



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
CARRERA DE INGENIERÍA EN TURISMO

**TRABAJO DE GRADO**

**TEMA:**

**“GESTIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA PARA PERSONAS CON  
DISCAPACIDAD EN LA CIUDAD DE IBARRA- ECUADOR”**

Previo a la obtención del Título de Ingeniera en Turismo

**AUTORA:** MERCEDES VICTORIA PALACIOS ESTAIZA

**DIRECTORA:** ING. ISIS CAMARGO PhD.

Ibarra, 2023

## RESUMEN

La eliminación de barreras y fomentar la accesibilidad en los hostales son temas que en los últimos años se ha convertido en retos para las personas inmersas en la actividad turística, sin embargo no es suficiente en lo que se refiere al turismo inclusivo y accesible, que sin lugar a dudas es un segmento en potencia y que cada vez es más requerido. Esta investigación se estructura en primer lugar de elaboración de objetivos, se caracteriza los hostales del sitio de estudio y que reciben a turistas con discapacidad física en sus instalaciones, para de esta manera conocer la situación actual de accesibilidad que presentan dichos establecimientos; Además se analiza las características del segmento personas con discapacidad física y su comportamiento actual como turistas en la ciudad de Ibarra, continuando se establece el marco legal regulatorio que se encuentra vigente en la zona de estudio en cuanto al turismo inclusivo se refiere, y finalmente se estableció líneas generales de actuación para el mejoramiento de la accesibilidad de las personas con discapacidad a los hostales de la ciudad. A continuación, se elabora un marco teórico documental que consta de la definición de turismo inclusivo, turismo accesible y tipos de discapacidad, haciendo referencia a autores como: Organización Mundial de la Salud, Organización Mundial del Turismo, Ministerio de Turismo, Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, entre otros. Como parte de la metodología del proyecto se aplicó el analítico, teórico y sintético haciendo énfasis en la investigación de campo y en la aplicación de herramientas como la encuesta, entrevistas y fichas de observación que permitieron recabar la información adecuada para el logro de objetivos. Por último, las conclusiones sintetizan las opiniones más importantes detectadas durante el desarrollo del tema de investigación y también se describen posibles recomendaciones para mejorar aspectos negativos detectados.

### **Palabras clave:**

Discapacidad física, turismo accesible, inclusión, alojamiento turístico

## ABSTRACT

The elimination of barriers and the promotion of accessibility in hostels are issues that in recent years have become challenges for people immersed in tourism activity, however it is not enough in terms of inclusive and accessible tourism, which is undoubtedly a potential segment and is increasingly required. This investigation is structured in first place of elaboration of objectives, characterizing the hostels of the study site and that receive tourists with physical disability in their facilities, for this way to know the present situation of accessibility that present/display these establishments; In addition one analyzes the characteristics of the segment people with physical disability and its present behavior like tourists in the city of Ibarra, continuing establishing the regulatory legal frame that is effective in the zone of study as far as the inclusive tourism talks about, and finally established general lines of performance for the improvement of the accessibility of the people with disability to the hostels of the city. Next, a theoretical documentary framework is elaborated that consists of the definition of inclusive tourism, accessible tourism and types of disability, making reference to authors such as: World Health Organization, World Tourism Organization, Ministry of Tourism, National Council for the Equality of Disabilities, among others. As part of the project's methodology, analytical, theoretical and synthetic was applied, emphasizing field research and the application of tools such as the survey, interviews and observation sheets that allowed for the collection of adequate information for the achievement of objectives. Finally, the conclusions synthesize the most important opinions detected during the development of the research topic and also describe possible recommendations to improve detected negative aspects.

Keywords:

Physical disability, accessible tourism, inclusion, tourist accommodation



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	1003763123		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Palacios Estaiza Mercedes Victoria		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Av. Madre Teresa de Calcuta 15-05		
<b>EMAIL:</b>	mvpalaciose@utn.edu.ec		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062604184	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0997621460

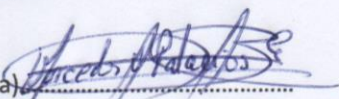
DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	"Gestión de la oferta turística para las personas con discapacidad en la ciudad de Ibarra-Ecuador"
<b>AUTOR (ES):</b>	Palacios Estaiza Mercedes Victoria
<b>FECHA: DD/MM/AAAA</b>	08/02/2023
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniería en Turismo
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Ing. Isis Camargo PhD.

#### 2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 08 días del mes de febrero de 2023

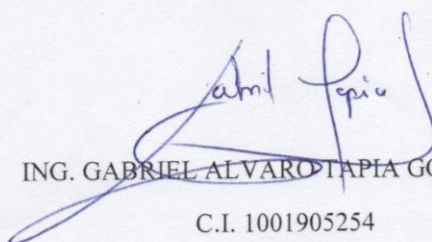
**EL AUTOR:**

(Firma) 

Nombre: Mercedes Victoria Palacios Estaiza

## APROBACIÓN DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

Certifico que el Trabajo de Grado "GESTIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA CIUDAD DE IBARRA- ECUADOR", ha sido realizado en su total por la señorita Mercedes Victoria Palacios Estaiza, portadora de la cédula de identidad número 100376312-3. El documento cumple con los requisitos para ser sometido a defensa pública ante un tribunal evaluador.



ING. GABRIEL ALVARO TAPIA GONZALEZ  
C.I. 1001905254  
Director encargado

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico a la persona más importante para mí y sin la cual no hubiese llegado hasta este punto de mi vida, mi abuelita Victoria Chamorro quien ha sido siempre un apoyo moral y mi inspiración a seguir.

A mi madre quien me apoyo a lo largo de la carrera y que siempre me demostró la confianza necesaria para poder culminar esta etapa de mi vida.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica del Norte por la gran acogida y apoyo a lo largo de mi formación académica y brindarme las bases necesarias para mi vida profesional.

A mis tutores de tesis, por su paciencia y apoyo incondicional durante la realización de este trabajo

A los docentes de esta casona universitaria, que con sus consejos y sus enseñanzas impartidas supieron guiarme en esta etapa de mi vida.

A mis amigos y compañeros con quienes he compartido momentos únicos y a los cuales siempre recordare con mucho cariño.

A las personas miembros de la Asociación de Personas con Discapacidad (APDFIP) del Distrito Metropolitano de Quito quienes de manera muy amblen y cordial me brindaron su ayuda con la información necesaria para el desarrollo de este trabajo.

Y de manera muy especial quiero agradecer a la Lic. Carla Proaño ex concejal de cantón Ibarra quien me brindo las herramientas necesarias para el desarrollo de mi trabajo de investigación

Mercedes

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
RESUMEN	ii
ABSTRACT	iii
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
CAPÍTULO I	13
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Antecedentes	13
1.2. Planteamiento del problema	14
1.3. Formulación del problema	15
1.4. Objeto de estudio y campo de acción	15
1.5. Descripción del área de estudio	15
1.6. Objetivos	16
1.6.1. Objetivo general	16
1.6.2. Objetivos específicos	16
1.7. Justificación	17
CAPÍTULO II	20
2. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Turismo	20
2.1.1. Turismo social	21
2.1.2. Turismo inclusivo	22
2.1.3. Turismo accesible	22
2.2. Diferencia entre turismo inclusivo y social	23
2.3. Destino turístico	24



2.4.	Facilidades turísticas	24
2.5.	Servicios turísticos	25
2.6.	Producto turístico	25
2.7.	Cadena de accesibilidad turística	26
2.8.	Tendencias del turismo accesible 2020	27
2.10.	Beneficios del turismo accesible	28
2.11.	Turista	29
2.12.	Discapacidad	30
2.12.1.	Grado de discapacidad física	31
2.12.2.	Discapacidad física	32
2.12.3.	Discapacidad física temporal	33
2.12.4.	Discapacidad física permanente	34
2.13.	Fundamentación legal	35
2.13.1.	Constitución de la República del Ecuador	35
2.13.2.	Plan Nacional toda una vida	36
2.13.3.	Ley Orgánica de Discapacidades	36
2.13.4.	Ordenanza que norma la igualdad e inclusión social de las personas con discapacidad en el cantón Ibarra	38
CAPITULO III		39
3.	Metodología de la investigación	39
3.1.	Diseño de la investigación	39
3.1.1.	Cualitativo	39
3.1.2.	Cuantitativa	39
3.1.3.	Naturaleza	39
3.1.4.	Temporalidad	39
3.2.	Métodos	40
3.2.1.	Método Teórico	40
3.2.2.	Método Empírico	40
3.3.	Estrategia	40
3.3.1.	Observación directa	40
3.3.2.	Ficha de observación	41
3.3.3.	Encuesta	41
3.3.4.	Entrevista	41
3.4.	Población y Muestra	41
CAPITULO IV		42
4.	Análisis e interpretación de resultados	42

4.1.	Caracterizar los hostales del centro histórico de la ciudad de Ibarra que reciben turistas con discapacidad física	42
4.1.1.	Modelo de ficha y fuente que utilizó para elaborar la ficha técnica	42
4.1.2.	Análisis del modelo de ficha aplicado	43
4.1.3.	Ficha resumen de hostales del centro histórico de la ciudad de Ibarra	44
4.1.4.	Análisis de la entrevista 1: Administradores de hostales	46
4.1.5.	Análisis de entrevista 2: Autoridades de organismos públicos	47
4.2.	Caracterizar al turista con discapacidad de la ciudad de Ibarra	49
4.2.1.	Modelo de encuesta	49
4.2.2.	Características del turista con discapacidad física de la ciudad de Ibarra	49
4.2.3.	Procesamiento estadístico de la encuesta	50
4.3.	Marco regulatorio para el turismo inclusivo en la ciudad de Ibarra	65
4.4.	Líneas generales de actuación para el mejoramiento de la accesibilidad de las personas con discapacidad física	66
CAPITULO V		73
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
Bibliografía		75
ANEXOS		81
Anexo 1		81
Árbol de problemas		81
Anexo 2 Establecimientos turísticos de la ciudad de Ibarra		82
Anexo 3 Hostales de la ciudad de Ibarra		82
Anexo 4 Hostales que reciben a personas con discapacidad		83
Anexo 5		84
Anexo 6		84
Anexo 7		94
Anexo 8		94
Anexo 9		108
Anexo 10		109
Anexo 11		121
Anexo 12		123
Anexo 13		124

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Número de centros de alojamiento en la ciudad de Ibarra	17
Tabla 2 Turistas de la ciudad de Ibarra	18
Tabla 3 Discapacidades en Quito	18
Tabla 4 Constitución de la República del Ecuador	35
Tabla 5 Plan Nacional Toda una Vida	36
Tabla 6 Ley Orgánica de Discapacidades	36
Tabla 7 Ordenanza que norma la igualdad e inclusion social de las personas con discapacidad en el cantón Ibarra	38
Tabla 8 Características del turista con discapacidad física	49
Tabla 9 Matriz FODA	67
Tabla 10 Matriz de lineamientos	69
Tabla 11 Establecimientos turísticos de la ciudad de Ibarra	82
Tabla 12 Centros de alojamiento de la ciudad de Ibarra	82
Tabla 13 Hostales que reciben a turiatas con discapacidad en la ciudad de Ibarra	83

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Cadena de accesibilidad	26
Figura 2. Problemas de la discapacidad	33

## CAPÍTULO I

### 1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Antecedentes

La actividad turística es un fenómeno que se desarrolla desde tiempos muy remotos y a través de los años se han implementado mejoras en los servicios y se ha adaptado acorde las necesidades de la demanda. En sus inicios se la realizaba de manera empírica y sin conocimientos técnicos que sean propios de esta actividad, se organizaba viajes con fines religiosos, comerciales o por salud (Moreno, 2012).

Thomas Cook, considerado el padre del Turismo, en 1841 crea el primer viaje organizado de la historia, el cual no le proporcionó un éxito económico pero si lo ayudo a observar las necesidades durante un viaje y a corregir falencias para en un futuro considerar a esta como una actividad económica rentable (Rodriguez, 2012).

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2015): “El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que implica el movimiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual para uso personal o fines comerciales / profesionales”. Entre las diferentes modalidades de turismo que hoy se conoce y que se practica a nivel mundial existe un tipo de turismo que requiere mayor importancia para los prestadores de servicios: el turismo Inclusivo

“El turismo inclusivo es una actividad que realizan las personas con discapacidad mediante la adecuación de destinos y que además busca que los turistas con estas características puedan realizar su visita en condiciones favorables y de manera segura” (Velasguí, 2012). Esta es una modalidad que se planifica, gestiona y oferta pensando en las persona con algún tipo de discapacidad, las cuales desean tener las mismas oportunidades de acceder a los servicios que se ofrece de una manera segura, autónoma y normalizada ya sea en el área urbana o rural.

En el Ecuador se reconocen 5 tipos de discapacidad: intelectual, psicosocial, auditiva, visual y física. Esta última es una de las más comunes y que requiere una mayor atención, ya que en los últimos años el número de personas con discapacidad física ha ido aumentando considerablemente y por tanto se ha convertido en un segmento de mercado importante en los diferentes lugares de interés turístico.

Según el Consejo Nacional de Discapacidades (2019) afirma que en el país existen 221.913 personas con discapacidad física registradas, de las cuales 32.634 habitan en la provincia de Pichincha, de estos 28.833 residen en el cantón Quito (del cual son originarios la mayoría de

turistas en el sitio de estudio). Además en la provincia de Imbabura se encuentran registradas 5.332, de estos el 2.740 residen en el cantón Ibarra.

La persona que presenta discapacidad física se enfrenta a muchos problemas que existen en su entorno que impiden desenvolverse plenamente, tanto en sitios públicos de la localidad como en entidades privadas. Este tipo de inconvenientes es muy común en el centro histórico de la ciudad de Ibarra ya que cuentan con poca infraestructura accesibles para este tipo de personas debido a que es un sitio patrimonial y por tanto no se puede realizar adecuaciones masivas en sus instalaciones.

El abastecimiento de instalaciones turísticas y servicios es un factor clave para fomentar un turismo de calidad y sin barreras. Una infraestructura que no atienda adecuadamente a las necesidades de las personas con discapacidad la excluye de posibles clientes de este prometedor mercado que cada día se está dando más atención por parte de las empresas tanto públicas y privadas.

Sin embargo, por la manera en que está diseñado el entorno y los sistemas de servicios, las personas con discapacidad física experimentan problemas de movilidad o de acceso a la información y no pueden a menudo disfrutar de la misma libertad para viajar que los demás y esto genera una gran inconformidad que no solo afecta al turista sino que también a los involucrados en esta actividad, ya que esta experiencia será contada a más personas y posiblemente no estén interesados en realizar su viaje a un lugar con las características que fueron detalladas por el turista inconforme.

Tener una discapacidad no debería significar un impedimento para que las personas puedan disfrutar de los atractivos que ofrece un destino determinado, al no contar con una adecuada infraestructura en los establecimientos turísticos de la ciudad de Ibarra para el fácil acceso generan una serie de aspectos negativos e inconformidades por parte de los actores principales y además prefieren obviar el tema. Por este motivo y muchos más es que el turismo inclusivo en esta ciudad no se desarrolla y por tanto no se da la importancia que debería tener.

## 1.2. Planteamiento del problema

El turismo a nivel mundial se ha convertido en uno de los factores de desarrollo económico para los países que lo fomenta, a medida que pasan los años se van creando nuevas políticas para que todas las personas (sin excepción) puedan realizar turismo en sus países o fuera de ellos, en algunos casos como es Ecuador el turismo es una de las principales actividades que genera nuevas fuentes de empleo a quienes están involucrados tanto directa e indirectamente.

La provincia de Imbabura en el 2019 recibió la tan ansiada aprobación por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y la Cultura que la denomina como Geoparque Mundial de la UNESCO debido a la riqueza natural y cultural que se encuentra en cada rincón de su entorno. Al ser un lugar tan visitado y frecuentado por turistas nacionales y extranjeros es importante tomar en cuenta que existen varios segmentos de mercado y que no todos presentan las mismas condiciones físicas para acceder a los servicios, en el caso de las PCD física lo que se considera más importante es contar con una infraestructura de fácil acceso y los servicios sean adecuados para ellos.

