



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**TEMA:**

**TURISMO ACCESIBLE EN LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE  
LA COMUNA ATRAVEZADO: GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE  
ACCESIBILIDAD**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE  
INGENIERA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**AUTOR:**

**Gema Dayana Macías Posligua**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**Junio - 2020**



**TEMA:**

**TURISMOS ACCESIBLE EN LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS  
DE LA COMUNA ATRAVEZADO: GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE  
ACCESIBILIDAD, AÑO 2019**

**AUTOR:**

Macías Posligua Gema Dayana

**TUTOR:**

Lcda. Aguirre Suárez Tannia, MSc.

**RESUMEN**

En la actualidad, el turismo accesible es considerado como uno de los segmentos con demanda en aumento, por lo que los establecimientos turísticos deben ofertar servicios eficientes, acordes a estas tendencias, para satisfacer adecuadamente a todo tipo de turistas. Una de las herramientas que contribuye adecuadamente a potencializar el turismo inclusivo es la aplicación de guías de buenas prácticas de accesibilidad, por ende, el objetivo general de la investigación es diseñar esta herramienta mediante el diagnóstico de la situación actual de los establecimientos de alojamiento, restauración, bares y centros artesanales, para el fomento y desarrollo del turismo accesible en la comuna Atravezado, provincia de Santa Elena. Este trabajo se basó en una investigación de alcance descriptivo, que permitió identificar las carencias y fortalezas que tienen los establecimientos turísticos en cuanto al turismo accesible. Los métodos de investigación aplicados fueron inductivo y deductivo, lo cual ayudó a la identificación de los niveles de desarrollo que tienen los servidores turísticos con base a este tipo de turismo. Las técnicas empleadas fueron: encuesta, entrevista y la ficha de observación, aplicadas a los turistas que visitaron la comuna Atravezado, a las autoridades del sector turístico y a los establecimientos turístico como alojamiento, restauración/bares, centros artesanales de la comuna respectivamente. Uno de los resultados principales de la investigación fue que en la comuna Atravezado aún no existen espacios correctamente adaptados para el turismo accesible, por lo que una guía propuesta en el área de accesibilidad y una correcta planificación puede lograr la adaptabilidad hacia un buen servicio para los turistas con discapacidad.

**Palabras Claves:**

Turismo Accesible, Guía De Buenas Prácticas Y Establecimientos Turísticos



**THEME:**

**TURISMOS ACCESIBLE EN LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS  
DE LA COMUNA ATRAVEZADO: GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE  
ACCESIBILIDAD, AÑO 2019**

**AUTHOR:**

Macías Posligua Gema Dayana

**ADVISOR:**

Lcda. Aguirre Suárez Tannia, MSc.

**ABSTRACT**

Currently, accessible tourism is considered one of the segments with increasing demand, so tourist statisticians must offer efficient services, according to these trends, to satisfy a type of tourist. One of the tools that contribute to potentiating inclusive tourism is the application of guides to good accessibility practices, therefore, the general objective of the research is to design this tool by diagnosing the current situation of accommodation, restaurant accommodation, bars and craft centers, for the promotion and development of accessible tourism in the Atravezado community, Santa Elena province. This work was based on descriptive research, identifying the shortcomings and strengths that tourist destinations have in terms of accessible tourism. The applied research methods were inductive and deductive, which helped to identify the levels of development that tourist servers have based on this type of tourism. The techniques used were: survey, interview and observation sheet, applications to tourists determined by the Atravezado community, the authorities of the tourism sector and tourist destinations such as accommodation, restaurants / bars, craft centers in the community, respectively. One of the main results of the research was that in the Atravezado community there are still no properly adapted spaces for accessible tourism, so a proposed guide in the area of accessibility and a scheduled correction can achieve adaptability to good service for tourists with disabilities.

**Keywords:**

Accessible Tourism, Guide to Good Practices and Tourist Establishments

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

En mi calidad de Profesora Guía del trabajo de titulación **“TURISMO ACCESIBLE EN LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE LA COMUNA ATRAVEZADO: GUÍA DE BUENAS PRACTICAS DE ACCESIBILIDAD”**, elaborado por la Srta. Gema Dayana Macías Posligua, egresada de la Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión y Desarrollo Turístico, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual apruebo en todas sus partes

Atentamente



---

Lcda. Tania Aguirre Suárez, MSc  
PROFESORA GUÍA

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

El presente Trabajo de Titulación con el Título “**TURISMO ACCESIBLE EN LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE LA COMUNA ATRAVEZADO: GUÍA DE BUENAS PRACTICAS DE ACCESIBILIDAD**”, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

### **Transferencia de derechos autorales**

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la **Facultad de Ciencias Administrativas** carrera de **Gestión y Desarrollo Turístico**, pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



---

Macías Posligua Gema Dayana  
C.I. 1313762443

## **AGRADECIMIENTO**

En primera instancia agradezco a mi querida Universidad Estatal Península de Santa Elena por abrirme sus puertas a una enseñanza que me brinda oportunidades que serán incomparables, también quiero agradecer a mis docentes, que en el transcurso de estos 5 años de estudios compartieron conmigo sus conocimientos, a mis compañeros de aula que de una y otra manera estuvieron conmigo en este proceso académico con sus amistad y apoyo y más aún a mis 5 amigos que estuvieron conmigo en los buenos y malos momentos y para finalizar a todas las autoridades del alma mater por contribuir en el proceso de titulación.

Macías Posligua Gema Dayana.

## **DEDICATORIA**

Mi tesis está dedicada con todo mi amor a mi amado esposo Juan Carlos por su esfuerzo y sacrificio por brindarme sus apoyo en todo momento, por creer en mis capacidades y siempre darme ánimos de seguir con este hermoso caminar del saber, a mi hija Suri por ser mi fuerza, mi inspiración y motivación para poder superarme cada día y que se sienta orgullosa de mi, gracias hija por la paciencia, a mi suegra Nancy por ayudarme en todo momento y confiar en mi capacidad de seguir adelante con respeto y amor a la familia.

También dedico mi tesis con todo mi cariño y amor a mis amados padres Gustavo y Moncita por ser uno de mis pilares fundamentales en mi vida, gracias por estar siempre y nunca dejarme sola por haberme formado como persona de bien y enseñarme que nunca se debe abandonar los sueños, los amo. A mis hermanos Anthony y Jordy por dame fuerzas para seguir y no desmallar.

Gracias familia por apoyarme en este camino, todos forman una parten importante en mi vida y este trabajo de titulación se lo dedico a ustedes por tanto amor y cariño.

Macías Posligua Gema Dayana.

## TRIBUNAL DE GRADO



---

Ing. Mercedes E. Freire Rendón, MSc.  
**DECANA (E) DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



---

Lcda. Silvia P. Peralta Mendoza  
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE  
GESTIÓN Y DESARROLLO  
TURÍSTICO**



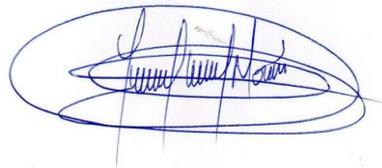
---

Lcda. Tannia Aguirre Suárez, MSc.  
**PROFESORA - TUTORA**



---

Lcda. Brusela Vásquez Farfán, MSc.  
**PROFESORA DE ÁREA**



---

Ab. Lidia Villamar Morán, MSc.  
**SECRETARIA GENERAL (E)**

## Índice General

Contenido	Pág.
PORTADA.....	i
TEMA .....	ii
THEME.....	iii
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	iv
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
TRIBUNAL DE GRADO.....	viii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
1 Revisión de la Literatura .....	10
1.2 Desarrollo de Teorías y Conceptos .....	15
1.3 Fundamentos Legales.....	30
CAPÍTULO II .....	35
MATERIALES Y MÉTODOS .....	35
2 Tipo de investigación.....	35
2.1 Métodos de investigación.....	35
2.2 Diseño de muestreo.....	36
2.3 Diseño de recolección de datos .....	38
CAPÍTULO III.....	40
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	40

3	Análisis de los resultados cualitativos y cuantitativos .....	40
3.1	Limitaciones.....	75
DEFINICIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE ACCESIBILIDAD PARA LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE LA COMUNA ATRAVEZADO .....		
		79
3.2.3	Actividad económica, socio cultural y ambiental.....	82
3.2.4	Planta Turística.....	83
3.2.5	Accesibilidad Universal o Accesibilidad para todos .....	86
3.2.6	Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística.....	86
3.2.7	¿Qué es el Turismo Accesible? .....	86
3.2.8	Tipos de Discapacidad.....	87
3.2.9	¿Por qué hacer accesible los establecimientos o recursos turísticos?.....	89
3.2.10	Indicaciones para un alojamiento accesibles .....	91
3.2.	Indicaciones para un restaurante y bar accesible.....	95
3.2.12	Indicaciones para centros artesanales .....	98
3.2.13	Indicaciones para una playa accesible.....	99
3.2.14	Accesibilidad General .....	101
3.2.15	Baños accesibles.....	104
3.2.16	Accesorios de limpieza y aseo.....	112
3.2.17	Estacionamiento .....	113
3.2.18	Requisitos generales de rampas.....	116
3.2.19	SEÑALÉTICAS .....	117
3.2.20	Ubicación de señalética en la Comuna Atravezado .....	119

3.2.21 Otros requisitos de accesibilidad que deben cumplir los establecimientos turísticos .....	120
3.2.22 ¿Cómo informar a los clientes de las condiciones de accesibilidad de su establecimiento? .....	123
3.2.23 Pautas básicas de atención a clientes con discapacidad y con necesidades diferentes .....	123
CONCLUSIONES .....	129
RECOMENDACIONES .....	130
BIBLIOGRAFÍA.....	131
ANEXOS.....	136

## Índice de Ilustración

Ilustración 1 Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) .....	27
Ilustración 2 Simbología Universal para diversas discapacidad .....	28
Ilustración 3 Turismo Accesible .....	87
Ilustración 4 Discapacidad .....	87
Ilustración 5 Discapacidad Intelectual .....	88
Ilustración 6 Discapacidad Auditiva .....	88
Ilustración 7 Discapacidad física .....	89
Ilustración 8 Discapacidad visual.....	89
Ilustración 9 Multidiscapacidad .....	89
Ilustración 10 Ejemplos ilustrativos de habitación accesible completas .....	95
Ilustración 11 Menús accesibles.....	96
Ilustración 12 Barra autoservicio accesible.....	97
Ilustración 13 Zona de compras .....	99
Ilustración 15 Playas con accesibilidad.....	101
Ilustración 16 Nivel de puertas accesibles .....	103
Ilustración 17 Contraste visual de las puertas accesibles .....	103
Ilustración 20 Cerraduras .....	104
Ilustración 21 Baño accesible.....	105
Ilustración 22 Lavabo accesible .....	106
Ilustración 23 Inodoro accesible .....	106
Ilustración 24 Área de ducha.....	108
Ilustración 25 Tinas de baño .....	109
Ilustración 26 Cuarto de baño .....	111
Ilustración 27 Barras de apoyo.....	111
Ilustración 29 estacionamientos .....	114
Ilustración 30 Señalización de discapacidad.....	115
Ilustración 31 medidas para espacios de estacionamientos.....	116
Ilustración 32 Rampas para personas con discapacidad .....	116
Ilustración 33 Medidas de rampas.....	117
Ilustración 35 Señaléticas de referencia de accesibilidad .....	119
Ilustración 36 Fotos de la Comuna el Atravesado .....	120
Ilustración 37 Pasillos .....	121
Ilustración 38 Escalera accesible .....	122

## Índice de Tabla

Tabla 1 Género.....	40
Tabla 2 Edad.....	41
Tabla 3 Nivel de Estudios.....	42
Tabla 4 Lugar de Procedencia.....	44
Tabla 5 Actualmente Labora.....	45
Tabla 6 Motivo del viaje.....	46
Tabla 7 Acompañantes en el viaje.....	47
Tabla 8 Relación con los acompañantes.....	48
Tabla 9 Frecuencia de visita.....	49
Tabla 10 Familia o amigos con discapacidad.....	51
Tabla 11 Tipo de discapacidad que posee.....	52
Tabla 12 Tipo de discapacidad que posee su familiar.....	53
Tabla 13 Tipo de discapacidad que posee su amigo (a).....	54
Tabla 14 Edad de su familia o amigo que posee discapacidad.....	55
Tabla 15 Problemas percibidos al momento de realizar actividades relacionadas al turismo en la comuna.....	57
Tabla 16 Recomendaciones para mejorar el problema en el sector alojamiento.....	59
Tabla 17 Recomendaciones para mejorar el problema en el sector restaurantes/bares.....	61
Tabla 18 Recomendaciones para mejorar el problema en el sector artesanal.....	63
Tabla 19 Personal capacitado para dar servicio a las personas con discapacidad.....	64
Tabla 20 Acceso a atractivos turísticos.....	65
Tabla 21 Conocimiento sobre turismo accesible.....	66
Tabla 22 Accesibilidad garantiza un mayor grado de satisfacción.....	67
Tabla 23 Conocimiento sobre guías de buenas prácticas de accesibilidad.....	68
Tabla 24 Recomendaciones para una eficiente aplicación de una guía de buenas prácticas de accesibilidad.....	70
Tabla 25 Inconvenientes para acceder a la comuna.....	71
Tabla 26 Planta Turística.....	83
Tabla 27 Planta Turística.....	85
Tabla 28 Cantidad mínima de habitaciones accesibles para servicio de alojamiento.....	94

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 Género.....	40
Gráfico 2 Edad .....	42
Gráfico 3 Nivel de Estudios .....	43
Gráfico 4 Lugar de Procedencia .....	44
Gráfico 5 Actualmente Labora .....	45
Gráfico 6 Motivo del Viaje .....	46
Gráfico 7 Acompañantes en el viaje.....	48
Gráfico 8 Relación con los acompañantes.....	49
Gráfico 9 Frecuencia de Visita .....	50
Gráfico 10 Familia o amigos con discapacidad .....	51
Gráfico 11 Tipo de discapacidad.....	52
Gráfico 12 Tipo de discapacidad que posee su familiar .....	53
Gráfico 13 Tipo de discapacidad que posee su amigo .....	54
Gráfico 14 Edad del familiar/amigo(a) con discapacidad.....	56
Gráfico 15 Problemas percibidos al momento de realizar actividades relacionadas al turismo en la comuna .....	58
Gráfico 16 Recomendaciones para mejorar el problema en el sector alojamiento.....	60
Gráfico 17 Recomendaciones para mejorar el problema en el sector restaurantes/bares .....	62
Gráfico 18 Recomendaciones para mejorar el problema en el sector artesanal .....	63
Gráfico 19 Personal capacitado para dar servicio a las personas con discapacidad .....	64
Gráfico 20 Acceso a atractivos turísticos .....	65
Gráfico 21 Conocimiento sobre turismo accesible .....	66
Gráfico 22 Accesibilidad garantiza un mayor grado de satisfacción .....	68
Gráfico 23 Conocimiento sobre guías de buenas prácticas de accesibilidad .....	69
Gráfico 24 Recomendaciones para una eficiente aplicación de una guía de buenas prácticas de accesibilidad.....	70
Gráfico 25 Inconvenientes para acceder a la comuna.....	71

## **Índice de Anexos**

Anexo 1 Matriz de variables .....	137
Anexo 2 Encuesta para turistas .....	138
Anexo 3 Pregunta de las entrevistas.....	142
Anexo 4 Preguntas de entrevista a dueños de establecimientos turísticos .....	143
Anexo 5 Ficha de observación .....	144
Anexo 6 Aspecto legal .....	145
Anexo 7 Entrevista a dueño de establecimiento turístico .....	149
Anexo 8 Entrevista a profesional en el área turística .....	150
Anexo 9 Conversación con habitantes .....	150
Anexo 10 Calle principal Comuna Atravesado.....	150

## INTRODUCCIÓN

El turismo accesible se ha convertido en los últimos años en materia de estudio en diferentes países. Este tipo de turismo está creando una innegable concientización en los destinos y empresas turísticas a nivel mundial, emergiendo con la intención de involucrar a las personas con movilidad reducida a la práctica de todo tipo de actividad turística.

Este turismo se ha convertido en un fenómeno creciente y en desarrollo, lo cual implica una relación con la sociedad y su comportamiento de manera directa o indirecta tanto en el ámbito cultural, económico y de su cosmovisión. Es por ello, que de cada fragmento social y de sus necesidades de conocer y disfrutar situaciones, lugares y cultura se derivan segmentos turísticos como: de aventura, de negocios, de sol y playa, agroturismo, ecoturismo, religioso entre otros. Todo ello con características, recursos y accesibilidad propia para los gustos y preferencias de la sociedad. En este sentido, al incursionar en algún tipo de formas de hacer turismo en una región, es importante conocer las necesidades y requerimientos de los segmentos de mercado que prefieren cada uno de ellos, con la finalidad de lograr satisfacer sus necesidades de una manera eficiente.

Los recursos y atractivos turísticos de cada una de las regiones, con todo este desarrollo y crecimiento del área turística y vías de comunicación, llegan a todas las partes del mundo, de tal modo que son demandados y visitados constantemente por todas las personas, por lo que es necesario que cada destino turístico esté preparado

para atender a cada visitante atraído por la singularidad de un espacio, lo cual incluye a turistas con movilidad reducida o capacidades diferentes.

Por ejemplo, según un documento denominado “Best practices in tourism: accessibility for travelers with restricted physical ability” (Kéroul, 2003), que en los próximos 10 años, el porcentaje de personas de la tercera edad en los países desarrollados están aumentando drásticamente, y de acuerdo con las Naciones Unidas para el 2025 alrededor del 14% de la población total de Asia-Pacífico poseerá más de 60 años. Además, este documento manifiesta que existe un número significativo de estas personas que posee algún tipo de discapacidad o dificultad en cuanto a su movilidad, como en el caso de Europa occidental donde más del 50% de las personas que poseen más de 60 años presentan algún tipo de discapacidad, otro ejemplo claro sucede en Canadá, donde el 47% de sus habitantes mayores a 65 años presentan también algún tipo de discapacidad. Por otro lado, en el marco de la igualdad de acceso, en el 2005 la Organización Mundial de Turismo (OMT) aprobó una resolución denominada “Hacia un turismo accesible para todos”, en el cual establece reformas básicas que se deben considerar en el desarrollo de la actividad turística para que exista una adecuada igualdad de oportunidades para las personas que presentan algún tipo de discapacidad.

En el Ecuador, existen regulaciones que se han realizado entorno a la actividad turística, por ejemplo el caso del Ministerio de Turismo (MINTUR) y de los diferentes Gobierno Autónomos Descentralizados (GAD’S), en los cuales delimitan

acciones estratégicas de desarrollo turístico para poner en práctica en cada uno de los sectores turísticos como por ejemplo: guías de acceso a establecimientos turísticos, manuales y normas universales de acceso, entre otros. Pero a pesar de ello, existen en el país y en la región infraestructuras y equipamientos que no cuentan con la facilidad para personas de acceso reducido a su planta turística, es por lo que resulta importante estudiar este hecho para brindar evidencias científicas de los avances y limitaciones entorno a este tema.

Es por ello, que para lograr un turismo accesible en el Ecuador el Ministerio de Turismo, el Ministerio de Trabajo, la federación de Cámara Provincial de turismo (FENACAPTUR) y Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) presentaron la Guía Virtual de Turismo Accesible para capacitar a operadores y organizaciones turísticas.

En Ecuador según la CONADIS (2019), existen 466.236 personas con discapacidad. De esta cifra, las personas con discapacidad física son aproximadamente 46.62%, con discapacidad intelectual un 22.35%, discapacidad auditiva un 14,12%, discapacidad visual 11,79% y psicosocial un 5,13%.

En la Provincia de Santa Elena, los municipios de los cantones de La Libertad, Salinas y Santa Elena, en coordinación con el gobierno central y la empresa privada, oficializaron el “*Compromiso Construye Accesibilidad*”, que beneficiará a los adultos mayores, niños menores de cinco años y, sobre todo, a las personas con discapacidad de la península. El acuerdo se constituye de tres aristas: Gobierno Central, que

mediante la Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva de Discapacidades (SETEDIS) entregó los estudios de Accesibilidad Universal realizados en la Península, Imbabura y Pastaza; GAD municipales de Santa Elena, que normarán las nuevas construcciones con estándares inclusivos; y, empresa privada, que generará empleo y mejores servicios para cerca de 300 mil personas con discapacidad.

La comuna Atravezado, también conocida como Libertador Bolívar, pertenece a la parroquia Manglaralto de la provincia de Santa Elena. Limita al norte con la comuna San Antonio, al sur con la Comuna Valdivia, al este con la comuna Sitio Nuevo y al oeste con el Océano Pacífico, tiene una extensión de 1,436 hectáreas.

El turismo en la comuna Atravezado se inició hace algunos años como un sueño de hombres y mujeres del lugar, que para poder cumplir con su proyecto de activación turística se propusieron convertir a la comuna en un destino turístico, y para alcanzar dicha meta coordinaron acciones con instituciones públicas y privadas (GAD's y ONG's), lo cual dio como resultado que el turismo se desarrolle. Entre sus principales actividades económicas están: el comercio artesanal, la gastronomía típica y el turismo. Uno de los establecimientos que aportaron al crecimiento comunal en el área turística fue el Hotel Familiar en alianza con la comuna y el comité de playas del Pacífico. (Infocentro Manglaralto. (s.f), 2014)

Esta comunidad recientemente reconocido como destino turístico por los recursos naturales y establecimientos turísticos que posee, ha recibido frecuentemente capacitaciones de emprendimientos por parte de diversos órganos del Estado como:

Ministerio de Turismo y el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Santa Elena. Este último tiene como prioridad orientar a los diversos sectores para que estos puedan desarrollar servicios para todo tipo de turismo, dando a conocer la importancia de implementar adecuaciones en sus establecimientos para un servicio de calidad.

El tema a desarrollar, se impulsa con gran deseo al servicio de las personas con discapacidad, y que las personas con movilidad reducida accedan a todos los servicios y adecuaciones para que puedan disfrutar del lugar sin limitaciones. Las personas con algún tipo de discapacidad requieren cada vez más un sitio en la actividad turística. El principal problema es que no se tiene las el equipamiento turístico adecuado para las personas con discapacidad. Según Boullón (1985), “El equipamiento turístico son elementos que se dedican a prestar los servicios básicos a las personas que visitan un territorio, y estos pueden estar administrados por la actividad pública o privada”.

De aquí parte que el turismo accesible es un derecho, y que para cubrir las necesidades de todos los turistas, se debe considerar una correcta planificación y gestión de los destinos, por lo que debe ser guiado por entidades del estado, que fusionando fuerzas con el sector privado, contribuyen de una forma directa al desarrollo del turismo local.

En la investigación se pretende analizar la situación actual del desarrollo o la práctica del turismo accesible en la comuna, para incluir en la actividad turística a las

personas con discapacidad. Es indispensable analizar todo el equipamiento turístico del territorio, a fin de conocer la situación actual y los avances que se tienen entorno a la inserción de los grupos vulnerables en el área turística. De acuerdo con los antecedentes que se especificaron en el apartado anterior, la pregunta principal de la investigación es de la siguiente manera: ¿Cómo se puede mejorar el turismo accesible en los establecimientos turísticos de la comuna Atravezado?

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se deben realizar tres tareas científicas. La primera es diagnosticar la situación actual de los establecimientos de alojamiento, restauración, bares y centros artesanales de la comuna en relación al turismo accesible. En segundo lugar, es importante determinar la relevancia de una guía de buenas prácticas como insumo para el desarrollo del turismo accesible, y finalmente, diseñar una guía de buenas prácticas de accesibilidad para los establecimientos de alojamiento, restauración, bares y centros artesanales de la comuna Atravezado.

El proyecto de investigación se elaboró con base a una adecuada fundamentación teórica, metodológica y práctica. De acuerdo a la importancia de la justificación teórica, el proyecto investigativo es relevante debido a que este tipo de turismo posee una demanda social en aumento, donde los poderes públicos y las empresas privadas deben, de alguna manera, vincularse con la prestación de servicios turísticos.

Las personas con discapacidad son ciudadanos en pleno derecho en cualquier estado del mundo, es un segmento que genera diversificación en los destinos, siendo la demanda turística relevante para los empresarios y con ello generar productos

estratégicos para el desarrollo turístico. (Organización Mundial de Turismo, 2015). Al mismo tiempo impulsan el turismo social como se menciona en el objetivo del Plan Nacional del Buen vivir: “Auspiciar la Igualdad, la inclusión, la equidad, la cohesión y territorio en la diversidad” (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013)

Por mucho tiempo se ha minimizado los derechos que tienen las personas con discapacidad, Según la Asamblea Nacional Constituyente (2008), en el Art.47 “El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas”, apoyando efectivamente al desarrollo de un mejor país para todos ecuatorianos y más aún para las personas con algún tipo de discapacidad.

El turismo es considerado un factor potencial en la economía del país como uno de los principales rubros de ingreso registrado en el PIB del Ecuador. En los últimos tiempos, se está brindando relevancia a fomentar el turismo accesible para satisfacer las necesidades de este importante segmento de mercado, y que puedan gozar de las actividades turísticas sin algún tipo de exclusión o limitante.

El tema tiene como principal propósito el involucramiento de este segmento de personas a la libre movilidad de la recreación y ocio procedentes de los atractivos, establecimientos y servidores turísticos que se encuentran en la comunidad, aparte de se debe analizar y evidenciar la escasa inversión por parte de las autoridades gubernamentales y locales para adecuar y mejorar estos destinos turísticos, para que exista una eficiente movilidad de este tipo de turismo.

En relación la importancia metodológica, específicamente en el levantamiento de información, se aplicarán técnicas e instrumentos de carácter descriptivos. Para los establecimientos turísticos se aplicó la técnica cualitativa de la entrevista y fichas de observación; mientras que para los clientes de estos servicios, la técnica cuantitativa de la encuesta, estructuradas con preguntas cerradas y abiertas. Además, para fortalecer la estructura sobre los temas tratados, se entrevistó a expertos con conocimientos en el área de accesibilidad y discapacidad.

La justificación práctica tiene un alto grado de importancia debido al desarrollo de nuevas formas de hacer turismo, tendencias específicas que en los actuales momentos de inclusión son de vital importancia para grupos de turistas. Este estudio analiza diferentes beneficiarios de la accesibilidad, que desempeña un papel importante en el sector turístico mediante la generación de oportunidades de negocio a través del análisis empírico, los autores demuestran la representación e importancia de dichos segmentos de la población para la industria del turismo, así como la necesidad de que la industria del turismo reconozca la importancia de diseñar productos, servicios y puntos de destino accesibles para todos. (FRAIZ & ALÉN, 2013)

El diseño de la propuesta será sustentado por las referencias predominantes en la fase de diagnóstico. La importancia recae en proponer fundamentos teóricos y conceptuales relacionados al ámbito del turismo accesible, manifestando de una mejor manera dos ejes prioritarios como lo son, en el ámbito social y profesional.

Según Aviada, (2002) ofrece un método para evaluar la importancia de los factores de accesibilidad para turistas discapacitados en sitios turísticos.

Además, comenta sobre las diferencias por las cuales los turistas no discapacitados o discapacitados evalúan un sitio de turismo. Se proporciona cierta evidencia empírica para demostrar cómo medir la importancia de la accesibilidad como factor de inclusión entre los turistas con discapacidad.

Adicionalmente a los procesos de investigación, a través del diseño de una Guía de buenas prácticas de accesibilidad, se puede mejorar el turismo accesible en los establecimientos turísticos de la comuna Atravezado de una manera eficiente, según lo dictamina la literatura antes mencionada.

La investigación está estructurada por: El capítulo I, está formado por la exploración literaria, la cual se vincula con el proyecto de investigación que ya existen en el entorno del tema turismo accesible y de las guías de buenas prácticas de accesibilidad. También se encuentran el proceso teórico, conceptual y fundamentación legal.

El capítulo II se desarrolla los métodos y materiales usados en la investigación, es decir tipos de investigación, métodos, muestreo e instrumentos de recolección de información de datos. En el capítulo III se presenta el análisis de los resultados, tanto cuantitativos como cualitativos, además de la propuesta integral de guía de buenas prácticas, conclusiones y recomendaciones generales de la investigación.

## CAPÍTULO I

### MARCO TEÓRICO

#### 1 Revisión de la Literatura

Según OMT (2015), en su investigación titulada “TURISMO ACCESIBLE PARA TODOS: PRINCIPIOS, HERRAMIENTAS Y BUENAS PRÁCTICAS – MÓDULO II: CADENA DE ACCESIBILIDAD Y RECOMENDACIONES” cuyo propósito fue entregar una solución integral para la comunidad al momento de entender las consecuencias económicas que conlleva negarse al turismo accesible. Muestra además diversas maneras y opciones que se toman en cuenta para elaborar normas e instrumentos con base a los principios de un diseño inclusivo, además recomienda un manual con normas de participación enfocadas en la experiencia de modernos estudios ilustrados, el reglamento internacional, el desarrollo tecnología y avances científicos encaminados a la materia. Por medio de estas herramientas, la OMT procura incitar a los actores clave de la sección a ejecutar dimensiones que den por resultado un mayor número de colaboración de distintos pueblos en el accionar del turismo, tomando en cuenta a las personas que lidian con una discapacidad, entre otros.

Según ORTEGA & ALEMÁN (2015), con su investigación titulada “LA GUÍA DEL CAMINO DE SANTIAGO ACCESIBLE PARA TODAS LAS PERSONAS”, cuya meta es brindar a las personas que padecen discapacidad información verídica sobre la accesibilidad que comparten diferentes trechos del turístico complementario. Tuvo un punto de vista objetivo sobre los las posesiones y alojamientos turísticos, para lo cual se implementó una metodología establecida por equipos multifuncional de peritos y representantes de las personas que padecen discapacidad. El producto del trabajo realizado es la persecución de garantizar, que si se elige al azar una persona que posee independencia con base a las capacidades normales de un ser humano, consiga experimentar inclusivamente el sendero Camino de Santiago y gozar de este modo la propuesta turista que se encuentran disponibles.

Según MADRID VISITORS & CONVENTION BUREAU (2018), en su investigación titulada “MADRID PARA TODOS, GUIA DE TURISMO ACCESIBLE RECURSOS”, su meta primordial es apoyar en la planificación de la estadía en Madrid a todo tipo de turista que elija a la capital española como referente vacacional o estancia laboral. Para lograr que se ejecute esta guía, el departamento de Turismo Madrid Visitors & Convention Bureau desarrolló una investigación de análisis descriptivo y diagnóstica a la disposición de accesibilidad de la demanda turística y hospedaje en Madrid. En la elección de los recursos turísticos, se han reconocido siete trayectos con tendencia turística de la ciudad, el cual, el trayecto es accesible o factible para personas con movimientos motrices reducidos. La guía dispone de siete tramos turísticos, para las personas con movilidad reducida. El investigador hace notorias las demandas turísticas accesibles que se pueden encontrar a lo extenso que es el trayecto, en las cuales se pueden encontrar, departamentos de turismo, museos, teatros, restaurantes, monumentos, centros comerciales y ocupaciones recreativas.

En el presente tema de Investigación se ha tomado como referencia a PABLO ÁLVARE(2015), investigación titulada MANUAL DE DISEÑO EXPERIENCIAS TURÍSTICAS, la meta de la investigación es, únicamente, emitir el discernimiento, instrumentos y orientaciones de manera práctica para la esquematización de vivencias turísticas a un nivel mayor con base a la calidad, atracción y variedad, elaborando una mejora en el ofrecimiento turístico de la nación a futuro. Contiene definiciones, metodológicas, sugerencias e instrumentos, tanto para el examen de vivencias, como para la elaboración de narrativas turísticas por desarrollar. De igual manera, propone la indagación obtenida que tengan relación con las tendencias y oportunidades enfrascadas al diseño de vivencias o experiencias, tomando en cuenta situaciones parecidas, como, por ejemplo, organizaciones empresariales nacionales que son eminentes por su oferta y la manera en las que accionan las prácticas. Este estudio se dirige a los empresarios y/o emprendedores que tratan de responder a la necesidad actual de los turistas, estableciendo un valor agregado a sus mercancías. El

investigador da por finalizado, que este instrumento puede ser de gran uso para dirigir y orientar el diseño de una extensa gama de vivencias de turísticas, teniendo como enfoque principal intereses especiales de las personas.

De acuerdo con LOUIS PIERRE GROSOBOIS,(2013), con su investigación titulada “TURISMO PARA TODOS GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE ACCESIBILIDAD PARA LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE LA COMUNITAT VALENCIANA”, como meta primordial, es la acogida de mediciones que tienen repercusión con el mejoramiento del lugar de destino y las entidades empresariales ubicadas en el, debido a que poseen una gama de promociones característica como “socialmente responsable” a través de acumular el mayor número de datos de manera exploratoria en los diferentes sectores turísticos para ejecutar el levantamiento de información de querer y poder incluir los distintos beneficios dentro de la guía. En su totalidad, dentro de la población estuvieron todos los servicios turísticos, personas con capacidades especiales y quienes los ayudan a realizar distintas actividades, porque de tal manera, se ha verificado con base a investigaciones que todas las personas con movimientos motrices, realizan viajes con alguna compañía. El trabajo investigativo determina los diferentes aspectos para unos servicios que se encuentra dentro de la zona de información a los turistas, información hotelera, de restauración y entretenimiento teniendo como resultado información precisa y clara para poder brindar un excelente servicio a los turistas.

