han atendido a clientes con discapacidad, pero lastimosamente solo en 3 de los 40 establecimientos las personas con discapacidad visual se consideran como un segmento de mercado más, debido a que su visita a los establecimientos no es tan frecuente como la de otras personas, así de esta manera también se llegó a la conclusión que para una mejor atención a personas con discapacidad visual se debería realizar una segmentación en función de las necesidades específicas debido a que tienen requerimientos especiales que muchas de las veces los trabajadores no pueden satisfacer, al tomar en cuenta este punto algunos servicios de la ciudad de Tulcán han decidido adecuar su servicio para que este sea accesible para más personas, y lo han hecho de manera empírica es decir sin tomar en cuenta una segmentación anterior a las diferentes remodelaciones así también no se han generado capacitaciones en temas de atención al cliente y atención a clientes con discapacidad visual, esto debido a que en la contratación los empleados ya tienen una experiencia pequeña del trabajo que van a desempeñar por este motivo no lo consideran un aspecto importante para tomar en cuenta y difundir más conocimiento son sus trabajadores.

La idea a defender que se planteo es que “La mejora en accesibilidad turística para personas con discapacidad visual amplia el desarrollo de nuevos segmentos de mercado en la ciudad de Tulcán”, esta es aceptada debido a que en promedio la accesibilidad en servicios de alojamiento y alimentación son accesibles con dificultad es decir los detalles que presentan dichos servicios no afectan en el servicio, pero a pesar de este nivel de accesibilidad la falta de conocimiento y las malas prácticas turísticas han provocado que el 100% de los administradores no ha realizado una segmentación de mercado, no se ha tomado en cuenta la mejora en infraestructura para así mejorar el servicio y de la misma manera nuevas prácticas para la diversificación de los mercados así también no se considera importante realizar una segmentación para la captación de uno o varios segmentos de mercado específicos, así mismo otro aspecto a tomar en cuenta es la falta de conocimiento sobre segmentación de mercados.

Actualmente en los servicios de alimentación y alojamiento de la ciudad de Tulcán no se ha realizado una segmentación en base a las necesidades específicas de las personas con discapacidad visual, lastimosamente no se ha tomado en cuenta este tipo de turistas, es muy importante tomar en cuenta que a pesar de que se ha atendido a personas con discapacidad visual no se ha tomado a este tipo de clientes como un mercado potencial de consumo, así también es de vital importancia analizar como el mercado turístico crece potencialmente por este motivo se convierte en una herramienta indispensable la segmentación del mercado para así facilitar la realización de un turismo inclusivo e igualitario.

El perfil del turista con discapacidad visual tiene características especiales, puesto que presentan dificultades como la de detectar obstáculos cerca o lejos de ellos, así mismo como la dificultad para orientarse en un espacio determinado por estos motivos es necesario la utilización de diferentes estrategias que les ayude a disminuir este impacto social.

4.1.6. Segmentación del mercado

En esta investigación se realizaron dos tipos de segmentación del mercado mismas que estuvieron encaminadas a determinar el segmento mediante criterios claves, es decir una segmentación a priori en el cual se toman en cuenta diferentes variables que explican la decisión para la segmentación. De la misma manera se realizó una segmentación a posteriori misma que es un proceso que agrupa a los consumidores mediante sus características observables.

Segmentación a priori.

Para realizar la segmentación del mercado de las personas con discapacidad visual de la ciudad de Tulcán tomando en cuenta la variable geográfica-demográfica en donde se puede observar diferentes criterios que son los siguientes:

Geográfica

- Región mundial o país.
- Tamaño del municipio
- Densidad poblacional

Demográfica

- Edad
- Genero

Todos los datos para la obtención de la segmentación geográfica fueron facilitados por el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades mediante su portal web de estadística de discapacidad.

El país en el que se realiza este estudio es Ecuador, a nivel nacional se encuentran registrados 54.397 personas con discapacidad visual de los cuales 22.519 son mujeres, 2 LGBTI y 31.876 hombres.

Cabe recalcar que este es solo el primer paso para realizar una segmentación geográfica-demográfica a continuación es necesario realizar una aproximación a nivel cantonal en donde se encuentra que existen 315 personas con discapacidad visual registradas, de las cuales 151 son mujeres y 164 hombres, de la misma manera se puede observar el grado de discapacidad de este mercado:

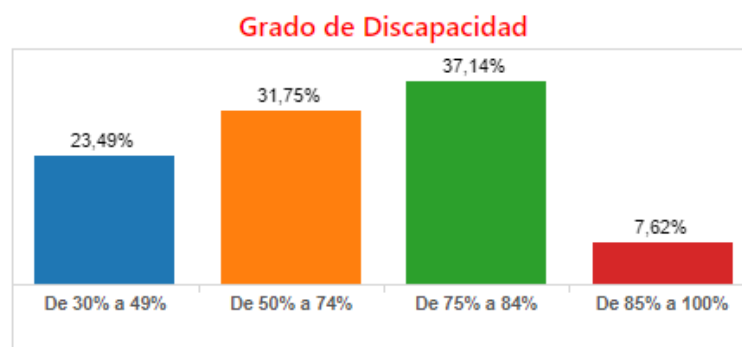


Figura 124. Grado de discapacidad nivel nacional
Fuente: CONADIS (2022).

Con estos datos fácilmente se puede realizar una segmentación del mercado eligiendo a un público objetivo, mismo que debe tener las siguientes características:

- Domicilio cantón Tulcán
- Genero hombres y mujeres
- Grado de discapacidad 75% a 84%
- Grupo etario de 25 a 64 años

Personas con discapacidad visual del Cantón Tulcán que tenga un grado de discapacidad del 75% al 84%.