En el caso de los hostales es necesario que las condiciones de accesibilidad existentes sean óptimas para este tipo de turistas ya que de esto depende si el visitante regresa al sitio o no. La ciudad de Ibarra posee zonas turísticas que son visitadas durante todo el año para conocer sobre la cultura, costumbres y tradiciones, en el caso de un turista con discapacidad física cuando llega a esta ciudad se le dificulta un poco su estadia ya que existen pocos hostales con las condiciones necesarias para alojarlos, ya sea por el lugar donde se encuentran o la deficiente capacitación del personal en temas de accesibilidad e inclusión social.

De igual manera el desinterés hacia nuevos segmentos de mercado por parte de prestadores de servicios turísticos ha restringido el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad y con esto obliga a las personas con discapacidad a frecuentar lugares fuera de la ciudad y provincia que si cuentan con las adecuaciones necesarias para atenderlos.

Además debido al poco involucramiento por parte de las autoridades competentes y a la deficiente presencia de la variable discapacidad en políticas públicas no se ha tomado en cuenta para realizar una gestión adecuada en estos servicios y por tanto se puede notar la deficiente gestión de los servicios para este tipo de turistas y se ve reflejado en la poca afluencia que tienen estos en los establecimientos turísticos de la zona.

### 1.3. Formulación del problema

¿Cómo contribuir al mejoramiento de la oferta de alojamiento para el turismo inclusivo en el centro histórico de la ciudad de Ibarra?

### 1.4. Objeto de estudio y campo de acción

Oferta de alojamiento para personas con discapacidad física en el centro histórico de la ciudad de Ibarra.

### 1.5. Descripción del área de estudio

La ciudad de Ibarra se encuentra ubicada en la zona norte del Ecuador, en la provincia de Imbabura, a 3 horas de la ciudad de Quito y a 45 minutos de Otavalo que es considerada la capital intercultural. La ciudad blanca es conocida por poseer sitios turísticos naturales y culturales que son de interés nacional e internacional tales como: la laguna de Yahuarcocha, artesanías, esculturas en madera, gastronomía y su arquitectura republicana.

La tranquilidad que existe al pasear por sus calles, la variedad gastronómica y la amabilidad de su gente hace que este lugar sea privilegiado en todo el país. Otra característica que presenta esta ciudad es que posee un centro histórico único debido a que fue construido en la época republicana después del terremoto que sacudió a esta pacífica ciudad en año de 1868 por orden de Gabriel García Moreno.

El centro histórico de la ciudad de Ibarra consta de 42 vías comprendidas entre las calles Olmedo, Borrero Cabezas Borja, Flores, Oviedo y Velasco. Es uno de los lugares más emblemáticos de la ciudad también es considerado un punto estratégico ya que facilita la movilización de los visitantes a los atractivos naturales y culturales de esta zona.

Durante todo el año se puede realizar cualquier tipo de actividades turísticas ya sea trekking en lugares naturales, paseos en bote en la laguna, parapente o simplemente dar un paseo en los parques de la ciudad, esto se debe a que su clima es subtropical árido gracias a la ubicación geográfica que presenta.

## 1.6. Objetivos

### 1.6.1. Objetivo general

Analizar las potencialidades de los hostales del centro histórico de la ciudad de Ibarra, para el alojamiento de turistas nacionales con discapacidad física.

Nota: Para el trabajo de investigación se ha tomado en cuenta los centros de alojamiento (hostales) que más frecuentan los turistas nacionales en la ciudad de Ibarra y que han recibido turistas con discapacidad en sus instalaciones.

### 1.6.2. Objetivos específicos

- Caracterizar los hostales del centro histórico de la ciudad de Ibarra que reciben turistas con discapacidad física.
- Caracterizar al turista con discapacidad de la ciudad de Ibarra.
- Establecer el marco legal regulatorio para el turismo inclusivo en el área de estudio.



- Elaborar líneas generales de actuación para el mejoramiento de la accesibilidad de las personas con discapacidad física

### 1.7. Justificación

La accesibilidad a los servicios turísticos es una de las directrices que se está implementando a nivel mundial. Un destino que presenta las adecuaciones necesarias y sea de fácil acceso siempre tendrá preferencia en el mercado turístico y así se permite también que las personas con discapacidad física disfruten de un ambiente que les permita realizar cualquier actividad turística sin barreras ni impedimentos.

La presente investigación plantea analizar sobre las posibles restricciones que presenta una persona con discapacidad física en los centros de alojamiento del centro histórico de la ciudad de Ibarra. Al realizar una indagación en fuentes bibliográficas y la observación directa en el lugar de estudio en la cual se logró determinar que:

La oferta turística de la ciudad de Ibarra es muy extensa y sobre todo muy variada, sin embargo, al no ser específicamente lugares o sitios en donde predominen la presencia de turistas se ha considerado que lo más cercano a datos reales de la actividad turística en la ciudad se encuentra en la pernoctación de una persona en un sitio de alojamiento. (Ver anexo 2)

Conforme a los datos especificados en la página web del MINTUR con respecto al número de establecimientos existentes en la zona de estudio, se pudo constatar que los hostales son los que están presentes en su mayoría.

Tabla 1

*Número de centros de alojamiento en Ibarra.*

CATEGORIA	Número de establecimientos 2018
Hostales	20
Hoteles	14
Hosterías	10
Casa Huéspedes	8
Campamentos	1

Fuente: Catastro de establecimientos turísticos GAD-I (2018)

Entonces, al obtener este dato se buscó información sobre las hostales que existen registradas en el Catastro del 2018 de la Unidad de Turismo y se corrobora que en la ciudad de Ibarra se encuentran 20 hostales y de las cuales la mayoría (12) se encuentran en el centro histórico de la ciudad. Una vez identificado las hostales del centro histórico se procede a realizar una investigación de campo y seleccionar los hostales que recibieron turistas con discapacidad durante los últimos meses (Ver Anexo 3)

Así también, para especificar el segmento de turistas con discapacidad se realizó una búsqueda de información en la página web del MINTUR en donde se encuentra detallado que la mayoría de visitantes o turistas son del Distrito Metropolitano de Quito, y en el cual la discapacidad que predomina es la física. Este último dato fue obtenido en la página web del CONADIS.

Tabla 2

*Turistas de la ciudad de Ibarra*

<b>Origen</b>	<b># Turistas noche anual</b>
Quito	1701
Otavalo	1004
San Miguel de Urcuqui	1006
Cotacachi	1003

Fuente: Ministerio del Turismo (2019)

Tabla 3

Discapacidades en Quito

<b>Discapacidad</b>	<b>% Año 2019</b>
Física	44,28%
Intelectual	19,70%
Auditiva	16,91%
Visual	12,61%
Psicosocial	6,50%

Fuente: (CONADIS , 2019)

Este proyecto de investigación analizará las potencialidades de los hostales del centro histórico de la ciudad de Ibarra, las condiciones que presentan en la actualidad y como puede mejorar sus servicios para que en un futuro este tipo de establecimientos sean de fácil acceso para los turistas con discapacidad física

Además, servirá como base para los diferentes involucrados en la actividad turística, ya que en éste se aplicarán diferentes métodos de investigación determinando la situación actual que presentan los turistas con discapacidad física, enfocándose en la inclusión a las actividades, que en estos últimos años ha sido de interés por parte de organismos públicos.

Finalmente, se aportará con iniciativas y sugerencias de nuevos proyectos de inclusión para quien esté dispuesto en la crear diferentes ideas de negocio en el sector turístico en donde se involucre a las personas con discapacidad física y el tema de accesibilidad.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Turismo

El turismo tiene potencial para promover el crecimiento económico y la inversión a nivel local, lo cual a su vez se traduce en oportunidades de empleo, distribución de rentas y en impulso de otras actividades como la agricultura, pesca y artesanía en las localidades receptoras. (Morillo, 2011)

Al tener en cuenta la definición planteada por Organización Mundial del Turismo (2015) cabe mencionar que el turismo con el paso de los años se ha convertido en uno de los principales generadores de empleo del país, ya que existe una gran demanda y una extensa gama de sitios turísticos tanto naturales como culturales que ofertar a turistas nacionales e internacionales.

Otro concepto es el que plantea Gluskman citado por Cambridge University (2019) en el cual lo especifica como “la suma de las relaciones existentes entre personas que se encuentran pasajera y temporalmente en un lugar de estancia relacionándose con los nativos” (pág.9). En comparación con la definición que plantea Morgenroth (2019) el cual asegura que el turismo es el “tráfico de personas que se alejan temporalmente de su residencia para detenerse en otro sitio con objeto de satisfacer sus necesidades vitales y culturales o para llevar a cabo deseos de diversa índole como consumidores de bienes económicos y culturales” (pág.2).

En resumen, el turismo es una actividad que consiste en la visita de un lugar o destino sea en el país que reside o fuera de él por más de 24 horas por motivos personales, de negocio o por salud, y que además implica el desembolso de dinero en el lugar visitado. Además promueve el crecimiento económico y el mejoramiento de los servicios de los diferentes destinos y los servicios complementarios que se encuentren presentes para ofertar a los consumidores que en este caso se trata de los visitantes o ya los denominados turistas a las personas que realizan actividades turísticas.

### 2.1.1. Turismo social

Según la OMT (2015) el turismo social consiste en brindar a las personas de escasos recursos o con alguna discapacidad la oportunidad de acceder a una oferta turística de calidad mediante el apoyo de organismos públicos o privados.

Para una persona que no posee un trabajo estable y que sus ingresos no son suficientes para satisfacer las necesidades de su familia, y si a esto le suma que pueden tener un familiar con discapacidad es un poco difícil que pueda solventar un viaje de varios días en un destino turístico. Al pensar en esta situación los organismos no gubernamentales y las entidades públicas crean programas en los cuales este tipo de personas pueden visitar un lugar determinado con los gastos pagados y realizar actividades turísticas en igualdad de condiciones que el resto.

Otro concepto claro de turismo social es el planteado por la Organización internacional de turismo social:

El turismo social puede definirse como los efectos y fenómenos resultantes de la participación en el turismo, más concretamente, la participación de los grupos de bajos ingresos. Esta participación se hace posible o se ve facilitada por iniciativas de carácter social bien definido. El turismo social debe beneficiar a personas de bajos ingresos no sólo facilitando oportunidades de viaje, sino también mediante la extensión de los beneficios del desarrollo turístico para personas de bajos ingresos a nivel de destino (pág.12).

Realizar turismo es un derecho de todas las personas y por tanto los gobiernos de cada país deben fomentar la inclusión y accesibilidad de estas personas a los servicios turísticos implementados en cada destino. Si un lugar posee las adecuaciones necesarias para este tipo de segmentos puede ser incluido en programas o proyectos enfocados a la inclusión y obtener beneficios en un futuro.

“Una sociedad que defiende la inclusión y el respeto de los derechos humanos asume las necesidades de todas las personas de forma igualitaria en función de su diversidad y no de una normalidad establecida por el resto, se trata de sociedades donde la diversidad es la norma y no la excepción” (Martínez, 2009). En si este tipo de turismo busca que las personas de bajos recursos económicos puedan realizar actividades turísticas en igualdad de condiciones y fomentar la inclusión social.

### 2.1.2. Turismo inclusivo

Según el concepto que plantea la Cultura Corporativa Bancomer (2019) el turismo inclusivo “representa una modalidad innovadora e integral del turismo que pretende ser considerado en los nuevos desarrollos turísticos y ser incorporada en los existentes; creando de ésta una fuerza de inclusión entre la noble actividad y las personas con discapacidad” (pág.6).

Por otro lado, Predif citado por Díaz (2014) especifica que este tipo de turismo “ha ido transformándose y no se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de comunicación, sino que tiene por finalidad lograr que los entornos, productos y servicios turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona” (pág.29).

Los conceptos anteriormente planteados afirman que el turismo inclusivo es una modalidad innovadora y sobre todo nueva que fomenta la inclusión de todo tipo de personas con o sin discapacidad. Además, busca que toda la cadena de accesibilidad esté diseñada equitativamente para una completa satisfacción del visitante.

### 2.1.3. Turismo accesible

“El concepto turismo accesible hace referencia a la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, bajo los principios del Diseño Universal” (IMF Business School, 2019). En efecto, la accesibilidad al medio físico de los destinos y los servicios que se prestan en los mismos deben tener las características necesarias para ser considerados de fácil acceso para todo tipo de turistas.

De la misma manera, un concepto similar es planteado por López & Hillary (2017) en el cual afirman que la accesibilidad en los lugares turísticos es considerada como un grado o nivel en el que cualquier persona disfrutar cualquier tipo de servicio o infraestructura que se ponga a disposición sin importar su condición física.

En sí, esta modalidad de turismo se ha venido desarrollando desde hace unos años atrás principalmente en países europeos con adecuaciones de sus principales destinos para personas con discapacidad. El turismo accesible busca que las personas con discapacidad realicen actividades turísticas en igualdad de condiciones y sin restricciones mediante la adecuación de destinos conforme a las necesidades que presenta su demanda. En nuestro país recientemente se está fomentando la accesibilidad a los destinos ya que al ser considerado potencia turística debe adaptar su oferta a los diferentes tipos de turistas que existen, en este caso al turista con discapacidad.

“Es el turismo que se especializa en diseñar viajes adaptados según el tipo de discapacidad y necesidades de cada persona. Es decir, debe estar libre de barreras físicas, barreras de la comunicación y de las barreras sociales” (Lindsay, 2019). La accesibilidad de los sitios y servicios turísticos no debe ser sólo una obligación de las autoridades públicas, Por eso, se debe exigir el cumplimiento de las leyes establecidas, además se deben promover leyes exclusivas para los alojamientos hoteleros, reguladas por un ente público. (Campi & Karger, 2019)

En conclusión, el turismo inclusivo es una actividad que se la gestiona en favor de las personas con discapacidad física ya sea temporal o permanente, y que además realiza adecuaciones en su infraestructura para las personas que padecen estas restricciones de movilidad. Tiene como fin el involucramiento de todas las personas y que realicen actividades turísticas en igualdad de condiciones, libre de barreras físicas, de comunicación y sociales.

## 2.2.Diferencia entre turismo inclusivo y social

Estos dos conceptos de turismo son utilizados muy comúnmente para referirse al turismo que realizan las personas con discapacidad, sin embargo hay ciertas diferencias en estos tipos de turismo, ya que el turismo inclusivo es aquel que “busca la igualdad de oportunidades de todas las personas con discapacidad para disfrutar de la actividad turística” (Andalucía Lab , 2016). Además tiene en cuenta en su concepción, diseño, planificación y desarrollo, las condiciones de acceso que faciliten el acceso a los diferentes destinos en los cuales se desarrollen las actividades” (Pelegrín, Toledo, & María, 2017).

Este tipo de turismo tiene como fin “la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de comunicación” (Andalucía Lab , 2016) al momento de realizar actividades turísticas ya sea en el perímetro urbano o en las afueras de la ciudad. De la misma manera, se planifica, gestiona y oferta tomando en cuenta las diferentes necesidades de sus consumidores y que requiere adecuaciones en la prestación de servicios para cada tipo de personas, y así lograr experiencias gratificantes y hasta sobrepasar sus expectativas (Pelegrín, Toledo, & María, 2017).

Por otro lado, el turismo social es aquel que brinda oportunidades de realizar actividades turísticas a personas de escasos recursos, colectivos con dificultades físicas o económicas que no pueden acceder a estos servicios por cuenta propia y necesitan la ayuda de organismos públicos. Según el concepto planteado por la (OTIS, 1963) el turismo social no solo debe estar enfocado hacia los consumidores o visitantes sino que también debe generar una fuente de ingresos para los habitantes de bajos recursos de los destinos y así tener una oportunidad

de desarrollo económico tanto de la personas como a nivel de destino.