Con base a la investigación titulada “GUÍA PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DE SU CLIENTE Y PROMOCIONAR LA ACCESIBILIDAD”, de ILUNION ACCESIBILIDAD, ESTUDIOS (2015), se establece como objetivo brindar herramientas y recursos para cooperar en la mejora a las accesibilidades de las entidades, pero sobre todo para dar a conocer aquellas propuestas que resulten factibles y que se hayan ejecutado en la fundación ONCE, la cual empezó un observatorio para la accesibilidad en Europa-España en el año 2011. Este observatorio ha efectuado análisis de la accesibilidad en urbanismo, transportes y

nuevas tecnologías entre otros. Los criterios de accesibilidad fueron la manera en la que estaba compuesta la población, entre los criterios de accesibilidad son característicos grupos sociales y culturales, con ganancias y motivación de diferentes maneras cuando llegue el momento del esparcimiento. Sugieren en el estudio, que todas las personas comparten lo mismo en el querer disfrutar y divertirse con una experiencia turística armoniosa, segura, relajante y cómoda. El autor finaliza que los que demandan en el mercado de accesibilidad, son personas del mismo entorno en el cual se encuentran las que tienen discapacidad, por ello, es más efectivo una estrategia que innove nacer confianza dentro del turista.

Según ANTONIO MARTÍN RODRÍGUEZ (2009), en su investigación titulada “RESTAURANTES ACCESIBLES PARA TODOS”, como primordial objetivo presenta que la experiencia que tienen las personas con capacidades especiales a las que representa PREDIF, ha emitido la necesidad de elaborar guías informativas donde se describa de manera detallada las diferentes características específicas que aglomera un establecimiento, con el fin de que las persona que desee este servicio pueda elegir una acorde a sus necesidades y capacidades. De esta entidad se acoge la base de datos para realizar un análisis, donde esta información es emitida por los propios socios con discapacidad, especialistas dentro de lo que incurre la materia y otras fuentes de documentación. La muestra con la que se comenzó a elaborar el análisis In Situ de cada una de las entidades, fue de aproximadamente de 300 restaurantes. El autor de la investigación culmina destacando las entidades en esta guía, que aunque no son las más reconocidas realizan capacitaciones para emplear las directrices correctas al momento de brindar determinados servicios a personas con discapacidad de todo tipo.

Para Bustamante (2009), señala mediante la investigación titulada “GUÍA DE DISEÑO ACCESIBLE Y UNIVERSAL” que la meta es llegar o conseguir un entorno inclusivo, que permita brindar una mejor y mayores independencias y libertades para muchos y una menos necesidad de entornos especiales para personas

que padecen de una capacidad especial, siendo esto beneficio para todos. También se habla sobre que la normativa de requerimientos de personalidad legal y sugerir técnicas que los diferentes jefes locales, nacionales y por sectores, de manera pública y privada, se debe tomar en cuenta la hora en que se desarrolla actividades deportivas para las personas con discapacidad.

La creación del “TURISMO PARA TODOS” se originó en 1989 con la publicación del informe Baker (Pérez, 2002), del cual se recogen muchas gamas de recomendaciones emitidas a la industria turística, de tal manera que, tuvieran en cuenta las diferentes necesidades del conjunto de la sociedad a la hora de elaborar y ejecutar sus políticas, aplicar los límites a las infraestructuras y no a los usuarios de esta. La meta de este informe, en el que se narra por primera vez del “Turismo para Todos”, fue plasmar la elaboración de servicios dentro del turismo con adaptación a todo tipo de cliente, fuera de su discapacidad o edad.

Cavinato y Cuckovich (1992) estudiaron todos los aspectos y ventajas que tienen en relación al turismo accesible con viajes realizados por personas con capacidades especiales, dando una serie de consejos para que las entidades empresariales en el sector turístico dirijan y orienten sus acciones hacia la mezcla de personas con capacidades especiales. Específicamente, lo que se recomienda es que se debe estar enfocado en la desaparición de obstáculos y discriminaciones, asimismo, dar a los turistas con discapacidad información verídica y de calidad con base al nivel de accesibilidad de las entidades empresariales y diferentes destinos turísticos.

Por otra parte, los trabajos de Burnett y Baker (2001) y Ray y Ryder (2003) enfatizan detalladamente en las necesidades y motivaciones de la gente discapacitada cuando realizan comportamientos de consumistas turísticos. En la misma línea, se sitúa el trabajo de McKercher, Packer, Yau y Lam (2003) con base a la percepción de las diferentes personas con capacidades especiales, así mismo los viajes y el papel de las diferentes agencias de viajes como agentes de facilitar los viajes que se realizan por las personas con capacidades especiales. Una de las principales conclusiones del

trabajo es que se evaluó y verificó el nivel de accesibilidad de las entidades empresariales que se encuentran ubicadas en cuatro destinos dentro del turismo en China (arrendamientos, transporte público o privado, restaurantes, entre otros), debido a que, las personas con discapacidad motriz viajan menos a los que no tienen problemas de ningún tipo, por lo que existen barreras. De igual forma, la participación de las personas discapacitadas ha aumentado su nivel en los últimos años, debido a que las entidades empresariales turísticas concientizan las diferentes necesidades de estas en materia de accesibilidad.

En el Congreso Nacional de Discapacidad sobre “Accesibilidad Universal en el siglo XXI”, celebrado en Ponferrada en el año 2005, fue defendido por Soret (2005), el trabajo sobre “TURISMO ACCESIBLE PARA TODAS LAS PERSONAS”, en el cual se impulsa la necesidad de desaparecer las barreras en los lugares turísticos para conseguir igualdad por parte de todos los turistas, cuando acceden a estos, sin que exista discriminación por el mero hecho de que existan capacidades especiales.

## **1.2 Desarrollo de Teorías y Conceptos**

### **Manual o Guía de buenas prácticas**

Según Delgadillo (2008), es un conjunto de recomendaciones y pautas que se aplican a cualquier acción y decisión en una organización, con el compromiso de mejorar el emprendimiento respecto a la sociedad y territorio. Una declaración, es decir, un enunciado de actividades amigables con el medio ambiente y la sociedad, donde se dan mandatos y se establecen pautas a seguir para llevar a cabo una buena gestión de los emprendimientos de turismo. Las Buenas Prácticas son acciones dirigidas a prevenir, corregir y mejorar algunos puntos de la gestión de los emprendimientos turísticos mejorando la imagen de éstos ante sus clientes y su entorno.

Las Buenas Prácticas normalmente son parte o se derivan de códigos éticos, declaraciones de desarrollo sostenible, acuerdos regionales, acuerdos público-privados, adecuaciones de normativa accesible vigente y otros que responden a la

necesidad de que pequeños emprendimientos turísticos desarrollen sus actividades de manera responsable con su entorno natural, cultural y social.

Según Rain Forest Alliance (2012), menciona que el manual de buenas prácticas en la actividad turística contribuye a la solución de una amplia problemática identificada tanto en las ciudades como en las comunidades donde se desarrolla el turismo, la misma que está vinculada con: Primero, al aislamiento y desinterés en que se desenvuelve el sector turismo con respecto a la población y el entorno empresarial e incluso al interior del propio sector gremial, producto de la precedencia de intereses individuales sobre los intereses colectivos y la competencia desleal. Segundo, bajos niveles de calidad en la prestación de los servicios, atribuibles a la falta de gestión empresarial, de capacitación de los recursos humanos y de aplicación de normativa desde los entes públicos competentes. Tercero, impactos negativos del turismo en el ambiente natural y sociocultural, ocasionados por la falta de atención y responsabilidad frente a dichos temas, a partir de los diferentes actores.

Por otro lado Ramboll Water & Environment (2003) refiere que la guía de buenas prácticas puede ser utilizada por cualquier operación que se beneficie directamente del turismo y que, a su vez, impacte positivamente los ámbitos económicos, sociales y ambientales de la comunidad donde se encuentre. Está dirigida a todas aquellas personas que manejan negocios, empresas o destinos turísticos de micro, pequeña o mediana escala en Latinoamérica y que, de manera voluntaria, quieren lograr que su operación turística sea sostenible en los ámbitos económico-empresarial, sociocultural y ambiental. Asimismo, debe usar esta guía los emprendimientos turísticos que desean satisfacer a sus clientes y las necesidades de su comunidad.

### **Actividades para mejorar el acceso**

- **Alojamiento:** Es una actividad turística que se realiza por un individuo tanto nacional como extranjero, donde el servicio prestado será remunerado por el hospedaje, sea este no permanente o permanente, para lo cual se

considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría.  
(Reglamento de Alojamiento Turístico, 2018 )

### Clasificación

- a) Hotel.- Alojamiento turístico que cuentan con servicios de hospedaje con habitaciones privadas. También cuenta con servicio de restauración de alimentos y bebidas. Se debe contar con un número específico de habitaciones, en este caso se sugiere mínimo 5.
  
- b) Hostal.- Alojamiento turístico que ofrece servicios de habitaciones privadas o compartidas con baño compartido o privado. Presta servicios de restauración a sus huéspedes, también se sugiere mínimo 5 habitaciones.
  
- c) Hostería - Hacienda Turística - Lodge:
  - C.1. Hostería.- Servicio de alojamiento de habitaciones o cabañas privadas con un baño privado. Pueden ocupar con su totalidad el espacio físico o parte del mismo, también cuenta con áreas verdes y zonas de recreación.
  - c.2. Hacienda turística.- Ofrece servicio de alojamiento turístico con habitaciones privadas, con el espacio físico del cuarto y/o compartido conforme a su categoría, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como siembra, huerto orgánico, cabalgatas, actividades culturales patrimoniales, vinculación con la comunidad local, entre otras; permite el disfrute en contacto directo con la naturaleza, cuenta con estacionamiento y presta servicio de alimentos y bebidas
  
  - c.3. Lodge.- Ofrece alojamiento turístico de habitaciones o cabañas privadas con un cuarto de baño independiente y/o compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje y mantiene la

armonización con el ambiente. Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas por senderos, entre otros.

d) Resort.- Es un complejo de alojamiento que ofrece servicios de hospedaje con habitaciones privadas y cuarto de baño privado, que tiene como propósito principal ofrecer actividades de recreación, diversión, deportivas y/o de descanso, en el que se privilegia el entorno natural; posee diversas instalaciones, equipamiento y variedad de servicios complementarios, ocupando la totalidad de un inmueble. Presta el servicio de alimentos y bebidas en diferentes espacios adecuados para el efecto. Puede estar ubicado en áreas vacacionales o espacios naturales como montañas, playas, bosques, lagunas, entre otros. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

e) Refugio.- Servicio de alojamiento turístico que tiene instalaciones para el servicio de hospedaje con habitaciones compartidas y/o privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido; dispone de un área de estar, comedor y cocina y puede proporcionar otros servicios complementarios. Se encuentra localizado generalmente en montañas y en áreas naturales protegidas, su finalidad es servir de protección a las personas que realizan actividades de turismo activo.

f) Campamento turístico.- Establecimiento de alojamiento turístico servicios de hospedaje para pernoctar en tiendas de campaña; dispone como mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos cercanos al área de campamento, cuyos terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre. Dispone de facilidades exteriores para preparación de comida y descanso, además ofrece seguridad y señalética interna en toda su área.

g) Casa de huéspedes.- Establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de restauración. Debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente Reglamento

y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento. Para nuevos establecimientos esta clasificación no está permitida en la Provincia de Galápagos. (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2018 )

- **Restauración y bares**

Cuando se hace referencia a la actividad de la restauración, a veces puede posibilitar dudas sobre qué tipo de empresa nos estamos refiriendo, ya que revisten diferentes modalidades. Por ello, se entiende necesario precisar su variedad y normas de clasificación, a fin de dar respuesta si ello potencia su actividad o produce el efecto contrario. El sector denominado de restauración se considera integrado por la actividad de restaurante, cafetería, bares y similares (pub y discoteca, etc.) y establecimientos de elaboración de comida para su consumo fuera de los mismos.

### **Tipos de establecimientos de restauración**

Existen dos tipos de categorías: Restauración social o colectiva y restauración comercial. Esta última es la que nos interesa para nuestro estudio, pues la social o colectiva corresponde a contingentes comunes, estando fuera de la regulación turística. A continuación se detalla la variedad de tipos de establecimientos de restauración comercial, a fin de conocer con exactitud los diferentes productos que cuenta, acreditando su posicionamiento, actualización y dinamismo, aspectos que le hacen valedor al subsector de la restauración para actuar con solidez y superación ante circunstancias desfavorables. (Aragón Cánovas, 2012)

### **Restaurante**

Un restaurante es un “establecimiento donde se preparan y venden alimentos y bebidas para ser consumidas ahí mismo, en el que se cobra por el servicio prestado”.(Morfin, 2004, pág. 15.

Se entiende por restaurante entonces, a aquel establecimiento o comercio en el cual se provee a los clientes de un servicio alimenticio de tipo diverso a cambio de un precio. En conclusión un restaurante llega a ser un espacio público ya que cualquier persona puede acceder a él". (García, 2003, pág. 16 y 17).

Clasificación según Torruco y Manuel Ramírez B. citado por (Morfin, 2004, pág. 15 y 16) debido a que la gente confunde varios aspectos respecto de la clasificación o valores agregados a los restaurantes, tales como creer que porque un plato es costoso necesariamente debe ser de lujo o el mejor, es que se presenta una sub clasificación tomada de la obra Servicios turísticos, editada por Miguel Torruco M. y Manuel Ramírez B, citada en por María del Carmen Morfin en su libro Administración de comedor y bar. Existen principalmente cuatro tipos de restaurantes que se relacionan o condicionan por tres factores: costumbres sociales, hábitos o requerimientos especiales y presencia de corriente turística nacional y extranjera.

- **Restaurante gourmet (full service / servicio completo)** Ofrece platillos que atraen a personas aficionadas a comer manjares delicados. El servicio y los precios están de acuerdo con la calidad de la comida, por lo que estos restaurantes suelen ser costosos.
- **Restaurante de especialidades** Ofrece una variedad limitada o estilo de cocina. Estos establecimientos muestran en su carta una extensa variedad de su especialidad, ya sean mariscos, aves, carnes o pastas, entre otros posibles. Existe otro tipo de restaurante, que es fácil de confundir con el de especialidades como es el restaurante étnico, el mismo que ofrece lo más representativo de la cultura gastronómica de algún país. (Dupré, 1997). Es decir, pueden ser mexicanos, chinos, italianos, franceses, etc.
- **Restaurante familiar (fast food / comida rápida)** Sirve alimentos sencillos, a precios moderados, accesibles a la familia. Su característica radica en la confiabilidad que ofrece a sus clientes, en términos de precios y servicio estándar. Por lo general, estos establecimientos pertenecen a cadenas, o bien,

son operados bajo una franquicia consistente en arrendar el nombre y sistema de una organización.

- **Restaurante conveniente (fast food / servicio limitado)** Se caracteriza por su servicio rápido; el precio de los alimentos suele ser económico, y la limpieza del establecimiento intachable, por lo que goza de confiabilidad y preferencia.

## **Bar**

El término bar se debe fundamentalmente a que la mayoría tiene un mostrador o “barra” en donde la gente puede acercarse para ser atendida rápidamente y en donde se ubica la caja registradora. Allí se puede consumir un aperitivo o una bebida alcohólica; del otro lado se encontrará alguien encargado del servicio. No obstante, los bares también tienen las tradicionales mesas con sillas para que puedan entablar conversaciones las personas que guardan algún vínculo entre ellas. En general, lo que se consume en un bar carece de una excesiva preparación, aunque por supuesto pueden existir excepciones. (Brown & Arduser, 2004)

Un bar (del inglés bar, barra), es un establecimiento comercial donde se sirven bebidas alcohólicas y no alcohólicas, y aperitivos, generalmente para ser consumidos de inmediato en el mismo establecimiento en un servicio de barra. La persona que atiende el bar suele estar de pie, tras la barra y en el mundo anglosajón se le ha denominado tradicionalmente como barman.

Hablar de tipos de bar es difícil porque existen muchas clases, encontramos bares para todo tipo de gusto o preferencia, variedad en cuanto a servicio, ambientación, estilo, etc. Un bar se puede encontrar en cualquier parte como en un hogar pero no sería un bar en que se ofrece un servicio sino para el ambiente familiar y por el otro lado encontramos el comercial; en el que si hay diferentes clases como el Lobby bar, Lounge bar, Café bar, Pub, Disco bar; bar de cerveza, bar de cocteles, bar de vinos, también encontramos el bar temático que es un lugar dedicado específicamente a un

tema que se quiera enfatizar. En conclusión hay muchos tipos de bar para satisfacer los diferentes gustos de quienes disfrutan su tiempo en ellos. (Gallego, 2006)

### **Centros de producción artesanal**

Centro de Producción Artesanal a aquellos lugares ubicados a lo largo de nuestro país, que se caracterizan por el desarrollo de un tipo de artesanía, como consecuencia de la disponibilidad y acceso a la materia prima en su entorno, lo que le otorga identidad cultural. (Salazar , 2013)

- **El concepto de la artesanía**

La artesanía, como producto folklórico, ha conformado rasgos distintivos de nuestra identidad, como individuos y como colectivo. Ese proceso ha estado determinado por el medio ambiente y la realidad cultural, social y económica. Las creencias, artes, valores, prácticas y tradiciones que se transmiten de generación en generación, sugieren una memoria que vive el presente poniendo en valor las experiencias ancestrales en la cotidianidad de su quehacer. Podemos concebir la artesanía desde tres dimensiones:

- El artesano: como creador y constructor de cultura.
- La actividad artesanal: como proceso en el que se aplican técnicas y prácticas artesanales tradicionales y contemporáneas y como proceso productivo que provee medios de vida al artesano.
- El producto artesanía: expresión de identidad y de la cultura autóctona nacional, regional y local.

Al hablar del sector artesanal estos tres componentes no pueden separarse, están interrelacionados unos con otros y son la fuente de valor como producto folklórico. La definición del sector artesano es un tema complejo ya que no existe un criterio

unificado sobre qué tipo de actividades económicas pueden considerarse como artesanías.

El concepto de artesanía ha evolucionado de forma diversa a lo largo de la historia y ha adoptado diferentes definiciones. En la actualidad, su definición sigue siendo heterogénea pudiendo ser analizada desde diferentes perspectivas. (Baixas, 1998)

### **Proceso implementación**

- **Planificación, diseño e implementación**

Ejecución de ideas programadas puestas en marcha como planes, modelos, diseños específicos, manuales/guías, entre otros, que permitirá expresar o elaborar acciones donde se ponen en práctica, medidas y métodos que concretarán actividades, pasos a seguir, objetivos, misión, visión, alternativas y diferentes matrices que se utilizarán para un mayor entendimiento de la planificación y diseño. (Contante, 2005)

Planificar, diseñar e implementar es una herramienta que nos ayudara a obtener resultados concreto de los diferentes problemas donde se le quiere dar explicación y conseguir resultados, con acciones para decir que se hará y el porqué, si se realiza una buena planificación e implementación tendrá muchos beneficios en el trabajo realizado. (Armijo, 2011)

### **Turismo Accesible**

Según OMT (2015), el Turismo Accesible es “una actividad que facilita el acceso de los individuos con discapacidad en la oferta turística, con un enfoque a la sostenibilidad, educación ambiental y sociocultural, para facilitar las condiciones y permanencia de las personas con discapacidad con la seguridad y libertad para el desarrollo autónomo de prestación de servicios tanto en ambiente físico, sistemas de comunicación y ocio”.

Para Bieler (2008), turismo accesible es una actividad turística pensada para un segmento con capacidades distintas, y que estas puedan aprovechar de su tiempo libre

encaminado al turismo y recreación de los cuales se trata de integrar desde óptica funcional y psicológica del individuo.

El turismo accesible es un patrón de inclusión, que se desarrolla a un segmento específico de la población en este caso a individuos con movilidad reducida por alguna insuficiencia física, por el cual al momento de planificar se deben establecer pautas para la recreación y actividad turística, donde se incluyen también los adultos mayores, enyesados, cuadripléjicos y mujeres embarazadas.

Las limitaciones que presentan las personas con movilidad reducida o discapacidad en medio naturales y físicos de un atractivo turístico, hace que se visibilice la implementación de servicios y bienes en el mencionado atractivo.

### **Beneficios del Turismo Accesible**

Para Mazars (2009), entre los beneficios del turismo accesible se tiene:

- Cambio de percepción del destino turístico: La imagen es elemental, nos crea una idea de lo que será el producto o servicio, puesto que establece la diferencia en la oferta turística disponible, y al proyectarse como un destino que ofrece sus servicios turísticos sin excepciones le da mayor ventaja competitiva mejorar la cuota de participación
- Nuevos segmentos de turistas: Considerando la diversidad de personas que constituyen el segmento con discapacidad y movilidad reducida, es necesario precisar cuando estos viajan lo hacen acompañados por otras personas que le asisten y por este factor se les conoce como multivalentes.
- Estrategia para el turismo estacional: Los turistas con discapacidad o capacidad reducida gustan de viajar a destino poco masificados por ende este segmento sería una oportunidad para mitigar los efectos de la estacionalidad turística.
- Sector turístico potencial: Existen entre 500 a 600 millones de personas que adolecen del algún tipo de discapacidad. (Organización Mundial de la Salud)

cifra que se traduciría en mercadotecnia como potenciales cliente por satisfacer.

### **Barreras y Accesibilidad para el turista**

Según Mazars (2009). “El termino accesibilidad puede asociarse en tres ejes: comunicación, movilidad, y comprensión. Absolutamente todos los individuos, según sean sus dificultades tanto funcionales como mentales, se tiene debilidad en el entorno en barreras físicas y comunicativas, por ello es importante un sistema de instrumentos, para la comprensión de este tipo de segmento turístico”.

Las consecuencias de las barrears pueden llegar a la exclusión social, discriminación y problemas psicológicos para el individuo afectado. Se reconoce una sociedad con un arraigo fuerte en resistencia a disminuir las barreras de accesibilidad que se traduce en una sociedad desigual, cada vez que se toma conciencia y se implementa una forma de eliminar barreras de accesibilidad se acerca a una sociedad cada vez más justa.

Según CONADIS (2009) existen algunos tipos de barreras y limitaciones para los turista en los diferentes atractivos a visitar.

- Físicas: El espacio físico es un elemento primordial para el desplazamiento del individuo con algún tipo de discapacidad, sea este en hoteles, restaurantes, comercio, entre otros; en estos establecimientos las entradas no tienen rampas tanto externa como internas, no se cuenta con baños adaptados ni medios para la libre esparcimiento del individuo en las localidades.
- Comunicacionales: La falta de profesionales o guías en el área turística que se comuniquen en lenguaje de señas dificulta el intercambio de comunicación entre el profesional y turista; no existe textos braille para las personas no videntes. Las capacitaciones al profesional turístico de acuerdo al tema tratado, no se desarrollan de una manera obligatoria, por lo cual se genera una

inestabilidad en el ámbito turístico por no contar con el personal adecuado para la atención al cliente con algún tipo de discapacidad.

- Sociales: Verlos y tratarlos como sujetos de compasión y nos como personas comunes que solo necesitan ejercer su derecho de movilizarse libremente, gozar del tiempo libre en actividades turísticas.

### **Discapacidad**

Según Lovato (2011) La discapacidad es la limitación o ausencia de la capacidad para desarrollar en el marco de lo normal una actividad establecida por el individuo. Las restricciones funcionales o las restricciones para realizar una actividad que resultan deficiencia. Las discapacidades se definen en función de cómo afectan a la vida de una persona. Algunos de estas pueden ser dificultad para ver, hablar u oír normalmente, o para moverse o subir las escaleras, alcanzar un objeto o para agarrar, para bañarse, incluso comer.

Hablar de capacidad es una cuestión propia del individuo y de no ser plena, puede involucrar un problema, medido a partir de una teoría social que define quien es capaz y quien es menos capaz. Están reconocidas por organizaciones mundiales las siguientes discapacidades: Física, sensorial (Visual y auditiva), mental, entre otras. A continuación el detalle:

- Física-motriz: Limitación o ausencia de las funciones de las extremidades inferiores, superiores, o de la columna vertebral como en la distrofia musculoesquelética, artritis, secuela de polio, amputación de miembros, entre otros. Entre otros aspectos, implica además la limitación del normal desplazamiento físico. Las personas que tienen este tipo de discapacidad pueden ser semi ambulatorias o no ambulatorias.
- En el caso del primer tipo, se movilizan ayudadas por elementos complementarios, como muletas, bastones, andadores, entre otros. Las no ambulatorias solo pueden desplazarse con sillas de ruedas. Esto implica la

fundamental importancia de estos elementos para las personas con discapacidad.

- Sensorial: Comprende visión reducida, borrosa, hasta la ceguera, desenfocada, problemas para ver de cerca o lejos, daltonismo, entre otras, así como la sordera y la ausencia de comunicación y lenguaje por esta causa.
- Intelectual: Disminución de las funciones mentales superiores, estas son: aprendizaje, lenguaje, inteligencia, entre otros. Esta discapacidad abarca toda una serie de trastornos y enfermedades, dentro de los cuales se encuentran el retraso mental, el síndrome de Down y la parálisis cerebral.
- Movilidad reducida: Se refiere a la dificultad de movilidad, se encuentra por sectores entre las personas sin discapacidad o con discapacidad, siendo esto permanente o temporal: Mujeres embarazadas; personas que por algún accidente poseen yeso o utilizan muletas; personas con obesidad; personas con extremidades amputadas, personas con enfermedades respiratorias o cardíacas y personas con enanismo.

### **Simbología Internacional de Accesibilidad (SIA)**

Es un cuadro azul con la imagen delicada de una persona en silla de ruedas en color blanco. De autoría de Koefoed (1968) y es el siguiente:



**Ilustración 1 Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA)**  
Fuente: SIA

Según la SIA, el uso para esta imagen incluye:

- Espacios destinados para vehículos cuyos dueños o acompañantes posee discapacidad.
- Espacio o servicios público o privados diseñados para personas con discapacidad.
- En vehículos para conocer que esta tripulado por alguna persona con discapacidad.
- Botones o sensores para puertas automáticas.

Existen otras consideradas universalmente para algún tipo de discapacidad, a continuación, las gráficas de referencias:

		
<p>Símbolo internacional para personas con deficiencia visual o ciegos</p>	<p>Símbolo internacional para las personas con sordera o deficiencia auditiva</p>	<p>Símbolo internacional para las personas con compromiso cognitivo o intelectual</p>

**Ilustración 2 Simbología Universal para diversas discapacidad**  
Fuente: SIA

### Condiciones del turista

- **Sociales o culturales**

La actividad turística es un ejercicio de comunicación, relación directa con otros seres humanos, donde se radican fundamentos que delinear el comportamiento de cada uno de ellos en la sociedad.

Se expresa entonces, de un impacto que ha producido esta actividad en la sociedad y en diferentes eslabones: familiar, individual y colectivo de los cuales se subdividen un cúmulo de efectos sociales y culturales que se ven determinados en un cambio de conductas y culturales, así como el nivel cultural y de instrucción del individuo que dan a lugar al perfil del turista. (LICKORISH, 2000).

### **Los efectos socioculturales del turismo sobre la persona y la familia**

El turismo tiene un efecto en la situación del individuo y su círculo familiar. Los feriados o vacaciones permiten a estos interactuar más de cerca consolidar relaciones afectivas, recobrar fuerzas, salud aquí radica la preocupación de los niveles de gobiernos en generar puentes donde las familias o el individuo encuentre un punto de relajamiento.

### **Los efectos que manifiestan entonces sobre las personas, que a la práctica se transforman en turistas, son las siguientes**

- a) Mejor calidad de vida mental y física. El sano esparcimiento recarga energías, ayuda el espíritu.
- b) Permite acercarte a otras culturas, sociedades, sus estilos de vida y sus costumbres lo que incrementa el nivel de conocimiento del individuo.
- c) Avance a las relaciones familiares, se amplía el círculo social ( amigos, trabajo, clubes, vecinos)
- d) En algunos casos puede producir cambio en los valores existentes, a la vista de un pensamiento más abierto a ciertas conductas tales como moda, forma de hablar o de entretenimiento.
- e) Crea hábitos de consumo, es decir que cada familia o individuo destine parte de su ingreso para la actividad turística como parte fundamental de su desarrollo personal.
- f) Causa aculturación, lo cual está a la vista con el proceso de globalización.
- g) Admite el encuentro entre la mente y el espíritu.

### **Los efectos culturales del turismo sobre la sociedad**

La actividad turística no incidencia individual o familiar como se argumentó en los párrafos primeros, Además tiene gran incidencia en los compuestos sociales que están expuestos a ella. Se expresa, que no solo tienen gracia aquellos que la practican sino

también aquellos que la acogen siendo también parte de ese eslabón de influencia de este fenómeno. Los trascendentales efectos dentro de este marco son:

- a. Fuentes de empleo y por ende una mejora en la calidad de vida de los grupos familiares o individuales que se desenvuelven en ese entorno.
- b. Principios de cooperación entre los pueblos mediante las diferentes subsecretarías y cámaras de turismo encargadas de normar la actividad para un desarrollo sustentable.
- c. Sin supervisión alguna, puede generar efectos contrarios tales como la xenofobia o delincuencia.
- d. Crea impacto ambiental, cambios urbanísticos, contaminación y alteración de la demografía del sitio. (MONTANER, 1996)

### **1.3 Fundamentos Legales**

En los últimos años el Ecuador ha modificado grandemente la visión social de las personas con discapacidad o también llamadas personas con movilidad reducidas, de una escenario de desplazamiento se ha pasado a otro contexto, en la que la igualdad de derechos es una finalidad para el Gobierno y todas las agrupaciones, asociaciones y la sociedad en general, en la actualidad la ley en general asume la igualdad que la discapacidad no puede ser motivo de exclusión.

La fundamentación legal del presente trabajo de investigación tiene como prioridad identificar las leyes ,normativas, reglamentos y estatutos que reposan en la Constitución de la República del Ecuador (2008), así como también Plan de toda una vida (2017), Ley Orgánica de Discapacidades (2012) y Reglamento General a la Ley Sobre Discapacidad (2017), esto con el fin de permitir entender temas relacionados al turismo accesible entorno al servicios y garantías que se recomiendan para el servicio de la actividad turística en las personas con movilidad reducida.

En la Constitución de la República del Ecuador (2008), en el capítulo primero art.11 literal 2, establece y garantiza el derecho a la igualdad, comunicación libre y no discriminación para todas las personas, ya que, estas gozaran de derechos, deberes y oportunidades. Se explica que nadie puede discriminar he impedir ejercer estos

derechos de manera arbitraria, es por esto que la constitución ha incluido de manera expresa la prohibición de discriminación por los siguientes motivos: por etnia, sexo, lugar de nacimiento, edad, estado civil, identidad de género, identidad cultural, condición social-económica, discapacidad, algún tipo de enfermedad, entre otros. De no acatar estos derechos se tomaran medidas de acción de todo aquel que no cumpla la ley.

En la sección tercera, Art. 16 literal 4, habla sobre el derecho a la información y comunicación para así fomentar la equidad, estableciendo derechos de igualdad de comunicación incluyente e interacción social siendo este de cualquier forma, su propia lengua o símbolos, donde se garantice las condiciones materiales, políticas y sociales de cada uno de los ecuatorianos.

La atención prioritaria especializada del individuo o grupos que se suscribe en el Art. 35 de la constitución de la republica del ecuador, rescata el sentimiento de priorizar los derechos de las personas que necesita dignamente atención especializada en los establecimientos ya sean estos públicos o privados, donde se menciona a las personas con discapacidad que son un grupo que necesitan una atención adecuada al momento de solicitar algún tipo de servicio.

La movilidad humana es un derecho constitucional así lo menciona el art. 42 donde explica que todas las personas recibirán protección humanitaria, preferencial y especializadas con accesos para trasladarse en lugares que consideren apropiados para su bienestar y desarrollo social y cultural, entre las personas que gozan de este beneficio se encuentran las personas con discapacidad, adultas mayores, niños, adolescentes entre otros, donde tendrán libre acceso a áreas de alojamiento, restauración, viviendas, servicios médicos y sanitarios.

Según el Art. 47 de la constitución del Ecuador, garantiza, ampara y protege a las personas con discapacidad, este artículo en la actualidad es fundamental para la priorización de servicios que se le brinda al individuo con algún tipo de discapacidad

sea este en empresa públicas o privadas, donde existirá accesos de manera adecuada en los bienes y servicios, libre comunicación con señaléticas, lenguaje de señas y sistema braille y por supuesto no existirá barreras arquitectónica.

En el Art. 383 , el Estado garantiza a los ecuatorianos el derecho al tiempo libre con el desarrollo de condiciones sociales, ambientales y físicas en diferentes tipos de actividades de esparcimiento y descanso para su disfrute, es importante mencionar que el desarrollo personal, sentirse parte de la sociedad y que no se menosprecie por tener algún tipo de discapacidad forma parte importante de esta investigación, ya que, el Estado ecuatoriano garantiza que todos somos iguales y por lo tanto el individuo con discapacidad tiene todo el derecho de tener su tiempo de esparcimiento en los lugares que ellos crean necesarios para su disfrute y descanso garantizando un buen servicio de calidad y calidez.

### **Plan Toda una Vida**

El Plan toda una vida da conocer que Ecuador se ha convertido en un país que destaca el progreso de la inclusión social, aunque se está trabajando para que todos los ecuatorianos no sigan excluyendo a quienes son considerados diferentes por alguna discapacidad.

Se implementaron objetivos que tienen la finalidad de integrar, participar y luchar a favor del desarrollo de los ecuatorianos, en el ámbito de erradicación de la pobreza, viviendas, empleos entre otros parámetros que dará oportunidades para participar efectivamente en el nivel social, cultural, económico e institucional para mejorar la integridad social y oportunidades favoreciendo la inclusión de las personas con algún tipo de discapacidad en su vida social y económico para así lograr avances importante este tema en el territorio ecuatoriano.

### **Ley Orgánica de Discapacidades**

Este organismo, se regirá por los siguientes principios rectores: igualdad, alternabilidad, participación democrática, inclusión, interculturalidad y pluralismo. Con la atribución de dictar políticas, coordinar acciones y ejecutar e impulsar investigaciones referentes a las discapacidades en el país.