$315 \cdot 100\%$

$X = 37.14\%$ en donde $X = 37.14\% \cdot 315 / 100\% = 117$ personas que tienen una discapacidad visual entre el 75% al 84%

A partir de esta condicionante la población queda reducida a 117 personas que cumplen con las características hasta ahora descritas es decir personas con discapacidad visual que tengan su domicilio en el cantón Tulcán sin importar su género y que tienen un grado de discapacidad entre el 75% al 84%. Así también se cuenta con otra condicionante que es la edad, este segmento de mercado debe encontrarse en la edad de 25 a 64 años como se observa a continuación:



Figura 125. Grupos etarios nivel cantonal

Fuente: CONADIS (2022).

El 58.12% del total de personas con discapacidad visual se encuentra entre los 25 y 64 años, esto equivale a:

$117 \cdot 100\%$

$X = 58.12\%$ en donde $X = 58.12\% \cdot 117 / 100\% = 68$ personas que se encuentran entre edades de 25 a 64 años.

Se puede concluir que la segmentación geográfica-demográfica para personas con discapacidad se obtuvo como resultado que 68 personas cumplen todas las características anteriormente descritas, y este vendría a ser el público objetivo al cual se le puede brindar mayores facilidades en accesibilidad turística.

Segmentación a posteriori

Para la segmentación de las personas con discapacidad visual es necesario realizar una segmentación a posteriori, puesto que en este proceso no es necesario diferenciar entre variables de consumo sino más bien las características similares para la segmentación de mercados en la ciudad de Tulcán se pudo distinguir a tres perfiles de turistas que son:

- Turistas con discapacidad visual
- Turistas con discapacidad física
- Turistas sin discapacidad

Cada uno de estos 3 perfiles se obtuvieron a partir de la determinación de características observables, en esta investigación se tomó en cuenta a los turistas con discapacidad visual como principal segmento de análisis, mismo que tiene las siguientes características.

- Dificultad para detectar obstáculos y personas
- Dificultad para ver de lejos y cerca
- Personas con ceguera o personas con baja visión
- Condición permanente o temporal
- Dificultad de orientación
- Tipos de elemento de apoyo
- Motivación de viaje
- Preferencia de actividades

Perfil del segmento de personas con discapacidad visual:

Las personas con discapacidad visual por lo general pueden presentar dificultades para observar obstáculos ya sea que estos se encuentren cerca o lejos, de la misma manera esta condición puede ser permanente o temporal, en la mayoría de los casos no son personas autónomas, es decir necesitan ayuda de diferentes elementos de apoyo como un bastón, textos en escritura braille, mapas hápticos e imágenes muy amplias y bastante coloridas de esta misma manera por las características que presentan se puede afirmar que la motivación de viaje para las personas

con discapacidad visual en la ciudad de Tulcán es el ocio y esparcimiento, así también la preferencia de visita mayoritariamente son los atractivos culturales como iglesias, cementerios, etc.

Estas características sirven para determinar de una forma fácil y concreta a quien se quiere dirigir dicho servicio turístico así mismo las características que debe tener este para que sea accesible para este segmento en específico, las personas con discapacidad visual se consideran como un segmento de mercado nuevo, puesto que en la actualidad no se le da mucha relevancia a el mismo

4.2. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito identificar las diferentes facilidades que brindan los servicios turísticos de alimentación y hospedaje de la ciudad de Tulcán y como estas facilidades inciden en el desarrollo de nuevos segmentos de mercado, por este motivo el desarrollo de esta investigación y la expansión del conocimiento para identificar las condiciones actuales, falencias y aciertos en los servicios de alojamiento y alimentación, así también para poder observar la igualdad entre los individuos que son participes de diferentes actividades cotidianas como la alimentación y el alojamiento, partiendo de las necesidades específicas que tiene cada persona para una experiencia única, de esta cualidad se puede demostrar la importancia de la inclusión en los servicios turísticos partiendo desde la propagación conceptual de la accesibilidad y la normativa necesaria para que este sea accesible para todo tipo de personas, de la misma manera se pudo socializar nuevos conocimientos y conceptos sobre los grupos de atención prioritaria y la difusión de mejoras que se podrían tomar en cuenta para una atención personalizada y adecuada.

Esta investigación estuvo enfocada al diagnóstico de espacios y construcciones con prácticas de accesibilidad en la ciudad de Tulcán, esto se logró mediante la aplicación de instrumentos de observación directa que facilitaron mediante diferentes criterios de la OMT y la normativa INEN, mismas que brindan facilidades para medir la accesibilidad en los entornos, a continuación, se estarán discutiendo los principales hallazgos de este estudio.

De los resultados obtenidos se considera que la calidad de vida está ligada con nuevas maneras de inclusión social en servicios de interés, así mismo la calidad de vida se logra con una calidad de servicio óptimo para las personas. Un diseño accesible en servicios es bastante importante ya que este debe ayudar al libre desenvolvimiento de todo tipo de personas dentro y fuera de dichos servicios, es así que para esta investigación se tomó en cuenta a los establecimientos presentes en el catastro nacional del año 2021, identificando así a 40 servicios en total entre alojamiento y alimentación los cuales son objetos de esta investigación, evaluados bajo fichas de observación mediante la aplicación de normas INEN que adoptan criterios de evaluación y control (criterios DALCO).

La accesibilidad garantiza el bienestar y la competitividad en un servicio esto se pudo determinar mediante la observación de la realidad, plasmando normas nacionales e internacionales necesarias para analizar los parámetros de los servicios y su disposición de espacio y facilidades brindadas en el lugar de interés.

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 que aportan al servicio.

Lo mencionado refleja la necesidad de educar, cultivar y capacitar a las personas sobre temas nuevos como accesibilidad mismo 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, también el conocimiento que poseen en temas de accesibilidad es básico. 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.