El fin que tienen estos tipos de turismo es eliminar impedimentos y desigualdades en el ámbito turístico para las personas con discapacidad y generar las mismas oportunidades que el resto de personas. Sin embargo, cabe recalcar que el turismo inclusivo y el turismo social son dos modalidades que en si tienen algunas similitudes pero también discrepancias y una de la más evidente es que el primero se enfoca en la inclusión de todas las personas sin diferencia alguna, en cambio el segundo busca que las personas de bajos recursos sean incluidos en la actividad turística.

### 2.3. Destino turístico

Un destino turístico es en el cual ocurren las actividades planificadas por el visitante previo a la visita, en este se realizan procesos de producción y consumo turístico provocando impactos ambientales, sociales, económicos y culturales al momento de su estadia (Rodríguez, 2012).

Para Valls Josep citado por Álvarez (2012) destino turístico es un espacio geográfico determinado, con rasgos propios de clima, raíces, infraestructuras y servicios, y con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación, que adquiere centralidad atrayendo a turistas mediante productos perfectamente estructurados y adaptados a las satisfacciones buscadas, gracias a la puesta en valor y ordenación de los atractivos disponibles; dotado de una marca, y que se comercializa teniendo en cuenta su carácter íntegro (pág.31).

Al igual que los autores citados, otro concepto similar es que plantea el MINTUR (2018) en el cual hace referencia a que un destino es un “espacio geográfico que se compone de atractivos, medios de accesibilidad, servicios básicos y complementarios; así como también del empoderamiento por parte de la comunidad local para el desarrollo y posicionamiento de esta unidad territorial como un sitio con vocación turística” (pág.15).

Por tanto, un destino es un espacio geográfico delimitado en el cual existe una planificación, adecuaciones de infraestructura, servicios y productos establecidos para realizar actividades turísticas en la zona generando impactos ambientales, económicos y culturales tanto positivos como negativos.

### 2.4. Facilidades turísticas

Las facilidades turísticas son las cuales “complementan los atractivos, pues permiten la permanencia y el disfrute de una estancia agradable. Son aquellas instalaciones y servicios



destinados a facilitar el alojamiento y la alimentación, al igual que las distracciones amenidades y servicios complementarios para el turista” (Maldonado, 2014).

“Facilidades y servicios turísticos ofrecidos en el destino turístico: es la planta turística que se encuentra conformada por el equipamiento \_servicios básicos\_ y las instalaciones \_construcciones para la práctica de la actividad turística\_” (Rodríguez M. , 2012).

En cada destino es indispensable la existencia de este tipo de facilidades debido a que complementan el lugar turístico y además ayudan a garantizar la comodidad, una estancia agradable y seguridad del turista en el momento que se encuentra en el sitio. Si un lugar se hace llamar destino no presenta estas características es probable que su afluencia de turistas no sea la esperada y esto puede convertirse en un problema a futuro por motivo de que nada más sea un sitio con recursos turísticos y mas no un sitio para ofertar productos turísticos.

#### 2.5.Servicios turísticos

Los Servicios Turísticos son el conjunto de hechos y actividades que tienden a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al lograr un acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos (Pretelt, 2018). Entre los servicios turísticos básicos que un destino ofrece al turista se encuentran: alojamiento, alimentación y transporte

El servicio de alojamiento comprende todas las actividades que se desarrollan en un establecimiento hotelero, ya sea de administración, recepción, camarería, guardianía y en algunos casos de restauración. Para un turista lo primordial que debe existir en estos lugares es las características que se acoplen a sus gustos y preferencias, además los precios deben ser accesibles y estar acorde a sus expectativas.

Los servicios de alimentación y transporte son servicios que complementan la experiencia del turista en el destino, si un lugar cuenta con un tipo de gastronomía propia puede considerar el fomentar la comercialización bajo las normas de calidad correspondientes a los visitantes. Con respecto al transporte también es necesario ya que conecta al turista con los diferentes sitios de interés en la zona en un menor tiempo, y así permite que se optimizar tiempos.

#### 2.6.Producto turístico

Un producto turístico es un “conjunto de múltiples prestaciones tangibles e intangibles que se ofrecen a los turistas dentro de un determinado territorio, con el objetivo de satisfacer una experiencia turística de acuerdo a sus necesidades” (MINTUR, 2018).

Otro concepto similar es el planteado en este trabajo y el cual indica que “está constituido por el conjunto de bienes y servicios que se ponen a disposición de los visitantes para su consumo directo, es de gran importancia señalar que los mismos deben estar dirigidos a la satisfacción de los deseos y las expectativas de los visitantes” (Rodríguez M. , 2012).

En pocas palabras, el producto turístico está compuesto por bienes y servicios que se ofrecen a turistas en un determinado espacio geográfico y que son de consumo directo que tratan de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente o visitante.

### 2.7.Cadena de accesibilidad turística

La cadena de accesibilidad es la que garantiza la accesibilidad de una persona a un sitio, usar el espacio, y salir sin ningún contratiempo y ni percance, y que además el flujo se mantiene y no puede romperse en ningún momento.

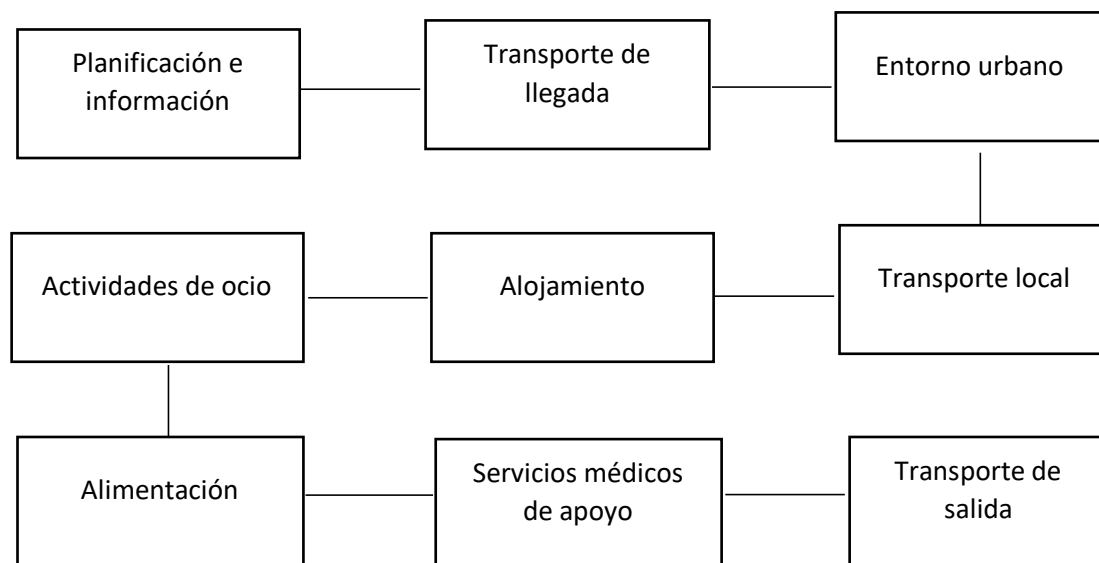


Figura 1. Cadena de accesibilidad. Organización Mundial del Turismo (2015)

Esta cadena se beneficia en un gran porcentaje por el nivel de accesibilidad propio que se encuentre en el destino. Es muy difícil desligar el ámbito del turismo en el que se aplica la recepción, estancia y regreso de los visitantes, de las medidas y perspectiva de la accesibilidad local, regional y nacional (OMT, 2015).

Es por este motivo que la accesibilidad y adecuación de destinos turísticos para personas con discapacidad física es un trabajo conjunto en el cual deben estar inmersos los prestadores de productos y servicios turísticos, las entidades públicas relacionadas con la actividad turística y la comunidad que se beneficia también de estas actividades.

## 2.8.Tendencias del turismo accesible 2020

La accesibilidad en los espacios turísticos es un tema que en la actualidad tiene mucha importancia para los involucrados en el turismo. El porcentaje de personas con discapacidad va creciendo con relación a años anteriores debido a que los accidentes son más frecuentes y catastróficos. Además los problemas de salud en los adultos y adultos mayores por problemas genéticos o factores ambientales han incitado el que sea necesario adecuar los destinos y hacerlos de fácil acceso.

Las diferentes organizaciones vinculadas a esta actividad y las personas con discapacidad buscan que los destinos que frecuentan tengan en cuenta los parámetros necesarios para una adecuada atención, es por eso que buscan opciones para mejorar los servicios y fomentan la inserción de herramientas tecnológicas en cada lugar.

“La categoría de Turismo Accesible es considerado en la actualidad por muchos expertos como el turismo del futuro porque elimina las barreras para millones de personas que actualmente quieren pero no pueden viajar” (HOSTELTUR, 2020). Es importante brindar a los turistas comodidad en todos los sitios que ellos visiten, dando garantías de que los servicios que reciban sean de calidad y que se encuentren regulados por las entidades competentes para asegurar la satisfacción y aumentar el número de visitas hacia las diferentes zonas y recordando que cualquier persona puede disfrutar de un destino sin importar su condición física o económica.

Si bien es cierto, eliminar las barreras física de los diferentes destinos es una prioridad para fomentar el turismo inclusivo en algunos casos no es fácil, sin embargo en nuestro país existen lugares que quieren captar la atención de este segmento de mercado y realizan adecuaciones en sus instalaciones para recibir a todos los turistas con mayor comodidad y fácil acceso.

## 2.9.Dificultades del turismo accesible

Para Pichardo citado por Morfín (2017) menciona que las dificultades del turismo inclusivo “se originan desde el desconocimiento sobre la accesibilidad, ya que hablar de accesibilidad no significa sólo hablar de rampas de acceso para personas con discapacidad a lugares públicos, significa ofrecer acceso a cualquier espacio” (pág.20).

Al comprender que las personas con discapacidad no solo necesitan acceso a la infraestructura nos damos cuenta que ellos necesitan los mismos requerimientos que el resto, es decir si una persona necesita de algún servicio complementario como por ejemplo un paseo

por la ciudad, este debe estar disponible también para una persona con movilidad reducida y no ser excluido de ninguna actividad.

El principal problema que existe en este ámbito es la falta de información sobre la discapacidad con la que se encuentran las personas y desconocimiento de las necesidades reales durante la estadia de estos grupos. A comparación del resto de visitantes, existen características especiales para un turista con movilidad reducida ya que necesitan datos reales sobre el lugar en donde desarrollaran sus actividades.

Otro de los problemas que existe en la actualidad es la falta de ciudades accesibles y de manera especial en nuestro país, ya que si queremos que el turismo inclusivo sea fomentado en la ciudad de Ibarra se debe primero analizar la situación actual de esta zona y darse cuenta que no existe una total accesibilidad.

Si bien es cierto, algunos lugares se encuentran adecuados para el recibimiento de turistas con discapacidad y con los implementos necesarios, pero también existen lugares que no presentan la misma accesibilidad y esto genera un estancamiento de las acciones que se toman para que el turismo inclusivo se desarrolle en esta ciudad.

En sí, las dificultades más comunes para que el turismo inclusivo no se desarrolle en la ciudad es la falta de accesibilidad a la información sobre destinos accesibles y a espacios de interés turístico en la zona, por lo que genera inconformidad por parte de los turistas. Por esta razón es necesario la participación de entidades tanto públicas como privadas vinculadas a la actividad turística para generar alternativas y posibles soluciones frente a los problemas que son evidentes y que necesitan ser atendidos de manera inmediata.

#### 2.10. Beneficios del turismo accesible

Entre los principales beneficios del turismo accesible se puede destacar que es un generador de empleo ya que la oferta se diversifica, mejora la atención en los diferentes sitios e incrementan la calidad de los servicios existentes. También, es una fuente económica rentable para los prestadores de servicios ya que por lo general este tipo de turistas no viajan solos y sus acompañantes están dispuestos a pagar por servicios complementarios para su familiar con discapacidad.

Del mismo modo, desde una perspectiva social, al mejorar la accesibilidad tanto en infraestructura como en servicios se contribuirá a mejorar la calidad de vida del turista con discapacidad ya que se le permite acceder con una mayor facilidad a los servicios y actividades sin tanto esfuerzo. Por lo general el turista con discapacidad opta por confiar en experiencias de personas con condiciones similares, así que el trato que reciba una persona con discapacidad puede afectar la demanda del destino ya sea de manera favorable o desfavorable.

Además contribuye a evitar la estacionalización de destinos en temporadas bajas ya que ellos viajan durante todo el año debido a que obtienen preferencia y en algunos casos no tiene responsabilidades laborales. En general la mayoría de personas con discapacidad al no contar con un trabajo fijo tienden a frecuentar sitios turísticos en épocas del año en donde no sea temporada alta y no exista mucha gente en su alrededor, para de esta manera poder recibir una mejor atención y tener preferencia en todo momento.

Para obtener beneficios del turismo accesible es necesario contar con datos reales de la situación del destino y que sean de fácil acceso y comprensión. Es recomendable evitar la exageración y crear falsas expectativas en los posibles clientes ya que esto puede provocar que las expectativas del turista sean muy altas y difícil de satisfacer. Si un lugar no cuenta con esta información y el turista se enfrenta a varios inconvenientes mientras realiza su búsqueda y será inevitable que surja un desinterés por visitar dicho lugar y su idea de viaje cambiará.

Por lo tanto, el turismo accesible genera beneficios sociales y económicos para los involucrados en la actividad turística, en el ámbito social se fomenta la inclusión y la facilidad de acceso a las actividades turísticas que desean practicar sin discriminación, y en ámbito económico se ve reflejado en el número de visitas que realiza al lugar y el gasto que hace en él, ya sea en hospedaje, alimentación o actividades.

#### 2.11. Turista

Se conoce popularmente con el término de turista a aquella persona que se traslada de su territorio de origen o de su residencia habitual a un punto geográfico diferente al suyo. La ausencia se produce más allá de 24 horas e incluye pernoctación en el punto geográfico de destino (Ucha, 2010).

En la actualidad existen muchas definiciones sobre el turista pero en si todos concuerdan en que un turista es una persona que visita un sitio fuera de su entorno habitual y que pernocta por más de un día, además realiza diferentes actividades que generan el desarrollo de la economía de los habitantes del lugar en que se encuentra.

La OMT (2008) define al turista como “un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación”.

Dicho en otras palabras, los turistas son personas que permanecen en un lugar por un tiempo no inferior a 24 horas. En este término se incluye a extranjeros no residentes, los nacionales residentes en el extranjero, y a visitantes que hacen escala en el país pernoctando en él.

Según la investigación de Entorno Turístico (2019) se puede mencionar los siguientes tipos de turistas que existen:

- Turista masa: es aquel que viaja a lugares en los cuales existe una demanda alta y frecuente destinos de gran popularidad. Es decir donde se encuentra la mayoría de gente.
- Turistas exploradores: poseen un alto grado de adaptación al entorno en que se encuentran, se caracterizan por buscar experiencias nuevas y únicas, por lo general les gusta visitar sitios en donde puedan disfrutar de la naturaleza o realizar deportes de aventura. Por lo general este tipo de turistas prefieren lugares tranquilos y alejados de las grandes ciudades.
- Turistas elite: son aquellos que poseen una vasta experiencia en conocer lugares en donde los anfitriones sean personas de las comunidades donde se encuentran y se adaptan fácilmente a las condiciones de vida de la población.
- Turistas psicocéntricos: Este tipo de turistas prefieren los destinos típicos y que presenten todas las comodidades que requieran y por lo general viajan con poca frecuencia.

## 2.12. Discapacidad

El concepto de discapacidad ha sufrido grandes cambios a lo largo de la historia. Durante los últimos años, se ha visto como esta definición está cambiando y abandonando una perspectiva paternalista y asistencial de la discapacidad, que miraba a la persona como un ser dependiente y necesitado, en la actualidad se contempla a la persona con discapacidad como un individuo con habilidades, recursos y potencialidades que es capaz de realizar las mismas actividades que la población en general (Oskarina, y otros, 2016). En el Ecuador se considera una persona con discapacidad a quien presente alguna de las discapacidades reconocidas en un parámetro mayor al 30% y que además la padezca por más de 1 año (CONADIS , 2019).