En el Art.1 se asegura que todas las personas con discapacidad recibirán atención oportuna, así como la garantía de sus derechos. En cuanto al ámbito que abarca, se especifica en el Art.2 que la ley ampara a todas las personas con discapacidad sin excepción alguna

En los siguientes artículos de esta ley, los temas más relevantes para este estudio tratan sobre los principios de no discriminación y las acciones afirmativas que se deben llevar a cabo, la igualdad de oportunidades, la responsabilidad social colectiva, la celeridad y eficacia, la interculturalidad, la participación e inclusión, la accesibilidad, la protección de niñas, niños y adolescentes, la atención prioritaria y otros principios consagrados en la Constitución de la República del Ecuador.

### **Reglamento General a la Ley Sobre Discapacidad**

Según este reglamento sobre la accesibilidad de Medios físicos en el Art.17, menciona que los Gobiernos Autónomos Descentralizados del todo el Ecuador aplicaran la norma técnica INEN, para el cumplimiento de edificaciones que puedan evidenciar entornos construidos en empresas públicas y privadas para el acceso de todas las personas discapacitadas.

### **Fundamentación Social**

La solución, por tanto, de los problemas inherentes a la discapacidad no es sólo individual, ya que requiere también cambios en los entornos inmediatos (hogar, escuela, centros de trabajo, establecimientos comerciales, etc.), en las estructuras sociales formales e informales existentes en la comunidad (transporte, comunicaciones, seguridad social, políticas laborales, etc.), y también cambios en las

normas, criterios y prácticas que rigen e influyen en el comportamiento y en la vida social de los individuos. El enfoque correcto, por tanto, supone actuar simultáneamente sobre las personas y sobre los entornos donde estas personas viven.

El objetivo principal es que la persona con discapacidad pueda lograr la normalización y la mayor integración posibles en los ámbitos escolar, laboral y social, punto donde la familia juega un papel fundamental, especialmente cuando logremos superar los prejuicios discriminatorios poniéndonos en el lugar del discapacitado o en el de su entorno.

Las familias de las personas con discapacidad, en particular de los niños y niñas con discapacidad y de los discapacitados severos incapaces de representarse a sí mismos, tienen un papel esencial en su educación e inclusión social. Por lo tanto las autoridades públicas deben establecer medidas adecuadas a las necesidades de las familias, que permitan a éstas organizar el apoyo a las personas con discapacidad de la forma más integradora.

Las personas con discapacidad deben tener acceso a los servicios ordinarios de salud, educativos, profesionales y sociales, así como a todas las oportunidades disponibles para las personas no discapacitadas. Llevar a término una aproximación integradora de la discapacidad y de las personas con discapacidad requiere cambios en la práctica habitual en varios ámbitos. Es necesario asegurar que los servicios disponibles para las personas con discapacidad son coordinados en los diferentes sectores. Las diversas necesidades de accesibilidad de los diferentes grupos de personas con discapacidad deben tomarse en consideración en el proceso de la planificación de cualquier actividad, y no como una adaptación posterior a la planificación ya completada. Las necesidades de las personas con discapacidad y sus familias son numerosas, siendo importante desarrollar una respuesta comprensiva que tenga en cuenta a la persona y los diferentes aspectos de su vida. (Shakespeare & Watson, 2002)

## **CAPITULO II**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **2 Tipo de investigación**

En la investigación científica, se puede referir un problema y dar su posible solución con base a varios puntos de vista o enfoques, mientras sean sustentados teóricamente, dichas perspectivas resultan ser válidas para confiar que el problema se pueda resolver. Como en la presente investigación, lo que se aplicó para tener respuesta a un problema mediante una propuesta bien fundamentada, tanto teórica como práctica, se definió como una investigación de tipo descriptiva. Además, la aplicación de técnicas cuantitativas y cualitativas, se aborde una solución con un enfoque metodológico mixto, logrando que se complementen los resultados obtenidos para brindar una respuesta al problema más eficiente.

#### **2.1 Métodos de investigación**

Dentro de la investigación científica, existen parámetros metódicos que ayudan a describir y comprender un problema, dando así enfoques válidos que expliquen el dinamismo en el cual la unidad de análisis interactúa con las variables de estudio. Estos métodos pueden ser: teóricos, empíricos y matemáticos.

De acuerdo a los métodos teóricos, la investigación se abordó de una manera analítica-sintética y deductiva. En cuanto al primer enfoque, se precisó en inducir el análisis de los principales parámetros e indicadores del turismo accesible en los servicios de alojamiento, restauración y bares, para diagnosticar su condición ante grupos o segmentos de turistas con algún tipo de discapacidad. Por otro lado, el segundo enfoque se basa en explicar cómo, de lo general a lo particular, se puede enfocar mejor el problema, aplicando un estado del arte de como actualmente las investigaciones han abordado y solucionado estos inconvenientes en otras

condiciones y lugares geográficos, y con ello se tomó referencias teóricas y prácticas bien fundamentadas que resultaron aplicables a el contexto geográfico de estudio, es decir la comuna Atravezado.

En relación a los métodos empíricos, se precisa la aplicación sistémica de la observación, entrevista y encuesta. La aplicación de estas técnicas para el levantamiento de información converge entre sí, con el fin de consolidar un diagnóstico eficiente, guiado por cada uno de los indicadores y parámetros del turismo accesible, en la que se elaboró una propuesta consistente que contiene detalles precisos y factibles para su aplicación en el contexto comunitario de Atravezado.

Y finalmente, la aplicación de métodos matemáticos fue indispensable en la medida que se analizó el problema mediante el uso de herramientas estadísticas procesadas bajo enfoques descriptivos univariados, bivariados e inferenciales, para que se justifique la generalidad de la información muestral a parámetros poblacionales eficientes.

## **2.2 Diseño de muestreo**

### **2.2.1. Población**

La población estadística, es el conjunto de todos los elementos referenciales de los cuales se pretende levantar información para describir y/o comprender cuantitativamente o cualitativamente un problema de estudio. Bajo este enfoque, la presente investigación precisa la existencia de tres poblaciones fundamentales para el diagnóstico del turismo accesible en la comuna Atravezado, estas son: Turistas nacionales y extranjeros que visitan la comuna; Servidores turísticos; y Expertos en el área de turismo y discapacidad.

En el caso de los turistas nacionales y extranjeros que visitan la comuna, según Loor (2015) es en promedio 15,000. El perfil del turista que se tomó en cuenta para el levantamiento de información es: Género Masculino-Femenino; Edad comprendida entre los 18 y 65 años; Estado civil no preferente; y Nivel de educación al menos secundario.

Para el caso de los Servidores turísticos, con base a la estadística del catastro proporcionado por Emuturismo (2017) y de acuerdo a la desagregación perteneciente al equipamiento turístico de la comuna se tiene los siguientes datos poblacionales: Hospedería 3, Restauración 7, Esparcimiento 6 y Artesanías 10.

Y finalmente, en relación a los Expertos en el área de turismo y discapacidad, se tiene referencia a tres docentes pertenecientes a la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), dos organizaciones relacionadas con la discapacidad<sup>1</sup> y tres representantes de Instituciones Públicas<sup>2</sup>.

### **2.2.2. Muestreo**

En las investigaciones, en algunos casos, existen restricciones en cuanto al levantamiento de información que evitan que se las realice a todos los elementos pertenecientes de una población estadística, ya sea por recursos financieros, tiempo o humanos. Es por ello, que de las tres poblaciones que se identificaron para la presente investigación, es necesario mencionar a quienes se levantó la información. A continuación el detalle:

Para el caso de los turistas nacionales y extranjeros que visito la comuna, la población es de 15,000. Metodológicamente, al ser una cifra relativamente grande, y al no existir segmentación alguna entre los elementos poblacionales, se precisa aplicar un método de muestreo probabilístico denominado Muestreo Aleatorio Simple (M.A.S)

---

<sup>1</sup> Asociación de no videntes de la provincia de Santa Elena y Asociación 5 de Febrero.

<sup>2</sup> Emuturismo, CONADIS y Ministerio de Turismo (Santa Elena)

### Parámetros de la fórmula

<b>N (Población):</b>	15,000
<b>Z (Distribución estadística de datos):</b>	1.96
<b>p (Probabilidad de Éxito):</b>	0.5
<b>q (Probabilidad de Fracaso):</b>	0.5
<b>d (Error):</b>	0.05

### Fórmula del M.A.S

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} \quad (1)$$

Reemplazando los parámetros:

$$n = \frac{15,000 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (15,000 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} \quad (2)$$

Según los datos referidos en fórmula (1) y (2), se levantó información a **375** turistas.

Para el caso de los Servidores turísticos, al ser una comuna geográficamente accesible y al ser valores menores poblacionales, se precisó aplicar un levantamiento de información a todos sus elementos, es decir mediante un censo poblacional.

Para el caso de los Expertos en el área de turismo y discapacidad, se aplicó, de la misma forma que la población anterior y por tener una cantidad mínima de elementos, un censo poblacional.

### **2.3 Diseño de recolección de datos**

Las técnicas de levantamiento de información que se aplicó de acuerdo al tipo de investigación seleccionado y de la muestra, a continuación las referencias de selección:

Para el caso de los turistas nacionales y extranjeros, la información primaria que se levantó mediante la técnica de la Encuesta. Para la población de Servidores turísticos y Expertos en el área de turismo y discapacidad, se aplicó la técnica de la Entrevista estructurada.

Para el caso de la técnica de la encuesta que se aplicó a los Turistas mediante un instrumento estructurado de la siguiente manera: *Sección 1, los datos generales del encuestado; Sección 2, Datos relacionados con el viaje; y, Sección 3, Turismo accesible, guía de buenas prácticas de accesibilidad, condiciones sociales y culturales.* Las preguntas que contiene cada una de estas secciones fueron características dicotómicas y de respuestas múltiples mixtas.

Para la técnica de la Entrevista, aplicado a Servidores turísticos y Expertos en el área de turismo y discapacidad, se aplicó preguntas estructuradas de indagación que permitan un nivel de análisis preciso y significativo para la naturaleza del estudio. Las referencias temáticas del instrumento aplicable al primer grupo, se relacionan con: *Turismo accesible y sus inconvenientes de aplicación tanto en infraestructura como grado de acción de empleados; y, sobre la guía de buenas prácticas de accesibilidad y su aplicación en los diferentes establecimientos de la comuna.* Para el instrumento aplicado a los expertos, se consideró: *Significado e importancia del turismo accesible; Diseño, contenido y aplicación de una guía de buenas prácticas de accesibilidad en la comuna objeto de estudio*

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3 Análisis de los resultados cualitativos y cuantitativos

##### 3.1.1. Resultados de la Encuesta a turistas con o sin discapacidad

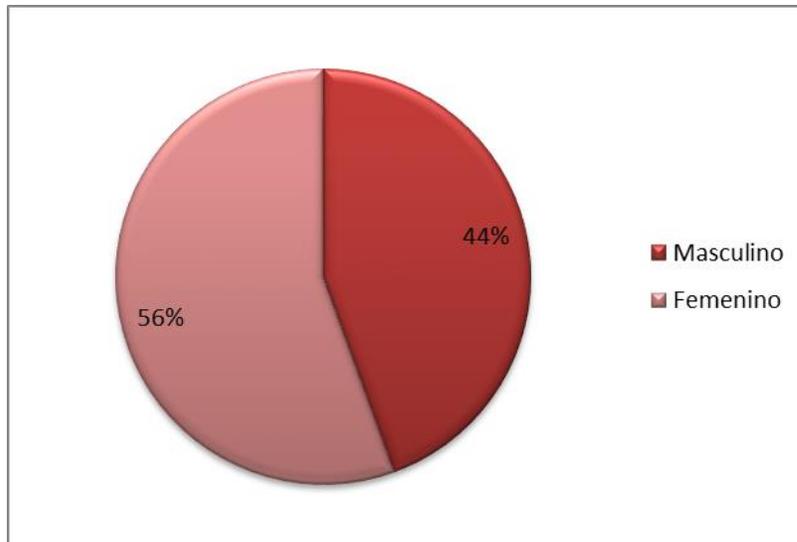
###### Pregunta 1: Género

**Tabla 1 Género**

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	168	44.44
Femenino	210	55.56
Total	378	100.00

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico 1 Género**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

Según la Consejo Nacional para la igualdad de discapacidad (CONADIS), las personas con discapacidad en el cantón Santa Elena es de aproximadamente de 5761, se menciona esta cifra la cual es importante para la investigación, ya que, la comuna Atravezado es parte del Cantón y por medio de la población se puede obtener los resultados deseados para poder identificar si una guía de buenas prácticas de accesibilidad para los establecimientos turísticos será una herramienta favorable para el desarrollo de este tipo de segmento en la comunidad.

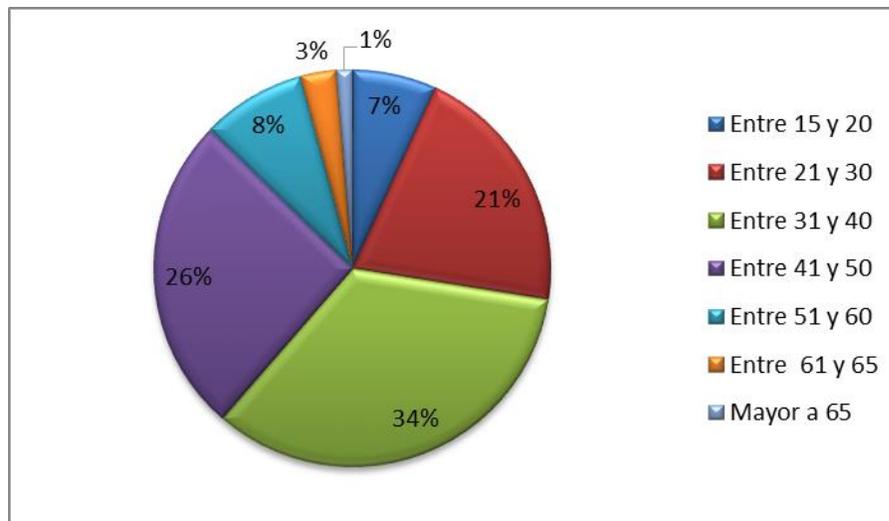
## Pregunta 2: Edad

**Tabla 2 Edad**

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Entre 15 y 20</b>	26	6.88
<b>Entre 21 y 30</b>	78	20.63
<b>Entre 31 y 40</b>	128	33.86
<b>Entre 41 y 50</b>	98	25.93
<b>Entre 51 y 60</b>	32	8.47
<b>Entre 61 y 65</b>	11	2.91
<b>Mayor a 65</b>	5	1.32
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico 2 Edad**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019

**Elaborado por:** La autora.

Según la encuesta realizada en su mayoría las personas que fluctúan son entre 31 y 40 años, tienen algún tipo de discapacidad, esto hace énfasis en la importancia que tiene la investigación, puesto que, son personas relativamente jóvenes que requieren las facilidades que oferta un destino turístico para desarrollar las actividades y estas deben ser inclusivas para satisfacer las necesidades requeridas, este segmento contribuirá favorablemente tanto para las personas con discapacidad, como también de la comunidad en general.

### **Pregunta 3: Nivel de estudios**

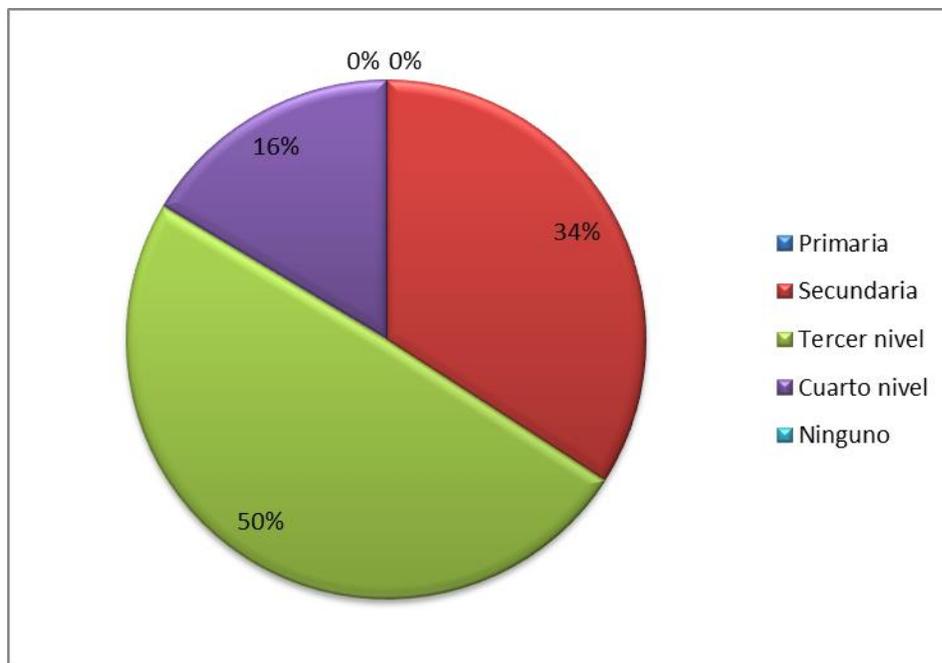
**Tabla 3 Nivel de Estudios**

Nivel de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	0	0.00
Secundaria	129	34.13
Tercer nivel	187	49.47

<b>Cuarto nivel</b>	62	16.40
<b>Ninguno</b>	0	0.00
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico 3 Nivel de Estudios**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

Los datos de la tabla 3, muestra que el nivel común de estudios entre los turistas que visitaron la comuna es el tercer nivel. Entre las especialidades de estudios se cita: Ingenieros, licenciados, entre otros. En la encuesta realizada se puede evidenciar que las personas con discapacidad van siempre acompañados de algún familiar o conocido, que tienen en su mayoría una economía básica para poder desarrollar turismo y que las personas con discapacidad disfruten del mismo.

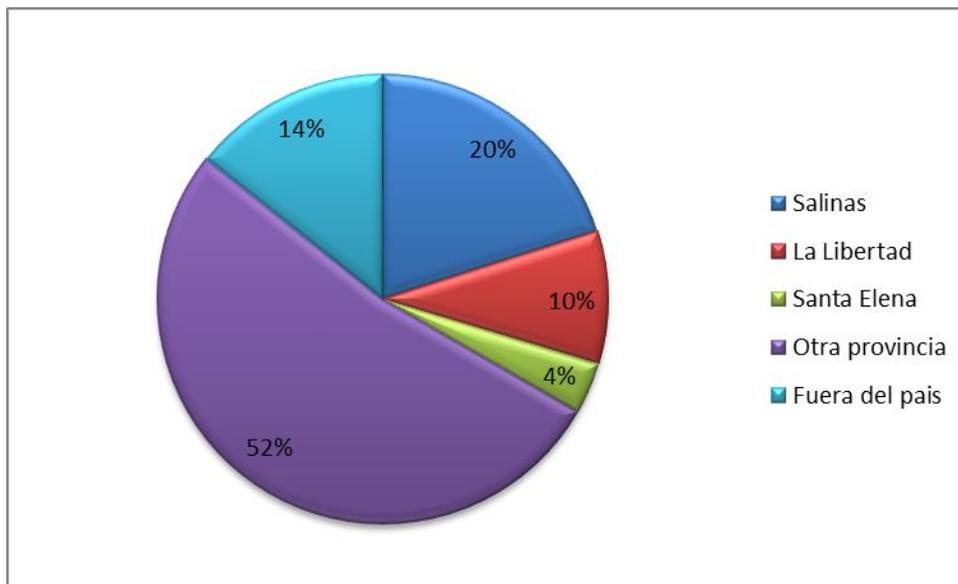
#### Pregunta 4: Lugar de procedencia

**Tabla 4 Lugar de Procedencia**

Lugar de procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Salinas	76	20.11
La Libertad	36	9.52
Santa Elena	14	3.70
Otra provincia	198	52.38
Fuera del país	54	14.29
Total	<b>378</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico 4 Lugar de Procedencia**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

Los datos de la tabla 4 muestra que la mayoría de los turistas que visitaron la comuna provienen de otra provincia del país, y un número menor de ellos fuera del país. Entre las provincias más frecuentes de procedencia de los turistas constan: Guayas, Pichincha, Los Ríos. De los turistas extranjeros, los lugares más frecuentes de procedencia se citan: Estados Unidos, España y algunos países de Latinoamérica. Son importantes estos datos para la investigación, porque se debe tomar en cuenta de que lugar visitan la comuna Atravezado y poder brindar un servicio de calidad y calidez inclusivo.

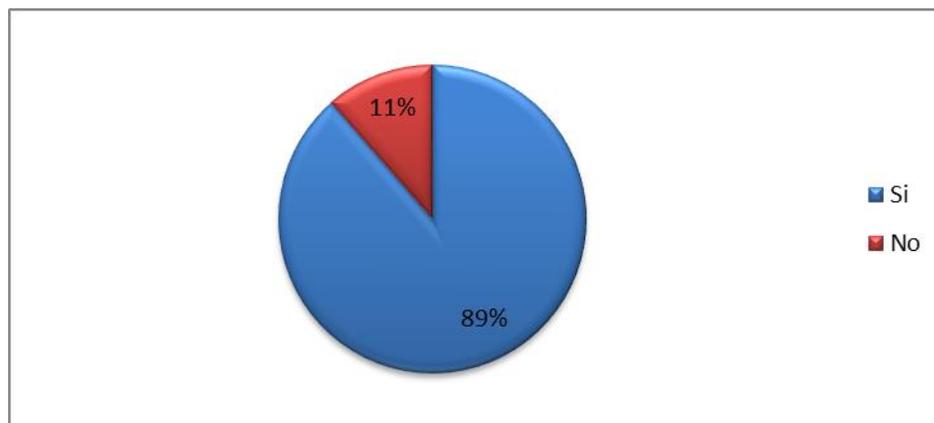
**Pregunta 5: Actualmente labora**

**Tabla 5 Actualmente Labora**

Actualmente labora	Frecuencia	Porcentaje
Si	335	88.62
No	43	11.38
Total	<b>378</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico 5 Actualmente Labora**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

Para las personas realizar actividades turísticas es una forma de recrearse fuera del ámbito laboral y de acuerdo con los resultados de la tabla 5, gran parte de los turistas actualmente si trabaja, por lo que necesitan realizar en algún día del año actividades de ocio y recreación, donde viajan acompañados de familiares y amigos que pueden tener algún tipo de discapacidad y es por ello que se necesita destinos turísticos que den servicios inclusivos para el disfrute de todos, ya que ,el turismo accesibles es un turismo universal.

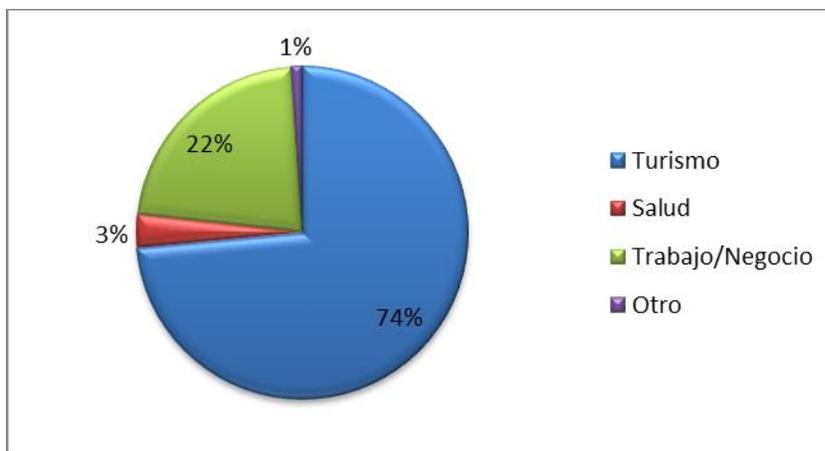
**Pregunta 6: Motivo del viaje**

**Tabla 6 Motivo del viaje**

Motivo del viaje	Frecuencia	Porcentaje
<b>Turismo</b>	278	73.54
<b>Salud</b>	12	3.17
<b>Trabajo/Negocio</b>	84	22.22
<b>Otro</b>	4	1.06
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico 6 Motivo del Viaje**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

Según la tabla 6, se muestran datos relacionados sobre los motivos que incurrieron los turistas para visitar la comuna, y gran parte de ellos mencionan que lo hicieron por motivos netamente turísticos, es por ello de la importancia de la investigación, porque las personas cada vez buscan destinos turísticos que le pueda dar todas las comodidades para desarrollo la actividad turística, y más aún en los establecimientos de alojamiento, restauración entre otros, que forman parte de la oferta de la comuna Atravezado. Es significativo el turismo accesible dentro de la oferta del destino, porque puede ser la primera comuna del cantón Santa Elena en ofrecer un turismo para todos.

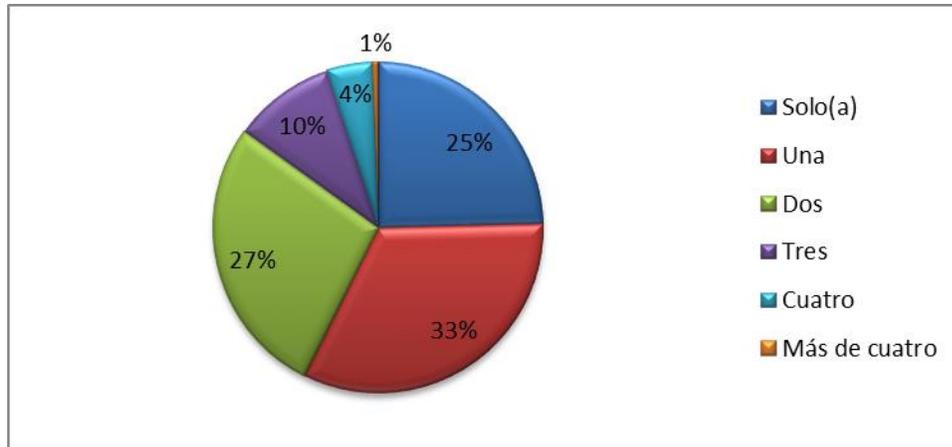
**Pregunta 7: Cuantas personas lo acompañan en el viaje**

**Tabla 7 Acompañantes en el viaje**

<b>Acompañantes en el viaje</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Solo(a)</b>	93	24.60
<b>Una</b>	124	32.80
<b>Dos</b>	104	27.51
<b>Tres</b>	38	10.05
<b>Cuatro</b>	17	4.50
<b>Más de cuatro</b>	2	0.53
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico 7 Acompañantes en el viaje**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019

**Elaborado por:** La autora.

En la Comuna Atravezado los turistas mencionan que en su viaje y/o visita a la comuna los acompañaron entre una a dos personas. Entre ellos algún familiar o conocido con discapacidad, esto nos hace referencia que el turista movilidad reducida siempre estará acompañado y por ende el consumo en los servicios turísticos será mayor y beneficiará al desarrollo económico y social de la comunidad.

**Pregunta 8: Relación que posee con sus acompañantes**

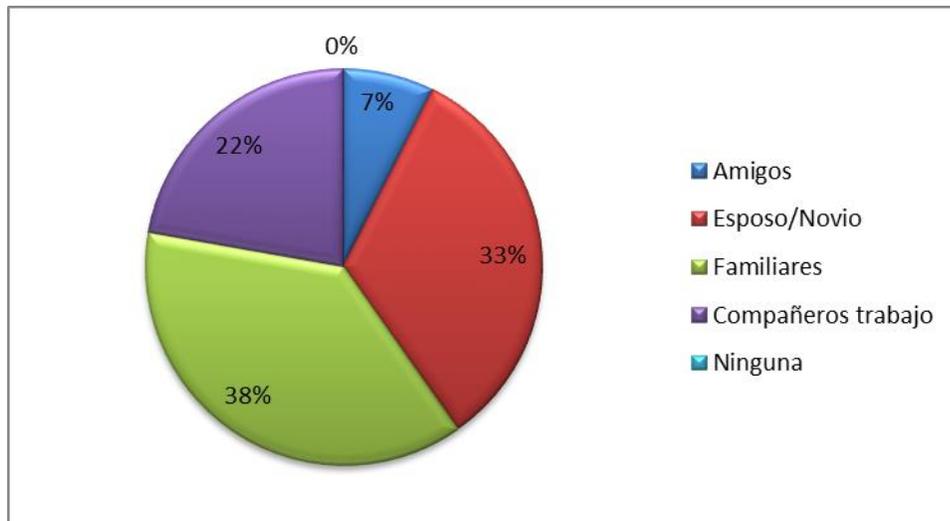
**Tabla 8 Relación con los acompañantes**

Relación con los acompañantes	Frecuencia	Porcentaje
Amigos	28	7.41
Esposo/Novio	124	32.80
Familiares	142	37.57
Compañeros trabajo	84	22.22
Ninguna	0	0.00
Total	<b>378</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019

**Elaborado por:** La autora

**Gráfico 8 Relación con los acompañantes**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019

**Elaborado por:** La autora.

En la tabla 8 se muestran las relaciones entre los turistas y sus acompañantes al momento de visitar la comuna, de los cuales se destaca: Acompañantes familiares y Relaciones sentimentales, es decir novio(a), esposo(a). La compañía es un factor primordial para el que el turista con discapacidad se sientan seguro y a gusto en las actividades que realizan en la comunidad y los servidores turísticos deberá dar la misma atención tomando como prioridad a inclusión.

**Pregunta 9: Días de la visita en la comuna**

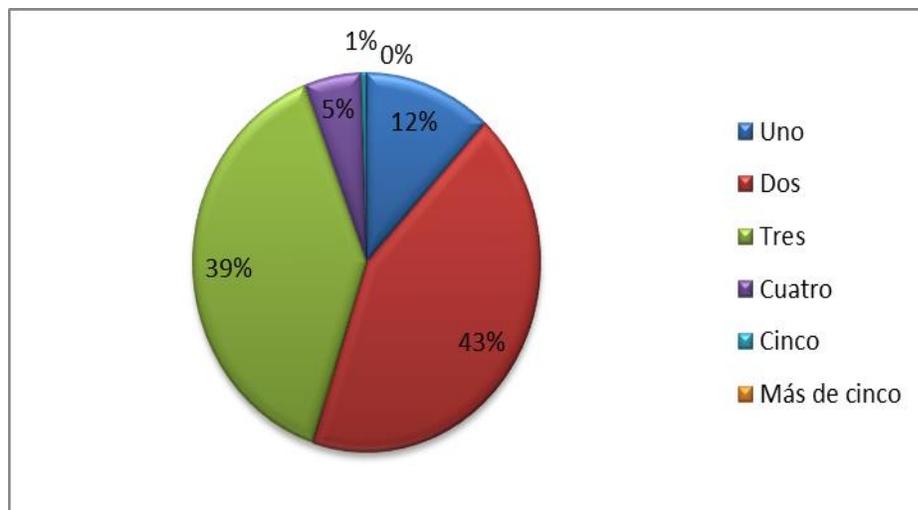
**Tabla 9 Frecuencia de visita**

Días de visita	Frecuencia	Porcentaje
Uno	45	11.90
Dos	163	43.12
Tres	148	39.15
Cuatro	20	5.29

<b>Cinco</b>	2	0.53
<b>Más de cinco</b>	0	0.00
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico 9 Frecuencia de Visita**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

De acuerdo con los datos de la tabla 9, los turistas manifiestan que el promedio de días que se quedaron en la comuna es de dos a tres días, siendo estos en preferencia fines de semana, es aquí donde los establecimientos de alojamiento, restauración y centros artesanales, tienen que tener todas las comodidades necesarias para poder satisfacer a los turistas con o sin discapacidad, es importante para la investigación porque se analiza la realidad existen del destino y poder implementar sitios accesibles en todos los establecimientos en los que se beneficiara a todos los servidores turísticos y por lo tanto los turistas tomaran decisiones en quedarse más tiempo en la comuna.

**Pregunta 10: En su familia o círculos de amigos existen personas con discapacidad**

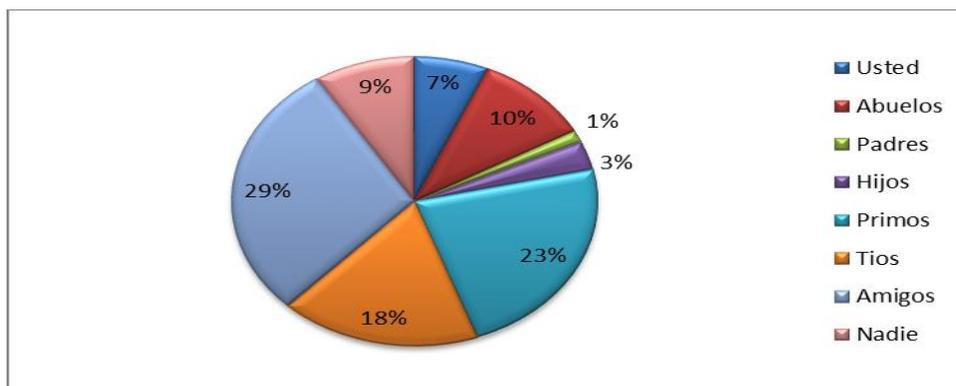
**Tabla 10 Familia o amigos con discapacidad**

Familia o amigos con discapacidad (Quienes)	Frecuencia	Porcentaje
Usted	25	6.61
Abuelos	39	10.32
Padres	5	1.32
Hijos	12	3.17
Primos	87	23.02
Tíos	67	17.72
Amigos	109	28.84
Nadie	34	8.99
Total	<b>378</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019

**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico 10 Familia o amigos con discapacidad**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019

**Elaborado por:** La autora.

Según los datos de la tabla 10, los turistas manifiestan que si poseen al menos un familiar con algún tipo de discapacidad, siendo estos: Primos(as) y Amigos(as). Esta cifra muestra la importancia de generar algún tipo de turismo enfocado a este segmento poblacional, pues existen alrededor del 90% de turistas que al menos conocen de un familiar y/o amigo que posee algún tipo de discapacidad. Con estos

datos conocemos la realidad que las personas tienen familiares o amigos con dificultad para la movilización y comunicación en el ámbito turismo, es por ello la importancia de implementar una guía de buenas prácticas de accesibilidad para los establecimientos turísticos para poder satisfacer este segmento.