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 visual, mismos que son beneficiario directo de este estudio. El conocer las necesidades de este colectivo es fundamental para determinar los ámbitos de mejora y acotación de normas INEN.

En esta investigación no solamente se observó la infraestructura externa y la interna, también se midió el conocimiento sobre temas de accesibilidad y normativa INEN por parte de los prestadores del servicio en la cual se concluyó que si bien los administradores tienen un conocimiento básico sobre accesibilidad no todos ellos conocen sobre dicha normativa que se encarga de proponer parámetros y mediciones de la infraestructura de los servicios.

En la situación actual de los servicios de alojamiento se observó que el 60% es accesible mientras que un 20% es accesible con dificultad y el 20% restante no es accesible para todo tipo de personas mientras que en los servicios de alimentación el 50% es accesible, el 30% accesible con dificultad y el 20% restante no es accesible, cabe recalcar que estos porcentajes es de los servicios a nivel general, se estableció que según la calificación otorgada por la norma INEN dichos servicios de alojamiento y alimentación a nivel general son accesibles con dificultad, esto debido a que en ninguno de los dos casos este porcentaje es mayor o igual a 75% que está establecido por dicha normativa de accesibilidad.

Los resultados permiten analizar que los servicios de alojamiento y alimentación en la ciudad de Tulcán son accesibles en un promedio de 55% por este motivo son accesibles con dificultad para personas con discapacidad visual es decir cumplen parcialmente los criterios de accesibilidad presentando dificultades que no afectan en gran parte a su utilización. 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 alojamiento presenta mayores facilidades de acceso a personas con discapacidad.

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 atención a personas con discapacidad visual en los servicios mencionados no se lleva de la mejor manera puesto que los administradores no se han generado espacios de capacitación en servicio al cliente esto debido a que no se le ha dado la importancia necesaria a este tema.

Las facilidades turísticas no solo se presentan como la eliminación de barreras, sino más bien como la igualdad de condiciones de usabilidad es por este motivo que los resultados de esta investigación arrojan que los servicios turísticos presentan facilidades como la adecuada puerta de ingreso, así también las diferentes medidas de los elementos de las habitaciones, existencia de un lugar de estacionamiento único para personas con discapacidad visual, a pesar de estos aciertos también presentan dificultades como la ausencia de bandas podó táctiles que aporten en la circulación inmediata, así como también capacitaciones en términos de accesibilidad y servicios.

En esta investigación también se probó es como incide la accesibilidad turística en la segmentación del mercado, para lograr esto se tuvo que hacer una amplia revisión bibliográfica para poder medir las variables con la finalidad de establecer un instrumento totalmente asertivo.

Se determinó que el nivel de accesibilidad en promedio es del 55% que según la normativa INEN es accesible con dificultad, es por este motivo que no se han podido desarrollar los diferentes segmentos de mercado, puesto que al no contar con las características de accesibilidad necesarias los turistas no tienen una motivación de viaje y por consiguiente el desarrollo del segmento de mercado de personas con discapacidad visual no se ha fortalecido.

Por otra parte, se observó que en los servicios de alojamiento y alimentación de la ciudad de Tulcán con respecto a la segmentación de mercados, si bien los autores (Kotler, Madariaga, Flores, y Makens, (2011) proponen que existen cuatro variables para la segmentación del mercado que son:

- Segmentación geográfica.

- Segmentación demográfica.
- Segmentación psicográfica.
- Segmentación por comportamiento.

En la encuesta aplicada a los administradores de los diferentes servicios se identificó que a pesar de la importancia de una segmentación del mercado, aun no se ha realizado una segmentación de mercados de ningún tipo, además se identificó que este tema parece no tener mucha relevancia en los administradores de los diferentes servicios turísticos, de la misma forma no se ha realizado una segmentación de mercado en base a las necesidades específicas, cabe recalcar que una segmentación de este tipo sería la más beneficiosa para este tipo de personas puesto que esta es destinada a observar las necesidades únicas de las personas y a hacer todo porque estas necesidades sean satisfechas.

A pesar de que en 30 de los 40 establecimientos de alojamiento y alimentación se han receptado a turistas con discapacidad visual solo en 3 de estos 40 se considera a este tipo de personas como un segmento de mercado más, esto provocado por las diversas prácticas de servicio. Por este motivo, 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 en la difusión y aplicación de nuevos conceptos mismos que involucran y generan apoyo de instituciones, asociaciones y gestores en la ciudad de Tulcán.

La segmentación del mercado está encaminada a la igualdad social, es decir que todos los segmentos de mercado tengan una igualdad social entre ellos, así se puede destacar la implementación en los restaurantes VIPS en México, que desde el año 2016 implementaron menú en escritura braille mismo que le brinda un estatus de calidad, y así también se puede denotar una segmentación en base a necesidades específicas mismo que no se observa en los servicios de alimentación de la ciudad de Tulcán puesto que ninguno de ellos cuentan con un menú en escritura braille u otro tipo de interpretación de información para personas con discapacidad visual.

Mediante una metodología deductiva que nos permitió ir de la información general a la particular se pudo determinar que una segmentación efectiva facilita la obtención de un público objetivo mismo que tiene características únicas y homogéneas como puede ser la edad en

específico de un grupo de personas y el nivel de discapacidad, por otra parte, también se puede realizar una segmentación en base a las necesidades específicas de cada persona con la finalidad de captar de mejor manera este segmento y facilitar la identificación del mismo.