Una definición clara es la plantea Padilla (2010) “La discapacidad es una situación heterogénea que envuelve la interacción de una persona en sus dimensiones física o psíquica

y los componentes de la sociedad en la que se desarrolla y vive”.

Sin embargo, este tipo de personas todavía siguen siendo marginadas y en otros casos excluidos de los diferentes ámbitos en que se desenvuelve la sociedad en general, ya que en el entorno en que se encuentra muchas de las veces no existe una señalética adecuada o simplemente no es de fácil acceso. “Como consecuencia de esto, las personas con discapacidad tienen peores resultados académicos, una menor participación económica y una tasa de pobreza más alta que las de los demás que no presentan discapacidad” (Organización Mundial de la Salud , 2012).

En pocas palabras, la discapacidad es un término utilizado por la sociedad para referirse a una persona que presenta una diferencia del resto, es decir pueden tener dificultad para controlar una parte de su cuerpo o su proceso de aprendizaje no es el mismo que del resto.

La sociedad en general debe entender que si un individuo posee una discapacidad no significa que sea menos que el resto o que se debe tener lastima hacia esta persona, más bien lo que se debe tener en cuenta es que estas personas son capaces de realizar cualquier actividad que se propongan hacer y además desean tener las mismas oportunidades de acceder tanto a un empleo como un salario digno y justo como al ocio y recreación de manera fácil.

#### 2.12.1. Grado de discapacidad física

La discapacidad física al ser un limitante de las actividades que realizan otras personas y que no permiten el desenvolvimiento pleno de la persona que lo padece en los diferentes lugares que frecuenta, evita además la participación en situaciones vitales y se dificulta sus oportunidades de ser un miembro activo de la sociedad (OMS, 2015). Para una persona con discapacidad es difícil encontrar un trabajo estable debido a que su desempeño se ve afectado por su condición.

Según datos obtenidos de la página web de (CONADIS , 2019) para que una persona sea considerada con discapacidad en el Ecuador debe estar acorde a los grados de discapacidad que se encuentran comprendidos desde el 30% al 100% de inmovilidad del cuerpo. De acuerdo a estos valores se puede determinar si una persona padece de monoplejía, paraplejía o tetraplejía.

Una persona con monoplejía es aquella que presenta inmovilidad o falencias en alguna extremidad de su cuerpo, como por ejemplo si no tiene movilidad en una pierna o en un brazo, también si presenta amputación de alguna extremidad es considerado con discapacidad.

En cambio, una persona con paraplejia es aquella que no tiene movilidad en sus extremidades superiores o inferiores y que presenta un grado discapacidad de más del 50 % en su cuerpo. Es decir, una persona que no tiene movilidad en sus piernas o en sus brazos por una lesión de la espina dorsal es considerada como una persona con movilidad reducida.

Por último, la persona con tetraplejia presenta inmovilidad de sus extremidades tanto superiores como inferiores, esto se debe a lesiones de la columna vertebral y por lo general no tiene tratamiento factible para la recuperación total de la movilidad. Este tipo de personas por lo general evitan salir de su zona de confort y no es muy común verlas en las calles de las ciudades.

En resumen, los grados de discapacidad son porcentajes del nivel de inmovilidad que tiene una persona su cuerpo. En nuestro país las personas consideradas con estas características pueden acceder a muchos beneficios ya que el estado garantiza el cumplimiento de sus derechos.

Por lo general la inmovilidad se origina por algún accidente en donde se ve afectada la columna vertebral y nervios importantes. Para las personas con discapacidad es común encontrarse con diferentes obstáculos en su diario vivir y uno de ellos es la falta de accesibilidad en la ciudad y sus alrededores.

#### 2.12.2. Discapacidad física

Se entiende por discapacidad física a aquella situación o estado en que se da una circunstancia que hace impide o dificulta en gran medida que la persona que la padece moverse con libertad y de un modo en el que tenga plena funcionalidad. Este tipo de discapacidad afecta al aparato locomotor, siendo especialmente visible en el caso de las extremidades si bien puede afectar de manera que la musculatura esquelética no pueda ser movida de manera voluntaria.

Las limitaciones presentes en las personas con discapacidad física hacen pues que tengan realmente complicado llevar una vida normal a menos que gocen de determinadas ayudas externas. Estas limitaciones pueden ser permanentes o temporales, según sea tratada la deficiencia que las provoca o se otorguen las suficientes ayudas como para que no haya una reducción de la funcionalidad. (Castillero, 2019)

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.



Según la causa y el grado de discapacidad, además de los movimientos puede existir afectación de áreas como el lenguaje o la manipulación de objetos. La forma en la que a una persona le afecta una discapacidad física depende de la enfermedad en particular que tiene y cómo repercute sobre su cuerpo, la gravedad y el tipo de tratamientos que requiere.

Existen diferentes discapacidades físicas pero en múltiples ocasiones comparten situaciones similares como son:

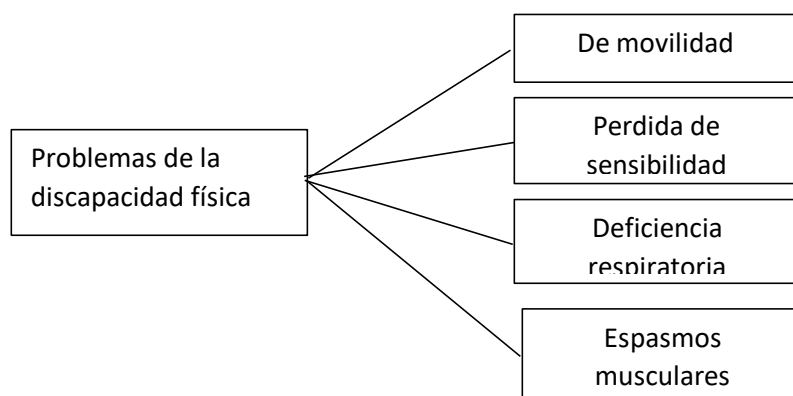


Figura 2. Problemas de la discapacidad (Puntodis, 2019).

### 2.12.3. Discapacidad física temporal

Este tipo de discapacidad se presenta generalmente por causa de un accidente o problemas funcionales en el cuerpo, puede afectar a cualquier persona a lo largo de su vida pero que puede ser tratada y garantizar la recuperación total del afectado. Un ejemplo claro es cuando una persona sufre un accidente y producto de eso presenta una afectación en una pierna como un esguince, con el trato adecuado y la rehabilitación esta persona puede volver a sus actividades cotidianas sin problema alguno (OMS, 2015).

De la misma manera, una mujer embarazada en sus últimos días de embarazo no puede moverse con facilidad y esto genera problemas en sus labores diarias. Un caso similar es el de los adultos mayores que por problemas de salud o por la edad no pueden realizar sus actividades con la misma agilidad con la que las realizaba en años anteriores.

En síntesis, la discapacidad temporal puede variar dependiendo del grado de afectación que tenga y que partes del cuerpo se hayan visto comprometidas, pero esta discapacidad no es permanente y mediante tratamientos adecuados puede ser controlada y permitir a la persona recuperar su movilidad habitual.

#### 2.12.4. Discapacidad física permanente

La discapacidad permanente es la que se origina producto de problemas congénitos o de un accidente y en el cual se ve comprometida la columna vertebral y nervios que permiten la movilidad del cuerpo, este tipo de discapacidad no tiene tratamiento efectivo para la recuperación de la movilidad (OMS, 2015).

Este tipo de discapacidad es muy frecuente en adultos y adultos mayores ya que son más propensos a padecer este trastorno. En la actualidad existen herramientas y avances tecnológicos que permiten a la persona que padece esta enfermedad continuar con su vida diaria y realizar sus actividades como solía hacerlo antes de sobrellevar esta discapacidad (OMS, 2015).

La persona que padece este trastorno por lo general necesita una mayor atención ya que sus requerimientos y necesidades son un poco diferentes a las del resto. Además por su bienestar y salud mental es necesario comprender que una persona con discapacidad física no es inválida y puede hacer las actividades de los demás pero con ciertas adecuaciones.

## 2.13. Fundamentación legal

## 2.13.1. Constitución de la República del Ecuador

Tabla 4

*Constitución de la República del Ecuador*

Títulos	Capítulos	Descripción/Artículos relacionados
		Artículo 16. Numeral 4: El acceso y uso a todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
		Artículo 24. Numeral 1: Todos tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica del deporte y al tiempo libre.
Título II Derechos	Capitulo Segundo Derechos del Buen Vivir	Artículo 47. Numeral 10: El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios.  Numeral 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
Titulo VI Régimen desarrollo	Capitulo primero de Principios Generales	Artículo 330. Se garantiza la inserción y accesibilidad en igualdad de condiciones al trabajo remunerado de las personas con discapacidad. El Estado y los empleadores implementarán servicios sociales y de ayuda especial para facilitar su actividad. Se prohíbe disminuir la remuneración del trabajador con discapacidad por cualquier circunstancia relativa a su condición.

Fuente: Constitución de la República del Ecuador

La constitución del Ecuador contiene leyes que consagran principios fundamentales para garantizar un marco jurídico favorable para el desarrollo de las actividades turísticas en el territorio entre las cuales se recalca el derecho de las personas con discapacidad a realizar turismo de una manera segura y en igualdad de condiciones.

### 2.13.2. Plan Nacional toda una vida

Tabla 5

#### *Plan nacional toda una vida*

Objetivo	Políticas
1. Garantizar una vida digna con igualdad de oportunidades para todas las personas	1.1 Promover la inclusión económica y social; combatir la pobreza en todas sus dimensiones, a fin de garantizar la equidad económica, social, cultural y territorial.
	1.7 Garantizar el acceso al trabajo digno y a la seguridad social de todas las personas.
	1.10 Erradicar toda forma de discriminación y violencia por razones económicas, sociales, culturales, religiosas, etnia, edad, discapacidad, y movilidad humana, con énfasis en la violencia de género y sus distintas manifestaciones

Fuente: Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021

El Plan Nacional de Desarrollo vigente desde el 2017 en las políticas instauradas resalta la inclusión social y promover formas de combatir los problemas sociales de la época actual. También busca la eliminación de toda forma de violencia hacia los diferentes grupos sociales que conforman el estado mediante el acceso a fuentes de empleo dignos y que garanticen sus derechos.

### 2.13.3. Ley Orgánica de Discapacidades

Tabla 6

#### *Ley Orgánica de Discapacidades*

Capítulo	Artículos relacionados
	Artículo 4. Numeral 7: Participación e inclusión: se procurará

---

Capítulo Segundo	la participación protagónica de las personas con discapacidad en la toma de decisiones, planificación y gestión en los asuntos de interés público, para lo cual el Estado determinará planes y programas estatales y privados coordinados y las medidas necesarias para su participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad.
De los principios rectores de aplicación.	Numeral 8. Accesibilidad: se garantiza el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales; así como, la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, y se facilitará las condiciones necesarias para procurar el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas
Sección Cuarta	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.
De la cultura, deporte, recreación y turismo	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

---

Fuente: Ley Orgánica de discapacidades

De igual manera la Ley Orgánica de Discapacidades establece una serie de artículos que se relacionan con los derechos inalienables de todas las personas, los cuales hacen referencia al turismo accesible y en el cual se menciona adaptar los servicios que se ofertan para las PCD y además se controle bajo los estatutos que se rigen en el país.

2.13.4. Ordenanza que norma la igualdad e inclusión social de las personas con discapacidad en el cantón Ibarra

Tabla 7

*Ordenanza que norma la igualdad e inclusión social de las personas con discapacidad en el cantón Ibarra*

Sección	Descripción/ Artículos relacionados
Sección V Del Turismo	Artículo 110. La Dirección de Turismo en coordinación con el Ministerio de Turismo, entidades públicas y privadas velará por la accesibilidad por las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, en temporada baja se deberá promover tarifas reducidas.

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra

La Ordenanza que norma la igualdad e inclusión social de las PCD a nivel cantonal realiza un control de la oferta turística en este sector para evitar posibles problemas futuros con relación a tarifas mal establecidas o manejos inadecuados de recursos.

## CAPITULO III

### 3. Metodología de la investigación

#### 3.1. Diseño de la investigación

##### 3.1.1. Cualitativo

La investigación cualitativa permitió observar las condiciones en las que se encuentra el objeto de estudio y que pretende generar teorías e hipótesis que se hace referencia a aspectos que están relacionados con la información pertinente.

Además se toma como base la información documental y bibliográfica como: libros, periódicos, internet, artículos científicos y tesis doctorales.

El propósito de consultar este tipo de información es ampliar y profundizar sobre diferentes teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre el tema que se está investigando.

El enfoque cualitativo permite hacer uso de la observación y que se direccionan a un segmento de mercado en específico las cuales son las personas con discapacidad que realizan turismo en la ciudad de Ibarra.

##### 3.1.2. Cuantitativa

Se aplica la modalidad de recolección campo debido a la necesidad de obtener la información de forma directa y así identificar los problemas que se relacionan con la problemática en estudio, siendo la oferta turística de la ciudad de Ibarra el escenario identificado para la obtención de dicha información y de esta manera seguir con la investigación.

##### 3.1.3. Naturaleza

Este tipo de investigación fue no experimental, debido a que se basa en recopilar información ya existente de forma empírica, y que además se limita a la observación de comportamientos existentes en el lugar de estudio.

##### 3.1.4. Temporalidad

La presente investigación se la realizó en la ciudad de Ibarra, en un periodo que comprende Abril-Agosto del 2019, efectuándose de manera transversal.

### 3.2.Métodos

#### 3.2.1. Método Teórico

La investigación a realizarse será de carácter teórico ya que se la información que se obtenga contribuirá a profundizar más sobre los problemas que se derivan de la inadecuada gestión de la oferta turística de la ciudad de Ibarra para las personas con discapacidad.

Analítico: en este caso para la recolección de dicha información se contó con la ayuda de entrevistas guía para los servidores turísticos y encuestas para los consumidores de estos servicios. Una vez realizadas las visitas de campo y recolectado la información necesaria se procederá a analizar los diferentes datos y realizar los debidos procedimientos.

Las fuentes de información son de campo ya que se va a realizar constantemente viajes al lugar de estudio, por este motivo la unidad de análisis es insitu es decir dentro del lugar en este caso se pretende hacer un seguimiento continuo a las personas con discapacidad y a los prestadores de servicios turístico con el fin de obtener los datos planteados en los objetivos.

#### 3.2.2. Método Empírico

En este método se realizó un análisis de los posibles factores que influyan a las personas con discapacidad en relación a las actividades turísticas en la ciudad. Además se elaboró un modelo de entrevista previamente aprobada a los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Ibarra para conocer el grado de participación de las personas con discapacidad en la oferta turística de la ciudad y cuáles son los problemas que pueden tener al momento de prestar un servicio a este grupo de personas

Para esta investigación se tomó en cuenta a todos los actores involucrados dentro de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura, la misma que posee establecimientos públicos y privados en los cuales se puede realizar la recolección de información.

### 3.3.Estrategia

#### 3.3.1. Observación directa

La observación directa permite tener una idea clara de la situación actual de la oferta turística en la ciudad de Ibarra y la relación directa con las personas con discapacidad.

Esto es una parte fundamental del trabajo de investigación ya que refuerza los datos obtenidos de manera bibliográfica y además ayuda a identificar los problemas que requieren una mayor atención.



### 3.3.2. Ficha de observación

Esta herramienta de investigación se la elaboró con el fin de poder aplicarla en los hostales del centro histórico de la ciudad de Ibarra y así identificar las limitaciones que poseen con referencia a las adecuaciones para el turista con discapacidad, de igual manera corroborar lo que se está desarrollando a favor de la accesibilidad a estos sitios.