**Pregunta 11: Tipo de discapacidad que posee**

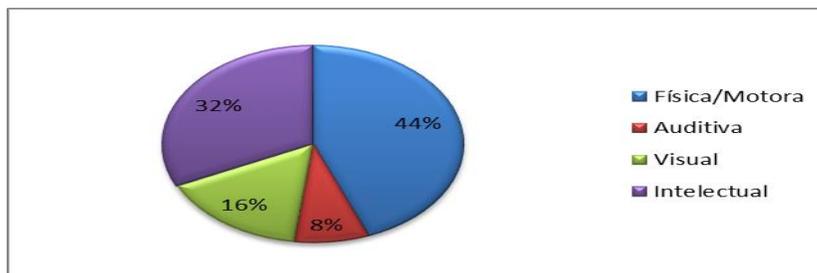
**Tabla 11 Tipo de discapacidad que posee**

Tipo de discapacidad (Usted)	Frecuencia	Porcentaje
Física/Motora	11	44.00
Auditiva	2	8.00
Visual	4	16.00
Intelectual	8	32.00
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019

**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico 11 Tipo de discapacidad**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019

**Elaborado por:** La autora

Los datos de la tabla 11 muestran que, de los turistas que mencionaron al menos conocer un familiar y/o amigo que posee discapacidad, el tipo más común es: Física-Motora. En el contexto social en el que diariamente se convive es una característica particular de la diversidad, que exige el compromiso de una sana convivencia, la

oferta y los servicios que dan los establecimientos turísticos deben estar adecuados tanto en estructura y personal capacitado que junto con respeto entre todos permite una integración e inclusión total, es por ello muy indistintamente del tipo de discapacidad que posee las persona se de llevar con responsabilidad el turismo accesible para la satisfacción de todas las personas

**Pregunta 12: Tipo de discapacidad que posee su familiar**

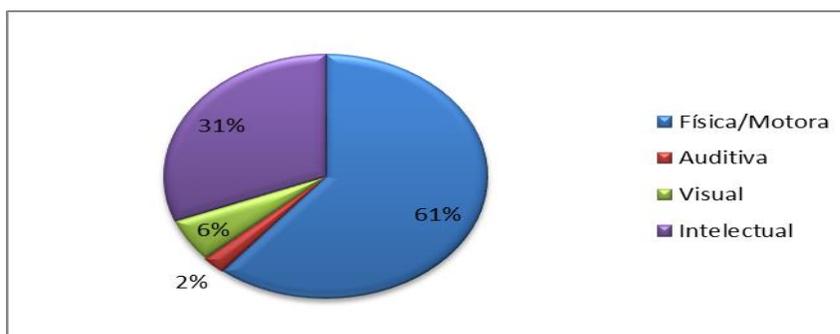
**Tabla 12 Tipo de discapacidad que posee su familiar**

Tipo de discapacidad (Familiares)	Frecuencia	Porcentaje
Física/Motora	128	60.95
Auditiva	5	2.38
Visual	12	5.71
Intelectual	65	30.95
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019

**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico 12 Tipo de discapacidad que posee su familiar**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019

**Elaborado por:** La autora.

La familia es el soporte y referencia para todas las personas y cuando algún familiar cuenta con un tipo de discapacidad es fundamental su apoyo, claro que por ello no

debe provenir un trato diferenciado o especial, esta investigación se enfoca en fortalecer la accesibilidad universal mediante una guía de buenas prácticas donde todos, sin excepción puedan realizar actividades turísticas y más aún ir en familia y que se sientan satisfecho de todos los servicios que brindan en la Comuna Atravesado.

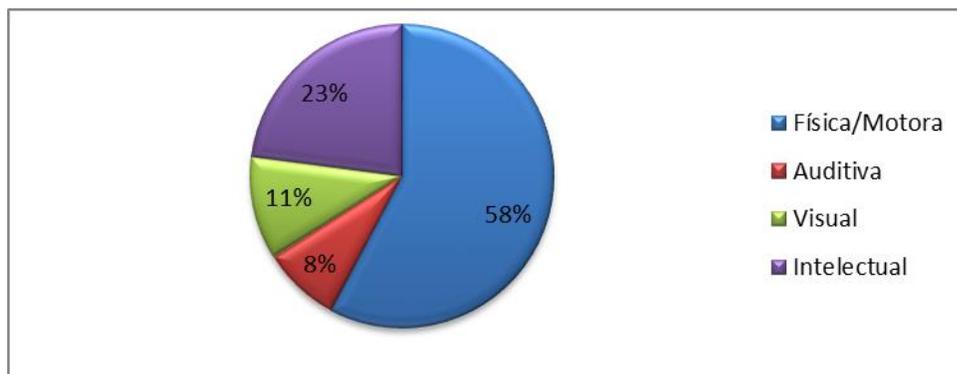
**Pregunta 13: Tipo de discapacidad que posee su amigo(a)**

**Tabla 13 Tipo de discapacidad que posee su amigo (a)**

Tipo de discapacidad (Amigos)	Frecuencia	Porcentaje
Física/Motora	63	57.80
Auditiva	9	8.26
Visual	12	11.01
Intelectual	25	22.94
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravesado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico 13 Tipo de discapacidad que posee su amigo**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravesado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

Según los datos de la tabla 13, de los turistas que poseen amistades con algún tipo de discapacidad, el tipo que prevalece es: Físico-Motora. Es por ello que la investigación es importante, porque los establecimientos turísticos de la comuna tienen que estar adecuados y adaptados para los turistas de manera general, ya que, en algún momento desean disfrutar del destino con amigos y familiares que posean un tipo de discapacidad, será reconfortante poder compartir con ellos del ocio y recreación.

**Pregunta 14: Edad que posee su familiar o amistad con discapacidad**

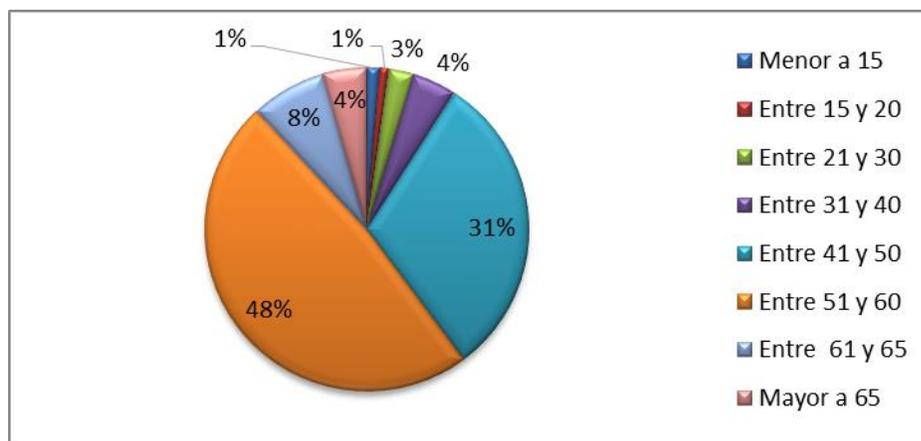
**Tabla 14 Edad de su familia o amigo que posee discapacidad**

<b>Edad familiar/Amigo(a) Discapacidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Menor a 15</b>	4	1.25
<b>Entre 15 y 20</b>	3	0.94
<b>Entre 21 y 30</b>	8	2.51
<b>Entre 31 y 40</b>	14	4.39
<b>Entre 41 y 50</b>	98	30.72
<b>Entre 51 y 60</b>	154	48.28
<b>Entre 61 y 65</b>	24	7.52
<b>Mayor a 65</b>	14	4.39
<b>Total</b>	<b>319</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019

**Elaborado por:** Gema Macías

**Gráfico 14 Edad del familiar/amigo(a) con discapacidad**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019

**Elaborado por:** La autora.

Las personas tienen el pleno derecho para poder recibir servicios turísticos donde sus necesidades sean atendidas, Entre las edades promedio de los familiares de los turistas que poseen algún tipo de discapacidad, la tabla 14 muestra que los intervalos más frecuentes son: Entre 41 a 60 años. Con el resultado de la encuesta se conoce que son personas relativamente jóvenes que desean realizar actividad de ocio y recreación con los principales servicios que brindan los establecimientos turísticos de la comuna, donde se garantice un turismo accesible de calidad.

**Pregunta 15: Según su experiencia, usted, familiares y amigos que tipos de problemas han detectado al momento de realizar actividades relacionadas al turismo en la comuna**

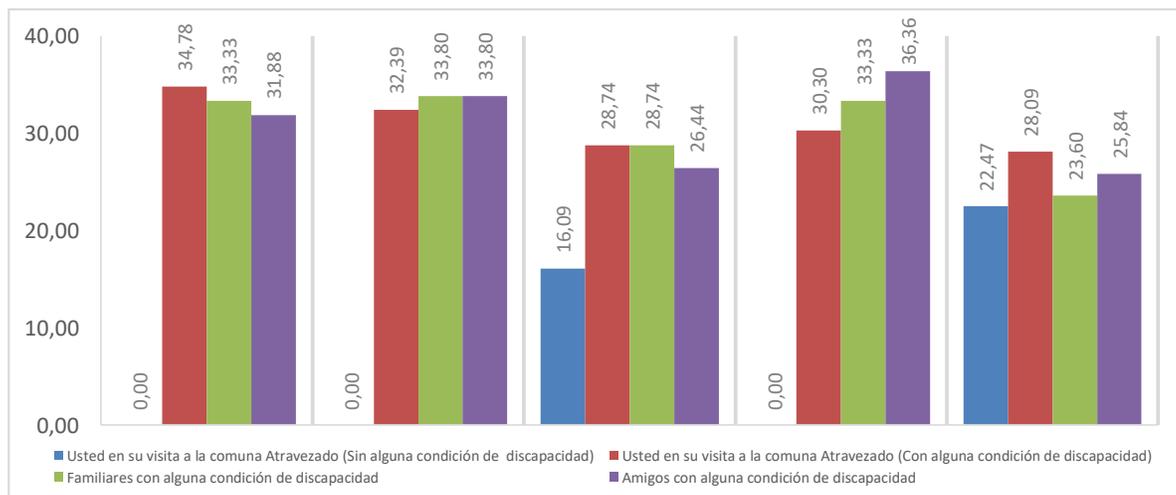
**Tabla 15 Problemas percibidos al momento de realizar actividades relacionadas al turismo en la comuna**

ITEMS	Acceder a espacios físicos (Alojamiento)		Acceder a espacios físicos (Restauración y bares)		Acceder a espacios físicos (Centros artesanales)		Personal capacitado para dar servicio al turista con discapacidad		Acceder a los atractivos turísticos		Total
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
Usted en su visita a la comuna Atravezado (Sin alguna condición de discapacidad)	0	0.00	0	0.00	14	16.09	0	0.00	20	22.47	<b>34</b>
Usted en su visita a la comuna Atravezado (Con alguna condición de discapacidad)	24	34.78	23	32.39	25	28.74	20	30.30	25	28.09	<b>117</b>
Familiares con alguna condición de discapacidad	23	33.33	24	33.80	25	28.74	22	33.33	21	23.60	<b>115</b>
Amigos con alguna condición de discapacidad	22	31.88	24	33.80	23	26.44	24	36.36	23	25.84	<b>116</b>
<b>Total</b>	<b>69</b>		<b>71</b>		<b>87</b>		<b>66</b>		<b>89</b>		<b>382</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019

**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico 15 Problemas percibidos al momento de realizar actividades relacionadas al turismo en la comuna**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019

**Elaborado por:** La autora.

De acuerdo con los datos de la tabla 15, existen varios problemas detectados por los turistas al momento de visitar la comuna, tanto relacionado con su visita en general y en compañía de algún familiar o amigo(a) que posee algún tipo de discapacidad. A continuación el detalle:

Como turista en general, se evidencia problemas frecuentes relacionados al acceso a los atractivos turísticos y a los espacios de venta de artesanías. Las condiciones no son las adecuadas, tanto como las irregularidades del piso como en la señalética.

Como turista con algún tipo de discapacidad, se evidencia problemas relacionados con el acceso a espacios físicos como lugares artesanales, atractivos turísticos de la comuna y servicios de alojamiento.

Familiar con algún tipo de discapacidad, destaca problemas relacionados al acceso tanto de espacios físicos de los centros artesanales, restaurantes y/o bares y alojamiento.

Amigos con algún tipo de discapacidad, existen problemas más frecuentes en cuanto al personal capacitado para brindar servicios eficiente en relación al turismo accesible y al acceso a restaurantes y /o bares.

De manera general, ya sea el turista con o sin algún tipo de discapacidad, familiares y amigos, manifiestan que los problemas más relevantes entorno al turismo accesible son: Accesos a lugares físicos de alojamiento, restaurantes y/o bares, centros artesanales, y el servicio que brinda el personal en cada uno de estos sectores entorno al turismo accesible.

Es por ello de la importancia de la investigación, porque la mayor parte de los establecimientos turísticos no cuentan con la accesibilidad que permita la libre esparción de los individuos con algún tipo discapacidad, con una Guía de buenas prácticas de accesibilidad para la Comuna Atravezado en sus establecimientos turísticos, permitirá con las respectivas normativas tomadas de referencia de (CONADIS) una mejor estructura y atención a los turistas para cubrir sus necesidad donde permitan realizar un turismo sin ningún tipo de barrera, tanto físico como emocional.

**Pregunta 16: Como se podría mejorar el problema detectado en el sector de alojamiento**

**Tabla 16 Recomendaciones para mejorar el problema en el sector alojamiento**

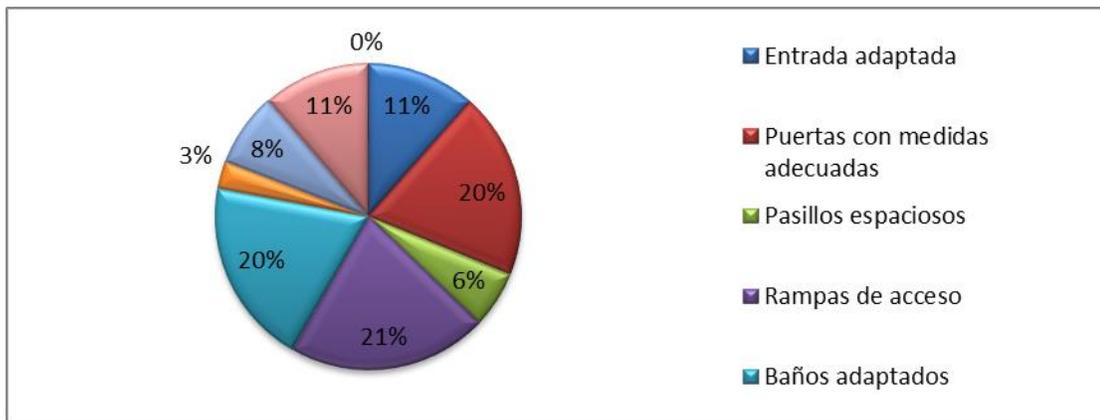
Mejorar el problema (Alojamiento)	Frecuencia	Porcentaje
Entrada adaptada	201	11.55
Puertas con medidas adecuadas	342	19.64
Pasillos espaciosos	104	5.97
Rampas de acceso	368	21.14
Baños adaptados	342	19.64
Señalética	50	2.87

<b>Barandas de apoyo alrededor de la cama</b>	136	7.81
<b>Estacionamiento accesible</b>	198	11.37
<b>Otros</b>	0	0.00
<b>Total</b>	<b>1741</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019

**Elaborado por:** La autora.

### Gráfico 16 Recomendaciones para mejorar el problema en el sector alojamiento



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019

**Elaborado por:** La autora.

Los resultados de la tabla 16 muestran las opiniones vertidas por los turistas que visitaron la comuna específicamente para resolver los problemas detectados en el sector de alojamiento, los más significativos son: Rampas de acceso, Puertas con medidas adecuadas y Entradas adaptadas. Los establecimientos de alojamiento son parte importante para la pernoctación del turista, por ende es primordial que tengan condiciones de accesibilidad universal, esto se da porque en los últimos años el turismo accesible ha tenido un porcentaje elevado dentro de las estadísticas mundiales, las personas quieren disfrutar de los destinos turísticos muy indistintamente si tienen o no una discapacidad y es lamentable que uno de los servicios primordial como el alojamiento no tenga las condiciones necesarias para recibir turistas con algún tipo de discapacidad, vale recalcar que las personas con

discapacidad cada vez quieren conocer destinos y es significativo que se satisfagan todas sus necesidades en cuanto a los servicios que se ofertan.

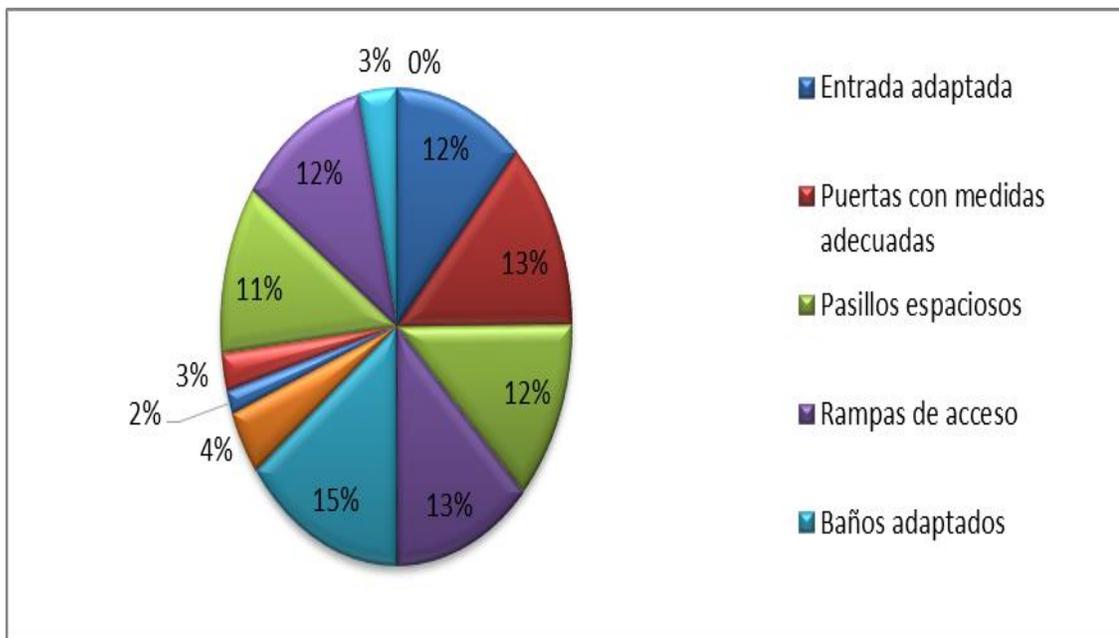
**Pregunta 17: Como se podría mejorar el problema detectado en el sector de restaurantes/bares**

**Tabla 17 Recomendaciones para mejorar el problema en el sector restaurantes/bares**

<b>Mejorar el problema (Restaurante/Bares)</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Entrada adaptada</b>	298	11.96
<b>Puertas con medidas adecuadas</b>	321	12.89
<b>Pasillos espaciosos</b>	307	12.32
<b>Rampas de acceso</b>	318	12.77
<b>Baños adaptados</b>	368	14.77
<b>Menú braille</b>	109	4.38
<b>Menú en cinta de audio</b>	40	1.61
<b>Menú de imagen</b>	63	2.53
<b>Estacionamiento accesible</b>	287	11.52
<b>Mesas con medidas</b>	293	11.76
<b>Señalética</b>	87	3.49
<b>Otros</b>	0	0.00
<b>Total</b>	<b>2491</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico 17 Recomendaciones para mejorar el problema en el sector restaurantes/bares**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

Los resultados de la tabla 17 muestran las opiniones vertidas por los turistas que visitaron la comuna específicamente para resolver los problemas detectados en el sector de restaurantes y/o bares, los más significativos son: Baños adaptados, Puertas con medidas adecuadas, y Rampas de acceso. Las barreras que se presentan en los servicios de restauración son muchas, desde la estructura como también en la alimentación, partiendo del contexto de turismo accesible se debe considerar espacios físicos adaptados y una alimentación que sea dirigida para personas con problemas de salud como ejemplo la diabetes, alergias, entre otras enfermedades y también personas que son vegetarianas, se debe trabajar en conjuntos tanto la estructura como la gastronomía, porque no es solo tener accesibilidad física, si no también contar con un menú amplia para todo tipo de gustos tomando en cuenta que puede encontrar disfrute de los servicios gastronómicos.

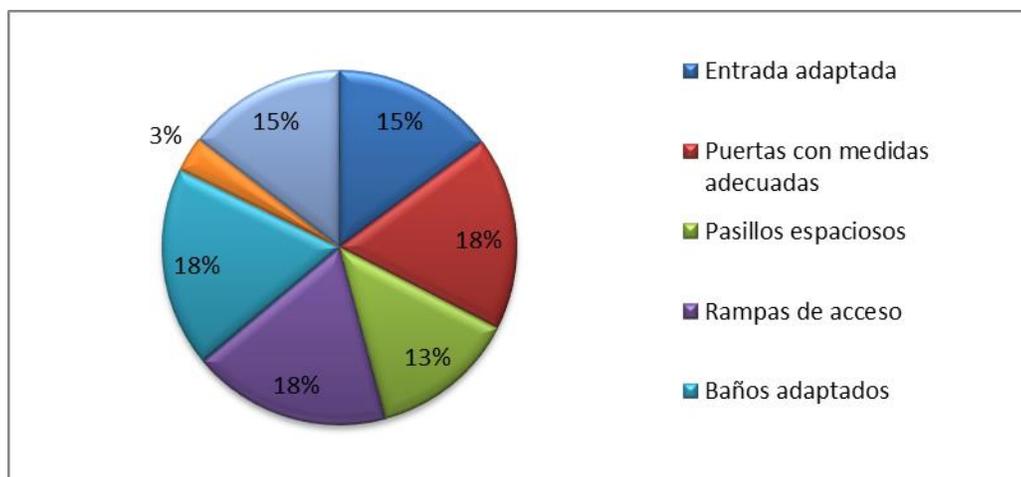
**Pregunta 18: Como se podría mejorar el problema detectado en el sector artesanal**

**Tabla 18 Recomendaciones para mejorar el problema en el sector artesanal**

Mejorar el problema (Centros artesanales)	Frecuencia	Porcentaje
<b>Entrada adaptada</b>	301	14.89
<b>Puertas con medidas adecuadas</b>	357	17.66
<b>Pasillos espaciosos</b>	268	13.25
<b>Rampas de acceso</b>	367	18.15
<b>Baños adaptados</b>	369	18.25
<b>Señalética</b>	65	3.21
<b>Estacionamientos accesibles</b>	295	14.59
Total	<b>2022</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico 18 Recomendaciones para mejorar el problema en el sector artesanal**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

Los resultados de la tabla 18 muestran las opiniones vertidas por los turistas que visitaron la comuna específicamente para resolver los problemas detectados en el sector artesanal, los más significativos son: Baños adaptados, Rampas de acceso y Puertas con medidas adecuadas para entrar en los locales. En la comuna Atravezado es conocida por la realización y venta de hermosas artesanías, es por uno de los

motivos que es visitada. De acuerdo a la investigación sobre turismo accesible es por importante que estos establecimientos tengan las facilidades de adaptación para la libre movilidad del turista y personal capacitado para la atención al cliente, donde puedan disfrutar del arte que tiene los artesanos de la comuna.

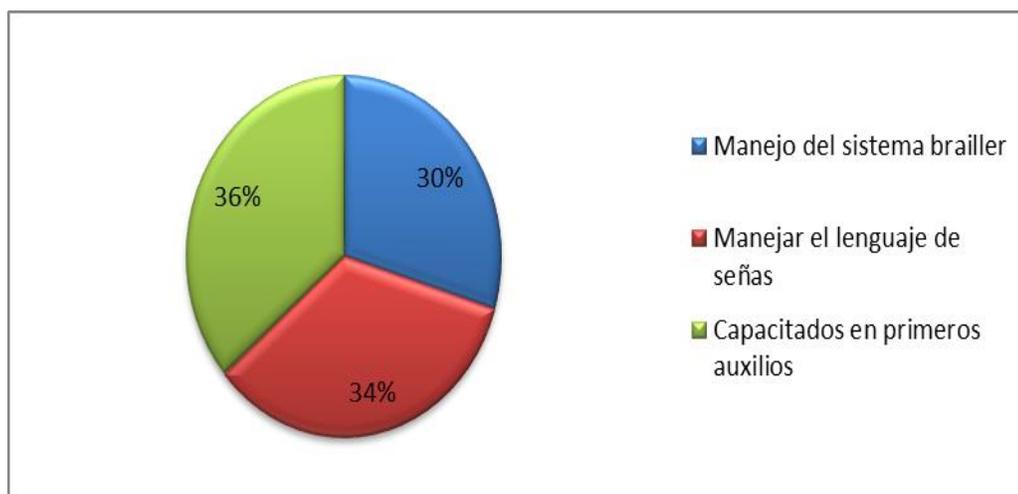
**Pregunta 19: Personal capacitado para dar servicio al turista con discapacidad**

**Tabla 19 Personal capacitado para dar servicio a las personas con discapacidad**

Personal capacitado para dar servicio	Frecuencia	Porcentaje
<b>Manejo del sistema braille</b>	299	29.72
<b>Manejar el lenguaje de señas</b>	342	34.00
<b>Capacitados en primeros auxilios</b>	365	36.28
<b>Total</b>	<b>1006</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico 19 Personal capacitado para dar servicio a las personas con discapacidad**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

De acuerdo con los datos de la tabla 19, los turistas manifiestan que para mejorar la capacidad técnica del personal se debe empezar por la concientización y sensibilización de brindar un servicio de calidad para las personas que realizan turismo accesible, y para completar la atención al cliente se deben poseer las siguientes competencias: Capacidad para socorro y/o primeros auxilios y Manejar el lenguaje de señas. Para los turistas que presenten algún tipo de discapacidad físico-motora, siguen: Competencias relacionadas con el acceso a lugares a través de rampas, todos estos aspectos son primordial para obtener buenos resultado que van acorde a la propuesta de este trabajo de investigación.

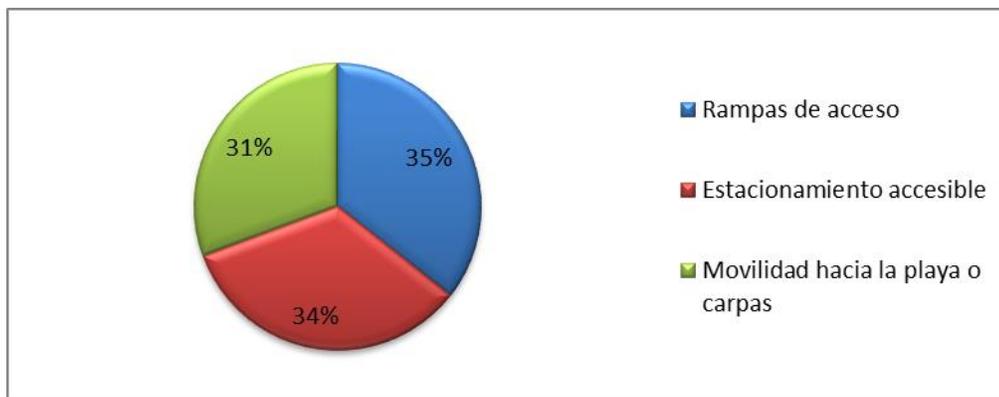
**Pregunta 20: Acceso a atractivos turísticos en la comuna**

**Tabla 20 Acceso a atractivos turísticos**

Acceso a atractivos turísticos	Frecuencia	Porcentaje
Rampas de acceso	373	35.59
Estacionamiento accesible	354	33.78
Movilidad hacia la playa o carpas	321	30.63
Total	<b>1048</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico 20 Acceso a atractivos turísticos**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora

Los atractivos turísticos son la base fundamental para que las personas realicen actividades de ocio y recreación, si los atractivos no cuentan con todas las facilidades necesarias, como: una buena presentación a nivel ambiental, servicios higiénicos y establecimientos turísticos que cubran necesidades primordiales de las personas, no visitarán el destino, es por ello que se debe tomar en cuenta los segmentos actuales de turismo y de cómo brindar una buena experiencia en la comunidad, en el contexto del turismo accesible en los resultados de la encuesta se manifiesta que para mejorar el acceso a los lugares considerados atractivos turísticos de la comuna, se registran en la tabla 20 las siguientes recomendaciones: Rampas de acceso y Estacionamientos accesibles.

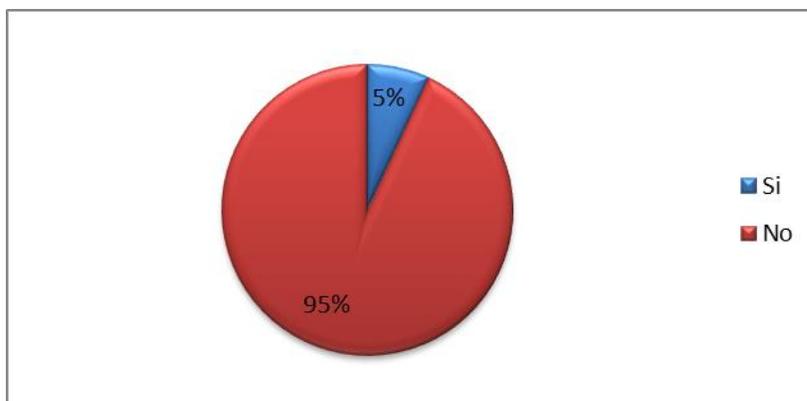
**Pregunta 21: Conoce sobre el turismo accesible**

**Tabla 21 Conocimiento sobre turismo accesible**

Turismo accesible	Frecuencia	Porcentaje
<b>Si</b>	24	4.88
<b>No</b>	354	95.12
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico 21 Conocimiento sobre turismo accesible**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

El tema de turismo accesible según la encuesta realiza la mayoría de los turista desconocen el término, por lo general solo definen el turismo en la Provincia de Santa Elena y por ende en la Comuna Atravezado como un turismo de sol y playa, allá o no accesibilidad universal, he de aquí la importancia de la investigación en hacer conciencia de que existen distintos segmentos de mercado turístico y uno de ellos es para las personas con discapacidad, donde se debe adaptar los destinos para recibir al turista nacional y extranjeros, también se destacan en su mayoría desconocer información precisa como: señaléticas, comportamiento ante situaciones de riesgo, medidas de lugares y acceso a espacios físicos.

**Pregunta 22: Considera usted que la accesibilidad a los establecimientos turísticos garantiza un mayor grado de satisfacción a las personas con discapacidad**

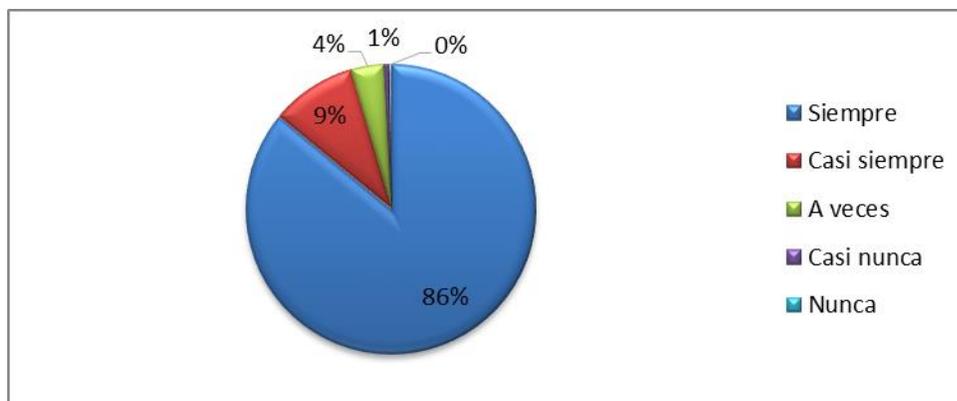
**Tabla 22 Accesibilidad garantiza un mayor grado de satisfacción**

Se garantiza un mayor grado de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
<b>Siempre</b>	325	85.98
<b>Casi siempre</b>	36	9.52
<b>A veces</b>	14	3.70
<b>Casi nunca</b>	2	0.53
<b>Nunca</b>	1	0.26
Total	<b>378</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019

**Elaborado por:** La autora.

### Gráfico 22 Accesibilidad garantiza un mayor grado de satisfacción



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

En los datos de la tabla 22, los turistas manifiestan que es importante que se considere el tema de accesibilidad en cada uno de los establecimientos turísticos, sector de restauración y demás, pues lo asocian con calidad a la medida que se incrementen la satisfacción, sería significativo que la Comuna Atravezado sea pionero en desarrollar e implementar espacios adaptados para las personas con movilidad reducidas, si bien es cierto las personas que realizan turismo de manera accesible tienen en su mayoría un nivel económico medio-alto y alto y generara ingresos en la comunidad.