La ciudad de Tulcán tiene un gran camino por recorrer con respecto a la segmentación de los mercados y elección de público objetivo, debido que actualmente es poco utilizada con relación a la actividad Turística, se debe tomar en cuenta que las personas con discapacidad visual son un segmento de mercado más, el tipo de segmentación más recomendada para estas personas es la segmentación en base a necesidades específicas, mismas que pueden ser diversas como por ejemplo la utilización de bastón o un perro guía que facilita su circulación, así como la utilización de textos en escritura braille y textos audio descriptivos.

Una de las ventajas de segmentar es que los servicios de alojamiento y alimentación de la ciudad de Tulcán comprenden con mayor facilidad las necesidades de las personas con discapacidad visual en el instante de hacer uso de un servicio, gracias a estos aspectos pueden realizar estrategias para poder atender correctamente un mercado meta, asimismo es importante hacer uso de este sistema para entender las motivaciones que inducen al comportamiento de las personas.

Para hacer más precisa la investigación se hizo un análisis de segmentación de tipo geográfica-demográfica con el fin de complementar las características de los turistas con discapacidad visual puesto que al conocer su estilo de vida es posible establecer perfiles de cada uno de los segmentos. Estos criterios ayudan a comprender de mejor manera el comportamiento del consumidor, ya que al establecer perfiles demográficos se es posible hacer un análisis de relación con los segmentos que se encontraron en el estudio, de tal forma se explica el porqué de su patrón comportamental.

Una de las limitaciones para la investigación es el proceso de medición de los diferentes estilos de vida, ya que al ser un tema de investigación poco abordado son pocas las fuentes bibliográficas que facilitan información para medir dicha variable, pero al identificar investigaciones detalladas de este tema se hace menos complicado establecer una metodología precisa de medición.

Al segmentar a los turistas con discapacidad visual es posible para los prestadores de servicios turísticos asumir el rol de diseñar una oferta que esté acorde a la realidad del individuo, entonces al concluir la investigación es importante precisar que gracias a conocer las características de este segmento se podrá cumplir con las expectativas acordes a su realidad. Así también, la investigación da paso a nuevas investigaciones como la determinación de la oferta adecuada para cada uno de los segmentos.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Los servicios de alojamiento y alimentación de la ciudad de Tulcán identificados están bajo la modalidad de establecimientos y servicios presentes en el catastro nacional del año 2021. Sin embargo, no todos estos son totalmente accesibles para todo tipo de personas tomando en cuenta las normas INEN como base fundamental de accesibilidad.
- La accesibilidad turística se ha fortalecido en los últimos años es por este motivo que esta investigación se convierte en un tema de vital importancia para potenciar el conocimiento sobre las normas de accesibilidad establecidas y las características que deben cumplir los servicios turísticos en la ciudad de Tulcán.
- Con un mayor nivel de accesibilidad turística se aumenta la facilidad de segmentación del mercado, puesto que un servicio turístico al ser más accesible para todo tipo de personas facilita la diversificación y medición de características observables.
- Las personas con discapacidad visual no son consideradas como un segmento de mercado fuerte, debido a que no se recepta diariamente a personas en estas condiciones en los servicios de alojamiento y alimentación en la ciudad de Tulcán.
- La segmentación de los mercados se convierte en la mejor forma de captar a un público objetivo y con esta misma se fortalece la oferta turística y les proporciona un mayor nivel turístico a los diferentes servicios de la ciudad de Tulcán.

5.2. RECOMENDACIONES

- 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.
- La mejora en la oferta turística que se compone de dos aspectos importantes que son la infraestructura turística y la segmentación de mercado, en este caso estas mejoras deberían estar enfocadas a las necesidades específicas de las personas con discapacidad visual.
- Se debe ampliar los conocimientos tanto para administradores como para las personas en general sobre temas de accesibilidad y segmentación tanto como en temas de igualdad e inclusión social.
- La segmentación en el mercado en los servicios de alojamiento y alimentación y así aportar a la captación de los turistas con discapacidad visual y la diversificación del mercado turístico.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, A., & López, A. (2004). *El proceso de la entrevista, conceptos y modelos*. México: Limusa.
- Alcántar, B., & Reina, J. (s.f). *Reivindicamos turismo normalizado para personas con diferentes capacidades*. Obtenido de <http://www.turismoinclusivo.es/p/sector-turistico.html>
- Alles, M. (2017). Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico. *Entelequia. Revista Interdisciplinar*, 215.
- Ambroży, T., Bornikowska, A., Janiszewska, R., Jurczak, A., Kaganek, K., Mucha, D., . . . Ostrowski, A. (22 de 07 de 2017). *Barriers to Participation in Tourism in the Disabled*. Obtenido de [https://content.sciendo.com/configurable/contentpage/journals\\$002fpjst\\$002f24\\$002f2\\$002farticle-p121.xml?tab_body=pdf](https://content.sciendo.com/configurable/contentpage/journals$002fpjst$002f24$002f2$002farticle-p121.xml?tab_body=pdf)
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Caracas : Episteme.
- Barrientos, M. (s.f). *monografias.com*. Obtenido de El diagnóstico en la investigación: <https://www.monografias.com/trabajos96/diagnostico-investigacion/diagnostico-investigacion.shtml#top>
- Bravo, F. (2000). *TURISMO PARA DISCAPACITADOS EN EL PERU* . Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6993/BRAVO_PINTO_HILARIO_TURISMO_DISCAPACITADOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas, R., & Garcia, A. (2015). *LA ACCESIBILIDAD COMO RECURSO TURÍSTICO EN*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6069990.pdf>
- Castillo, I. (2019). *Método comparativo de investigación: características, pasos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/metodo-comparativo/>
- Castro, J. (2016). “*LAS FACILIDADES TURÍSTICAS DEL SECTOR HOTELERO, Y SU CONTRIBUCIÓN AL TURISMO INCLUSIVO DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA*”. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25181/1/JAQUELINE%20CASTRO.pdf>
- Castro, J., & Melo, D. (01 de 04 de 2017). “*LAS FACILIDADES TURÍSTICAS DEL SECTOR HOTELERO, Y SU CONTRIBUCIÓN AL TURISMO INCLUSIVO DEL CANTÓN*

- AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25181>
- Chan, M., & Zoellick, R. (2009). *INFORME MUNDIAL SOBRE LA DISCAPACIDAD*. Obtenido de https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf
- Ciribeli, J., & Miquelito, S. (2015). LA SEGMENTACIÓN DEL MERCADO POR EL CRITERIO PSICOGRÁFICO: UN ENSAYO TEÓRICO SOBRE LOS PRINCIPALES ENFOQUES PSICOGRÁFICOS Y SU RELACIÓN CON LOS CRITERIOS DE COMPORTAMIENTO. *Visión del Futuro*.
- CONADIS. (30 de 12 de 2020). *CONSEJO NACIONAL PARA LA IGUALDAD DE DISCAPACIDADES*. Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Daries, N., Pal, A., Martin, E., & Cristóbal, E. (2014). TURISMO ACCESIBLE, UNA OPORTUNIDAD DE DIFERENCIACIÓN PARA LOS DESTINOS. Cataluña, Cataluña.
- Donoso, M. (2018). El turismo accesible. *Numbers*.
- Encalada, E. (22 de 10 de 2018). Ecuador tiene rutas para el turismo inclusivo y accesible. *EL COMERCIO*.
- Feijoo, I., Guerrero, J., & García, J. (2018). *Marketing aplicado en el sector*. Machala: UTMACH.
- Fernandez, M. (2009). *Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico*. Obtenido de Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico: https://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Alles/publication/41206114_Turismo_Accesible_Importancia_de_la_Accesibilidad_para_el_Sector_Turistico/links/02e7e51ab3ce660029000000.pdf
- Flores, J., Jiménez, E., & Gómez, G. (2001). Análisis discriminante. *La muralla*.
- Gomez, C., & De león, A. (2016). *MÉTODO COMPARATIVO*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/9802/1/Estudio%20Comparado.pdf>
- Gómez, C., & De León, E. (2016). *MÉTODO COMPARATIVO*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/9802/1/Estudio%20Comparado.pdf>
- Gonzales, D., & Pérez, D. (2003). *Turismo Accesible*. Obtenido de <https://sid.usal.es/idocs/F8/FDO6436/cermi4.pdf>
- González, D., & Pérez, D. (2003). *TURISMO ACCESIBLE “Hacia un Turismo para Todos”*. España : MAZARS.

- Gordillo, J., & Pérez, A. (04 de 05 de 2016). *Diagnóstico del turismo accesible para personas con discapacidades motrices restringidas en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/4848>
- Graterol, R. (2011). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://jofillop.files.wordpress.com/2011/03/metodos-de-investigacion.pdf>
- Guevara, M. (s.f). *GUÍA PARA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA SALUD RURAL*. Obtenido de https://bibliotecapromocion.msp.gov.ec/greenstone/collect/promocin/index/assoc/HAS_H4f82.dir/doc.pdf
- Hernández, M. (24 de 11 de 2015). *El Concepto de Discapacidad: De la Enfermedad al Enfoque de Derechos*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v6n2/v6n2a04.pdf>
- Herrera, K., & Pérez, M. (07 de 2017). *LA SEGMENTACIÓN DE MERCADO EN EL MARKETING TURÍSTICO: UNA ESTRATEGIA BÁSICA PARA DESCUBRIR QUIÉN ES MI CLIENTE Y SER MÁS COMPETITIVO*. Obtenido de eumed.net/libros-gratis/actas/2017/turismo/30-la-segmentacion-de-mercado.pdf
- Herrerías, E. (2005). PSS: Un instrumento de Análisis de Datos Cuantitativo. *Revista de informática educativa y medios audiovisuales*.
- Ibarra, C. (2011). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>
- INEN. (2000). *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. EDIFICIOS. AGARRADERAS, BORDILLOS Y PASAMANOS*. Quito.
- INEN. (2000). *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. SÍMBOLO DE NO VIDENTE Y BAJA VISIÓN*. Quito.
- INEN. (2001). *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO. ÁREA HIGIÉNICO SANITARIA*. . Quito .
- INEN. (2008). *TURISMO. SERVICIO PERSONALIZADO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL*. Quito.
- INEN. (2009). *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO*. Quito.
- INEN. (2015). *Accesibilidad de las personas al medio físico señalización para personas con discapacidad visual en espacios urbanos y edificios con acceso al público. Señalización en pisos y planos hápticos*. Quito.