### 3.3.3. Encuesta

La encuesta se la realizó para las personas con discapacidad física para poder identificar su percepción referente a los servicios turísticos enfocados en los hostales. Cada pregunta fue formulada de manera sencilla y de fácil comprensión y fueron creadas en base al tipo de información que se requiere para el avance de la investigación

### 3.3.4. Entrevista

Las entrevistas fueron diseñadas tanto para el sector público como privado, en las cuales consta de preguntas referentes la relación de las entidades entrevistada y el turismo en la ciudad de Ibarra.

Para la entrevista del sector público se formuló una lista de preguntas para conocer sobre las acciones que realizan como entidad en pro del turismo inclusivo en la ciudad. De igual manera se hizo una entrevista diferente para el sector privado y en la cual se trata de conocer la atención y servicios que ofertan para el turista con discapacidad.

## 3.4. Población y Muestra

La afluencia de turistas con discapacidad a los diferentes sitios turísticos de la ciudad de Ibarra es escasa y por ello se aplicó la encuesta a miembros de la Asociación de Personas con Discapacidad Física de Pichincha (APDFIP) ubicada en el centro comercial “La Manzana”.

Este grupo liderado por su representante la señora Yolanda Viera cuenta con 50 personas que padecen diferentes grados de discapacidad física y que periódicamente se reúnen para tratar asuntos importantes para su organización. Además, dichas personas brindaron la información necesaria para continuar con la investigación de una manera tranquila y educada.

Para la aplicación del modelo de encuesta se tomó en cuenta al total de miembros de la asociación y que se encuentran como miembros activos de dicha organización.

## CAPITULO IV

### 4. Análisis e interpretación de resultados

En el presente capítulo se detallan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de investigación previamente aprobados, con el fin de recopilar la información necesaria para encontrar los problemas más comunes que se presenta y a su vez sugerir posibles soluciones.

En primer lugar se encuentran los centros turísticos denominados hostales que se establecieron como objeto de estudio para la presente investigación, indicando el nombre de la entidad, por quien está administrado y la dirección de dicho lugar, esto se realizó mediante la recopilación de establecimientos registrados en el Catastro de establecimientos turísticos del cantón Ibarra.

Además, se tomó en cuenta los hostales que se encuentran en su mayoría en el centro histórico de la ciudad de Ibarra y que en el año 2018 han recibido turistas con discapacidad física.

A continuación, se presenta el análisis de resultados obtenidos de la encuesta aplicada a las personas con discapacidad física, en las cuales se refleja la conformidad y el nivel de accesibilidad que perciben de lugares los hostales.

Asimismo, se realiza un análisis de los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas a los prestadores de servicios turísticos en las entidades privadas y en las cuales se refleja el grado de compromiso que tienen con respecto a los servicios para el turista con discapacidad.

También, se establece el marco legal regulatorio en el área de estudio para especificar las condiciones adecuadas para brindar un servicio de calidad al turista con discapacidad física y que se encuentran vigentes hasta la fecha.

Finalmente, se elabora líneas generales de actuación en base a la investigación realizada con el fin de contribuir con el mejoramiento de la accesibilidad al servicio de alojamiento en el centro histórico de la ciudad de Ibarra para las personas con discapacidad física.

#### 4.1. Caracterizar los hostales del centro histórico de la ciudad de Ibarra que reciben turistas con discapacidad física

##### 4.1.1. Modelo de ficha y fuente que utilizó para elaborar la ficha técnica

Ficha estructurada a partir de la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2293, 2309 y 3141 que fue elaborada por el Servicio Ecuatoriano de Normalización en el 2018 con respecto a la accesibilidad al medio físico en establecimientos de alojamiento. Cabe recalcar que los lineamientos que se tomaron en cuenta son de manera general y que básicos en un centro de alojamiento.

La ficha que se aplicó corresponde a los hostales en donde se realizó la entrevista, en la cual se tomó en cuenta aspectos generales y necesarios para la atención a turistas con discapacidad física.

#### 4.1.2. Análisis del modelo de ficha aplicado

En la ficha resumen de hostales del centro histórico de la ciudad de Ibarra se puede observar los establecimientos que están registrados en el catastro del 2018 de la Unidad de turismo del cantón Ibarra y que se han visitado para luego ser caracterizadas mediante los parámetros establecidos en la norma NTE INEN 2293, 2309 y 3141 referente a las condiciones de infraestructura en centros de alojamiento que se encuentran vigentes en todo el país.

Para que estos lugares de alojamiento puedan considerarse accesibles para una PCD física deben tener al menos el 70% de los aspectos que se evalúan. En el caso de hostales que presentan menos del 70% presentan algunos problemas que en su mayoría son estructurales ya que al estar ubicadas en casas antiguas o construcciones de muchos años no tiene la posibilidad de hacer cambios en la infraestructura.

En cuanto a los aspectos que tiene problemas semejantes estos establecimientos de alojamiento es en la accesibilidad al establecimiento ya que en su mayoría las habitaciones o el servicio de hospedaje quedan en el primer piso y no cuentan con un acceso especial para PCD física.

En las habitaciones se puede constatar que otro problema que tienen la mayoría de los centros de alojamiento es el del espacio entre los muebles de la habitación y la cama, ya que tienen espacios muy reducidos y no están acorde a los parámetros establecidos.

Otro aspecto importante es que las habitaciones no cuentan con baños adaptados para que una PCD física pueda moverse con facilidad y además no cuentan con barras de apoyo ni tampoco un lugar adaptado para que una silla de ruedas pueda moverse o entrar.

## 4.1.3. Ficha resumen de hostales del centro histórico de la ciudad de Ibarra

HOSTALES PARÁMETROS	EL PORTAL	BARCELONA	EL CALLEJÓN	FÉNIX	IMPERIO	SAN FERNANDO PLAZA	EL RETORNO	PLAZA VICTORIA	MADRID	TOTAL/9	%
	Existencia de un acceso especial al establecimiento para personas con movilidad reducida	0	0	X	X	X	X	0	X	X	6
Puertas señalizadas y dotadas con elementos que permitan un fácil acceso	X	X	X	X	X	X	0	X	0	7	78%
Mostrador con espacio de 40 cm de profundidad y con una altura de 80 cm y con un ancho de 80cm	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	100%
Pasillos del establecimiento con textura antideslizante en seco y en mojado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	100%
Habitación accesible ubicada en el mismo nivel de acceso al público a la edificación	0	0	0	0	0	X	0	0	0	1	11%
Corredores y pasillos libres e obstáculos en un ancho mínimo 1.20m	X	X	X	X	X	X	X	0	X	8	89%
Material de los escalones es antideslizante	X	0	X	X	X	X	0	X	X	7	78%
Escalones con extensión de huella mínima de 30 cm y una altura de 18 cm	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	100%
Existencia de barandillas y zocalos para apoyo de las personas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	100%
Interruptores colocados a una altura entre 800mm y 1200mm medidos desde el piso terminado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	100%
La altura de la cama esta comprendida entre 450mm y 500mm desde el nivel del piso	X	X	X	0	X	X	X	X	X	8	89%
Al pie de la cama se debe mantener una franja mínima de 1100 mm de ancho libre para la circulación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	100%

Areas de aproximacion a la cama en sus dos costados deben mantener una franja con un ancho minimo libre de 900 mm para circulacion	X	0	X	0	X	X	X	X	X	7	78%
Disposici3n de espacio de maniobra para posibilitar el giro o cambio de direcci3n de la persona con un diametro de 1500 mm	X	0	X	X	X	X	X	X	0	7	78%
Espacio libre de obstaculos hasta una altura de 670 mm incluyendo el mobiliario y barrido de las puertas del dormitorio	0	0	X	0	X	0	0	X	X	4	44%
Cuarto de ba1o con espacio libre de 1.50m de diámetro para el despaamiento	X	0	0	X	X	0	0	X	0	3	33%
Lavamanos colocado a una altura de 900mm maximo	X	0	X	X	X	X	X	X	X	8	89%
Cuarto de ba1o cuenta con barras de apoyo	X	0	X	X	X	0	0	0	0	4	44%
<b>TOTAL / 18</b>	15	9	16	14	17	15	11	15	13		
<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO</b>	83%	50%	89%	78%	94%	83%	61%	83%	72%		

	Presencia de problema
	No cumple
	Si cumple

#### 4.1.4. Análisis de la entrevista 1: Administradores de hostales

Entrevista dirigida a los administradores de los 9 hostales seleccionados en base a una investigación de campo. Estos establecimientos de alojamiento se tomaron en cuenta debido a que se encuentran en la zona de estudio y han recibido turistas con discapacidad en sus instalaciones en meses anteriores.

##### Pregunta 1

El tipo de turistas que visitan estas entidades son nacionales en su mayoría, además también reciben la visita de turistas extranjeros pocas veces al año.

##### Pregunta 2

En los establecimientos aplicados las entrevistas se pudo constatar que si existe afluencia de turistas con discapacidad pero no tan frecuentemente, esto se debe a que en algunos casos la infraestructura no es la adecuada y no pueden acceder con facilidad a los servicios que presta la entidad.

##### Pregunta 3

La atención al turista con discapacidad es un poco diferente que al resto de turistas ya que ellos necesitan mayor cuidado y atención a sus requerimientos, es por eso que la entidad da preferencia al momento de prestar sus servicios y así permitir que disfruten de un momento ameno.

##### Pregunta 4

Los impedimentos que dificultan que las personas realicen turismo en la ciudad de Ibarra son múltiples entre los cuales se encuentran la poca accesibilidad en la infraestructura, accesibilidad a medios de transporte y la escasa capacitación de los servidores turístico en temas de inclusión de personas con discapacidad.

##### Pregunta 5

En las entidades de servicios turísticos cuentan con su personal capacitado en administración de empresas, informática, manipulación de alimentos, primeros auxilios y en atención al cliente. También, la capacitación para la atención a personas con

discapacidad es muy necesaria ya que permite conocer la manera adecuada de tratar a este tipo de turistas y poder brindar un servicio. Si el personal se capacita en la atención de personas con discapacidad puede tener una mejor atención, además la empresa puede ser reconocida como un lugar accesible y tener una mayor afluencia de clientes.

#### Pregunta 6

Las entidades estarían dispuestas a adaptar su oferta turística para las personas con discapacidad debido a que son conscientes que todas las personas tienen derecho a realizar turismo y quieren además fomentar el turismo inclusivo en sus entidades.

#### Pregunta 7

Las personas con discapacidad tienen un cierto grado de dificultad para realizar turismo en la ciudad de Ibarra ya que los sitios turísticos y la mayoría de oferta turística en la ciudad no poseen la infraestructura adecuada ni la capacitación necesaria para la atención a este tipo de turistas. El desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Ibarra puede traer muchos beneficios para las empresas ya que la ciudad se puede ofertar como un lugar en donde todas las personas pueden realizar diferentes actividades turísticas de manera segura y sobre todo que pueden disfrutar en igualdad de condiciones

##### 4.1.5. Análisis de entrevista 2: Autoridades de organismos públicos

Dirigida a las autoridades de organismos públicos vinculados al turismo tales como: MINTUR, CONADIS, UNIDAD DE TURISMO DEL CANTON IBARRA Y EL GAD-I. Estos organismos son los encargos de fomentar la inclusión y mejorar las condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad física en entidades privadas

#### Pregunta 1

Referente a las competencias de la entidad en el ámbito turístico supieron manifestar que dentro de las competencias y responsabilidades sumidas están el tema de desarrollo de la infraestructura turística, el tema de planificación turística, capacitación a servidores turísticos, regulación, promoción, señalización pertinente, regulación y control de establecimientos y seguimiento de las políticas públicas a favor de las personas con discapacidad.

### Pregunta 2

En cuanto a las herramientas de gestión turística que se han generado en la ciudad de Ibarra para promover y gestionar la accesibilidad a los atractivos turísticos concuerdan los entrevistados que desde la Unidad de Turismo y el Ministerio de Turismo no se han generado acciones bastante amplias y tampoco específicas para las personas con discapacidad en el ámbito turístico. Sin embargo, estos organismos están dispuestos a brindar su apoyo en cuanto a promoción y difusión de los diferentes proyectos presentados referente a este tema. Cabe recalcar que los proyectos existentes en favor de las personas con discapacidad son propuestos e impulsados por las diferentes organizaciones de ayuda a este grupo de personas.

### Pregunta 3

Referente a los recursos con que las entidades públicas cuentan para promocionar la accesibilidad en la oferta turística se encuentra que estos organismos no manejan recursos propios y por tanto siempre se ha contado con la ayuda de otras entidades del sector privado mediante patrocinios y la retribución que ellos reciben es la promoción y difusión de los productos que ofertan.

### Pregunta 4

Con respecto a la existencia de planes previos de accesibilidad a la oferta turística para personas con discapacidad impulsados por entidades públicas los entrevistados señalaron que existen planes desarrollados por los organismos de apoyo a personas con discapacidad y que son miembros, pero que no se han consolidado en su totalidad ya que en algunos casos se requiere una fuerte inversión y las entidades públicas no cuentan con recursos.

### Pregunta 5

Referente a las causas que genera que en la actualidad no se han consolidado este tipo de planes y proyectos manifestaron que en las anteriores administraciones no se daba importancia a este tipo de planes y por tanto existen muy pocos que se han consolidado y se enfocan en la accesibilidad de personas con discapacidad física y mas no en el resto de la población con otro tipo de discapacidad.



## 4.2. Caracterizar al turista con discapacidad de la ciudad de Ibarra

### 4.2.1. Modelo de encuesta

El modelo de encuesta se elaboró con preguntas necesarias para el cumplimiento del objetivo 2, y así conocer al turista con discapacidad física y como es su percepción en cuanto a la oferta de alojamiento (en este caso los hostales) del centro histórico de la ciudad de Ibarra.

Se ha tomado en cuenta para la aplicación de esta encuesta a los miembros de la Asociación para personas con discapacidad San Antonio, la cual cuenta con 50 personas activas en la organización. Debido a que es una cantidad reducida para realizar un muestreo, se procedió a aplicar la encuesta al total de los miembros en dicha asociación.