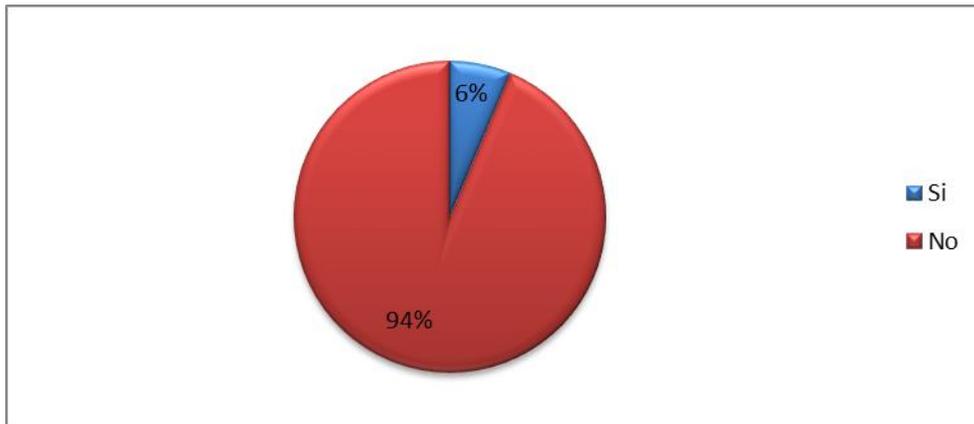
### Pregunta 23: Conoce sobre guías de buenas prácticas de accesibilidad

**Tabla 23 Conocimiento sobre guías de buenas prácticas de accesibilidad**

Guía de buenas prácticas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Si</b>	24	6.35
<b>No</b>	354	93.65
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico 23 Conocimiento sobre guías de buenas prácticas de accesibilidad**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

El desconocimiento de ¿Qué es una Guía de Buenas Prácticas de accesibilidad?, hacen que la investigación tenga sentido, porque genera un grado de curiosidad en los servidores turísticos de aprender del termino y poder implementar condiciones para dar los servicios al turismo accesible, si los turistas conocen que en la comuna tienen una guía y parámetros que garantizan la libre esparción de las personas con discapacidad, seguro que el desarrollo turístico se potenciara de manera favorables para todos aquellos que prestan servicios turísticos.

**Pregunta 24: Qué tipo de recomendaciones brindaría para garantizar la implementación de la guía de buenas prácticas de accesibilidad**

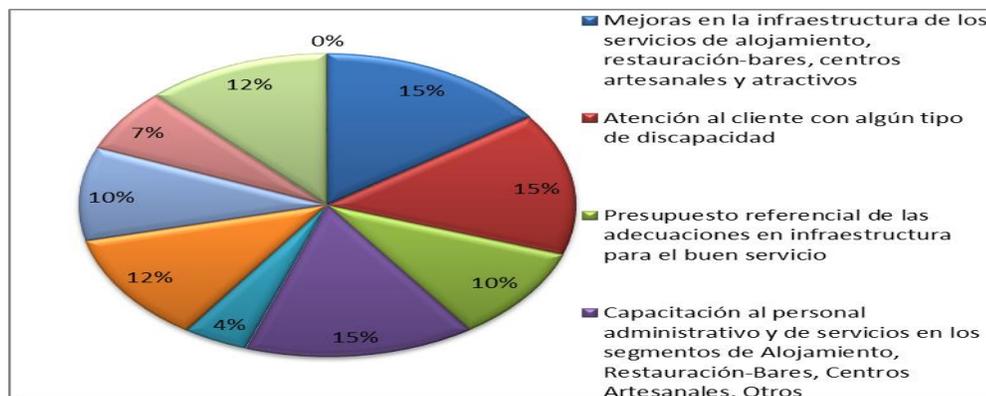
**Tabla 24 Recomendaciones para una eficiente aplicación de una guía de buenas prácticas de accesibilidad**

Recomendaciones para guía de buenas prácticas	Frecuencia	Porcentaje
Mejoras en la infraestructura de los servicios de alojamiento, restauración-bares, centros artesanales y atractivos	371	15.11
Atención al cliente con algún tipo de discapacidad	373	15.19
Presupuesto referencial de las adecuaciones en infraestructura para el buen servicio	246	10.02
Capacitación al personal administrativo y de servicios en los segmentos de Alojamiento, Restauración-Bares, Centros Artesanales, Otros	368	14.99
Alianzas estratégicas con el sector privado para garantizar la gestión financiera(financiamiento u otras actividades)	104	4.24
Alianzas estratégicas con el sector público (Diferentes niveles de gobierno)	286	11.65
Convenios con las universidades y/o escuelas politécnicas para aplicación de proyectos de investigación y/o vinculación relacionados con el tema.	245	9.98
Alianzas estratégicas con ONG´s	165	6.72
Estacionamiento accesible	297	12.10
Otros	0	0.00
Total	<b>2455</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019

**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico 24 Recomendaciones para una eficiente aplicación de una guía de buenas prácticas de accesibilidad**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019

**Elaborado por:** La autora.

De acuerdo con los resultados de la encuesta reflejados en la tabla 24, los turistas destacan ciertos parámetros y/o recomendaciones que se deben aplicar para garantizar el turismo accesible en la comuna, entre los más relevantes se cita: Atención al cliente con algún tipo de discapacidad; Mejoras en la infraestructura de los servicios de alojamiento restauración y/o bares, centros artesanales y atractivos turísticos; y, Capacitación al personal administrativo y de servicios en los establecimiento de Alojamiento, Restauración-Bares; y, Centros Artesanales. Todas las recomendaciones son válidas en la toma de decisión del contenido de la Guía, porque de ello dependerá en contenido de la misma.

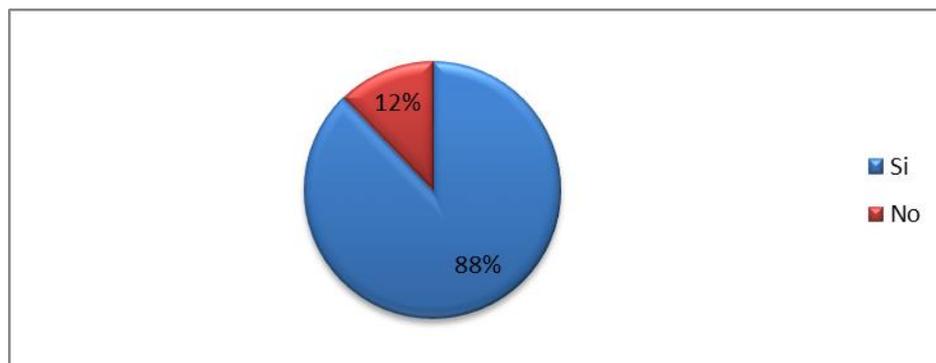
**Pregunta 25: Ha tenido algún inconveniente para acceder a la comuna en general**

**Tabla 25 Inconvenientes para acceder a la comuna**

Inconvenientes para acceder a la comuna	Frecuencia	Porcentaje
<b>Si</b>	244	87.77
<b>No</b>	34	12.23
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

**Gráfico 25 Inconvenientes para acceder a la comuna**



**Fuente:** Encuesta realizada a los turistas que visitaron la comuna Atravezado Noviembre 2019  
**Elaborado por:** La autora.

Uno de los cambios primordiales que se debe realizar es el acceso a la comuna Atravezado, según la encuesta en los datos de la tabla 25, los turistas manifiestan de manera general el acceso a la comuna es regular, en la medida que falta señalética, mejora de las vías y puestos de información, si desde estos factores ya mencionados no existe accesibilidad, aunque los servidores turísticos adecuen sus establecimiento, no existirá el grado de satisfacción de los turistas, ya que , de manera general y desde ingreso de la comuna no cubrirán sus expectativas.

### **Análisis de la entrevista**

#### **Entrevista a expertos**

La entrevista tuvo como objetivo Levantar información primaria cualitativa a expertos sobre temas relacionados al turismo accesible, sobre la propuesta ya mencionada con anterioridad.

Los expertos son:

<b>Nombre</b>	<b>Institución que Dirige</b>
Lcda. Paulina León	Ministerio de Turismo
Ing. Félix Orrala	Coordinador Zonal 5 CONADIS
Ing. María del Carmen Aquino	Emuturismo

#### **Turismo accesible**

El turismo accesible implica brindar todas las garantías en los establecimientos y atractivos turísticos, dando las condiciones para que todos los individuos independientemente de su condición de vida puedan acceder a visitar , en este caso si hablamos de turismo accesible para las personas con discapacidad , debe tener las garantías necesarias para que el equipamientos de los establecimientos y atractivos estén adecuados con rampas , señaléticas entre múltiples requisitos de acuerdo a la

norma de la INEN que se tienen que cumplir para así brindar los servicios turísticos para que las personas con discapacidad puedan acceder y disfrutar de todo lo maravilloso que tiene nuestra Provincia de Santa Elena.

### **Segmento de turismo**

La Provincia de Santa Elena tiene aproximadamente 10.290 personas con discapacidad y es muy importante tomar en cuenta este segmento de mercado, muchas veces hay personas con discapacidad que tienen recursos, viajan por todo el país para conocerlos y más aún en Santa Elena que es una de las potenciales turísticas que tenemos en el país. Ellos pueden venir si se le brindan las garantías, si no hay garantías es complicado y prefieren irse a otras ciudades que han implementado o vienen trabajando este proceso de accesibilidad como por ejemplo Baños de Agua Santa, Riobamba que ya tienen buses con elevadora, para que todo esto se realice en nuestra Provincia se tiene que cambiar, esto es una construcción conjunta, empresa pública y privada y la colectividad en general.

### **Estructura de la localidad**

Lo principal de todo el tema es la sensibilización, todo parte de la sensibilización de las personas sobre la discapacidad como tal, existen la mayor parte de la estructura de la localidad y servidores turísticos que no les toma importancia al tema de desarrollar estructuras adecuadas para los turistas con algún tipo de dificultad, la accesibilidad universal debería ser un tema de todos, de Gobierno, Municipios, entidades públicas y privadas y la ciudadanía en general. No se tiene cultura de accesibilidad en la Provincia y es lamentable esta situación porque cada vez es mayor las personas con discapacidad que necesitan lugares para recrearse y sentirse parte de la sociedad.

### **Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad**

Es importante tener información necesaria que mediante este instrumento se podrá dar a conocer los requisitos y parámetros que los establecimientos turísticos deben

detener para poder brindar el servicio a personas con discapacidad. Con esta guía se puede ir trabajando de apoco, se conocerá los tipos de discapacidad que existe, las normativas de acuerdo al tema y todo lo que engloba un buen trato al turista.

### **Acciones y/o proyectos**

Con un Plan de ordenamiento territorial se establecerá las normas de accesibilidad interna basado en una norma suprema, con esto se da ejemplo al proceso de accesibilidad, se en el futuro se necesita construir un lugar para el disfrute de los turistas se contara con los parámetros necesarios, se debe ir construyendo una cultura de accesibilidad.

### **Entrevista a Propietario / administrador de establecimientos**

Levantar información primaria cualitativa a dueños de establecimientos (Alojamiento, Restauración-Bares y Centros Artesanales) de la comuna sobre temas relacionados al turismo accesible y aplicación de la propuesta ya mencionada.

### **Tipo de discapacidad**

La mayor parte de los propietarios y administradores, desconocen con totalidad los tipos de discapacidad, por lo cual no pueden brindar el servicio adecuado a los turistas con o sin discapacidad, En los últimos 12 meses si han llegado turistas con discapacidad, pero como la estructura no es adecuado las personas que están alrededor ayudan a trasladarlo a el lugar que se sienta cómodo.

### **Medida o acción**

No todos los propietarios le importa el tema de la accesibilidad, pero si existen exenciones, no optante no tienen la guía necesaria para construir y una estructura adecuada para dar el servicio a este tipo de segmento, han llegados turistas con discapacidad y le han dado la mejor atención al cliente pero la estructura no ayuda para el desarrollo de la cultura de accesibilidad.

### **Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad/ turismo accesible**

La mayor parte de los entrevistados manifestaron que conocen muy poco sobre el tema, pero le parece importante para el desarrollo de la Localidad, porque cada día y más en temporada alta visitan personas con movilidad reducida y no pueden atenderlos como corresponde por falta de conocimiento.

#### **Ficha de Observación**

En las visitas realizadas en la Comuna Atravezado, se visitó cada establecimiento tanto de alojamiento, restauración/ bar, centro artesanales y playa, se pudo observar que la mayor parte de estos lugares no cumple con accesibilidad universal, en el Hostal la casa del Sombre si existe algo de accesibilidad como es una rampa para llegar a una de sus habitaciones, pero en su interior ni el cuarto de baño, camas y demás accesorios tienen los parámetros necesarios para ser completamente accesibles, lo mismo pasa con el malecón de la zona solo existe una rampa pero no existe paso para la playa y mucho menos para el mar. En algunos lugares se tienen la intención de construir a futuro e implementar este tipo de estructura para la comodidad de los turistas con discapacidad.

### **3.1 Limitaciones**

Las limitaciones surgieron al momento de realizar las entrevistas con el presidente de la Comuna por no general datos a la investigación y con asociaciones de personas con discapacidad que en la actualidad no se encuentran activas. Por los tanto, se buscó información en otras instituciones como en el caso de CONADIS, donde nos facilitó información del número de personas con discapacidad en la provincia de Santa Elena, no obstante, de acuerdo a las limitaciones que se tubo se pudo llegar obtener información importante para la investigación.

## **Resultados de encuestas y entrevistas**

Las respuestas de la encuestas se ingresó en los programas SPSS y Excel, donde se obtuve los resultados de las variables en estudio más detalladas para el análisis de la investigación y poder comprobar el estado de satisfacción de los turistas de acuerdo a las accesibilidad existente de la comuna.

La entrevista estuvo dirigida a expertos como los dirigentes de Emuturismo, Ministerio de turismo, CONADIS, como también, a dirigentes comunales, docentes universitarios, personas con algún tipo de discapacidad y propietarios de los establecimientos turísticos, se logró obtener buenos resultados de las entrevista para el aporte de la investigación con un análisis general.

En la ficha de observación se realizó un análisis macro de todos los establecimientos y atractivo turístico, donde se constató que es muy bajo el nivel de accesibilidad de la comuna y por ende este resultado aporto de manera inmediata a la propuesta de la investigación.

## **Conclusión**

1. Con base al levantamiento primario cuali-cuantitativo llevada a cabo en el territorio de la comuna, se puede evidenciar que gran parte de los servicios turísticos no están registrados oficialmente en los diferentes departamentos y entidades de control, por lo que se tornan vulnerables al no implementar políticas, medidas y acciones para desarrollar un adecuado turismo accesible. Existen algunos establecimientos que cumplen con adaptaciones para turistas con discapacidad, pero no siguen un adecuado proceso de construcción y por lo tanto incumplen normas universales. Otro punto clave además de las estructuras, es la capacidad que tiene el personal relacionado a estos sectores para dar un servicio adecuado a los turistas, especialmente a los que cuentan con algún tipo de discapacidad. Se evidenció que existen conocimientos

parciales sobre el turismo accesible, pero aun con falencias de cómo aplicar los cuidados necesarios. Debido a todo esto, y según lo referido en la teoría, una guía de buenas prácticas de accesibilidad induciría a generar un adecuado desarrollo de los parámetros y lineamientos que implica el turismo accesible.

2. La accesibilidad de personas con discapacidad en todo momento y lugar debe ser prioridad, no solo por ser considerada, desde la política pública, como relevante sino también por inclusión en sentido humano, al compartir y gozar de los mismos derechos en lugares y sitios turísticos donde se desarrolla el sector de alojamiento, restauración, bares y centros artesanales en un determinado territorio. De acuerdo con la literatura, la relevancia y existencia de una guía de buenas prácticas destaca como una solución eficiente a problemas identificados dentro del turismo accesible, como la ausencia de medidas adecuadas en cuanto a las estructuras de los edificios del sector hotelero, el no libre acceso a establecimientos pertenecientes al sector de restauración, bares y centros artesanales.
3. El criterio general de la existencia de una guía de buenas prácticas integra eficientemente todos los lineamientos y recomendaciones que admite la normativa vigente en relación a temas de inclusión y equidad, pues es un punto de partida para conocer los tipos de discapacidad y como el sector turístico de accesibilidad debe acoplarse tanto física como humana para el goce de las diferentes distracciones que pueden existir para las personas con algún grado de discapacidad. Pero, según la literatura, esta debe estar articulada a la planificación general, con el fin de que su implementación sea integral en todo territorio de auge turístico, generando así espacios inclusivos para todos los turistas.

## **Recomendación**

1. Los servidores turísticos mediante un diagnóstico situacional del establecimiento pondrán identificar las falencias que tienen para poder reestructurar y adaptar las medidas de accesibilidad universal para brindar un servicio de calidad al turismo accesible.
2. Coordinar con instituciones Públicas CONADIS, MINISTERIO DE TURISMO, EMUTURISMO, organizaciones privadas y ONG, para que se ejecute programas dentro de la planificación cantonal para la implementación, seguimiento y control de las medidas que aquí se recomiendan.
3. Capacitar a todos los servidores turísticos, área administrativa y operativa, para entender la importancia social y/o económica de incorporar aspectos de accesibilidad en los establecimientos turísticos.

## **PROPUESTA**

### **DEFINICIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE ACCESIBILIDAD PARA LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE LA COMUNA ATRAVEZADO**

#### **3.2.1 PRESENTACIÓN**

El turismo accesible no tiene limitaciones en eliminar las barreras sensoriales, físicas y de comunicación, su única finalidad es lograr que los servicios y productos turísticos den las facilidades y comodidades con igual de condiciones que cualquier persona con o sin discapacidad.

La guía de buenas prácticas de accesibilidad para los establecimientos turísticos de la Comuna Atravesado, es una herramienta para conocer y aplicar medidas universales de accesibilidad, en las que generará un cambio estructural de los espacios que permite mejorar la movilidad de las personas con discapacidad, estos cambios a su vez, de manera estratégica, generaran que la comuna sea reconocida como un destino turístico accesible.

Las comuna Atravesado es un lugar turístico que brinda servicios de alojamiento, restauración & bar, centros artesanales, atractivos naturales y tiene como fortaleza la amabilidad de su gente que hace de éste destino agradable para todos aquellos que lo visitan, es por esto que el turista con discapacidad se sentirá como en casa.

La propuesta de una guía de buenas prácticas de accesibilidad para los establecimientos turísticos de la comuna Atravesado, esta direccionado al cambio o modificación estructural de los establecimientos turísticos, a través de esta guía se facilitará los lineamientos para la accesibilidad de las personas con discapacidad, impulsando así la inclusión de las personas con movilidad reducida en los servicios turísticos de la comuna.

## **MISIÓN**

Impulsar el desarrollo de buenas prácticas de accesibilidad en los establecimientos turísticos de la comuna Atravezado mediante la aplicación de una guía, fomentando, informando, orientando e impulsando el turismo accesible con medios y estructuras que faciliten la accesibilidad a los clientes donde obtengan una experiencia de calidad y calidez vinculando la participación de los servidores turísticos y garantizando los derechos de las personas con discapacidad.

## **VISIÓN**

La comuna Atravezado será un destino con servicios turísticos accesible, excelente estructura y personal capacitado para recibir personas con capacidades diferentes, pionero en los servicios accesibles universales, fortaleciendo el desarrollo de los establecimientos turístico de la comuna.

### **Objetivo general**

Diseñar una guía de buenas prácticas de accesibilidad, mediante el diagnóstico de la situación actual de los establecimientos de alojamiento, restauración, bares y centros artesanales, para el fomento y desarrollo del turismo accesible en la comuna Atravezado, provincia de Santa Elena.

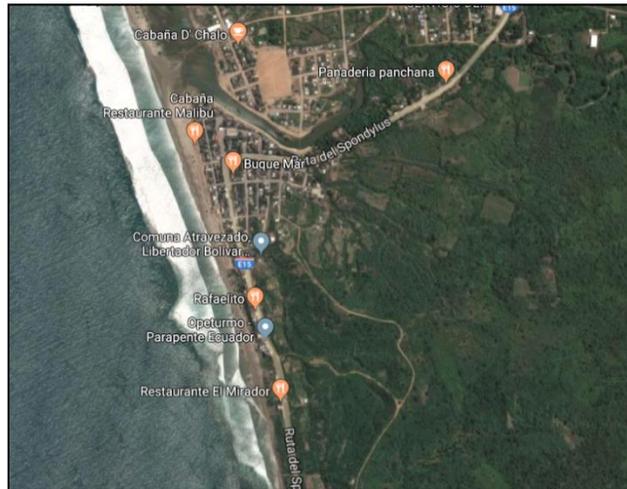
### **Objetivos específico**

- Determinar la planta turística de la Comuna Atravezado.
- Identificar los tipos de discapacidad según (CONADIS, 2019)
- Determinar que lineamientos debe poseer toda la planta turística de la Comuna Atravezado para ser considerada parte del turismo accesible.

### 3.2.2 Análisis Situacional

#### Ubicación geográfica

La Comuna Atravesado - Libertador Bolívar fundada el 20 de octubre de 1940, pertenece a la parroquia Manglaralto, del cantón Santa Elena, ubicado en la provincia del mismo nombre, la cual bordea la Ruta del Spondylus. Su extensión es de 1,436 hectáreas, en el litoral costero del Ecuador. Limita al norte con la Comuna de San Antonio, al sur con la comuna Valdivia, al Este con la comuna Sitio Nuevo y al oeste con el Océano Pacífico.



**Fuente:** Google Maps Pro(2019)

#### Población

Actualmente en la Comuna Atravesado el número de habitantes aproximadamente es de 3296, datos tomados del último censo nacional (INEC, 2010). La afluencia de visitantes hacia Libertador Bolívar es mayor en las respectivas temporadas de costa y sierra, se calcula que llegan aproximadamente 200 visitantes diarios en temporada alta, siendo los fines de semana los días de mayor movimiento. (El Telégrafo, 2017)

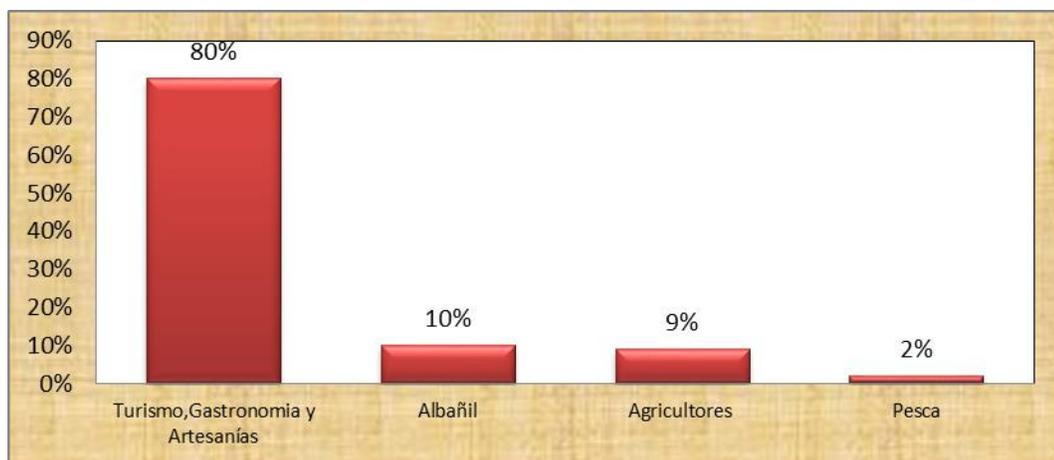
### 3.2.3 Actividad económica, socio cultural y ambiental

#### Económico

Es reconocida por sus artesanías, playas y gastronomía, además de sus eventos y celebraciones anuales, como la fiesta de las cruces en el mes de mayo o la celebración por la apertura de la temporada, llevada a cabo de diciembre a marzo.

La comuna de libertador Bolívar tiene un potencial de desarrollo en el turismo de sol y playa, y demás modalidades. Esta comuna a pesar de la afluencia existente y el potencial turístico existente aún requiere trabajar en el desarrollo de productos de turismo sostenible y amigable con el medio ambiente.

El desarrollo económico de la comuna lo podemos describir de la siguiente manera:



Fuente: Emuturismo (2018)

#### Socio cultural

Se determina que los habitantes de la comuna mantienen una condición de vida sencilla, la tendencia de la moda es mal acogida por los moradores debido a que a ellos les resulta difícil acoplarse a cambios.

Libertador Bolívar es una comuna colorida. Las hamacas y lámparas multicolores decoran el panorama y captan la atención de los conductores; las mujeres tejen, los hombres atienden.

Las artesanías hechas en concha, madera y caña cautivan por la creatividad aplicada. El sombrero de paja toquilla es infaltable, la materia prima es adquirida en Sinchal, una comunidad aledaña, ubicada en la pequeña cordillera.

### **Ambiental**

La flora y fauna de la comuna más repetitivas son: *Cocus nucifera* (cocos), *Musa x paradisiaca* (banano), Rastrera de playa, *Gastropodos* (caracol), *Pelecanus occidentalis* (pelicano), *Ucides occidentalis* (Cangrejos).

### **3.2.4 Planta Turística**

	<b>NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO</b>	<b>TIPO</b>
1	Arena caliente del escorpión	Hostal
2	Casa del sombrero	Hostería
3	Mini ferretería reyes	Casa de huéspedes
4	Buquemar	Restaurante
5	Caída del sol	Restaurante
6	El vacan	Restaurante
7	Estrella del mar	Restaurante
8	La costa	Restaurante
9	Petita	Restaurante
10	Brisas del mar	Restaurante
11	Opeturmo	Agencia de viajes

**Tabla 26 Planta Turística**  
Fuente: Emuturismo (2019).

Dentro de la planta turística de la comuna se obtuvo datos de la empresa municipal de turismo del cantón Santa Elena “EMUTURISMO”, donde se evidencia que son pocos los establecimientos que tiene la documentación y permisos de funcionamiento necesarios para brindar el servicio a los turistas.

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	TIPO
Alojamiento	Hostería casa del sombrero
	Hospedaje pepita
	Hostal Arena Caliente Escorpión
	Hostal Playa
	Hostería Doña Silvia
	Hostería Arena Caliente
	Hostería Playa hermosa
	Hostal Coral blanco
Restaurante	Restaurante el Mirador
	Restaurante la Costa
	Restaurante las palmeras
	Restaurante Rafaelito
	Restaurante la Caída del sol
	Restaurante Estrella de mar
	Restaurante Buquemar
	Restaurante el Galeón
	Café cabaña costa marina Eliana #7
	Restaurante el Buen sabor
	Restaurante Reina Isabel
	Restaurante Bamboo Breeze
	Cabaña restaurante La Costa

Bar	Malibu
	Sol y playa Bar
	Villa real
Centros artesanales	Artesanía litoral
	Taller Jelixa
	Artesanía AEDFA
	Tiendas de hamacas
	Talleres Rolando
	Mueblería Roberto
	Bambú Skill
	Artesanías Súper artes
	Artesanía Mirador
	Artesanía Cochás y Corales
	Artesanías Yeraldine
	Artesanía Caracol
	Casa de las hamacas
	Artesanía Zápara
	La casa de las hamacas 2
	Artesanía Joelito
	Artesanía las Gaviotas
	Artesanía Bambúe Bambúe
	Hamacas y artesanías Kevin
	Artesanías Ángel

Fuente: Elaborado por Gema Macías (2019)  
**Tabla 27 Planta Turística**

Mediante el levantamiento de información que se obtuvo en las diferentes visitas a la comuna, se puede apreciar que existe muchos establecimientos que no tienen los permisos de funcionamiento y que operan de una manera clandestina, ya que, no

reflejan en la lista de establecimientos de Emoturismo organización que lleva el control y el registro de los mismo.

### **3.2.5 Accesibilidad Universal o Accesibilidad para todos**

La accesibilidad universal persigue el beneficio de todas las personas, más allá de su edad o capacidades; es una aproximación a entornos y productos utilizables por la mayor cantidad de personas posibles, estén o no en situación de discapacidad. La exigencia en cuanto al diseño recae sobre aquellos productos y servicios que estén vinculados a la plena participación en la vida social.

### **3.2.6 Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística**

Las buenas prácticas en accesibilidad en el área turística, proponen estandarizar los productos y servicios de manera eficiente y efectiva para lograr el mejor resultado en su aplicación. Consisten en una variedad de técnicas, métodos y procesos hacia la satisfacción de todos los clientes.

### **3.2.7 ¿Qué es el Turismo Accesible?**

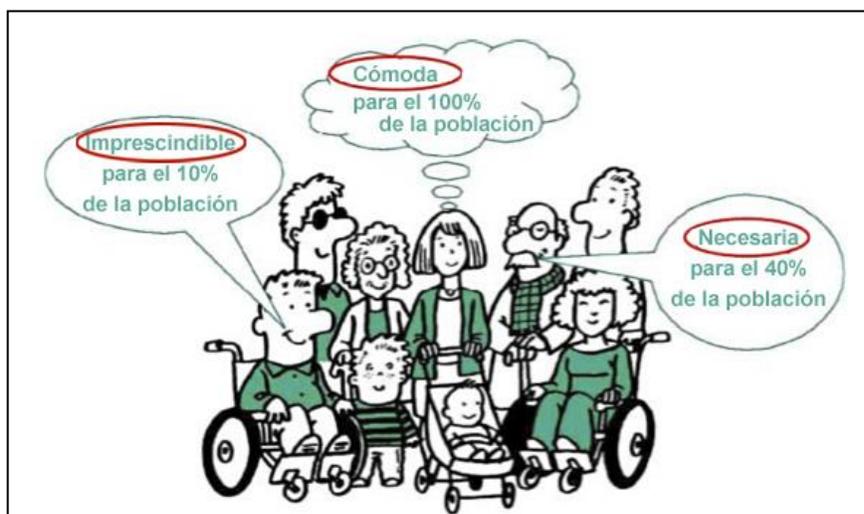
El “Turismo Accesible” o “Turismo para Todos” tiene la finalidad de desarrollar entornos , servicios y productos que no limiten barreras físicas, comunicativas y sensoriales, para que todo aquello que nos rodean sea disfrutado con igualdad de condiciones tanto para el individuo sin discapacidad o con discapacidad, por ello es la frase “ Turismo para todos”.

El “Turismo Accesible” solo se puede tomar en consideración cuando la localidad toma en consideración aspectos primordiales donde ser incorpora la accesibilidad en toda la cadena de valor en el área turística. No se trata de que algún atractivo y establecimiento turístico tengan accesibilidad, se trata que todo forme un conjunto del sistema turístico como tal. Para que la experiencia de viaje sea agradable.



**Ilustración 3 Turismo Accesible**

En la legislación del Ecuador, la no discriminación y la inclusión de las personas con movilidad reducida son parte fundamental, ya que, tiene una obligación de cuidar la integridad del individuo. En el área turística también se debe reconocer que este segmento de personas tiene derecho al disfrute de tiempo libre y ocio, como especifica **Constitución de la República del Ecuador (2008)**, que se debe gozar de las mismas condiciones que el resto de las personas.



**Ilustración 4 Discapacidad**

### **3.2.8 Tipos de Discapacidad**

En el levantamiento de información que se realizó a los turista de la comuna Atravezado dentro de la investigación, indicó que un 23.02 % de personas con discapacidad son familiares directos de turistas que visitan la comuna sea para pernoctar o de paso y un 28.84 % son amigos o conocidos, con un porcentaje alto de discapacidad física de 44,00% seguido de 32% de discapacidad intelectual. Con

estos datos importantes los establecimientos turísticos de la Comuna pondrán desarrollar un destino turístico accesible, ya que, mediante los resultados de la investigación se conoce que si existen personas que desean realizar actividades de ocio y recreación con sus familiares y amigos.

Según el (CONADIS, 2019), existen 5 tipos de discapacidad donde se puede identificar las distintas condiciones que presentan personas con algún movilidad reducida, y de acuerdo con el contexto, se podrá plantear servicios turísticos que cumplan con las necesidades y satisfacción del cliente.

### Discapacidad Intelectual

Se define como una dificultad esencial en el aprendizaje y ejecución de algunas habilidades de la vida diaria. Las personas con discapacidad intelectual podrían depender o necesitar de la ayuda en diferentes grados de otras personas, para cumplir su potencial y participar en la sociedad.



Ilustración 5 Discapacidad Intelectual

### Discapacidad Auditiva

La discapacidad auditiva la podemos entender como la falta, disminución o pérdida de la capacidad para oír en algún lugar del aparato auditivo y no se aprecia porque carece de características físicas que la evidencien. La discapacidad auditiva tiene efectos importantes en las etapas tempranas de la vida de una niña o un niño porque afecta su pensamiento, habla, lenguaje, conducta, desarrollo social y emocional, así como su desempeño escolar y laboral.



Ilustración 6 Discapacidad Auditiva

### Discapacidad Física

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



**Ilustración 7 Discapacidad física**



### Discapacidad Visual

La dificultad que presentan algunas personas para participar en actividades propias de la vida cotidiana, que surge como consecuencia de la interacción entre una dificultad específica relacionada con una disminución o pérdida de las funciones visuales y las barreras presentes en el contexto en que desenvuelve la persona.

**Ilustración 8 Discapacidad visual**

### Multidiscapacidad

La **multidiscapacidad**, se caracteriza por la concurrencia en una misma persona de varias deficiencias (intelectual, física, sensorial) y a cualquier combinación de dos o más discapacidades (parálisis cerebral, sordoceguera, autismo y retraso en el desarrollo)



**Ilustración 9 Multidiscapacidad**

### 3.2.9 ¿Por qué hacer accesible los establecimientos o recursos turísticos?

En el Ecuador las obligaciones legales sobre el turismo accesible son puestas en prácticas de manera obligatoria, pero para los servidores turísticos puede ser una oportunidad de negocio.

Dentro el segmento de las personas con discapacidad se unen las personas adultas mayores y es allí donde se considera las obligaciones legales como un mercado potencial. En Ecuador según la (CONADIS, 2019), existen 466.236 personas con discapacidad. Las personas con discapacidad física son aproximadamente 46.62% con discapacidad intelectual un 22.35%, discapacidad auditiva un 14,12%, discapacidad visual 11,79% y psicosocial un 5,13%.