- INEN. (2015). *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. SEÑALIZACIÓN. REQUISITOS Y CLASIFICACIÓN*. Quito.
- INEN. (2016). *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. RAMPAS*. Quito .
- INEN. (2016). *Accesibilidad de las personas al medio físico; Corredores y Pasillos; Características Generales*. Quito .
- INEN. (2016). *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO. VÍAS DE CIRCULACIÓN PEATONAL*. Quito.
- INEN. (2017). *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. TERMINALES, ESTACIONES Y PARADAS DE TRANSPORTE. REQUISITOS*. QUITO.
- INEN. (2018). *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. DORMITORIOS Y HABITACIONES ACCESIBLES. REQUISITOS*. Quito.
- INEN. (2018). *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. PUERTAS*. Quito.
- INEN. (2018). *Accesibilidad de las personas al medio físico; Circulaciones verticales; Ascensores*. Quito.
- Juaristy, M. (05 de 06 de 2016). *Turismo y accesibilidad de personas con discapacidad visual en la ciudad de La Plata*. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/60481>
- Kotler, P., & Lane, K. (2012). *Dirección de marketing*. Mexico : PEARSON EDUCACIÓN.
- Kotler, P., Madariaga, J., Flores, J. B., & Makens, J. (2011). *Marketing Turístico* (Vol. 5). Madrid: PEARSON. Obtenido de <http://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/04/Marketing-Tur%C3%ADstico-de-Philip-Kotler.pdf>
- Larreátegui, P., & Paula, C. (2015). *Manual de Atención en Derechos de las Personas con Discapacidad EN LA FUNCION JUDICIAL* . Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJWkxjQzRkTG1EaEU/view>
- Lema, E. (2017). *UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE INGENIERÍA CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA*. Obtenido de <file:///C:/Users/CRISTOFER/Downloads/UNACH-EC-ING-GEST-TUR-2017-0031.pdf>
- Llopis, R. (2004). *Grupos de discusión*. Madrid: ESIC.
- López, A. (02 de 2016). *LA ACCESIBILIDAD EN EVOLUCIÓN: LA ADAPTACIÓN PERSONA-ENTORNO Y SU APLICACIÓN AL MEDIO RESIDENCIAL EN ESPAÑA Y EUROPA*. Europa, España.
- Madrid, C. d. (2008). *GUÍA PARA CONSEGUIR UNA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES INCLUSIVA EN LAS ORGANIZACIONES*. Obtenido de <http://www.madrid.org/cs/BlobServer?blobkey=id&blobwhere=1310853507259&blob>

header=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-
Disposition&blobheadervalue1=filename%3D2-
CONCEPTO+DE+DISCAPACIDAD_2.pdf&blobcol=urldata&blobtable=MungoBlob
s

MATI. (2015). *¿Qué es "accesibilidad"?* Obtenido de
http://www.webmati.es/index.php?option=com_content&view=article&id=12:que-es-accesibilidad&catid=13&Itemid=160

Mesias, O. (2015). *LA INVESTIGACION CUALITATIVA*. Obtenido de
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/42981055/T3-INVESTIGACION_CUALITATIVA.docx?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLA_INVESTIGACION_CUALITATIVA.docx&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200

México, C. N. (2010). *Guía didáctica para la inclusión en educación inicial y básica*. Obtenido de
https://www.educacionespecial.sep.gob.mx/2016/pdf/discapacidad/Documentos/Atencion_educativa/Motriz/2discapacidad_motriz.pdf

Mintur. (2017). *GUÍA METODOLÓGICA PARA LA JERARQUIZACIÓN DE ATRACTIVOS Y GENERACIÓN DE ESPACIOS TURÍSTICOS DEL ECUADOR*. QUITO.

MINTUR. (29 de 05 de 2019). *MINISTERIO DE TURISMO*. Obtenido de Gobierno Nacional presenta estrategia "Ecuador turismo inclusivo, accesible y sostenible":
<https://www.turismo.gob.ec/gobierno-nacional-presenta-estrategia-ecuador-turismo-inclusivo-accesible-y-sostenible/#:~:text=%2D%20La%20comunidad%20de%20Yunguilla%2C%20parroquia,sostenible%E2%80%9D%2C%20para%20que%20personas%20con>

Morales, O. (s.f). *FUNDAMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL Y LA*. Obtenido de
<http://www.webdelprofesor.ula.ve/odontologia/oscarula/publicaciones/articulo18.pdf>

MSP. (2018). *Calificación de la discapacidad*. Obtenido de https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/12/Manual_Calificaci%C3%B3n-de_Discapacidad_2018.pdf

Núñez, C., & Quintero, K. (25 de 01 de 2020). *Innovtur*. Obtenido de TURISMO INCLUSIVO
¿UNA OPCIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA OFERTA TURÍSTICA O

- UNA NECESIDAD?: <https://www.innovtur.com/turismo-inclusivo-una-opcion-para-mejorar-la-calidad-de-la-oferta-turistica-o-una-necesidad/>
- OMT. (21 de 12 de 2001). Código Ético Mundial para el Turismo. *Resolución adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas*. Santiago de Chile , Chile.
- OMT. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas Módulo I Turismo Accesible Definición y contexto*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- OMT. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- OMT. (2016). *Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible*. Obtenido de "Turismo para todos: promover la Accesibilidad universal": <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/goodpracticesintheaccessibletourismsupplychaines20162web.pdf>
- Ortega, A. (2018). *Enfoques de Investigación* . Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Alfredo_Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION_TABLA_DE_CONTENIDO_Contenido/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION-TABLA-DE-CONTENIDO-Contenido.pdf
- Ortiz, J. (2019). *Investigación exploratoria: tipos, metodología y ejemplos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-exploratoria/>
- Panosso, A. (2012). *Teoría del TURISMO Conceptos, modelos y sistemas*. México: TRILLAS.
- Pérez, M., & Herrera, K. (07 de 2017). LA SEGMENTACIÓN DE MERCADO EN EL MARKETING TURÍSTICO: UNA ESTRATEGIA BÁSICA PARA DESCUBRIR QUIÉN ES MI CLIENTE Y SER MÁS COMPETITIVO .
- Pozo, J. (2016). *Turismo inclusivo y accesible para todos*. Obtenido de <https://www.andalucialab.org/blog/turismo-inclusivo-turismo-accesible/>
- Prieto, J. (2017). *El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
- Quiroa, M. (2020). *economipedia* . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/mercado.html>
- Raffino, M. (28 de 05 de 2020). *Concepto. de*. Obtenido de <https://concepto.de/diagnostico/>