### 4.2.2. Características del turista con discapacidad física de la ciudad de Ibarra

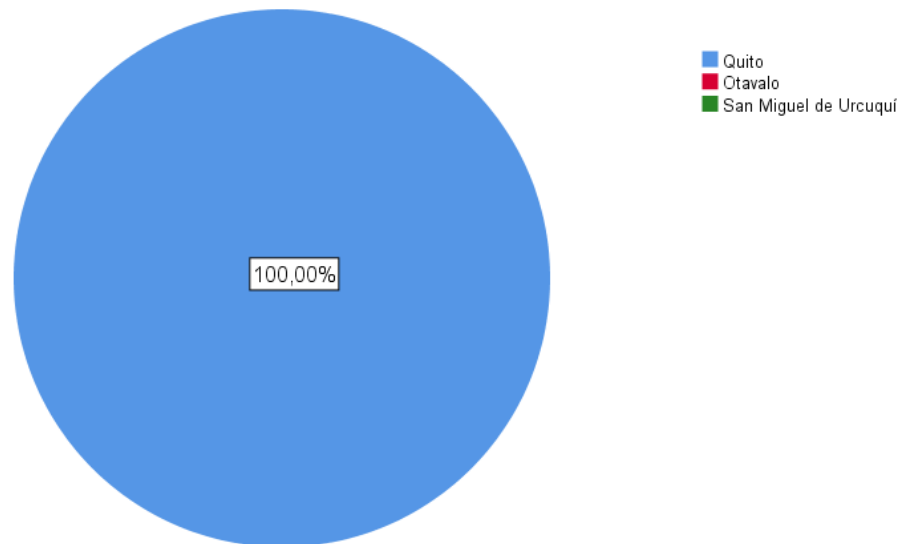
Tabla 8

#### *Características del turista con discapacidad física*

CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL TURISTA CON DISCAPACIDAD FÍSICA	
Criterio	Características
Edad	30 a 60 años, varía según actividad y otros factores como disponibilidad de tiempo y dinero
Género	63% son hombres y el 29,6% son mujeres
Composición del sector	Personas con discapacidad física parcial
Tipo de discapacidad	Adquirida
Educación	Secundaria, con tendencia de interés por personas con menor nivel educativo.
Preferencia de alojamiento	Hostales cerca a los lugares de visita
Motivación	Descanso y recreación
Frecuencia de viaje	2 veces al año a lugares cercanos de su entorno
Forma de viaje	Prefieren viajar con la familia
Procedencia	Turistas locales
Lugares de visita	Dentro de la ciudad

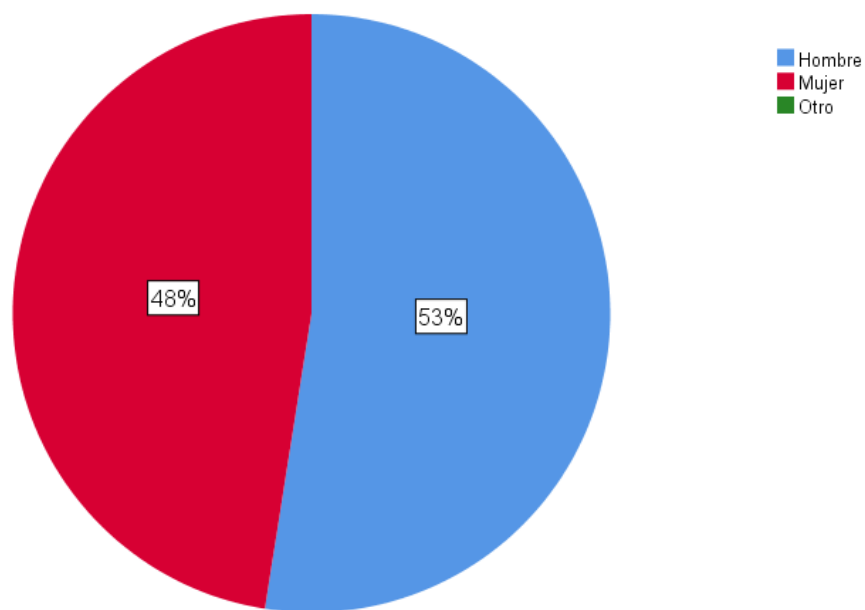
#### 4.2.3. Procesamiento estadístico de la encuesta

##### Lugar de procedencia



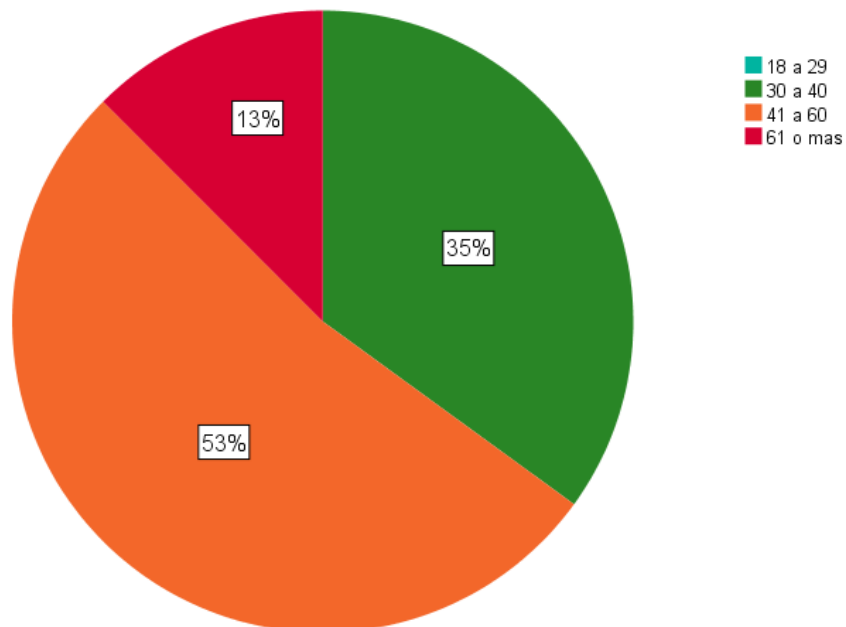
El lugar de procedencia del total de las personas encuestadas es del cantón Quito, este dato es importante para el trabajo ya que corrobora la procedencia de los turistas con discapacidad en la ciudad de Ibarra y los datos y la información recolecta están acorde a la temática en cuestión.

### Género del encuestado



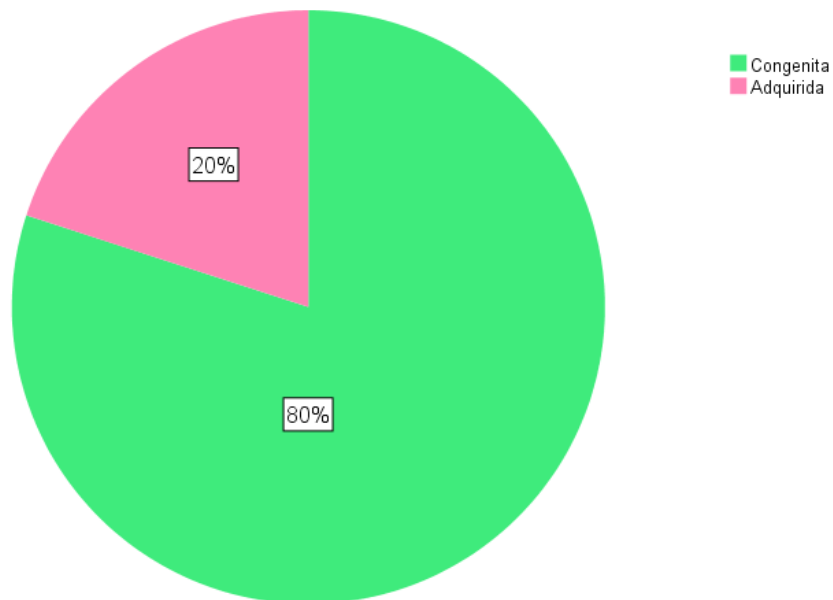
En las encuestas realizadas a las personas con discapacidad física en el seleccionado para el desarrollo del trabajo de investigación se pudo ratificar las estadísticas presentadas por el CONADIS, en las cuales se manifiesta una existencia mayoritaria de PCD física del género masculino. En este caso, los lugares en donde se reúnen las PCD física para tratar asuntos importantes existe una presencia mayor de hombre que de mujeres.

### Edad del encuestado



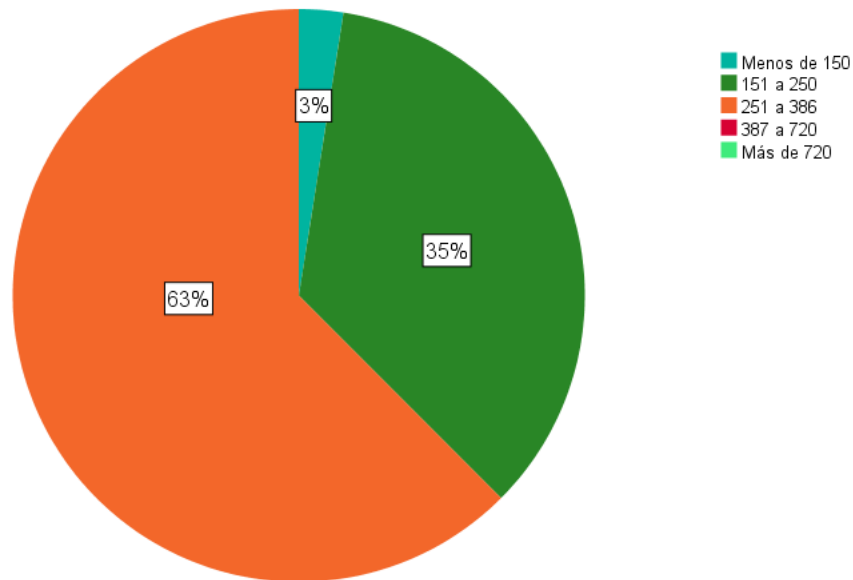
Referente a la edad de las personas encuestadas, se verificó que en gran porcentaje se encuentran entre los 41 y 60 años. Otro porcentaje significativo tiene en la actualidad de 30 a 40 años, esto se debe a que en algunos casos sus discapacidades son causa de algún accidente laboral o en su diario vivir. Por último, las personas que tienen 61 o más presentan alguna discapacidad debido a los problemas de salud o por los incidentes antes mencionados.

### Tipo de discapacidad



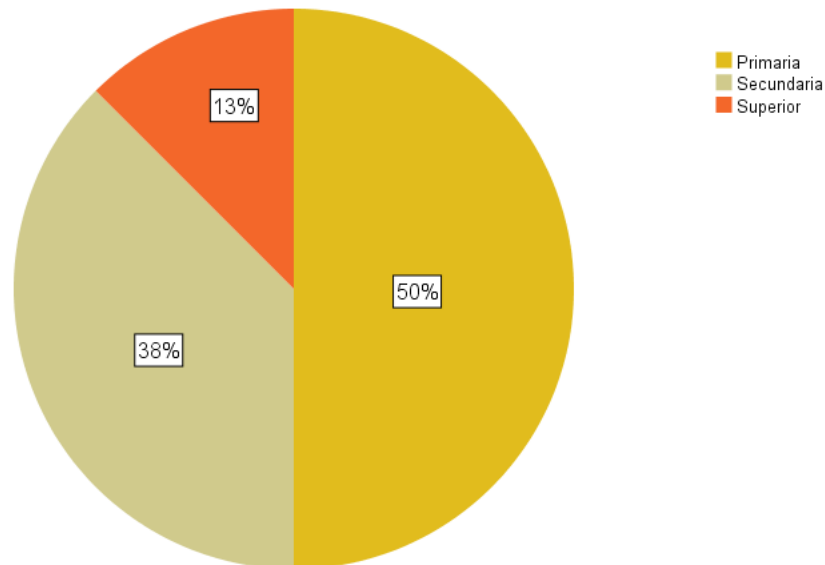
Con respecto al tipo de discapacidad que poseen, un gran número de personas supieron manifestar que su discapacidad es adquirida, ya que en algún momento de sus vidas sufrieron algún tipo de accidente y no recuperaron la movilidad de su cuerpo completamente. En cuanto al otro valor son personas que por anomalías en su sistema nervioso y óseo a temprana edad han ido perdiendo la movilidad de las extremidades de su cuerpo hasta llegar a la inmovilidad permanente.

## Ingresos mensuales



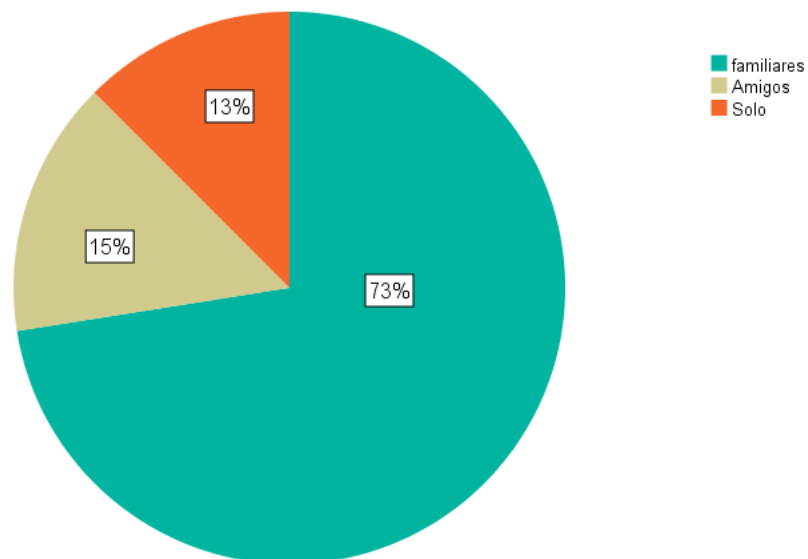
Los ingresos mensuales de la población encuestada varían según el trabajo en el que se encuentran actualmente desempeñando, es decir que un grupo presentan sus ingresos mensuales entre los 251 y 386 USD, esto se debe a que estas personas presentan un trabajo estable ya sea de medio tiempo o tiempo completo y que tiene un pago fijo. En cambio el resto perciben un mensual de 151 a 250 USD, ya que poseen emprendimientos y sus ingresos pueden variar. Y una minoría sobrevive con menos de 150 USD cada mes por bonos que reciben o por trabajos ocasionales que logran encontrar.

## Nivel de educación



Con relación al nivel de educación de la población objetiva del tema de investigación se encontró que la mitad de las personas encuestadas poseen estudios primarios, mientras que un porcentaje menor poseen estudios secundarios; los motivos de estos resultados se deben a que por cuestiones económicas o problemas de salud no fue posible para ellos seguir con sus estudios. A diferencia de una minoría que si poseen estudios superiores y han logrado completar su educación pero por su discapacidad se vuelve complicado encontrar un medio de subsistencia.

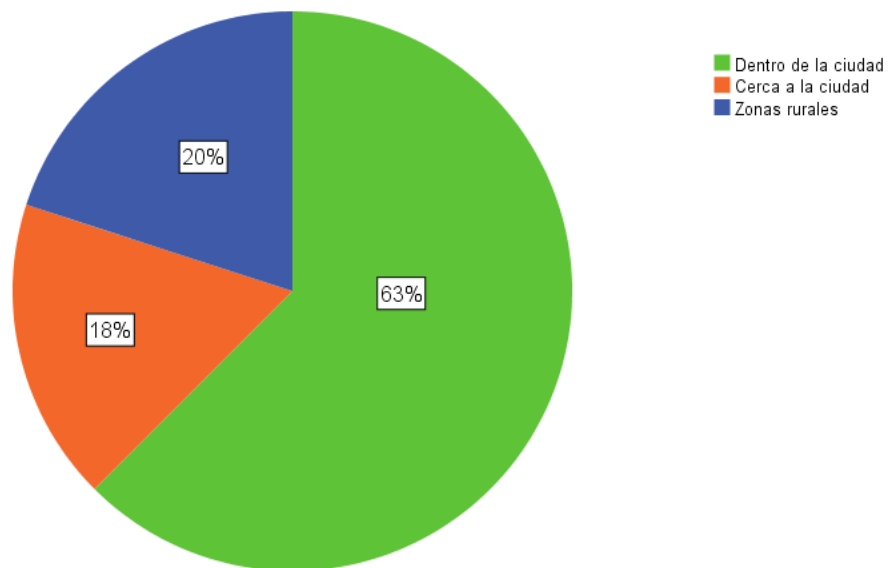
¿Con quién viaja?



Al preguntarles sobre las personas con las que suelen viajar se constató la preferencia de viajar con alguien cercano, es decir con familiares ya que ellos estarán pendientes si solicitan algún tipo de ayuda y con esto la PCD física se siente seguro y más confiado en el lugar de destino. Sin embargo otros prefieren viajar con amigos debido a que comparten gustos y preferencias distintas que sus familias. Pero ninguna persona sale de viaje si no es con alguien cercano o conocido por motivos de movilidad y seguridad propia.

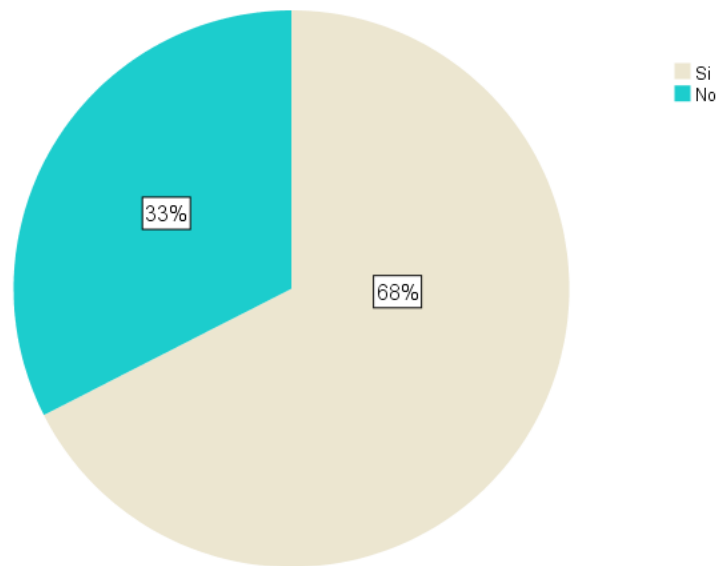


¿Usted qué lugares visita con frecuencia?