Como oportunidad de negocio, este grupo de posibles turistas dispone de recursos económicos para viajar. Así mismo, el gobierno desarrolla programas en el área turística donde va dirigido especialmente para personas con movilidad reducida. Por ejemplo, El Ministerio de Turismo, la Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF) y el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) iniciaron el programa de capacitaciones denominado “Por un Turismo para todos” que se realiza con el sector turístico, los GAD provinciales y municipales con el propósito de consolidar a Ecuador como un destino inclusivo.

A nivel nacional en 10 destinos se ofertan circuitos naturales, culturales y de aventura para personas con discapacidad, hasta el 2018 se validaron cinco circuitos en Quito, Cuenca, Guayaquil, Baños de Agua Santa e Imbabura. En la reciente valoración se incluyó a Misahuallí, al Parque Nacional Cotopaxi, a Alausí, a Salinas de Santa Elena. CONADIS, MinTur y FENEDIF han calificado a 300 establecimientos que ofrecen servicios y facilidades turísticas a las personas con algún tipo de discapacidad.

Se considera que las personas con discapacidad, además de tener una economía estable, tiene disponibilidad de tiempo, puesto que en gran parte no tienen responsabilidades laborales y necesitan viajar, casi siempre, acompañados, es por eso que son considerados como “multiclientes”.

El estudio “Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física”, elaborado por PREDIF en 2004, mostró que el 92% de las personas realizan sus viajes con familiares y amigos. Si las personas con discapacidad viajan con un acompañante aproximadamente ellos visitarán el destino que en este caso debe ser accesible, caso contrario, no irán, él ni su acompañante al lugar.

### **3.2.10 Indicaciones para un alojamiento accesibles**

El alojamiento en todos destino turísticos, es una de los servicios primordiales para la atención al turista, y este debe contar con todas las garantías de satisfacción al cliente, donde se cubra sus necesidades. En la comuna Atravezado es establecimientos de alojamiento, tienen lo necesario para pernoctar una noche, pero en el área de accesibilidad universal no cuentan con los parámetros necesarios para la atención al cliente con algún tipo de discapacidad, por ello se toma como recomendación algunos parámetros de accesibilidad universal para mejorar el servicio prestado.

#### **Dimensiones mínimas generales**

En cada habitación accesible se debe disponer de al menos un espacio de maniobra para posibilitar el giro y cambio de dirección conforme al tipo de actividad o requerimiento, así se debe poder inscribir un círculo con un diámetro de 1 500 mm para el giro de una silla de ruedas, que debe estar libre de obstáculos hasta una altura de 670 mm incluyendo al mobiliario del dormitorio y barrido de las puertas.

Las áreas de aproximación a la cama en sus dos costados deben mantener una franja con un ancho mínimo libre de 900 mm para circulación y al pie de la cama debe mantenerse una franja de 1 100 mm de ancho libre para circulación. Se debe proporcionar un espacio abierto bajo la cama entre el suelo y el colchón que debe ser mínimo de 200 mm, para que permita la aproximación e ingreso de los apoyapiés de una persona usuaria de silla de ruedas. Los cuartos de baño en una habitación deben cumplir con las características y dimensiones conforme (NTE-INEN-2293)

#### **Equipamiento**

- **Cama:** La altura de la cama debe estar comprendida entre 450 mm y 500 mm medida desde el nivel del piso terminado hasta el borde superior del colchón, cuando esta soporta el peso mínimo de 90 kg.

- **Clóset o armario:** Se deben tener en cuenta los requisitos de accesibilidad en armarios, closets, entre otros; es recomendable que los espacios de almacenamiento cuenten con puertas corredizas o plegables; los tubos portaternos deberán tener un sistema de altura ajustable. Frente a armarios y mobiliario se dispondrá de un espacio de al menos 1 100 mm para facilitar la aproximación y poder hacer uso seguro de los mismos.
- **Puertas:** El ancho mínimo libre de paso de puertas para dormitorios, habitaciones y cuartos de baño debe ser de 900 mm y el alto mínimo debe ser de 2 050 mm; además debe cumplir con los requerimientos de (NTE-INEN-2293) . En edificaciones con servicio de alojamiento turístico es recomendable que la información de la puerta de la habitación incorpore información con letras, números y símbolos que identifiquen el piso y la habitación, mediante números, letras y gráficos en alto o bajo relieve, además puede complementarse esta información con rotulación en sistema Braille conforme a (NTE-INEN-2293), se debe tener un timbre luminoso, para indicar que llama a la puerta, en caso de la puerta de la habitación para personas con discapacidad auditiva.
- **Ventanas:** Los sistemas de apertura y cierre de ventanas estarán colocados a una altura máxima de 1 200 mm desde el nivel del piso terminado.
- **Pisos:** Su material o acabado debe ser antideslizante, debe estar firmemente instalado y su color no debe contrastar con las paredes de la habitación o dormitorio.
- **Pulsadores, instalaciones y dispositivos de uso:** Los elementos de accionamiento y control serán fácilmente usables y localizables, no se

utilizarán elementos de accionamiento rotatorio. Los interruptores y pulsadores serán de tipo presión y de mayor superficie, se colocarán a una altura entre 800 mm y 1 200 mm medidos desde el nivel del piso terminado; y deberán contrastar con el paramento y su entorno. Los tomacorrientes se colocarán a una altura entre 400 mm hasta 1 200 mm medidos desde el nivel del piso terminado.

- **Sistemas de comunicación y alarma:** Los sistemas de comunicación y alarma deben ser accesibles para la comunicación y asistencia de personas con discapacidad, adultos mayores y personas con necesidades especiales. Una habitación accesible en su interior debe contar con dos pulsadores o mecanismos de asistencia; el primer pulsador junto a la cama desde uno de los costados de la misma, y el segundo pulsador en el interior del cuarto de baño.

Es recomendable que en la habitación exista un plano de evacuación con instrucciones para las personas con discapacidad (se recuerda que según la estructura del establecimiento turístico las vías de evacuación cambiarán)

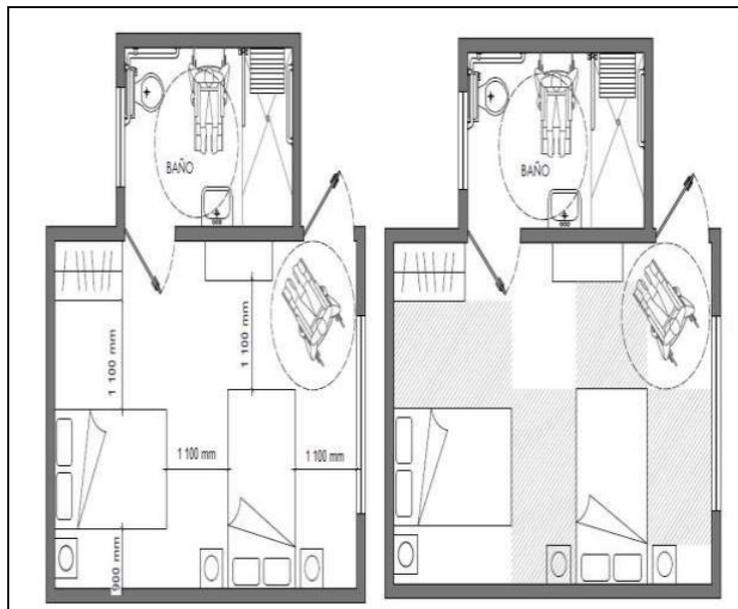
El plano de evacuación en caso de emergencia debe estar también en braille y en altorrelieve.

En caso de personas con discapacidad auditiva se recomienda:

- Debe haber un teléfono de texto al menos que esté disponible para las personas con la discapacidad de sordera.
- En la actualidad el internet es una base fundamental de la comunicación digital, por ello se recomienda que exista en los establecimientos turísticos.
- Los servicios prestados de los establecimientos se debe informar de una manera escrita, con los equipamientos de las habitaciones y todos los servicios prestados.

**Tabla 28 Cantidad mínima de habitaciones accesibles para servicio de alojamiento**

Número de habitaciones convencionales	Número de habitaciones accesibles
de 1 a 24 habitaciones	Una habitación con baño adaptado
de 25 a 49 habitaciones	Dos habitaciones, cada una con baño adaptado
de 50 a 74 habitaciones	Tres habitaciones, cada una con baño adaptado
de 75 a 100 habitaciones	Cuatro habitaciones, cada una con baño adaptado
<b>A partir 100 habitaciones, por cada 50 habitaciones convencionales, se debe agregar una habitación accesible más.</b>	





**Ilustración 10 Ejemplos ilustrativos de habitación accesible completas**

### **3.2. 11 Indicaciones para un restaurante y bar accesible**

Como dice la OMT en el “Manual de Accesibilidad Turística”; los restaurantes además de representar establecimientos para el disfrute de la comida, la conversación y las relaciones personales, constituyen un punto clave de cualquier destino turístico. La gastronomía en la comuna Atravezado forma parte del atractivo, y es fundamental para la satisfacción las necesidades del turista, existen algunas recomendaciones que se deben adaptar en los establecimientos de restauración, donde tendrán la experiencia de fomentar un turismo accesible para personas con o sin discapacidad.

Es indispensable contar con una carta de Menú con diseño acorde a las distintas necesidades de las personas con discapacidad (sistema Braille, alto contraste, formato y tamaño de letra adecuados) y ofrecer varias opciones que contemplen diferentes dietas alimenticias (diabetes, hipertensión, entre otras)

En la cadena de valor turística la gastronomía es un componente fundamental, por lo que incluir buenas prácticas es una exigencia que permite integrar a los turistas con distintas necesidades alimenticias. Es decir, los establecimientos turísticos de la comuna Atravesado deben tener presente la necesidad de suministrar alimentos sin sal agregada para los hipertensos, sin azúcar para los diabéticos y sin lactosa para los intolerantes a la misma, lo cual determina contar con esta variedad de productos para poder satisfacer las demandas concretas.



**Ilustración 11 Menús accesibles**

### **Generalidades**

- Acceso

La entrada principal será para todos, sea esta alternativa, claro está con las medidas necesarias. Se debe considerar el espacio al salón comedor con un ancho de 1,20 m, sin ningún tipo de desniveles o rampas, en general este espacio debe estar libre para la circulación.

- Salón comedor

Para la movilidad adecuada se debe considerar espacios libres que permitan la circulación de personas con sillas de ruedas. Todos los mobiliarios disponibles tiene que tener una distancia mínima de 80cm, esto tiene que ser entre muebles. Tiene que

existir un área libre donde se pueda hacer una circunferencia de 1,50 m de diámetro con un giro 360°.

Para las personas en silla de rueda, se tiene que considerar indispensable que bajo las mesas este un ancho libre de 80cm, altura de 70cm y un fondo de 60 cm, para que las personas con este tipo de discapacidad tengan la comodidad suficiente.

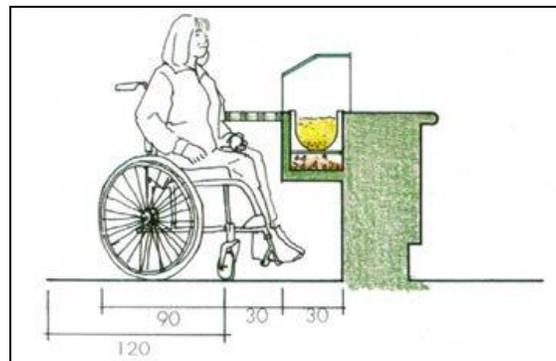
Las personas con discapacidad visual y las personas de movilidad reducida deben poder acceder al restaurante con su perro guía respectivamente:

- Sistema Braille

El sistema braille o lenguaje para ciegos es el que utilizan las personas con discapacidad visual o ceguera para poder escribir y leer textos, libros y documentos. Se trata de un sistema de lectura y escritura táctil.

- Barra de bar o cafetería

Tiene que contar con un espacio de atención que sea adaptado, donde la silla de ruedas puede aproximarse frontalmente, esto también sirve para las personas con baja estatura. El Espacio debe tener una longitud de 90 cm y un mínimo de 80 cm según la (NTE-INEN-2293) .



**Ilustración 12 Barra autoservicio accesible**

### **3.2.12 Indicaciones para centros artesanales**

En la Comuna Atravezado los establecimientos de Artesanías son los que llaman la atención al pasar por la carretera de la Ruta del Spondylus y es uno de las razones que el turista quiera observar las maravillosas artesanías que realiza la comunidad.

En el caso del turismo accesible los turistas tengan o no algún tipo de discapacidad, quieren palpar las destrezas artesanales que tienen los comuneras de esta zona, es por ello de la importancia de indicadores de accesibilidad universal para este tipo de establecimiento.

#### **Se debe tener en cuenta los siguiente:**

**La ruta accesible:** Es un espacio de circulación continuo con características específicas que permitan asegurar un desplazamiento seguro de todas las personas. Esta ruta accesible se debe implementar en todos los espacios, tanto en el entorno (espacio público exterior) como en el acceso a la zona de atención y las dependencias en las que se atiende al público. Entre sus características están las siguientes:

- Tener un ancho mínimo continuo que permita la circulación de personas con discapacidad usuarias de silla de ruedas, bastones o personas que caminen o se desplacen juntas, como personas mayores, por ejemplo. Se considera que un rango entre 1,20m y 1,50m cumple con esta característica. Debe tener un pavimento estable y de superficie homogénea, es decir que no tenga relieves u otras características que generen algún grado de dificultad para desplazarse, como por ejemplo lo que producen los pisos adoquinados. Deberá estar libre de obstáculos, gradas o cualquier barrera que dificulte el desplazamiento y percepción de su recorrido.
- Para considerar una atención inclusiva es muy importante contar con servicios higiénicos que cumplan con los estándares de accesibilidad y diseño

universal, de esa manera promovemos también la posibilidad de la inclusión laboral.

- En los estándares de accesibilidad se deben considerar normas de seguridad y emergencia, donde se planifiquen protocolos para el cuidado de las personas con discapacidad.
- Seguridad y emergencias, se deben considerar estándares de accesibilidad y asimismo protocolos para resguardar la seguridad de todas las personas en situaciones de emergencia, y especialmente la de personas con discapacidad.



Ilustración 13 Zona de compras

### **3.2.13 Indicaciones para una playa accesible**

Para que las personas con discapacidad disfruten de la playa y del baño, es necesario implementar instalaciones que faciliten la utilización de la misma. Cabe recalcar que estas implementaciones debe ser para todas las personas que visiten dicha playa.

A continuación, se detallan los equipamientos y servicios mínimos que una playa accesible debe tener:

#### **1. Acceso al entorno de la playa**

Los establecimientos que estén cerca de la playa deben tener plazas reservadas para las personas con discapacidad.

## **2. Acera o paseo marítimo**

Las vías destinadas de paso peatonal deben estar cerca a la playa y accesible en la arena, para ello se cumplir algunos requisitos.

- Ancho mínimo de 1,20 m, donde se permita el paso de una silla de rueda.
- No debe existir desniveles o escalones separados, tiene que ser lo más cerca posible.

## **3. Espacio sobre la arena**

En la playa debe existir un área de sombra, en este caso con sombrillas o hamacas, esto permitirá la pernoctación del turista. Es importante acotar que en la zona de baño deben estar pasarelas con un material adecuado que tengan factores de transferencia térmica que permita libremente caminar descalzo.

## **4. Vestuarios, aseos y duchas adaptados**

Debe existir agrupaciones de vestuarios, duchas y aseos que estén disponible siempre en la playa, están tendrán que ser adaptadas para que su uso sea temporal o permanente y se pueda utilizar de una manera autónoma.

## **5. Socorristas y personal de apoyo**

Para mayor seguridad la playa debe contar con socorristas o personal capacitado para dar primeros auxilios y atender a las personas con discapacidad.



**Ilustración 14 Playas con accesibilidad**

### **3.2.14 Accesibilidad General**

#### **Entrada y puertas accesibles para el distinto establecimiento turístico**

En la comuna Atravezado los accesos de entrada en los establecimientos turísticos en su mayoría cuentan con espacio suficiente para el ingreso de los turistas, pero sin ningún tipo de rampas que puedan facilitar las entradas a los clientes, es por ello que se toma en cuenta varias recomendaciones, para así tener claro los parámetros de accesibilidad universal.

En puertas exteriores principales, el ancho libre mínimo de paso debe ser de 1 000 mm y el alto libre mínimo de paso debe ser de 2 050 mm. En puertas interiores, el ancho libre mínimo de paso debe ser de 900 mm y el alto libre mínimo de paso debe ser de 2 050 mm; incluidas las puertas de acceso a cuartos de baño y baterías sanitarias. Las puertas de cabinas en baterías sanitarias deben cumplir con los requisitos de (NTE-INEN-2293). La manija de la cerradura debe ser tipo palanca.

**Puertas abatibles** Puertas que tienen una hoja rígida de apertura en un solo sentido, por rotación alrededor de un eje vertical situado en uno de los largueros. Pueden ser de apertura derecha o izquierda según giren en el sentido de las agujas del reloj o en sentido contrario, respectivamente.

**Puertas corredizas** Puertas que tienen una o varias hojas rígidas, de apertura con traslación horizontal en un plano. Pueden ir entre tabiques, muros o adosadas a estos.

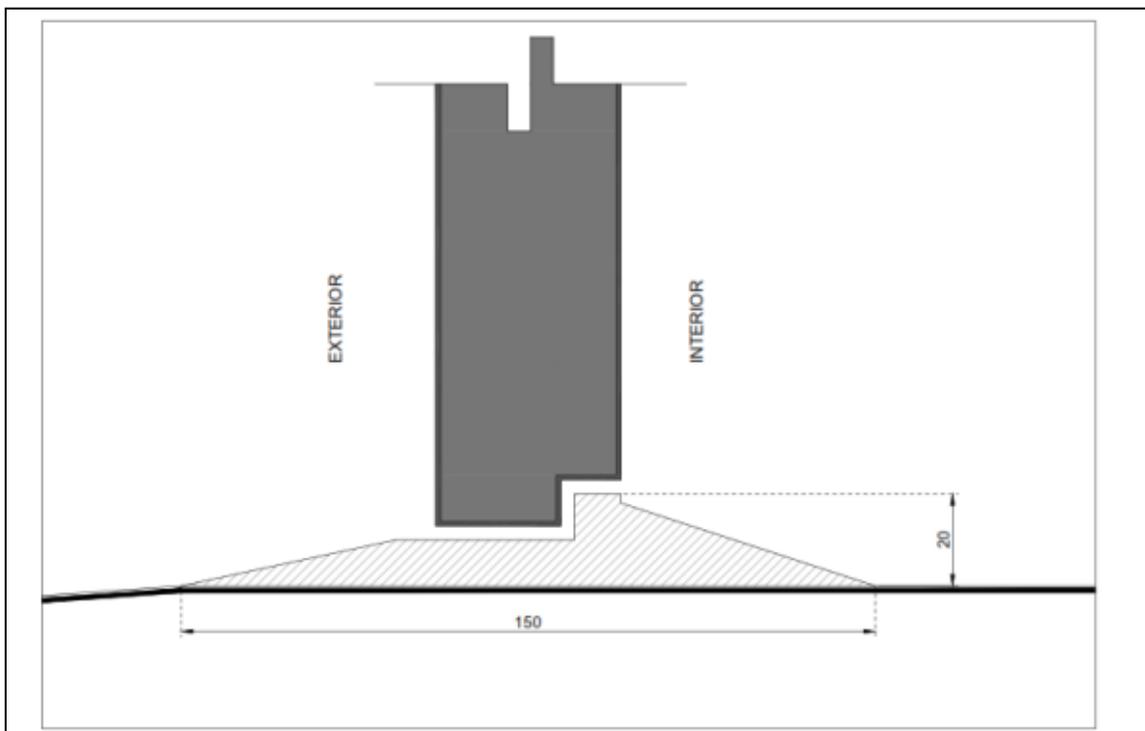
**Puerta exterior principal** Puertas de todo entorno construido o edificación que permiten al usuario acceder desde la calle.

**Puerta interior** Puertas ubicadas dentro de una edificación para comunicar entre sí los diferentes ambientes.

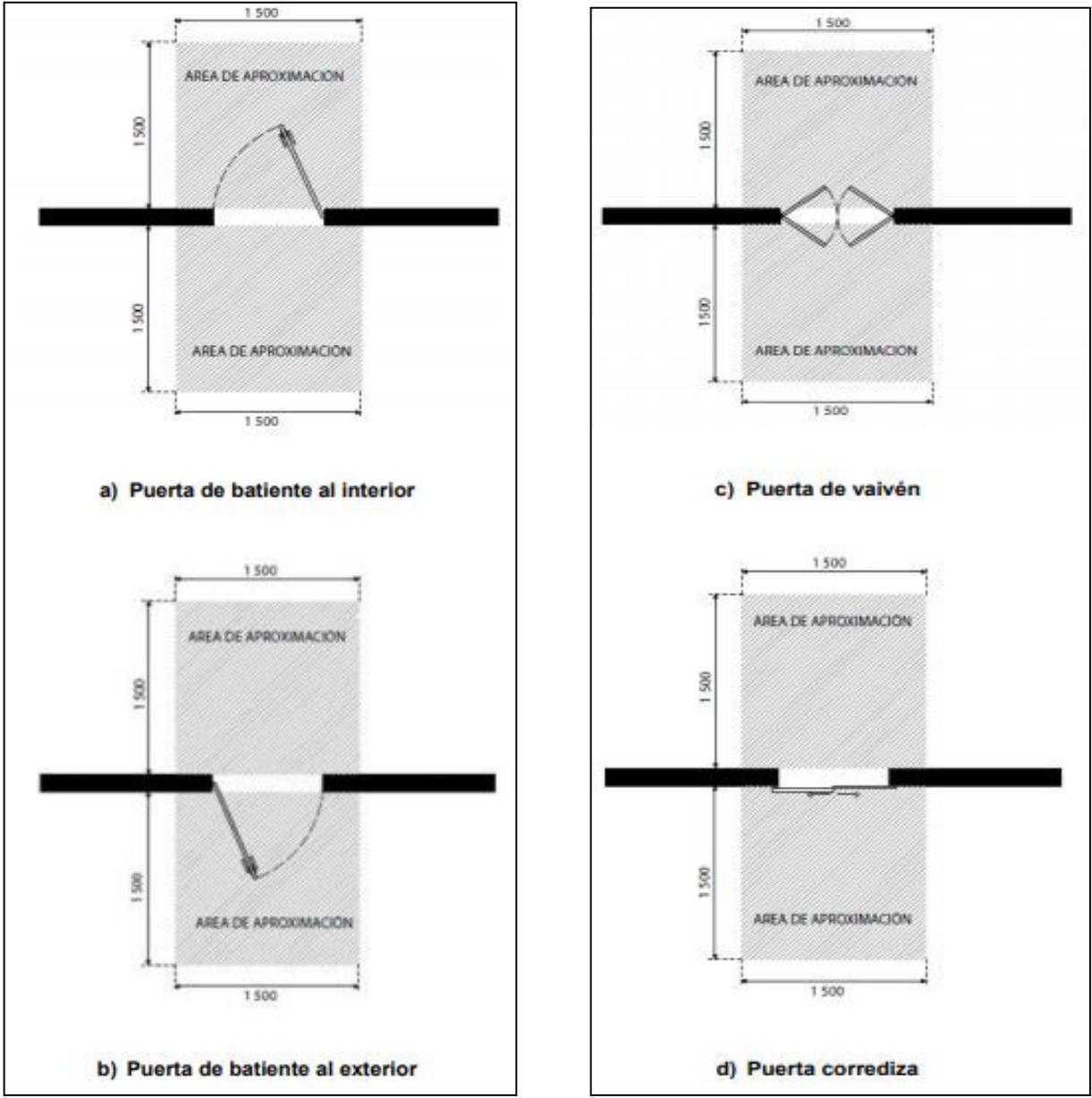
### **Nivel de piso para puertas interiores y exteriores**

El piso terminado del área de paso de la puerta no debe tener desnivel. En las puertas corredizas, los rieles o las guías inferiores no deben sobresalir del nivel del piso.

De existir cambio de material en el piso del área de paso. Cuando sea necesario, se debe elevar el área de paso de la puerta, esta puede llegar a tener un desnivel máximo de 20 mm que se debe salvar a los dos lados a través de un chaflán; todos estos elementos deben contrastar visualmente con el piso adyacente.



**Ilustración 15 Nivel de puertas accesibles**



**Ilustración 16 Contraste visual de las puertas accesibles**

## Accesorios

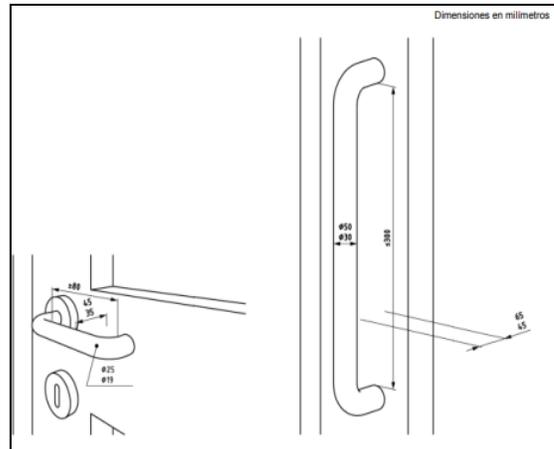


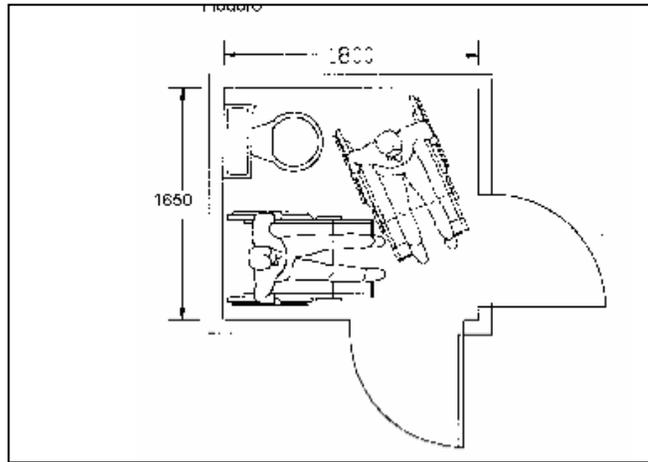
Ilustración 17 Cerraduras

Las cerraduras y las jaladeras de puertas, los timbres y otros dispositivos para entrar a un lugar deben ser fáciles de localizar, identificar, alcanzar y utilizar, y se deben accionar con una sola mano. Los accesorios de las puertas se deben situar a una altura comprendida entre 800 mm y 1 000 mm medidos desde el nivel de piso terminado. La manija de la cerradura debe ser tipo palanca.

### 3.2.15 Baños accesibles

Todos los establecimientos turísticos de la Comuna Atravezado deben tener un baño adaptado, que se podrá utilizar de manera general para los turistas con o sin discapacidad.

Los baños deben tener el espacio necesario para dar un giro de 360°, explicando de mejor manera una circunferencia de 1 500 mm de diámetro y sin ningún tipo de obstáculo de altura que permita el paso de la silla de rueda sin tocar las piernas con el lavabo. Áreas higiénico-sanitarias, distribución y dimensiones. (Dimensiones en mm)



**Ilustración 18 Baño accesible**

El sentido de apertura está condicionadas en dimensiones de área de las puertas, por la cual el espacio de barrido de las mismas no debe invadir el área de actividad de las distintas piezas sanitarias, ya que, si el usuario sufre una caída ocupando el espacio de apertura de ésta, imposibilitaría la ayuda exterior.

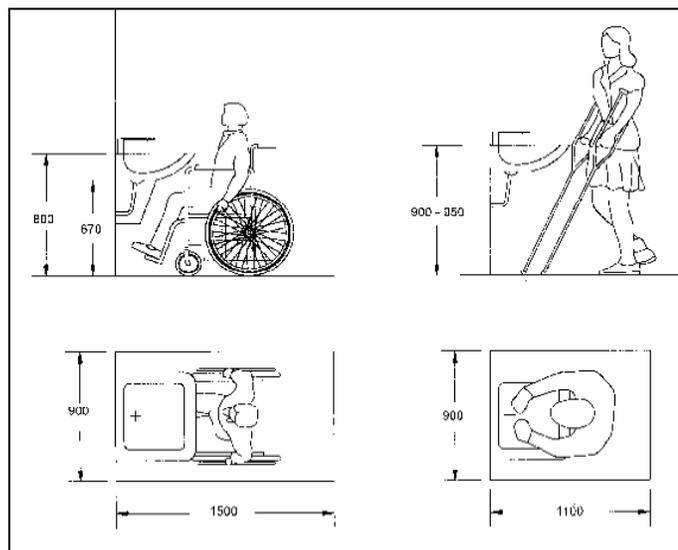
La puerta, si es abatible debe abrir hacia el exterior o bien ser corrediza; si se abre hacia el interior, el área debe dejar al menos un espacio mínimo de ocupación de una persona sentada que pudiera sufrir un desvanecimiento y requiriera ser auxiliada sin dificultad.

En baños públicos, en este caso en restaurante y playa los recintos deben estar separados según el sexo; cuando forman un núcleo compactado.

### **Lavabo**

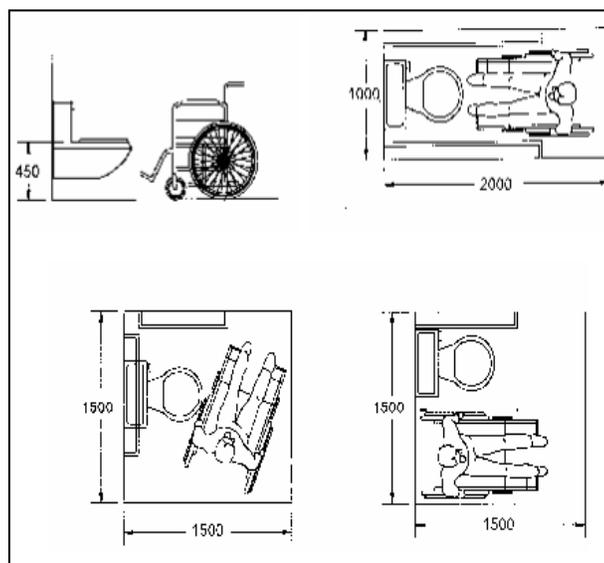
- a) La aproximación al lavabo debe ser frontal u oblicua para permitir el acercamiento de la silla de ruedas,
- b) El espacio inferior debe dejarse libre hasta una altura mínima de 670 mm y una profundidad de 600 m.m. La altura mínima de colocación es 800 mm y la máxima de 900 a 950 m.m. dependiendo si el usuario es niño o adulto; y su forma de utilización es sentado o de pie.

- c) La grifería y llaves de control del agua, así como los accesorios (toalleros, jaboneras, interruptores, tomacorrientes etc.),



**Ilustración 19 Lavabo accesible**

## **Inodoro**



**Ilustración 20 Inodoro accesible**

Las formas de aproximación al inodoro pueden ser frontales, oblicuas y laterales a derecha o izquierda, según la forma en que se vaya a realizar la transferencia desde la silla de ruedas, con relación a la ubicación y tipos de apoyo. Las reservas de espacio están condicionadas según las posibilidades de acceso. La altura del asiento debe ser de 450 mm.

### **Urinarios**

El tipo de aproximación del usuario debe ser frontal. En los urinarios murales para niños, la altura debe ser de 400 mm y para adultos de 600 mm. Los mecanismos de descarga del agua deben accionarse mediante operación monomando u otros mecanismos que empleen tecnología de punta.

### **Área de ducha para usuarios con movilidad reducida**

La grifería debe ser de accionamiento tipo palanca y se debe colocar en una de las paredes laterales en relación al usuario a una altura de 900 mm medidas desde el nivel del piso terminado al eje de la grifería y debe estar separada entre 405 a 685 mm desde la pared o paramento donde se encuentre el usuario.

La cabeza de ducha cuando es regulable, se debe colocar como mínimo a partir de 1 500 mm medidos desde el nivel del piso terminado al eje del soporte de la cabeza de ducha y debe estar ubicada en la pared detrás del usuario o en las laterales al mismo, cuando es colocada en la pared lateral deberá estar separada de la pared posterior a una distancia de 450 mm.

La barra de apoyo debe ser accesible desde el asiento. El área de ducha puede tener un desnivel máximo de -20 mm con relación al área general del baño, sin que exista adicionalmente escalón o bordillo.