- Raffino, M. (23 de 01 de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de Concepto.de.: <https://concepto.de/analisis-3/>
- Ricaurte, C. (2019). *Manual para Diagnóstico Turístico Local*. Obtenido de <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/07/Ricaurte.-Manual-diagnostico-turistico-local.-Guia-planificadores.-2000.-50-pgs.pdf>
- Ricaurte, C. (2019). *MANUAL PARA EL DIAGNÓSTICO TURÍSTICO LOCAL*. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/8300/4/Manual%20de%20diag n%c3%b3stico%20tur%c3%adstico%20local.pdf>
- Rizo, J. (2015). *TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/12168/1/100795.pdf>
- Salas, H. (2011). *INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA (MONISMO METODOLÓGICO) Y CUALITATIVO (DUALISMO METODOLÓGICO): EL STATUS EPISTÉMICO DE LOS RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN EN LAS DISCIPLINAS SOCIALES*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cmoebio/n40/art01.pdf>
- Santesmases, M. (2011). Aplicación de la investigación de mercados al análisis de problemas de marketing. *Icade*.
- Serna, C. (3 de 11 de 2016). *El Diario de un TRAGÓN*. Obtenido de Vips lanza menú brile: <https://www.eldiariodeuntragon.com/vips-lanza-menu-braille/>
- Socatelli, M. (2013). Mercadeo Aplicado al Turismo. La Comercialización de Servicios - Productos y Destinos Turísticos Sostenibles. En M. Socatelli, *Mercadeo Aplicado al Turismo. La Comercialización de Servicios - Productos y Destinos Turísticos Sostenibles* (pág. 1). Costa Rica: InterMark.
- Suarez, M. (1999). *El análisis Cluster en investigación de marketing: metodología y crítica* . Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Monica_Gomez_Suarez/publication/283070714_el_analisis_cluster_en_investigacion_de_marketing_metodologia_y_critica/links/562889ee08ae518e347c28c1/el-analisis-cluster-en-investigacion-de-marketing-metodologia-ycritica.pdf
- Uchua, F. (2008). *Definición ABC* . Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/accesibilidad.php>
- Weatreicher, G. (2020). *Método deductivo*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>

VII. ANEXOS

Anexo 1: Acta de la sustentación de la Investigación



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

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: AGUILAR MORALES CRISTOFER ARTURO

CÉDULA DE IDENTIDAD: 0402093785

NIVEL/PARALELO: 0

PERIODO ACADÉMICO: PAO 2022 A

TEMA DE

INVESTIGACIÓN:

Diagnóstico de la accesibilidad turística para personas con discapacidad visual y su contribución al desarrollo de nuevos segmentos de mercado en la ciudad de Tulcán provincia del Carchi en el año 2020

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

PRESIDENTE: MSC. GUEVARA ROSERO JAIRO MAURICIO

LECTOR: MSC. CAICEDO ROSERO DIEGO MARCELO

ASESOR: MSC. GUERRERO PALMA PAMELA CAROLINA

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

EDIFICIO DE AULAS: 4 **AULA:** 206

FECHA: martes, 6 de septiembre de 2022

HORA: 15H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 4,67

2) Trabajo escrito 2,60

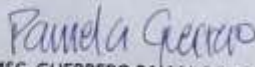
Nota final de PRE DEFENSA 7,27

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

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

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el martes, 6 de septiembre de 2022


MSC. GUEVARA ROSERO JAIRO MAURICIO
PRESIDENTE


MSC. GUERRERO PALMA PAMELA CAROLINA
TUTOR


MSC. CAICEDO ROSERO DIEGO MARCELO
LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones

Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL
DEL CARCHI

ABSTRACT - EVALUATION SHEET				
NAME: Aguilar Morales Cristofer Arturo DATE: 14 de septiembre de 2022				
TOPIC: "Diagnóstico de la accesibilidad turística para personas con discapacidad visual y su contribución al desarrollo de nuevos segmentos de mercado en la ciudad Tulcán provincia del Carchi en el año 2020".				
REMARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED			
	TOTAL 9			



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL
DEL CARCHI**

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Aguilar Morales Cristofer Arturo

Fecha de recepción del abstract: 14 de septiembre de 2022

Fecha de entrega del informe: 14 de septiembre de 2022

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

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

Observaciones:

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

Atentamente



EDISON BOANERGES
PEÑAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3: Ficha de observación de servicio de Alojamiento

Universidad Politécnica Estatal Del Carchi

Carrera de turismo y ecoturismo

objetivo: Diagnosticar 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:

Numero de ficha.....

Encuestador.....

DATOS GENERALES

Nombre del establecimiento.....

Tipo.....

Teléfono.....

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

Cuestionario	Si	No
Ha escuchado alguna vez del termino accesibilidad		
Sabe usted lo que significa la accesibilidad en los entornos		
Conoce la normativa en accesibilidad para personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico normas (INEN)		
Ha recibido asesoría para adecuación de su establecimiento		
El personal está capacitado para atender a personas con discapacidad		
El personal del establecimiento ha recibido capacitaciones en servicio al cliente		

Entrada al entorno

Acceso al lugar	A	AD	NA
Rotulación (Nombre del establecimiento visible)			
Acera inmediata de ancho 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			
Ancho (>90 normal a 120)			
Ubicación horizontal de agarradera (80 a 120 cm desde el piso)			
Longitud de agarradera (≥ 30 cm)			
Si es de vidrio –Banda de señalización a una altura de 80 cm desde el piso			
Pomo a utilizar			

Interior

Circulación	A	AD	NA
Ancho libre al interior (120 a 150 cm)			
Símbolo gráfico de discapacidad			
Escaleras			
Ancho de huella de escaleras (≥ 28 cm)			
Contrahuella (≥ 18 cm)			
Escalera Especial			
Huella de escalera especial (60 a 120cm)			
Contrahuella de escalera especial (≤ 18 cm)			
Ascensor			
Altura libre (≥ 200 cm)			