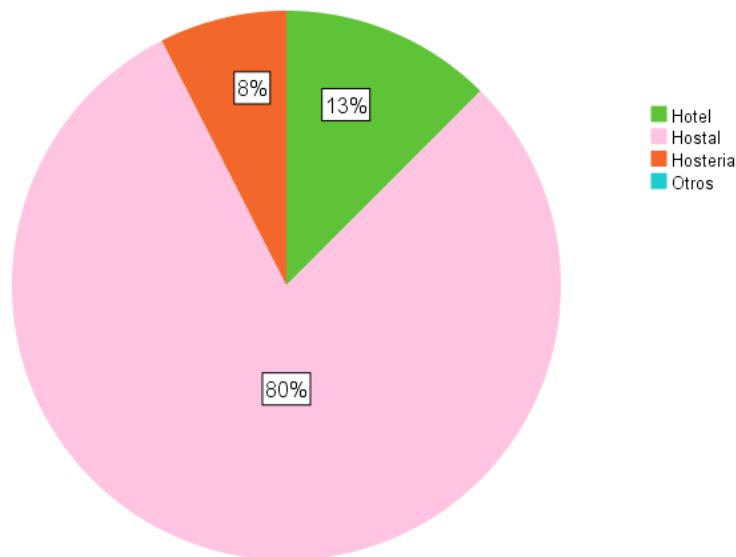
En cuanto a los lugares que frecuentan para realizar turismo las PCD física se encuentran distribuidos en la ciudad, es decir que un gran porcentaje de este tipo de personas visita sitios en el sector urbano. Otro tipo de lugares que visitan este segmento de turistas están situados en lugares aledaños a la ciudad, esto se debe a que viajan a lugares donde presentan adaptaciones y características especiales. Y el resto de personas realizan viajes a sectores rurales ya sea para disfrutar de la naturaleza o visitar a un familiar.

¿Usted ha requerido de servicios de alojamiento cuando viaja?



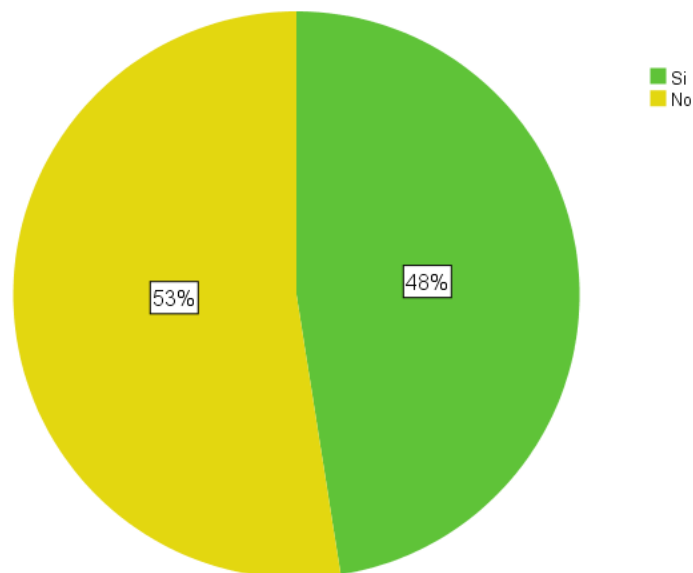
Las PCD física que pernoctan en un lugar determinado han requerido los servicios de alojamiento, esto se debe a que todavía tienen actividades por realizar y un día no es suficiente o su destino se encuentra lejos de sus hogares. En cambio otros no han requerido este tipo de servicios simplemente porque no viajan muy lejos o tienen familiares que los alojan en sus casas.

¿Qué tipo de alojamiento usted prefiere?



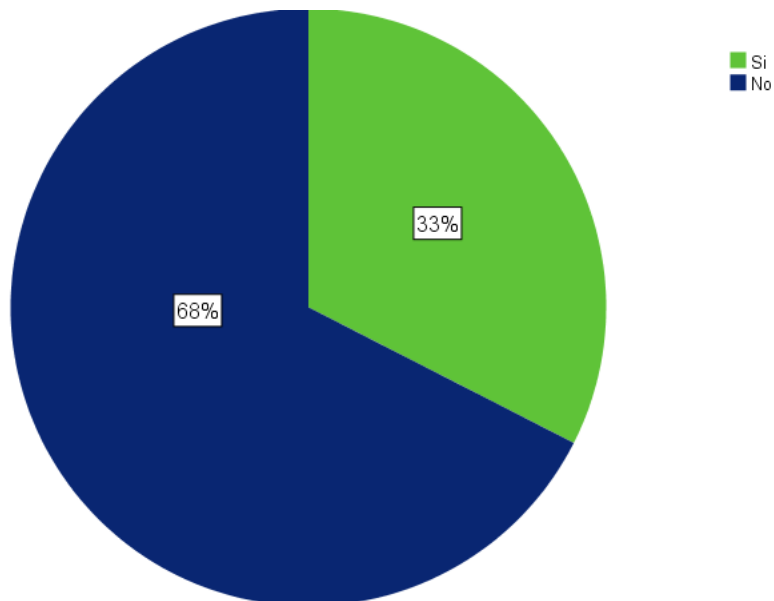
Al momento de elegir un tipo de alojamiento la PCD física indicaron que el lugar debe tener las condiciones necesarias para dar una buena atención y que por lo general y más asequible son las hostales porque no son tan costosas y son las que más presencia tienen en los lugares de destino de estas personas. Si bien es cierto que la atención y los servicios en los hoteles y en hosterías puede ser un poco mejor que en las hostales ellos prefieren lugares de hospedaje cerca a los sitios de su interés, y en este caso cerca al centro de la ciudad.

¿Usted ha visitado alguna hostel del centro histórico de la ciudad de Ibarra?



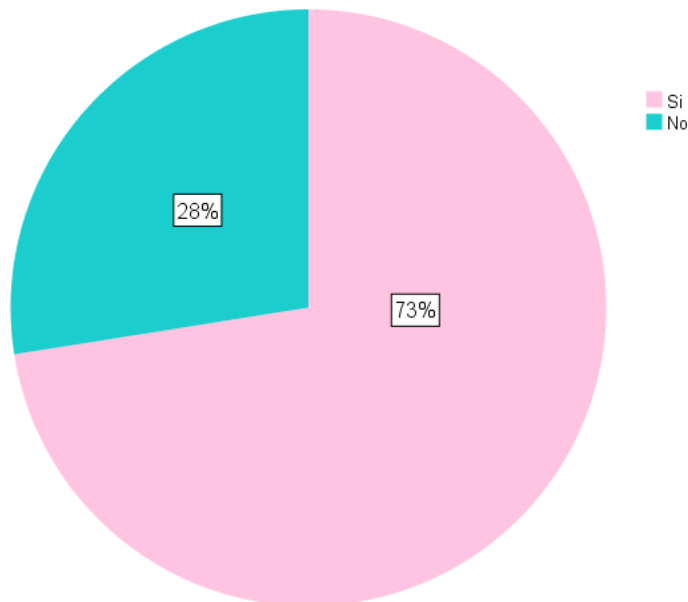
Para un gran número de turistas con discapacidad, al no tener las facilidades necesarias para salir a realizar turismo con frecuencia las PCD física no tiene la necesidad de visitar lugares de alojamiento y más aún en el centro histórico de la ciudad de Ibarra, en cambio las personas que si han hecho uso de los servicios de alojamiento han preferido hospedarse en hostales del centro histórico ya sea por comodidad para evitar largos viajes o simplemente por su gusto propio.

¿Considera usted que la oferta de alojamiento en el centro histórico de Ibarra es de fácil acceso para las PCD física?



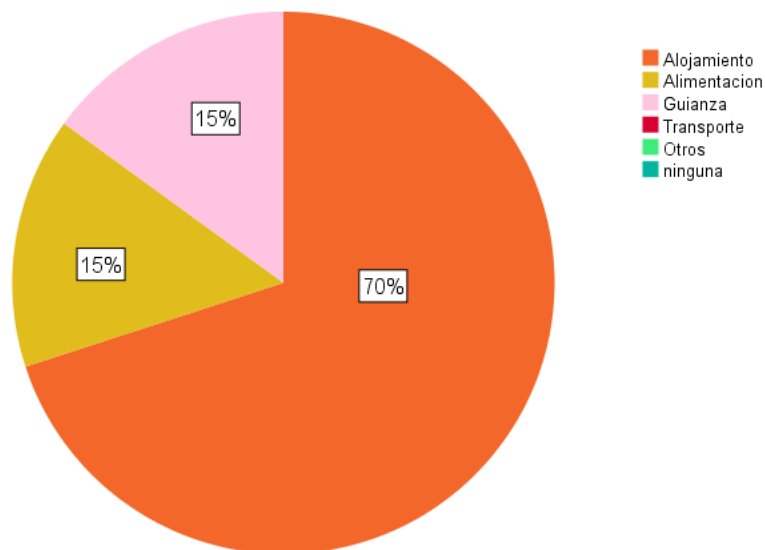
Las PCD física cuando visitan un centro de alojamiento en el centro histórico de la ciudad de Ibarra presentan muchas dificultades, ya que al ser un lugar patrimonial y antiguo no se puede hacer las debidas adecuaciones para facilitar el paso a los establecimientos y por tanto ellos consideran que no tienen un fácil acceso. Mientras que en otros casos sí consideran que existe fácil acceso porque frecuentan lugares de alojamiento que tratan de dar las facilidades necesarias para compensar la falta de infraestructura apropiada.

¿Existe algún impedimento que usted crea importante que dificulte la realización de actividades turísticas para las personas con discapacidad física?



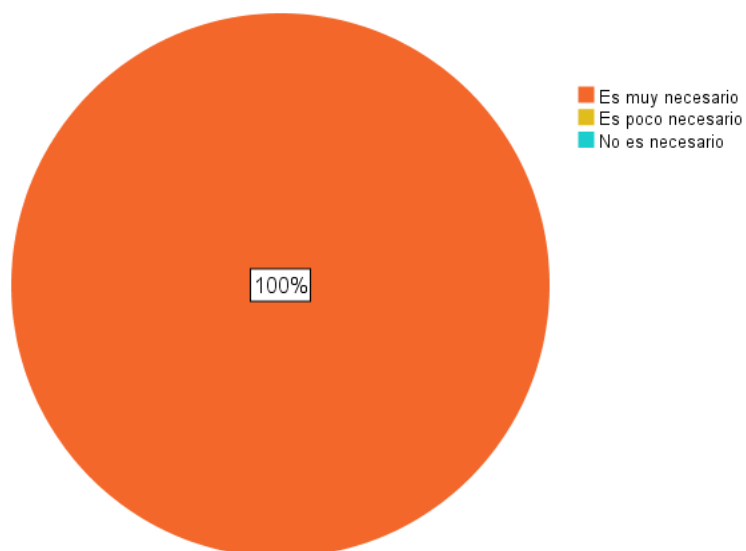
En las respuestas de las personas encuestadas se pudo identificar que la falta de accesibilidad en diferentes lugares turísticos en Ibarra es un problema importante, por este motivo la mayoría estuvo de acuerdo en que si existen impedimentos y que se los conoce desde muchos años atrás pero no se toman en cuenta. Por otro lado el supieron manifestar es que las PCD no tienen impedimentos ya que ellos tienen las mismas oportunidades de visitar lugares de interés turístico ya sea en la ciudad o en otro lugar pero que las limitaciones eran respecto a infraestructura.

¿En qué espacios cree usted que se debe mejorar las condiciones de infraestructura y atención a personas con discapacidad?



Si bien es cierto que las condiciones de accesibilidad para PCD física deben estar presentes en todas las áreas de los servicios turísticos, en el lugar donde más requieren y solicitan este tipo de personas es en el servicio de alojamiento debido a que deben poseer las adecuaciones necesarias para brindar un servicio de calidad y sobre todo accesible para todos. En cuanto al resto de servicios como son alimentación, Guianza, transporte y demás no se toma mucho en cuenta la infraestructura ya que son servicios que se pueden adaptar en el momento que se requiera o se solicite al prestador de servicios.

¿Cree usted que es necesario la presencia de características especiales para personas con discapacidad físicas en el alojamiento?



Cuando una PCD física realiza turismo en cualquier lugar o decide hospedarse en un centro de alojamiento debe tener las mismas comodidades y facilidades como cualquier otro turista. Por esta razón si un turista con discapacidad llega a solicitar el servicio de hospedaje en un determinado lugar, este debe tener las adecuaciones necesarias para que su cliente pueda movilizarse con facilidad y sin contratiempos, por lo cual es necesario la presencia de características especiales para PCD física.



#### 4.3.Marco regulatorio para el turismo inclusivo en la ciudad de Ibarra

En cuanto a la normativa que se encuentra vigente en la ciudad de Ibarra con respecto al objetivo planteado se establece el siguiente marco regulatorio y con el cual se fomenta el turismo inclusivo en la zona:

##### Ordenanza de eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas

##### Artículo 3: Accesibilidad en el plano horizontal

Hace referencia a los artículos o barreras funcionales que se instalan en las vías públicas como basureros, señalética y postes de luz, los cuales deberán colocarse de manera lateral y que no dificulte la circulación en un ancho mínimo de 1,20 metros y los desniveles con un ancho igual o mayor a 2,50 m, deberán construir rampas en forma de vado con pendientes de fácil acceso.

##### Artículo 8: Zonas de recreación

En cuanto a las zonas de recreación como parques, jardines y zonas deportivas contarán con caminos y sendas de 1,80 m de ancho mínimo y serán de materiales indeformables y antideslizantes.

##### Artículo 9: Estacionamientos

En los lugares de estacionamiento se tendrá en cuenta plazas especiales para vehículos manejados o que transporten personas con discapacidad. Estos espacios deberán ser debidamente señalados con el símbolo de discapacidad física y estarán dispuestos en zonas cercanas de las entradas de edificios y otras instalaciones públicas.

##### Artículo 11: Escaleras

El ancho mínimo de las escaleras de uso público serán de 1,20 m y las huellas contarán con una medida superior a 0,30m, la superficie será de materiales antideslizantes. Además estarán provistas de pasamanos en ambos lados y estará limitado a 12 el número de escalones por tramo, en el caso de que sean más larga la distancia se deberá utilizar decanos del mismo ancho de la escalera pero de 1,50 m de largo.

##### Artículo 12: Rampas

Las rampas deberán estar construidas de material antideslizante y tendrán una pendiente máxima de un 11% y esto dependerá si la rampa es superior o inferior a los 3 m. también deberá contar la rampas de un sentido con un ancho mínimo de 1 m y en doble dirección el ancho mínimo será de 1,80 m. En cuanto a los pasamanos deben ser colocados a una altura de 0,90 m por encima del nivel del piso, y para personas en sillas de ruedas deberán tener una altura de 0,70 m desde el nivel del piso para una mayor accesibilidad.

#### Artículo 13: Ascensores

Las dimensiones mínimas de los ascensores en planta serán de 1,10 m de ancho por 1,40 m de fondo. Las puertas deberán contar un sistema que calcule el tiempo de espera para que la persona con discapacidad pueda acceder sin contratiempos y de la misma manera para salir. Frente a las puertas de los ascensores debe existir un espacio libre de obstáculos de 1,50 m por 1,50 m.

#### Artículo 14: Servicios Higiénicos públicos

Los servicios higiénicos estarán diseñados con al menos una cabina para la utilización de una persona con discapacidad física y en silla de ruedas. Esta cabina deberá tener una dimensión de 1,70m por 1,70 m como mínimo y se encontrará ubicada lo más cerca posible de la entrada. Además estarán equipados con barras firmes que soporten el peso de la persona, inodoro, lavamanos con una altura máxima de 0,90 m que se instalará separadamente.