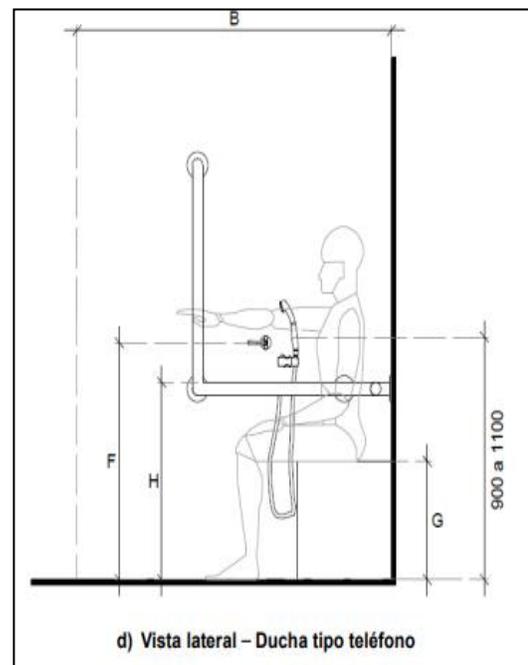
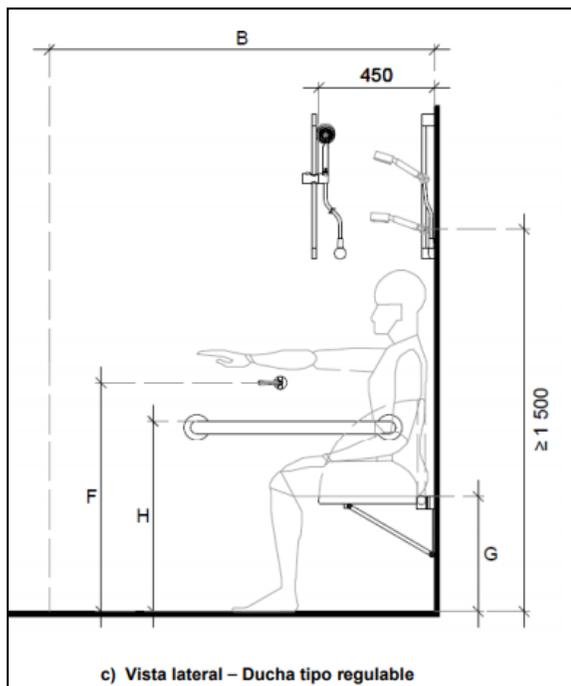
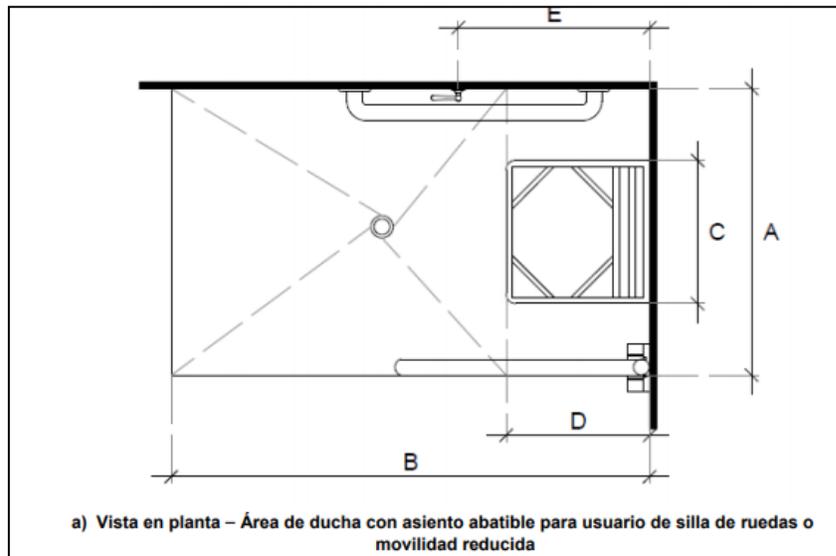
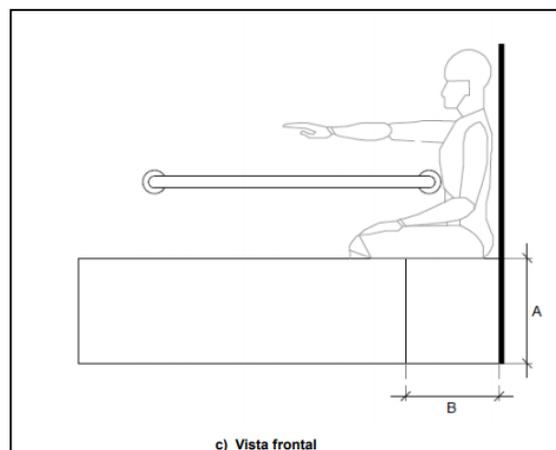
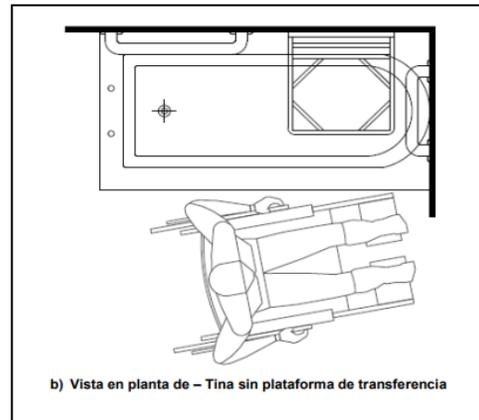
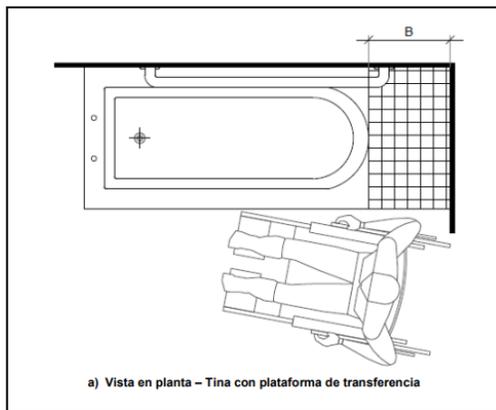


Ilustración 21 Área de ducha

**Tinas deben cumplir con los requisitos establecidos.**

Cota	Estaturas		Movilidad reducida
	< 1 340	> 1 340	
A	N/A	N/A	450 a 500
B	N/A	N/A	400

A Altura desde el nivel de piso terminado hasta el borde superior de la tina.  
 B Ancho mínimo de plataforma o asiento para transferencia.



**Ilustración 22 Tinas de baño**

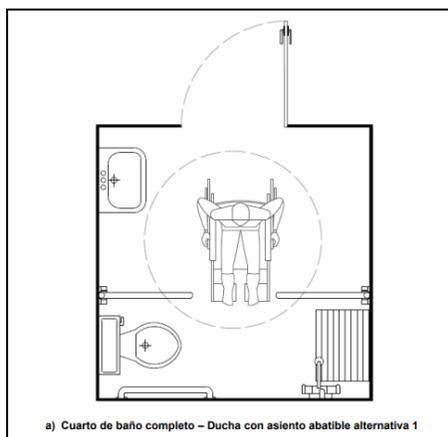
La tina puede incorporar una plataforma lateral o un asiento al lado opuesto de la grifería para facilitar la transferencia de una persona con movilidad reducida. La grifería debe ser alcanzable en un radio de acción de hasta 600 mm en relación al usuario. La superficie base de la tina debe ser antideslizante o, se puede conseguir este resultado mediante alfombras de ducha.

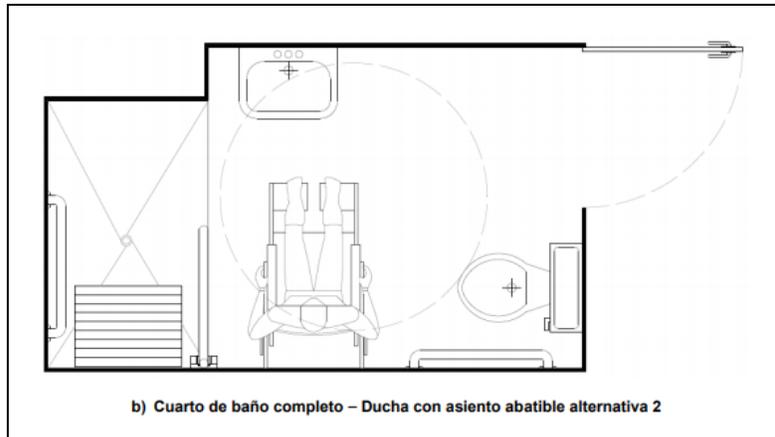
### **Cuarto de baño, se debe considerar el baño completo y el medio baño.**

El baño completo debe tener inodoro, lavabo, ducha o tina. El medio baño debe tener inodoro y lavabo.

Un cuarto de baño adaptado o una cabina adaptada son aquellos espacios que cumplen con requerimientos específicos tanto en dimensiones como en colocación y aparatos sanitarios para ser utilizados por personas con discapacidad y movilidad reducida; se debe tener en cuenta los espacios de actividad, tanto de aproximación como de uso de cada aparato sanitario, sus accesorios y sin obstáculos hasta una altura de 670 mm para permitir el paso de las piernas de un usuario de silla de ruedas bajo el lavabo.

Las áreas de aproximación y uso en cuartos de baño adaptados y cabinas adaptadas en baterías sanitarias deben estar libres de todo obstáculo hasta una altura de 670 mm medidos desde el nivel de piso terminado y no podrá ser interferido por el barrido de la puerta



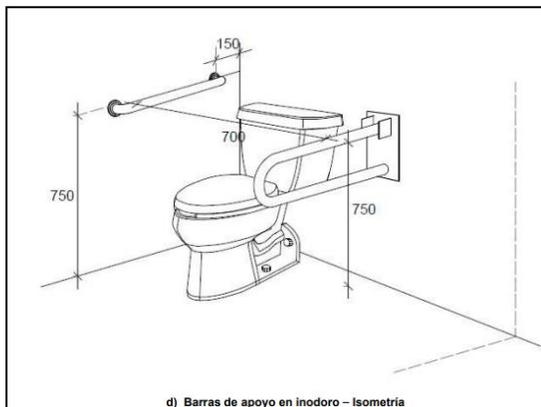


**Ilustración 23 Cuarto de baño**

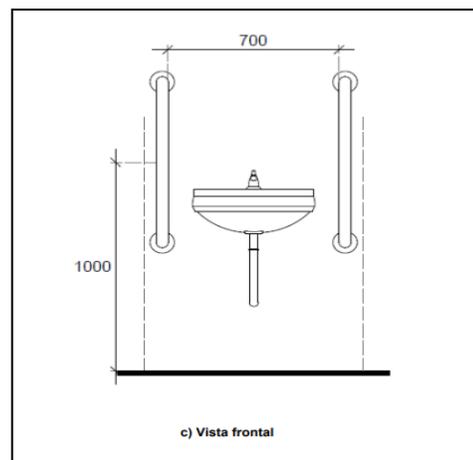
### **Barras de apoyo**

Las barras de apoyo horizontales deben colocarse a una altura para su uso de 750 mm, medidas desde el nivel del piso terminado hasta el borde superior de la barra cuando está en posición horizontal.

Se debe instalar una barra de apoyo (sea abatible o fija en la pared) a ambos lados del inodoro a una distancia de 350 mm del eje del inodoro. En los inodoros que no tienen tanque, se debe instalar una barra de apoyo posterior.



**d) Barras de apoyo en inodoro – Isometría**



**c) Vista frontal**

**Ilustración 24 Barras de apoyo**

### **Pulsador de asistencia**

En los baños adaptados se debe disponer de un dispositivo mediante el cual se transmita una llamada de asistencia, que se accione a través de: Un cordón de halar, de color rojo que bordeé el perímetro de la cabina a una altura de 300 mm, medida desde el nivel de piso terminado, o dos pulsadores de asistencia, el inferior ubicado a

una altura de 300 mm y el superior ubicado a una altura entre 800 y 1100 mm, medidos desde el nivel de piso terminado; el color de los pulsadores debe contrastar con el color de los paramentos interiores de los baños. El dispositivo de llamada de asistencia debe ser visual y sonoro, instalado en la parte exterior del dintel, o sobre o junto al vano de acceso a la cabina o a las baterías sanitarias.

### **3.2.16 Accesorios de limpieza y aseo**

#### **Condiciones generales**

Los accesorios se deben colocar a una altura entre 800 y 1 100 mm medidos desde el nivel de piso terminado. Entre los accesorios de limpieza y aseo se encuentran los siguientes:

Dispensador de jabón o jabonera

- Dispensador de desinfectante
- Dispensador de papel higiénico: Para cabinas adaptadas y cuartos de baño, se debe disponer de un dispensador de papel higiénico en el interior de los mismos.
- Dispensador de papel toalla
- Dispensador de productos como, por ejemplo: , toallas higiénicas, tampones, pañales, paños húmedos o similares.

### **3.16 Condiciones del entorno**

#### **Iluminación**

En cuartos de baño y baterías sanitarias se debe contar con iluminación natural y/o artificial que permita al usuario la percepción del entorno y el uso del espacio. Deben tener una iluminación en el interior de 90 – 160 lux y en el acceso de 500 – 1 000 lux.

#### **Instalaciones eléctricas**

Los interruptores y tomacorrientes, incluidos los que accionen los mecanismos de ventilación, deben colocarse a una altura comprendida entre 800 mm y 1100 mm con respecto al nivel de piso terminado.

### **Paredes**

Las paredes en los cuartos de baño y/o baterías sanitarias deben ser de fácil mantenimiento y limpieza.

### **Piso**

El acabado del piso de los cuartos de baño y/o baterías sanitarias debe tener características antideslizantes, tanto en seco como mojado, ser firme, uniforme, libre de piezas sueltas y no reflectantes, de fácil mantenimiento y limpieza. El color debe ser contrastante con los elementos verticales, aparatos sanitarios y accesorios.

### **3.2.17 Estacionamiento**

Lugar destinado a estacionar vehículos, conformado por las plazas de estacionamiento, franja de circulación y franja de circulación peatonal.

#### **Plaza de estacionamiento preferencial**

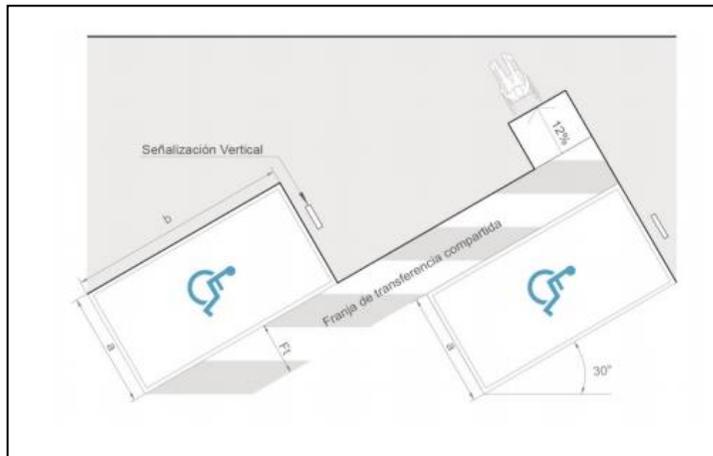
Área destinada para estacionar vehículos de uso específico, tales como los de personas con discapacidad, movilidad reducida, transporte público y comercial.

#### **Rampa**

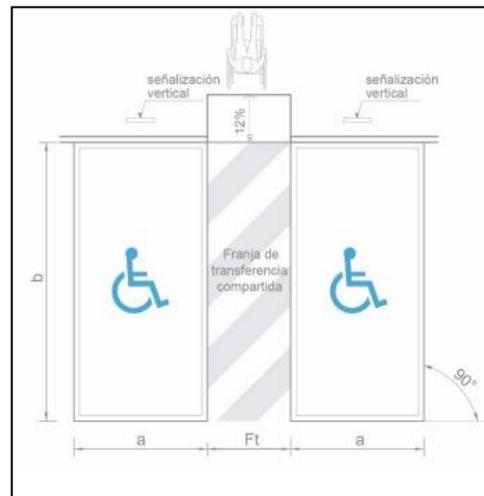
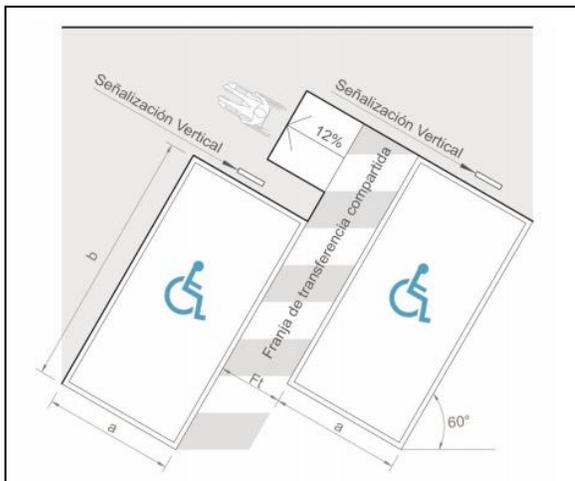
Son planos inclinados que forman una pendiente con un horizonte, permite salvar desniveles y descansar.

#### **Plazas de estacionamiento preferenciales**

Las dimensiones mínimas deben ser: ancho (a) = 2 400 mm, longitud (b) = 5 000 mm, altura mínima libre (h) = 2 200 mm, y franja de transferencia (Ft) = 1 200 mm. De acuerdo a la clasificación, a continuación, se presentan diferentes tipos de plazas de estacionamiento vehicular para personas con discapacidad o movilidad reducida.



Plazas de estacionamiento a 90° para personas con discapacidad o movilidad reducida



**Ilustración 25 estacionamientos**

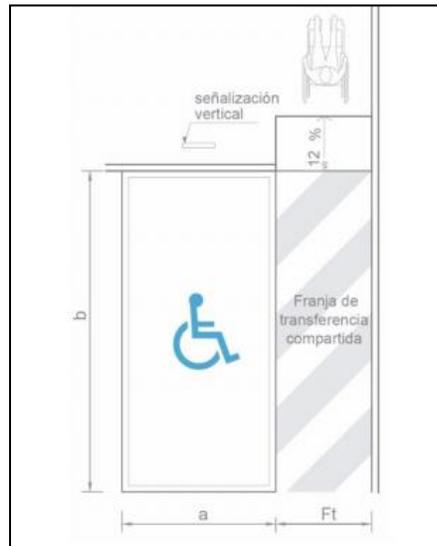
Se debe contar con una reserva permanente de plazas destinada para vehículos que transporten o pertenezcan a personas con discapacidad, o con movilidad reducida (mujeres embarazadas, adultos mayores) a razón de una plaza de estacionamiento por cada 25 lugares o fracción a excepción de las plazas de estacionamiento en la vía pública que deben ser 2 por cada 100 plazas de estacionamiento o fracción.

**Ubicación las plazas de estacionamiento preferencial deben:**

Ubicarse lo más próximo posible a los accesos de los espacios o edificaciones, servidos por los mismos, circulaciones verticales, rampas preferentemente al mismo

nivel de estos, no deben ubicarse junto a paramentos verticales y para aquellos casos donde se presente un desnivel entre la acera y el pavimento del estacionamiento.

### Señalización en estacionamientos



**Ilustración 26 Señalización de discapacidad**

Los estacionamientos, para facilitar su identificación y localización, deben contar con la debida señalización:

Horizontalmente delimitando la plaza de estacionamiento con líneas blancas continuas de un ancho mínimo de 100 mm, y sentido de circulación debe señalizarse en la franja de circulación.

Verticalmente con señalización informativa según (NTE-INEN-2293): sentido de circulación, accesos y salidas, alturas máximas de estacionamiento, y lugares reservados.

Estas señalizaciones deben cumplir con los requisitos establecidos en (NTE-INEN-2293). La señalización horizontal de plazas de estacionamiento para personas con discapacidad y movilidad reducida debe ubicarse y en una proporción similar de acuerdo con la siguiente figura:

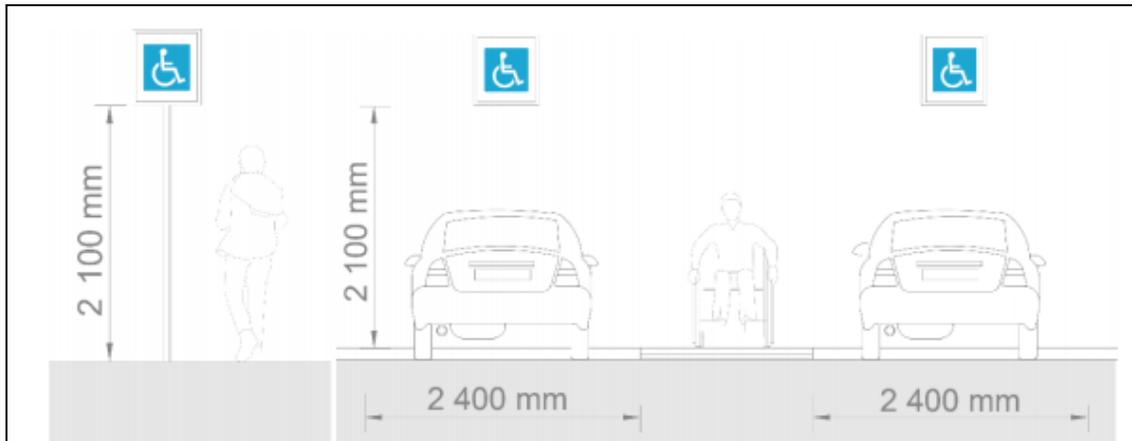


Ilustración 27 medidas para espacios de estacionamientos

### 3.2.18 Requisitos generales de rampas

El diseño de una rampa debe contemplar el espacio de circulación constituido por: el ancho libre de paso, altura libre de paso. Para el caso del uso de la rampa de personas con movilidad reducida debe tomarse en cuenta las áreas de maniobra. Rampa menos horizontal con 8 % a 12 %, la pendiente tiene que tener las medidas de 10000 mm, el pasamanos tiene que tener 1200mm.

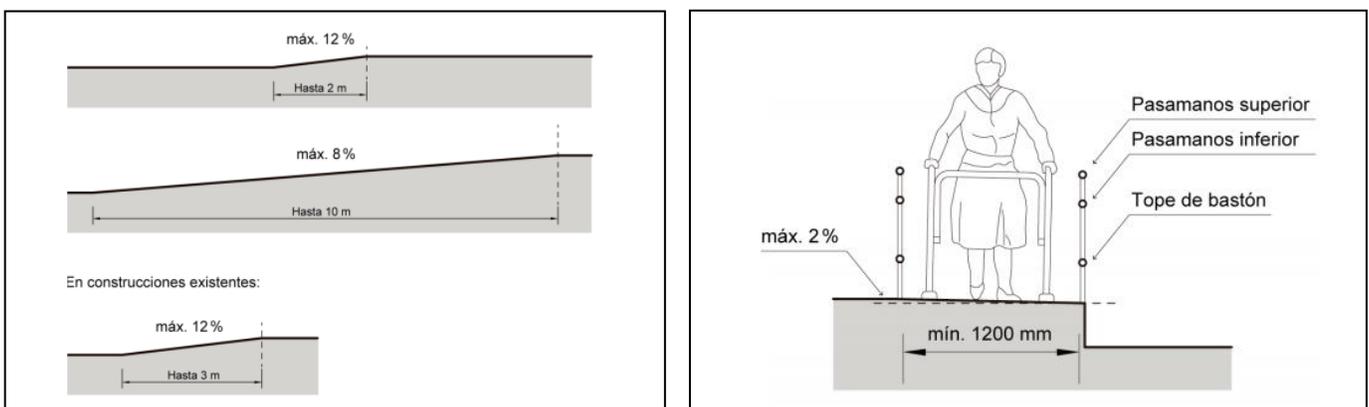


Ilustración 28 Rampas para personas con discapacidad

Toda rampa debe llevar pasamanos de acuerdo con en (NTE-INEN-2293). Excepto cuando la rampa salva una altura de hasta 200 mm, pero deberá contar con un bordillo lateral de seguridad.

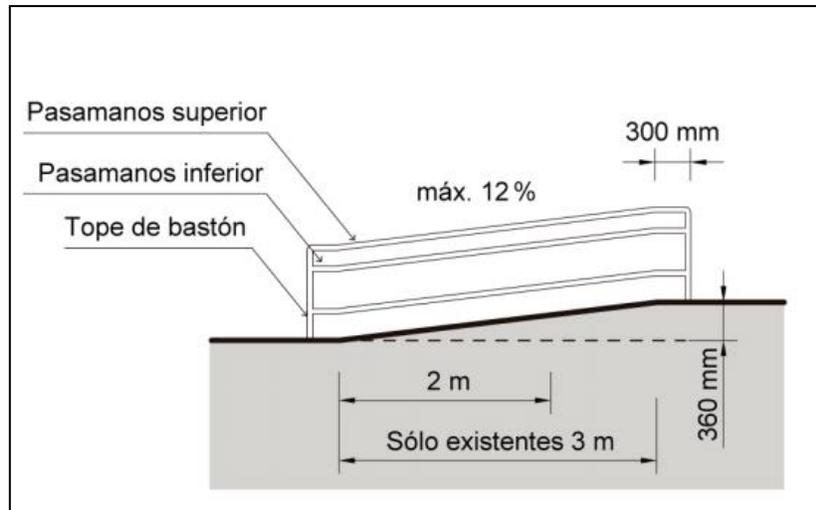


Ilustración 29 Medidas de rampas

Cuando se diseñen rampas con anchos libres  $\geq$  a 2200 mm se debe colocar un pasamano intermedio a una distancia mínima de 1000 mm de cualquier pasamano

### 3.2.19 SEÑALÉTICAS

#### Tipos de señales.

Los tipos de señalética son: visual, sonora y táctiles, esto será acorde a la función del destinatario con contenido de información de alamar o cotidiana.

En caso de símbolos (gráfico de sordera e hipoacúsica, de no videntes y baja visión) se debe utilizar siempre.

#### Visuales

a) Las señalizaciones visuales deben estar claramente definidas en su forma, color (contrastante) y grafismo.

b) Deben estar bien iluminadas.

c) Las superficies no deben tener reflejos que afecte directamente al turista.

e) Es importante escoger adecuadamente la información a publicar.

### **Táctiles**

Serán en relieve y debe ubicarse en una altura adecuada de modo accesible para la facilidad el turista.

### **Sonoras**

Las señales sonoras deben ser emitidas de manera distinguible e interpretable.

### **Ubicación**

Debe estar en la altura de 1400mm, estas deben estar en las paredes con la altura ya mencionada.

Los emisores de señales visuales y acústicas que se coloquen suspendidos, con una altura aproximadamente de 2100mm.

La señalética táctiles, se ubicaran entre 800mm hasta 1000mm.

En cada establecimiento turístico debe existir simbología de accesibilidad, donde indiquen los servicios accesibles.

### **Señalización direccional e informativa**

La importancia de las señaléticas en los establecimientos turísticos, es las rutas que las personas dentro del mismo deben seguir, como por ejemplo: Donde ir si quiero desayunas, almorzar o merendar.

Estas deben ser fácilmente localizados y adecuarse al entorno, todos lo que seleccionan elementos de señalética deben mantener las misma características.

Se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Las características de las señalética visual se acompañaran con gráficos y símbolos, de acuerdo a su uso de los símbolos internacionalmente homologados, ya que son los más fáciles de entender por todas las personas.

Se recomienda a los servidores turísticos que en sus establecimientos instalen planos altorrelieve y braille, donde se enseñe todo el espacio físico como tal. Lo más importante se debe colocar puntos estratégicos para facilitar la orientación de las personas y más aún personas con algún tipo de discapacidad.



**Ilustración 30** Señaléticas de referencia de accesibilidad

### 3.2.20 Ubicación de señalética en la Comuna Atravezado

En el turismo la señalización es parte importante al momento de brindar información turística, esta se adaptará a las condiciones territoriales que debe contar con características informativas, interpretativas y orientación.

En la comuna Atravezado existen lugares que por obligación deben estar señalizado, y más, cuando el destino fomenta la accesibilidad universal. CONGOPE (2013).

La ubicación de la señalética será la siguiente:

- Entrada de la comuna, esta brindara la información que motiva al turista a visitar el destino, se debe tomar en cuenta todos los parámetros ya mencionados.
- Señalización direccional e informativa**
- Datos con: geografía, estructura e infraestructura de uso público y sitios de interés.

- Los establecimientos turísticos, tener señalizado cada área al acceso del cliente.
- Playa, identificando cada punto desde los servicios complementarios hasta las baterías sanitarias.
- Salina.



**Ilustración 31 Fotos de la Comuna el Atravesado**

### **3.2.21 Otros requisitos de accesibilidad que deben cumplir los establecimientos turísticos**

En el tema de accesibilidad se tiene que tomar en cuenta que todo el sistema turístico debe funcionar, al momento que uno de los sistemas falla o no responde el destino dejará de ser accesible.

Las accesibilidad no tiene por qué tener algún tipo de complicación, llamativas, o costosa, las soluciones deben ser técnicas pero sencillas. Es recomendable hacer establecimientos turísticos accesibles desde el inicio, que realizar arreglos. También con una buena atención al cliente puede mejorar el servicio de accesibilidad.

### Zona de atención al público

Los espacios libres ayudaran a la circulación para las personas en silla de ruedas la distinción mínima es de 80cm.

Es importante tener al personal capacitado, para todo aquello que suceda y facilite la comunicación con el turista.

### Pasillos

Para permitir el desplazamiento, los pasillos de circulación deben ser amplios y poder maniobrar en las sillas de ruedas, como para también cochecitos de bebes o personas en muletas. Debe tener un ancho mínimo de 1,20 m y altura de 2,2, m sin ningún tipo de obstáculo.

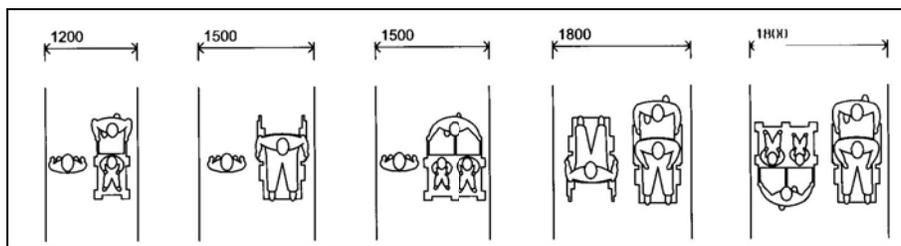
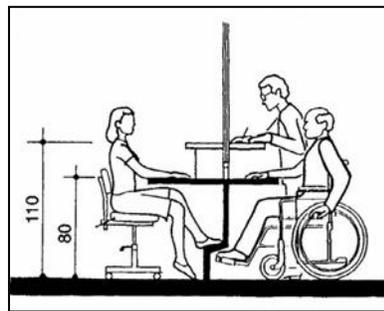


Ilustración 32 Pasillos

## Escaleras

Las escaleras es una barrera que las personas con discapacidad tienen, ya que, se toma en cuenta que un escalón o desnivel dificulta el desplazamiento de una persona, sea este en bastón, silla de ruedas o con discapacidad visual.

Si en la ruta existe una escalera, tiene que ver una dirección alternativa accesible, esta puede ser rampa o una plataforma denominada salva escalera.

Las escaleras tienen que cumplir algunas características mínimas que aseguren a todos los turistas su uso de forma segura y cómoda:

Tiene que tener ancho libre de 1,20m como mínimo, permitir la libre circulación, está estará señalizado con franja de altorrelieve.

### Ejemplo de escalera accesible.

La escalera debe tener una altura de 12cm con su protección, en este caso se evita que el bastón o las muletas se deslicen y por la seguridad general de las personas. Tendrán rallados intermedios con una misma anchura de la escalera y su 1,20m de profundidad, deben estar libres de obstáculos.

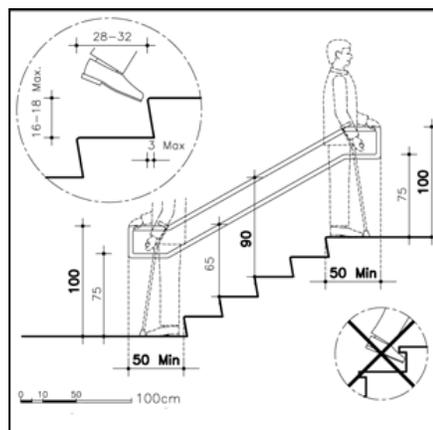


Ilustración 33 Escalera accesible

### **3.2.22 ¿Cómo informar a los clientes de las condiciones de accesibilidad de su establecimiento?**

La información que se dará tiene que ser verificable, no puede ser información errónea o general, ya que, daremos a conocer las características que el establecimiento turístico tiene como referencia. Si los establecimientos turísticos no tienen los medios de accesibilidad y hacen conocer al turista lo contrario, al momento de llegar al lugar y no contar con lo que dice la información se podría perder el cliente.

El medio comunicativo es una de las herramientas fundamentales que tienen las personas con algún tipo de discapacidad, es por ello que la información debe ser adecuada para conocer las características de la accesibilidad en los establecimientos turísticos y servicio en general. Es realmente importante para poder elegir el establecimiento de preferencia, tomando en cuenta sus necesidades.

Si los establecimientos turísticos utilizan los medios de comunicación, como por ejemplo página web, folletos, redes sociales, etc.; deberían contar con una sección específica donde mencionen las condiciones de accesibilidad y servicios prestados dirigidos para las personas con movilidad reducida.

### **3.2.23 Pautas básicas de atención a clientes con discapacidad y con necesidades diferentes**

La atención al cliente y sus características que presentan los distintos establecimientos turísticos, tienen la importancia para cualquier persona con o sin discapacidad, la atención del servidor turístico es determinante para juzgar el nivel de satisfacción de los servicios. Además, si se tiene una atención adecuada y satisfactoria se podrá tener la fidelidad del cliente.

Las capacitaciones al personal de atención al cliente, es parte fundamental y necesaria, para desarrollar destrezas y habilidades que se ofrecen en los establecimientos turísticos y dar un servicio de calidad a las personas con movilidad reducida.

A continuación, se definen algunas pautas básicas de atención a clientes con alguna discapacidad.

NATURALIDAD, ser espontaneo con las personas con discapacidad para evitar dificultades en el desenvolvimiento adecuado del servicio prestado.

- Se tiene que dirigir desde el primer momento a la persona con discapacidad y no a su acompañante, intérprete de lenguaje de signos o guía.
- Se debe preguntar si necesitan ayuda, por lo general las personas con discapacidad les gusta hacer las cosas ellos mismo y en caso que necesiten ayuda damos el servicio al cliente.
- El personal debe conocer el nivel de accesibilidad del establecimiento, para ofrecer los datos necesarios y ajustarse a la realidad en el traslado de la información clara y precisa.
- Si se tiene algún tipo de dificultad para el entendimiento del mensaje, asegurarse que todo este claro y poder dar el servicio turístico de una manera satisfactoria.
- Tratar a las personas como corresponden a su edad y necesidades. Hay que ser prudentes con el contacto físico y evitar tocar a las personas y a sus productos de apoyo (bastón, silla de ruedas, perro guía) sin su consentimiento, ya que estas herramientas forman parte de su espacio personal.
- Debemos evitar términos inadecuados como "inválido", "minusválido", "discapacitado", etc. y hablar siempre de "persona con discapacidad".