Cabina área ($\geq 1.25\text{m}^2$)			
Espacio de maniobra (150cm de giro)			
Botonera de llamado exterior (90 a 120cm)			
Botones de cabina ($\leq 80\text{cm}$)			
Botones en alto relieve			
Alarma			
Agarraderas longitud de (85 a 90cm)			
Piso antideslizante (seco/mojado)			
NO POSEE			
Pasillos			
Ancho (150 a 180 cm)			

Circulación en habitaciones	A	AD	N
Entrada ancho de puerta ($\geq 90\text{ cm}$)			
Alto de puerta (250 cm)			
Piso de habitación antideslizante y duro			
Pulsadores de asistencia			
VENTANAS			
Altura ventana (120 a 160 cm)			
Altura de mecanismo de abertura (120 cm)			
Mecanismo de cierre manual o automático			
PULSADORES			
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 ($\leq 60\text{ cm}$)			
MUEBLERÍA			
Muebles y asientos altura (45 a 65 cm)			
Altura cama (45 a 50 cm)			
Ancho lateral de la cama ($=90\text{ cm}$)			
Sistemas de comunicación			

BAÑOS			
Giro de 360°			
Barras de apoyo			
Piso Antideslizante (mojado/seco)			
Lavabo altura (75 a 105 cm)			
Inodoro altura asiento (45 cm)			
Con bañera:			
Borde altura (≤ 45 cm)			
Bañera con plataforma lateral			
NO POSEE			
Con ducha :			
Bordillo (altura ≤ 18 cm)			
Asiento abatible			
Barras de apoyo (> 30 cm)			

Entorno exterior

Plazas de estacionamiento Sí 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 transferencia o seguridad (120 cm a 300 cm)			
Área de circulación tipo acera			
Área peatonal o de seguridad contrastante			
Señalización horizontal del símbolo mundial para la discapacidad			
Iluminación natural o artificial			

Anexo 4: Ficha de observación de servicio de Alimentación

Universidad Politécnica Estatal Del Carchi

Carrera de turismo y ecoturismo

objetivo: Diagnosticar 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:

Numero de ficha.....Fecha de levantamiento.....

Encuestador.....

DATOS GENERALES

Nombre del establecimiento.....

Tipo.....

Teléfono.....

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.

Conocimiento de la persona a cargo del establecimiento	Si	No
Ha escuchado alguna vez del termino accesibilidad		
Sabe usted lo que significa la accesibilidad en los entornos		
Cuenta con un menú en escritura braille		
Conoce la normativa en accesibilidad para personas con discapacidad al medio físico normas (INEN)		
Ha recibido asesoría para adecuación de su establecimiento		
El personal está capacitado para atender a personas con discapacidad		
El personal del establecimiento ha recibido capacitaciones en servicio al cliente		

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			

Interior

CIRCULACIÓN	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)			
ESCALERAS			
Ancho de huella de escaleras (≥ 28 cm)			
Contrahuella (≥ 18 cm)			
ESCALERA ESPECIAL			
Huella de escalera especial (60 a 120cm)			

Contrahuella de escalera especial (≤ 18 cm)			
ASCENSOR			
Altura libre (≥ 200 cm)			
Cabina área ($\geq 1,25$ m ²)			
Espacio de Maniobra (150 cm de giro)			
Botonera de llamado exterior (90 a 120 cm)			
Botonera de cabina (≤ 80 cm)			
Botones en alto relieve			
Alarma			
Pasamanos de 85 cm a 90 cm			

ACCESO POR MOBILIARIO	A	AD	NA
Separación entre mesas (≥ 90 cm)			
MESAS			
De cuatro patas			
Pata central			
Altura total (75 a 80 cm)			
Anchura de bajo (≥ 80 cm)			
Altura de bajo (≥ 70 cm)			
SILLAS			
Altura de respaldo de 74 a 80 cm			
Altura de asientos desde el piso (42 a 50 cm)			
PASILLOS			
Ancho (150 a 180 cm)			

ASEOS COMUNES	A	AD	NA
Entrada ancho de puerta (≥ 900 mm)			
Alto de puerta (250 cm)			
Piso de aseo antideslizante			
Maniobrabilidad (150 cm = 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 Sí 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 transferencia o seguridad (120 cm a 300 cm)			
Área de circulación tipo acera			
Área peatonal o de seguridad contrastante			
Señalización horizontal de líneas blancas continuas			
Señalización horizontal del símbolo mundial para la discapacidad			
Iluminación natural o artificial			

Anexo 5: Encuesta personal de los servicios turísticos

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

CARRERA DE TURISMO

ENCUESTA PERSONAL DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

TEMA: “Diagnóstico de la accesibilidad turística para personas con discapacidad visual y su contribución al desarrollo de nuevos segmentos de mercado en la ciudad de Tulcán provincia del Carchi”

OBJETIVO: Identificar la segmentación del mercado actual y el desarrollo de nuevos segmentos para personas con discapacidad visual.

1. ¿Conoce el termino segmentación del mercado?
2. ¿Considera usted que es importante la segmentación del mercado?
3. ¿Ha atendido usted a personas con discapacidad visual?
4. ¿Considera usted que las personas con discapacidad visual son un segmento de mercado más?
5. ¿Se ha realizado una segmentación del mercado en función del comportamiento?
6. ¿Se ha realizado una segmentación del mercado en base a las necesidades específicas?
7. ¿Ha tratado de adecuar el servicio para que sea accesible para todo tipo de personas?
8. ¿Qué tipo de segmentación de mercado considera usted que es la más eficiente para atender a personas con discapacidad visual?
9. ¿Ha recibido o generado capacitaciones para el personal en temas de trato a personas con discapacidad?

Anexo 6: Fotografías



Figura 126. Servicios de alimentación



Figura 127. Servicios de alojamiento