- No hay que mostrar impaciencia cuando una persona, por sus necesidades específicas, requiere más tiempo para llevar a cabo cualquier acción o proceso comunicativo.

### **1. Personas con discapacidad física**

- Personas que caminan despacio y que utilizan muletas debemos ajustar nuestro paso al suyo.
- Si la ayuda es requerida, ofrézcale el brazo y evite agarrarle.
- Hay que estar atento a la irregularidad del pavimento y a cualquier obstáculo en el itinerario.
- Al subir y bajar escaleras, sitúese un escalón por debajo de la persona.
- Ayúdele si tiene que transportar objetos o paquetes.
- En puntos de atención al cliente o en momentos de espera, debe proporcionarle una silla o asiento.
- No le separe de las muletas.

### **Personas que utilizan silla de ruedas**

- Tienen el derecho de acceder con un perro asistente a las mismas estancias que el cliente con discapacidad. Nunca debe tocarse a un perro de asistencia, excepto cuando no está trabajando.
- No olvide que algunas personas en silla de ruedas, por su tipo de discapacidad, tienen dificultades para comunicarse.
- Si el usuario no solicita que le ayude a desplazarse con la silla de ruedas, límitese a prestar atención al trayecto y esté listo a ayudar frente a cualquier obstáculo o barrera.
- Si desconoce el manejo de la silla de ruedas, pregunte al usuario cómo ayudarlo.

- A la hora de conducir a una persona con la silla de ruedas, mantenga una marcha lenta y controlada, y siga las instrucciones del interesado.

## **2. Personas con discapacidad auditiva**

- Procure no ponerse nervioso si una persona con discapacidad para hablar se dirige a usted. Trate de entenderle, sabiendo que el ritmo y la pronunciación son distintos a los acostumbrados.
- Si no ha comprendido lo que le dice, conviene hacérselo saber para que utilice otra manera de comunicar lo que desea. No aparente haber entendido el mensaje si no ha sido así.
- Algunas personas sordas sólo se comunican por medio de lengua de signos (LS), por lo que se recomienda que al menos una persona de atención al público conozca la LS.

### **Personas con dificultades para oír**

- Llame su atención con una discreta señal antes de hablar. Hable de frente, con la cara bien iluminada para facilitar la lectura labial. Sitúese a su altura (si se trata de un niño, con mayor motivo).
- Mientras le habla no mantenga nada en los labios (un cigarrillo, un bolígrafo-fo...), ni en la boca (un caramelo, goma de mascar...).
- Durante la conversación evite poner las manos delante de la boca.
- Vocalice bien, pero sin exagerar y sin gritar. Hable siempre con voz, aún si sabe que la persona no escucha nada.
- Hable con naturalidad, ni deprisa, ni despacio.
- Si no le entiende, repita el mensaje o construya la frase de otra forma más sencilla, pero correcta, y con palabras de significado similar.
- Acompañe el mensaje oral con gestos naturales, que le sirvan de apoyo, o bien con alguna palabra escrita.

### **3. Personas con discapacidad visual**

- No debe seguir a una persona ciega sin decírselo, pues ella se dará cuenta de que le sigue y le creará inseguridad.
- Si estando con la persona se tiene que ausentar momentáneamente, debe situarle en un punto concreto (junto a una mesa, una pared,...), nunca en un espacio abierto sin referencias.
- Si se leen documentos, debe esperar a que sea la persona quien lo solicite, y hacerlo textualmente, sin dar interpretaciones subjetivas.
- La puntualidad es muy importante, ya que el tiempo se le hace más largo.
- Los perros guías, tienen el derecho de acceder a las mismas estancias que el cliente con discapacidad visual. Nunca debe tocarse a un perro guía, excepto cuando no está trabajando. Incluso entonces debemos pedir permiso a su dueño.

### **Personas con discapacidad intelectual**

- Las principales barreras que encuentran las personas con discapacidad intelectual giran en torno a la comprensión e interpretación de los mensajes. Por ello debemos hablarle de forma clara y pausada. A la hora de ofrecer información, cuanto más sencilla y clara, mejor.
- Asegúrese de que el cliente ha comprendido su mensaje. Puede hacerlo preguntándole si lo ha comprendido y, si no es así, intente explicarlo de otra forma más sencilla.
- Trate a la persona con discapacidad intelectual de acuerdo a su edad.
- Como un niño, si es un niño; como un adulto, si lo es.
- A la hora de esperar una respuesta, tenga paciencia y dé tiempo para pensar. Cada cual tiene su ritmo.

- Ante una situación de estrés o dificultad, responda con paciencia y espere a que se calme, pues las personas con discapacidad intelectual tienen más dificultades para controlar su conducta.
- No le interrumpa si no ha terminado la frase, a pesar de que sepa lo que va a decir. Todos tenemos derecho a expresarnos, aunque nos cueste más.
- Respete las decisiones que haya tomado. NO es NO y SÍ es SÍ.

### **Personas con otras necesidades**

Existen personas que presentan otras necesidades que se deben tener en cuenta. Algunas de ellas son difíciles de identificar, como pueden ser las relacionadas con la ingestión de determinados alimentos, o reacciones alérgicas ante la exposición al aire, al sol o al contacto con algún tipo de material, moquetas, pinturas, etc.

En la relación con estas personas, como para el resto de las mencionadas, tenemos que preguntarles qué necesitan y cómo desean ser atendidas.

## CONCLUSIONES

1. La planta turística de la comuna se divide en cuatro partes, estas son: Alojamiento; Restaurantes y bares; y, Centros artesanales. Según Emuturismo, existen ocho establecimientos pertenecientes al sector de alojamiento, entre ellos hostales y hosterías. Para el caso del sector de Restauración, se registran trece establecimientos, entre estos: restaurantes, cafés y cabañas. Para bares, se registran tan solo tres locales en la comuna; y centros artesanales alrededor de veinte establecimientos comerciales. Con estos resultados, se puede evidenciar un territorio comunal muy destacado para el sector turístico, pues a pesar del reducido territorio de la comuna, en este se generan ingreso significativos derivados de la actividad turística, por ende es indispensable que existan estructuras, conocimientos y habilidades técnicas que garanticen un armónico deleite de todas las actividades relacionadas al turismo sin discriminación alguna.
2. Para la CONADIS, existen cinco tipos de discapacidad, estas son: intelectuales, auditivas, físicas, visuales y la multidiscapacidad. Para cada una de ellas, existen protocolos específicos que se deben aplicar y controlar, para que las personas que las presenten, puedan gozar de los mismos derechos que cualquier otro turista al visitar territorios con gran auge de actividades comerciales relacionadas al turismo.
3. Para el caso de los lineamientos que se deben seguir y aplicar para garantizar un adecuado turismo accesible en la comuna, se referencian medidas universales en todas las estructuras de la planta turística para el territorio de estudio. Los lineamientos generales que se desarrollaron en la propuesta de investigación son con base a los siguientes parámetros: Dimensiones mínimas generales; Equipamiento; Indicaciones para restaurantes y bares accesibles; Baterías sanitarias; Parqueos; y, Tránsito inclusivo en toda la comuna.

## RECOMENDACIONES

1. En relación a la determinación de la planta turística se recomienda, promover la inscripción formal de los establecimientos en el catastro comercial del GAD municipal, pues es la única forma de gozar con los beneficios que esto conlleva, y ser tomados en cuenta para programas y proyectos de fomento productivo promovidos por las entidades de gobierno.
2. Socializar en toda la comunidad de Atravezado la relevancia que tiene el turismo accesible como generador inclusivo de ingresos, para lo cual se deben generar programas de capacitación donde la comunidad sea el intérprete significativo del porque se deben disminuir las brechas de desigualdad no tan solo en el sector turístico, sino en todos los ámbitos socioeconómicos de la población.
3. Generar campañas de socialización y concientización para la comunidad y que mediante estos aspectos puedan brindar un buen servicio para todos los turistas con o sin discapacidad donde sus necesidades sean satisfechas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez , P. (2015). *Servicio Nacional de Turismo - Sernatur*. Obtenido de [https://www.sernatur.cl/wpcontent/uploads/2017/05/Manual\\_Disen%CC%83o\\_Experiencias\\_Turisticas\\_FINAL.pdf](https://www.sernatur.cl/wpcontent/uploads/2017/05/Manual_Disen%CC%83o_Experiencias_Turisticas_FINAL.pdf)
- Aragón Cánovas, F. J. (2012). *LA RESTAURACIÓN, UNA OFERTA TURÍSTICA FRENTE A LOS NUEVOS*. Madrid.
- Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificaciín Económico y Social .
- Aviad, I. (2002). A preliminary investigation of the importance of site accessibility, factors for disabled tourists. *Journal of travel researce*, <http://sci-hub.tw/http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/004728750204100114>.
- Baixas, I. (1998). *Chille Artesanía Tradicional*. Chile: Universidad Católica de Chile.
- Boullón, R. (1995). *Planificación de espacios turísticos*.
- Brown, R. D., & Arduser, L. (2004). *The Encyclopedia of Restaurant Training Ocala FL* . Atlantic publishing group.
- Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E., & Millar, G. (2005). *Accessibility market and stakeholder análisis. Universidad of surrey y one stop shop for accesible tourism in Europe*.
- CONADIS, C. (2019). *Datos generales del registro Nacioanl de discapacidades*. Quito.

- Constitución del Ecuador. (2008). *Pub. L. No. #449*. Obtenido de [http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal\\_a/base\\_legal/A.\\_Constitucion\\_republica\\_ecuador\\_2008constitucion.pdf](http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf)
- Contante, S. (2005). *Escuela de Administración: Introducción a los negocios*.
- Correa, J., & Yépez, J. (2015). *Evaluación de la accesibilidad para discapacidades auditivas y visuales en la inclusión turística cultural de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/465>
- Cruz Roja. (s.f.). Obtenido de [http://www.cruzroja.es/portal/page?\\_pageid=418,12398016&\\_dad=portal30&\\_schema=PORTAL30](http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=418,12398016&_dad=portal30&_schema=PORTAL30)
- Delgado, J. (2004). *Reflexiones sobre el Turismo Accesible. Real Patronato sobre Discapacidad. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*.
- El Telégrafo. (23 de diciembre de 2017). Comuna Libertador Bolívar tiene malecón de 4.790 m2. pág. [www.eltelegrafo.com.ec](http://www.eltelegrafo.com.ec).
- Fraiz, J., & Alén, E. (2013). Economic profitability of accessible tourism for the tourism sector in Spain. *Tourism Economics*, <file:///C:/Users/HP/Documents/9%20semestre/concepcion%20y%20dise%C3%B1o%20de%20trabajo%20de%20titulacion/domnguez2013.pdf>.
- Gallego, F. (2006). *Manual práctico de cafetería y bar*. Madrid: ThompsonEditoresSpain/Paraninfo.
- Ilunion. (2016). *Accesibilidad, Estudios*. [https://www.fundaciononce.es/sites/default/files/ilunion\\_guia\\_habilitur2016.pdf](https://www.fundaciononce.es/sites/default/files/ilunion_guia_habilitur2016.pdf).
- Infocentro Manglaralto. (s.f). (2014). Recuperado el 12 de septiembre de 2019, de <http://www.infocentro.gob.ec/manglaralto/comunidades.php>

- Instituto de mayores y asuntos sociales . (2002). *Normativa sobre Discapacidad en el año 2002*. Madrid: Minusval, Núm. 137. Servicio de Información sobre Discapacidad de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familia y Discapacidad. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- Ladrador, C. (2005). *Un entorno para todos..., hacia el Diseño Universal*.
- Ley de comunicación . (2013). *Derecho de acceso a la información de las personas con discapacidad* . Quito: Editores Nacionales Art. 3 Pág. 18.
- Ley Orgánica de Discapacidad. (2012). *Ley de Discapacidades del Ecuador*. Quito: Editores Nacionales. Art. 44 Pág. 14, Art. 6 Pág 8.
- LICKORISH, L. (2000). *Carson Una Introducción al Turismo* . España: Síntesis.
- López, B. (2017). Turismo accesible en el Ecuador . Universidad Internacional del Ecuador, file:///C:/Users/HP/Desktop/Descargas%202017/Dialnet-TurismoAccesibleEnElEcuador-6069990.pdf.
- Marco, P., & González, V. (2003). *Hacia un Turismo para Todos* Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI). Instituto de Mayores y Servicios Sociales Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Molina, M., & Cánoves, G. (2010). *Turismo accesible , Turismo para todos. Situación en Cataluña y España. Cuadernos turísticos*. Obtenido de [http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/3796/turismo\\_accesible\\_turismo\\_para\\_todos.pdf?sequence=1&rd=0031644168371401](http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/3796/turismo_accesible_turismo_para_todos.pdf?sequence=1&rd=0031644168371401).
- MONTANER, J. (1996). *Psicosociología del turismo*. España: Síntesis.
- NTE-INEN-2293. (s.f.). *Instituto Ecuatoriano de Normalización*. Quito: Primera Edición.

- Organización Mundial de Turismo. (2015). Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>
- Pérez, D., & González, D. (s.f.). *Turismo Accesible, Hacia un turismo para todos*. Obtenido de [http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/54\\_fr.pdf](http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/54_fr.pdf).
- Plan Nacional del Buen Vivir. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*.
- Reglamento de Alojamiento Turístico*. (2016 de febrero de 2018 ). Recuperado el 25 de septiembre de 2019, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Rodríguez, M. J. (2009). Obtenido de <http://www.predif.org/sites/default/files/documents/05%20Restaurantes%20Accesibles%20para%20todos.pdf>
- Salazar , T. (2013). *Artesanía de excelencia, un sello para la creación nacional*. Chile: Consejo Nacional de Cultura y Arte.
- Salcán , M. (2016). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18392/1/Tesis%20Daniel%20Fina1.pdf>
- Santiana , A. (2013). *Accesibilidad en los hoteles de primera categoría*. Obtenido de <http://190.95.226.74/bitstream/45000/82/1/TESIS%20EVELYN%20SANTIANA.pdf>
- Sen, L., & Mayfield, S. (2004). *Accessible tourism transporte to and accessibility of historic building and other recreational areas in the city of Galveston*. Obtenido de <http://scihub.tw/http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1087724X03262829>.

Shakespeare, T., & Watson, N. (2002). El modelo social de discapacidad: Una ideología caduca. *Revista de Ciencias Sociales y Discapacidad*.

Zambrano , A. (2014). *Propuesta para la cerción del entro del centro de equidad y turismo incluyente, para personas con discapacidad desarrollado en el parque Histórico de Guayaquil*. Obtenido de [file:///C:/Users/HP/Desktop/Descargas%202017/TESIS%20SANDRA%20PDF%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/HP/Desktop/Descargas%202017/TESIS%20SANDRA%20PDF%20(3).pdf)

# ANEXOS

## Anexo 1 Matriz de variables

Idea a defender	Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnicas e instrumentos
A través del diseño de una Guía de buenas prácticas de accesibilidad se puede mejorar el turismo accesible en los establecimientos turísticos de la comuna Atravezado	<b>Propuesta</b>					
	Guía de buenas prácticas de accesibilidad (AVT & PREDIF, 2012)	Es un instrumento que sirve como manual para aquellos establecimientos públicos y/o privados que quieran poner en marcha obras y mejoras relacionadas con la accesibilidad para personas con discapacidad.	Instrumento (Manual/Guía)	Conceptualización, Diseño e Implementación	<p>*Conoce usted que es y para que sirve una guía de buenas practicas de accesibilidad?</p> <p>*Que elementos claves debe poseer esta guía para resultar eficiente entorno al desarrollo del turismo accesible?</p> <p>*Cuales deberian ser las condiciones necesarias para que la guía resulte significativa al momento de su implementación?</p>	<p>*Encuesta</p> <p>*Entrevista a profundidad (Turistas que visitan la comuna, segmento personas con o sin algún tipo de discapacidad)</p>
			Actividades para mejorar acceso	Alojamiento, restauración y bares, y centros de producción artesanales.	<p>*Es importante que los establecimientos de alojamiento, restauración y bares y centros artesanales cuenten con parametros que garanticen el acceso universal para todos los turistas, <b>Porque?</b></p> <p>*Cuales son las condiciones actuales, de acuerdo a los parametros universales de accesibilidad para personas con discapacidad, de los establecimientos y sitios de alojamiento, restauración y bares y centros artesanales.</p>	
	<b>Problema</b>					
Turismo accesible (OMT,1989)	Aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales.	Personas con discapacidad	Física, Intelectual, Visual, Auditiva	<p>*Que instrumentos conoce usted para el fomento e implementación del turismo accesible?</p> <p>*Que componentes relacionados al turismo accesible son claves en la planificación, diseño e implementación de estos instrumentos? Y específicamente en una guía de buenas practicas relacionadas al acceso universal del turista?</p>	<p>*Encuesta</p> <p>*Entrevista a profundidad (Organismos y/o Asociaciones para la inclusión) (Expertos en turismo accesible)</p>	
		Proceso implementación	Planificación, diseño e implementación	<p>*Que condiciones sociales y culturales son relevantes en el turista para garantizar su acceso universal a lugares turísticos?</p> <p>*Cuales con las medidas, relacionadas a parametros sociales y culturales de los turistas, se deben tener en cuenta para lograr la accesibilidad de estos a los establecimientos de alojamiento, restauración y bares y centros artesanales.</p>		

**Anexo 2 Encuesta para turistas**

**Universidad Estatal Península de Santa Elena**  
**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico**

**Tema del trabajo de titulación:** GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE ACCESIBILIDAD PARA LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE LA COMUNA ATRAVEZADO.

**Objetivo:** Levantar información primaria cuantitativa a los turistas que visitan la comuna sobre temas relacionados al turismo accesible, para la elaboración eficiente de una guía de buenas prácticas de accesibilidad para los establecimientos turísticos de la comuna Atravezado

**A.-DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO(A).**

<p><b>A1. Género</b></p> <p>Masculino <input type="checkbox"/></p> <p>Femenino <input type="checkbox"/></p> <p><b>A2. Edad</b>..... años.</p> <p><b>A3. Nivel de estudio</b></p> <p>Primaria <input type="checkbox"/></p> <p>Secundaria <input type="checkbox"/></p> <p>Tercer nivel <input type="checkbox"/></p> <p>Cuarto nivel <input type="checkbox"/></p> <p><b>A5. ¿Actualmente Labora?</b></p> <p>_____</p> <p>Ninguno <input type="checkbox"/></p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	<p><b>A4. Lugar de procedencia</b></p> <p>Salinas <input type="checkbox"/></p> <p>La libertad <input type="checkbox"/></p> <p>Santa Elena <input type="checkbox"/></p> <p>Fuera de la provincia de Santa Elena          (Dentro de la provincia) especifique el lugar.....</p> <p>Fuera de la provincia de Santa Elena G          (Fuera de la provincia) especifique el lugar.....</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;">Mencione la actividad que desempeña.....</p>
---	--

**B. DATOS RELACIONADOS AL VIAJE**

<p><b>B1. Motivo del viaje</b></p> <p><u>Turismo</u> <input type="checkbox"/></p> <p>Salud <input type="checkbox"/></p> <p>Trabajo/negocio <input type="checkbox"/></p> <p>Otros.....</p>	<p><b>B2. Cuántas personas lo acompañan en el viaje?</b></p> <p>Solo <input type="checkbox"/></p> <p>Una <input type="checkbox"/></p> <p>Dos <input type="checkbox"/></p> <p>Tres <input type="checkbox"/></p> <p>Cuatro <input type="checkbox"/></p> <p>Mas de cuatro <input type="checkbox"/></p>	<p><b>B3. Qué relación posee con las personas que lo acompaña?</b></p> <p>Amigos <input type="checkbox"/></p> <p>Esposo/novio <input type="checkbox"/></p> <p>Familiares <input type="checkbox"/></p> <p>Compañeros de trabajo <input type="checkbox"/></p> <p>Ninguno de los anterior <input type="checkbox"/></p>	<p><b>B4. Días de visita</b></p> <p>Uno <input type="checkbox"/></p> <p>Dos <input type="checkbox"/></p> <p>Tres <input type="checkbox"/></p> <p>Cuatro <input type="checkbox"/></p> <p>Mas de cuatro <input type="checkbox"/></p>
---	---	---	--

**C. TURISMO ACCESIBLE, GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE ACCESIBILIDAD, CONDICIONES SOCIALES Y CULTURALES.**

<p><b><u>C1. En su familia o círculos de amigos existen personas con discapacidad ¿Quiénes?</u></b></p> <p>Usted Abuelos Padres Hijos Primos Tíos Amigos Ninguna</p>	<p><b><u>C2. Qué tipo de Discapacidad posee?</u></b></p>	Física/motora	Auditiva	Visual	Intelectual
	Usted				
	Familiares				
	Amigos				

**C3. QUÉ EDAD POSEE SU FAMILIAR O AMIGOS CON DISCAPACIDAD?**

..... años

**C4. SEGÚN SU EXPERIENCIA USTED, SUS FAMILIARES O AMIGOS CON DISCAPACIDAD, QUÉ TIPOS DE PROBLEMAS HAN VIVENCIADO AL MOMENTO DE REALIZAR ACTIVIDADES RELACIONADAS AL TURISMO?**

ITEM	Acceder a espacios físicos (Alojamiento)	Acceder a espacios físicos (Restauración y bares)	Acceder a espacios físicos (Centros artesanales)	Personal capacitado para dar servicio al turista con discapacidad	Acceder a los atractivos turísticos
Usted en su visita a la comuna Atravezado (Sin alguna condición de discapacidad)					
Usted en su visita a la comuna Atravezado (Con alguna condición de discapacidad)					
Familiares con alguna condición de discapacidad					
Amigos con alguna condición de discapacidad					

**C5. BAJO SU CRITERIO, ¿CÓMO SE PODRÍA MEJORAR EL PROBLEMA DETECTADO?**

Alojamiento	Restaurante/bares	Centros artesanales	Personal capacitado para dar servicio al turista con discapacidad	Acceder a los atractivos turísticos
Entrada adaptada	Entrada adaptada	Entrada adaptada	Manejo de sistema brailler	Rampas de acceso

Puertas con Medidas adecuadas	Puertas con Medidas adecuadas	Puertas con Medidas adecuadas	Manejar el lenguaje de lengua	Estacionamiento accesible
Pasillos espaciosos	Pasillos espaciosos	Pasillos espaciosos	Capacitados en primeros auxilios	Movilidad hacia la playa o carpas
Rampas de acceso	Rampas de acceso	Rampas de acceso		
Baños adaptados	Baños adaptados	Baños adaptados		
señalética	Menú brailler	señalética		
Barandas de apoyo alrededor de la cama	Menú en cinta de audio	Estacionamiento accesible		
Estacionamiento accesible	Menú de imagen			
Otros Especifique:	Estacionamiento accesible			
	Mesas con medidas			
	Señalética			
	Otros Especifique:			

**C6. ¿Usted conoce que es el turismo accesible?**

Si  No

**C7. ¿Considera usted que la accesibilidad en los establecimientos turísticos garantiza un mayor grado de satisfacción a las personas con discapacidad?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

**C8. Usted conoce qué es y qué sirve una guía de buenas prácticas de accesibilidad**

Sí  No

**C9. ¿Qué tipo de recomendaciones brindaría para garantizar la implementación de la guía de buenas prácticas de accesibilidad?**  
**Seleccione tan solo Tres (3)**

Mejoras en la infraestructura de los servicios de

alojamiento, restauración-bares, centros artesanales y atractivos	
Atención al cliente con algún tipo de discapacidad	
Presupuesto referencial de las adecuaciones en infraestructura para el buen servicio	
Capacitación al personal administrativo y de servicios en los segmentos de Alojamiento, Restauración-Bares, Centros Artesanales, Otros	
Alianzas estratégicas con el sector privado para garantizar la gestión financiera(financiamiento u otras actividades)	
Alianzas estratégicas con el sector público (Diferentes niveles de gobierno)	
Convenios con las universidades y/o escuelas politécnicas para aplicación de proyectos de investigación y/o vinculación relacionados con el tema.	
Alianzas estratégicas con ONG´s	
Otros. Especifique.	

**D. ¿Ha tenido algún inconveniente para acceder a la comuna?**

Si

No

**Si su respuesta es (sí), especifique:**

---

### **Anexo 3 Pregunta de las entrevistas**

**Universidad Estatal Península de Santa Elena  
Facultad de Ciencias Administrativas  
Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico**

#### **Entrevista**

**Tema del trabajo de titulación:** Guía de buenas prácticas de accesibilidad en los establecimientos turísticos de la comuna atravezado.

**Objetivo:** Levantar información primaria cualitativa a expertos sobre temas relacionados al turismo accesible, para la elaboración eficiente de una guía de buenas prácticas de accesibilidad para los establecimientos turísticos de la comuna Atravezado.

#### **Expertos**

1. ¿Qué considera usted que es turismo accesible?
2. ¿Es realmente importante como para tomarlo en cuenta y poder captar este segmento de turismo. Por qué?
3. ¿Qué medios considera que son recomendables para brindar la información sobre la estructura de la localidad y buen trato al turista con algún tipo de discapacidad
4. ¿Cree usted que la aplicación de una “Guía de Buenas Practicas de Accesibilidad” es el instrumento necesario para fomentar en las localidades un turismo accesible adecuado. Por qué?
5. ¿Qué aspectos considera usted en el contenido de la estructura de una Guía de buenas prácticas de accesibilidad , en base a su experiencia en el ámbito turístico.
6. ¿Qué acciones y/o proyectos considera usted se deberían aplicar para garantizar el desarrollo el Accesibilidad” en la comuna?

## **Anexo 4 Preguntas de entrevista a dueños de establecimientos turísticos**

**Universidad Estatal Península de Santa Elena  
Facultad de Ciencias Administrativas  
Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico**

### **Entrevista**

**Tema del trabajo de titulación:** Guía de buenas prácticas de accesibilidad en los establecimientos turísticos de la comuna atravezado..

**Objetivo:** Levantar información primaria cualitativa a dueños de establecimientos (Alojamiento, Restauración-Bares y Centros Artesanales) de la comuna sobre temas relacionados al turismo accesible, para la elaboración eficiente de una guía de buenas prácticas de accesibilidad para los establecimientos turísticos de la comuna Atravezado.

#### **Propietario / administrador de establecimientos**

1. ¿Ha tenido clientes con algún tipo de discapacidad en los últimos 12 meses?
2. ¿Ha tenido algún inconveniente para brindarles los servicios al turista con discapacidad?.
3. ¿Ha realizado alguna medida o acción para solucionar los inconvenientes detectados?
4. ¿Cómo considera la estructura general de la comuna en cuanto a Alojamiento, Restauración-Bares, Centros Artesanales, veredas/calles y acceso a playa para turistas con algún tipo de discapacidad?
5. ¿Usted conoce o ha escuchado que es el turismo accesible?
6. ¿Usted conoce o ha escuchado que es una “Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad”?
7. ¿En base a las experiencias vividas, que recomendaría para su aplicación?

**Anexo 5 Ficha de observación**

**Universidad Estatal Península de Santa Elena  
Facultad de Ciencias Administrativas  
Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico**

**Tema del trabajo de titulación:** Guía de buenas prácticas de accesibilidad en los establecimientos turísticos de la Comuna Atravezado

FICHA DE OBSERVACIÓN

Información General	
Nombre del Establecimiento	
Tipo del Establecimiento	

ITEM	NECESITA MEJORÍA	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
Estacionamiento					
Rampas de acceso					
Puerta adaptada					
Espacios para la circulación sin tener dificultad de movilidad					
Baños Adaptados					
Señalética					
Barreras de apoyo					
Personal capacitado para la atención del turista con discapacidad.					
Acceso general					
Habitaciones adaptadas ( si es establecimiento de alojamiento)					
Cartas de menú brailles ( si es establecimiento de restauración)					
Otros aspectos a considerar:					

## **Anexo 6 Aspecto legal**

### **Constitución de la República del Ecuador (2008)**

En el capítulo primero, Principios de Aplicación de los Derechos, Art. 11, literal 2 establece que “Todas las personas son iguales y gozaran de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad.

En la sección tercera, Comunicación e Información, Art. 16, literal 4 se refiere a “El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad”.

En el capítulo tercero, Derechos de las Personas y Grupos de Atención Prioritaria, Art. 35, se refiere a que “Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad”.

En la sección tercera, Movilidad Humana, Art. 42 se menciona que “Se prohíbe todo desplazamiento arbitrario. Las personas que hayan sido desplazadas tendrán derecho a recibir protección y asistencia humanitaria emergente de las autoridades, que asegure el acceso a alimentos, alojamiento, vivienda y servicios médicos y sanitarios. Las niñas, niños, adolescentes, mujeres embarazadas, madres con hijas o hijos menores, personas adultas

mayores y personas con discapacidad recibirán asistencia humanitaria preferente y especializada. Todas las personas y grupos desplazados tienen derecho a retornar a su lugar de origen de forma voluntaria, segura y digna”.

En la sección sexta, Personas con Discapacidad, en el Art. 47 “El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social...literal 10, “El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas”. Literal 11, “El acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación, entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille”.

En el Art. 383 garantiza “El derecho de las personas y las colectividades al tiempo libre, la ampliación de las condiciones físicas, sociales y ambientales para su disfrute, y la promoción de actividades para el esparcimiento, descanso y desarrollo de la personalidad”.

### **Plan Toda una Vida (2017)**

En el eje 1 “Derechos para Todos Durante Toda la Vida”, en el objetivo 1 “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas” establece “El garantizar una vida digna en igualdad de oportunidades para las personas es una forma particular de asumir el papel del Estado para lograr el desarrollo; este es el principal responsable de proporcionar a todas las personas –individuales y colectivas–, las mismas condiciones y oportunidades para alcanzar sus objetivos a lo largo del ciclo de vida, prestando servicios de tal modo que las personas y organizaciones dejen de ser simples beneficiarias para ser sujetos que se apropian, exigen y ejercen sus derechos. Se ha decidido construir una sociedad que respeta, protege y ejerce sus derechos en todas las dimensiones, para, en consecuencia, erigir un sistema socialmente justo y asegurar una vida digna de manera que las personas, independientemente del grupo o la clase social a la que pertenezcan, logren satisfacer sus necesidades básicas, tales como: la posibilidad de dormir bajo techo y alimentarse todos los días, acceder al sistema educativo, de salud, seguridad, empleo, entre otras cuestiones consideradas imprescindibles para que un ser humano pueda subsistir y desarrollarse física y psicológicamente, en autonomía, igualdad y libertad. La Constitución de 2008 dio un paso significativo al definir al Ecuador como un Estado constitucional de derechos y justicia (CE,

2008, art. 1). Es así que el art. 66 núm. 2 de la Constitución señala que el Estado reconoce y garantiza a las personas el derecho a “una vida digna, que asegure la salud, alimentación, nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios”.

Para ello plantea varias políticas relacionadas al tema de inclusión e igualdad de oportunidades al esparcimiento y turismo, entre las que se tiene: el literal 1.2 “Generar capacidades y promover oportunidades en condiciones de equidad, para todas las personas a lo largo del ciclo de vida”. En el 1.4 “Garantizar el desarrollo infantil integral para estimular las capacidades de los niños y niñas, considerando los contextos territoriales, la interculturalidad, el género y las discapacidades”. En 1.15 “Promover el uso y el disfrute de un hábitat seguro, que permita el acceso equitativo a los espacios públicos con enfoque inclusivo”.

### **Ley Orgánica de Discapacidades (2012)**

A hacer uso de los espacios turísticos conocidos actualmente como turismo Incluyente. Poniendo en práctica la sección cuarta de la ley de discapacidades en su artículo. 44.- Turismo accesible. La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012)

De acuerdo con el tema de investigación, se cita en la sección cuarta, De la Cultura, Deporte, Recreación y Turismo, cita en el Art. 42 el Derecho a la Cultura, en la medida en que “El Estado a través de la autoridad nacional competente en cultura garantizará a las personas con discapacidad el acceso, participación y disfrute de las actividades culturales, recreativas, artísticas y de esparcimiento; así como también apoyará y fomentará la utilización y el desarrollo de sus habilidades, aptitudes y potencial artístico, creativo e intelectual, implementando mecanismos de accesibilidad. El Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades en coordinación con la autoridad nacional competente en cultura formulará

las políticas públicas con el fin de promover programas y acciones para garantizar los derechos de las personas con discapacidad”.

En cuanto al Derecho al Deporte, establece que “El Estado a través de la autoridad nacional competente en deporte y los gobiernos autónomos descentralizados, dentro del ámbito de sus competencias, promoverán programas y acciones para la inclusión, integración y seguridad de las personas con discapacidad a la práctica deportiva, implementando mecanismos de accesibilidad y ayudas técnicas, humanas y financieras a nivel nacional e internacional. El Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades en coordinación con la autoridad nacional competente en deporte formulará las políticas públicas con el fin de promover programas y acciones para garantizar los derechos de las personas con discapacidad”

Y en cuanto al Turismo Accesible, “La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad. Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad”.

### **Reglamento General a la Ley Sobre Discapacidad (2017)**

Sobre la Accesibilidad al Medio Físico, en el Art. 17, “Los Gobiernos Autónomos Descentralizados aplicarán lo establecido en toda la normativa Técnica Ecuatoriana INEN referente a accesibilidad al medio físico en edificaciones públicas, privadas con acceso al público y entorno construido, incluyendo la normativa técnica referente a accesibilidad de las personas al medio físico(estacionamientos)”.



**Anexo 7 Entrevista a dueño de establecimiento turístico**  
**Elaborado por: La autora**



**Anexo 8 Entrevista a profesional en el área turística**  
**Elaborado por: La autora.**



**Anexo 9 Conversación con habitantes**  
**Elaborado por: La autora.**



**Anexo 10 Calle principal Comuna Atravesado**  
**Elaborado: La autora**