#### 4.4. Líneas generales de actuación para el mejoramiento de la accesibilidad de las personas con discapacidad física

Para elaborar las líneas generales de actuación es necesario realizar una matriz FODA para determinar la situación en la que se encuentran el turismo en la ciudad de Ibarra

Para el desarrollo de esta propuesta se ha recopilado información de diferentes fuentes tanto bibliográfica como en campo. En cuanto a la investigación bibliográfica se ha tomado en cuenta la normativa vigente a nivel nacional y local en cuanto a accesibilidad y servicios para las personas con discapacidad. De igual manera para el trabajo de campo se utilizó la normativa como base y tener una idea de la situación actual que vive este grupo prioritario en los diferentes lugares de interés turístico.

Tabla 9

## Matriz FODA

<p>MATRIZ FODA</p> <p>Accesibilidad a la oferta de alojamiento para las personas con discapacidad en la ciudad de Ibarra</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta turística y atractivos cercanos y de fácil movilización.</li> <li>• Voluntad por parte de los servidores turísticos a realizar cambios y adaptaciones.</li> <li>• Predisposición de las autoridades competentes del sector público para trabajar conjuntamente con entidades privadas.</li> <li>• Acceso a diversos segmentos del mercado turístico.</li> </ul>	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura inadecuada.</li> <li>• Baja capacitación del personal en atención al turista con discapacidad.</li> <li>• Deficiente innovación en los productos turísticos.</li> <li>• Falta de relaciones intersectoriales que potencien el desarrollo turístico en la zona.</li> </ul>
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta diferenciada y con gran potencial.</li> <li>• Mercado potencial en crecimiento.</li> <li>• Posibilidad de competir con el turismo de calidad y no masivo.</li> <li>• El turismo inclusivo es un mercado en apertura y expansión.</li> </ul>	<p>ESTRATEGIAS (FO)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar adecuaciones a la oferta y atractivos turísticos para las personas con discapacidad.</li> <li>• Proponer la adaptación de los servicios turísticos existentes para personas con discapacidad.</li> <li>• Generar propuestas para el mejoramiento de la atención al turista con discapacidad.</li> <li>• Promocionar los diferentes servicios que ofrecen las entidades para el</li> </ul>	<p>ESTRATEGIAS (DO)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación a los servidores turísticos en temas de inclusión y atención al turista con discapacidad.</li> <li>• Mejorar la calidad de los productos turísticos existentes.</li> <li>• Entablar convenios con instituciones públicas y privadas para el desarrollo de proyectos a favor del turismo inclusivo.</li> </ul>

	turista con discapacidad.	
<b>AMENAZAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca integración social de este grupo prioritario</li> <li>• Poca diversificación de la oferta turística</li> <li>• Deficiencias en la coordinación tanto pública como privada</li> <li>• Inestabilidad económica</li> </ul>	<b>ESTRATEGIAS (FA)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar talleres de concientización sobre la inclusión de las personas con discapacidad a servidores turísticos</li> <li>• Realizar reuniones periódicas para emprender acciones coordinadas para el fomento del turismo inclusivo.</li> <li>• Fomentar el trabajo conjunto de las organizaciones de personas con discapacidad, el sector público, entidades privadas y la academia.</li> <li>• Ejecutar promociones accesibles para todo poder adquisitivo.</li> </ul>	<b>ESTRATEGIAS (DA)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover el turismo inclusivo como una opción de negocio rentable.</li> <li>• Mejorar la gestión de los diferentes servicios.</li> <li>• Elaborar planes de mejoramiento para los productos existentes.</li> <li>• Beneficios para las empresas tanto públicas como privadas vinculadas al turismo.</li> </ul>

Una vez que se conoce la situación actual del turismo inclusivo en la zona de estudio se procede a elaborar lineamientos generales para fomentar este tipo de turismo. El propósito de estos lineamientos es mejorar la accesibilidad tanto a la infraestructura como servicios para las personas con discapacidad física que visitan la ciudad de Ibarra

Tabla 10

*Matriz de lineamientos generales*

Nro	Estrategia	Acción/Actividad	Instrumentos	Responsables	Lugar	Tiempo
1	Adecuaciones a la oferta y atractivos turísticos para las personas con discapacidad.	<p>Realizar un diagnóstico de la situación actual de los servicios y atractivos turísticos.</p> <hr/> <p>Elaborar un proyecto en donde se especifique los requerimientos de los actores principales de la actividad turística.</p> <hr/> <p>Elaborar un presupuesto para las adecuaciones que sean necesarias.</p> <hr/> <p>Presentar el proyecto a los prestadores de servicios turísticos y las entidades públicas vinculadas a esta actividad.</p>	<p>*infraestructura diseñada</p> <p>* Planos de diseños aprobados</p>	*Unidad de Turismo del cantón Ibarra	Ciudad de Ibarra	6 meses
2	Adaptación de los servicios turísticos con mayor demanda para personas con discapacidad física.	<p>Identificar los servicios turísticos existentes en la ciudad de Ibarra</p> <hr/> <p>Realizar una lista de los servicios más solicitados</p> <hr/> <p>Diseñar las adecuaciones que necesitan</p> <hr/> <p>Presentar a los interesados en realizar las adecuaciones</p>	<p>*Computadora *Impresora</p> <p>*Lista de lugares turísticos</p>	<p>*Unidad de Turismo del cantón Ibarra</p> <p>*Entidades turísticas privadas</p>	Ciudad de Ibarra	6 meses

3	Propuestas para el mejoramiento de la atención al turista con discapacidad.	Realizar una reunión con los involucrados en la actividad turística Presentar el tema de interés Registrar ideas de los asistentes Seleccionar las mejores propuestas	*Lista de participantes *Firma de Asistentes al evento *fotografías *Material didáctico	*Unidad de Turismo del cantón Ibarra *Entidades turísticas privadas	Ciudad de Ibarra	2 meses
4	Promocionar los diferentes servicios que ofrecen las entidades para el turista con discapacidad.	Realizar un registro de las entidades que prestan servicios turísticos para personas con discapacidad Crear un sitio web de todos los lugares identificados Actualizar periódicamente el sitio web	*Registro de entidades *Sitio web	*Unidad de Turismo del cantón Ibarra	Ciudad de Ibarra	2 meses
5	Talleres de concientización sobre la inclusión de las personas con discapacidad a servidores turísticos y público en general	Contratar a las personas que estarán encargadas de impartir los talleres Preparar los temas a tratar y material didáctico Invitar al público en general a participar Dictar los talleres acorde a lo programado	*Cámara fotográfica, *Esferos, *Hojas de registro, *Material didáctico *Registro de participantes	*Unidad de Turismo del cantón Ibarra *Entidades turísticas privadas	Ciudad de Ibarra	1 mes
6	Reuniones periódicas para emprender acciones	Realizar reuniones con representantes de entidades públicas, privadas y la academia	*Computadora *Proyector, marcadores, esferos, libros	*Unidad de Turismo del cantón Ibarra	Ciudad de Ibarra	1 mes

	coordinadas para el fomento del turismo inclusivo.	Proponer ideas para la participación conjunta de los involucrados		*Entidades turísticas privadas		
7	Fomentar el trabajo conjunto de las organizaciones de personas con discapacidad, el sector público, entidades privadas y la academia.	<p>Invitar a los representantes de las organizaciones de personas con discapacidad a reuniones de directivos municipales</p> <p>Fomentar que las PCD realicen propuestas para mejorar la atención a sus necesidades</p> <p>incentivar a la creación de proyectos de participación conjunta</p>	<p>*Registro de Participantes</p> <p>*Fotografías de las capacitaciones</p> <p>*Actas de compromiso</p>	<p>*Unidad de Turismo del cantón Ibarra</p> <p>*Entidades turísticas privadas</p>	Ciudad de Ibarra	4 meses
8	Ejecutar promociones accesibles para todo poder adquisitivo.	<p>Incluir un valor agregado los productos ofertados</p> <p>Realizar descuentos para grupos</p> <p>Implementar tarifas especiales para temporadas altas</p> <p>Dar facilidades de pago</p>	<p>*Paquetes turísticos adaptados</p> <p>*tarifas implementadas</p>	<p>*Unidad de Turismo del cantón Ibarra</p> <p>*Entidades turísticas privadas</p>	Ciudad de Ibarra	3 meses
9	Capacitación a los servidores turísticos en temas de inclusión y atención al turista con discapacidad.	<p>Contratar a personas certificadas para realizar las capacitaciones</p> <p>Realizar las inscripciones para los servidores turísticos</p> <p>Desarrollar las capacitaciones</p> <p>Entregar certificados avalados por el ente rector</p>	<p>*Registro de Participantes</p> <p>*Fotografías de las capacitaciones</p> <p>*Actas de compromiso</p>	<p>*Unidad de Turismo del cantón Ibarra</p> <p>*Entidades turísticas privadas</p>	Ciudad de Ibarra	3 meses

10	Mejorar la calidad de los productos turísticos existentes.	<p>Evaluar los productos turísticos en base a parámetros de calidad</p> <hr/> <p>Identificar los problemas existentes</p> <hr/> <p>Desarrollar medidas correctivas para los problemas identificados</p> <hr/> <p>Implementar las medidas propuestas en base a los resultados de la evaluación</p>	<p>*Fichas de evaluación de la calidad de productos</p> <p>*Documentación actualizada de los servidores turísticos</p>	<p>*Unidad de Turismo del cantón Ibarra</p> <p>*Entidades turísticas privadas</p>	Ciudad de Ibarra	1 mes
11	Convenios con instituciones públicas y privadas para el desarrollo de proyectos a favor del turismo inclusivo	<p>Identificar las entidades turísticas privadas interesadas en realizar convenios</p> <hr/> <p>Realizar alianzas estratégicas entre entidades públicas y privadas vinculadas al ámbito turístico</p> <hr/> <p>Desarrollar proyectos que vinculen la participación pública y privada</p> <hr/> <p>Crear grupos de participación conjunta en actividades turísticas</p>	<p>*Convenios con entidades públicas</p> <p>*Plan de negocio de los emprendimientos</p>	<p>*Unidad de Turismo del cantón Ibarra</p> <p>*Entidades turísticas privadas</p>	Ciudad de Ibarra	2 meses



## CAPITULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

La accesibilidad en la oferta de alojamiento de la ciudad de Ibarra es un tema que en la actualidad genera interés en todos los involucrados en el ámbito turístico, sin embargo no se trata como un tema importante ya que las adecuaciones que se realizan en las diferentes áreas de los establecimientos turísticos son muy deficientes y no se encuentran acorde a las necesidades reales de los interesados. Por este motivo las personas con discapacidad física presentan muchos inconvenientes para acceder a estos lugares y por tanto es difícil fomentar el turismo inclusivo en esta ciudad.

Los turistas con discapacidad física son personas que necesitan adecuaciones de infraestructura en los establecimientos que visitan para facilitar el acceso y garantizar la equidad de condiciones con el resto de visitantes. Sin embargo las adecuaciones que se realizan para este tipo de turistas son deficientes y básicas que no responden a las requerimientos que presentan al momento de visitar un centro de alojamiento.

Las iniciativas y proyectos que se encuentran vigentes en la actualidad presentan la colaboración de las dos partes, es decir el sector privado aporta con planes y proyectos en los cuales se trabaja con fundaciones y organizaciones de apoyo a personas con discapacidad, también colabora con el financiamiento de algunos de estos proyectos. Por otro lado el sector público lo aprueba y ayuda con la promoción necesaria para los patrocinadores de estos proyectos ya sea en ferias o eventos que organice.

El marco normativo legal cuenta ciertos aspectos necesarios para la adecuada atención al turista con discapacidad como por ejemplo las medidas reglamentarias para el acceso al espacio físico, señalética, atención al cliente y adecuación de servicios. Esto permitirá que se fomente el turismo inclusivo y libre de barreras en la oferta turística de la ciudad de Ibarra.

Por último, los lineamientos propuestos permitirán el mejoramiento de atención y servicios para las personas con discapacidad física y además incentivará a los prestadores de servicios turísticos a prestar mayor importancia en este tipo de turismo.

## **5.2.Recomendaciones**

Es necesario que para realizar adecuaciones y cambio de infraestructuras o servicios se tome en cuenta las necesidades de los turistas con discapacidad física, ya que ellos serán los principales beneficiados o afectados de dichos cambios y serán quienes califiquen si se encuentran acorde a sus requerimientos y necesidades.

Para realizar las adecuaciones para los turistas con discapacidad física en los centros de alojamiento es importante que se tome en cuenta las opiniones y sugerencias de dichos turistas ya que ellos son los principales afectados de los cambios de infraestructura que se realicen.

Es importante que tanto el sector público como privado tomen interés en tratar temas sobre inclusión de las personas con discapacidad física y de manera especial en el ámbito turístico ya que permitirá que la ciudad de Ibarra se promocioe como una ciudad inclusiva y a su vez fomentar el turismo. Por tanto es necesario que el sector público se involucre más en el tema de accesibilidad turística y limitarse a dar apoyo de promoción a los proyectos generados por el sector privado.

Los lineamientos generales ayudara a la adecuada atención al turista con discapacidad en los centros de alojamiento y servicios complementarios, estará dirigido al sector turístico y ayudará a los involucrados a mejorar los servicios para el turista con discapacidad física.

### **Bibliografía**

- Álvarez, J. (2012). *Gestión de destinos turísticos* . Obtenido de <http://gestdestinos.pbworks.com/f/DIM+parte+1.pdf>
- Andalucía Lab . (16 de Septiembre de 2016). *Turismo Inclusivo y Accesible para todos* . Obtenido de <https://www.andalucialab.org/blog/turismo-inclusivo-turismo-accesible/>
- Barrozo, F. (28 de Septiembre de 2017). *Asociación Mexicana de Psicoterapia y Educación* . Obtenido de <http://www.psicoeedu.org/tipo-de-discapacidad-la-discapaci/>
- Cambridge University. (2019). *Temas de Turismo* . Obtenido de [http://www.cambridge.org/cambridgespanish/files/6414/0906/1947/Sample\\_Chapter\\_--\\_Temas\\_de\\_Turismo.pdf](http://www.cambridge.org/cambridgespanish/files/6414/0906/1947/Sample_Chapter_--_Temas_de_Turismo.pdf)
- Campi, M., & Karger, M. (2019). *Turismo y discapacidad* . Obtenido de [https://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/publicacionesdc/vista/detalle\\_articulo.php?id\\_libro=139&id\\_articulo=4732](https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_libro=139&id_articulo=4732)
- Castillero, O. (Octubre de 2019). *Psicología y mente*. Obtenido de Tipos de discapacidad física: <https://psicologiymente.com/salud/tipos-de-discapacidad-fisica>

- Comision Económica para América Latina y el Caribe . (2016). *Desarrollo Social Inclusivo* . CEPAL.
- CONADIS . (2 de Abril de 2019). *consejodiscapacidades*. Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/>
- Covarrubias, R. (Abril de 2019). *Eumed.net*. Obtenido de EVALUACIÓN DEL POTENCIAL EN MUNICIPIOS TURÍSTICOS A TRAVÉS DE METODOLOGÍAS PARTICIPATIVAS: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1433/#indice>
- Cruz, M., & Hernández, R. (Abril de 2015). *Reinventando Alojamientos Turísticos*. Obtenido de [http://www.pasosonline.org/Publicados/pasosoedita/Simancas\\_y\\_Hernandez\\_Reinventando\\_alojamientos\\_turisticos.pdf](http://www.pasosonline.org/Publicados/pasosoedita/Simancas_y_Hernandez_Reinventando_alojamientos_turisticos.pdf)
- Cultura Corporativa Bancomer. (Marzo de 2019). *Turismo Inclusivo* . Obtenido de <http://www.revistaccesos.com/pdf/accesos28.pdf>
- Díaz, V. (Julio de 2014). *Universidad Carlos III de Madrid* . Obtenido de Turismo e Inclusión Social : [https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/24467/victoria\\_diaz\\_zarco\\_TFM\\_2016.pdf](https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/24467/victoria_diaz_zarco_TFM_2016.pdf)
- Entorno Turístico . (2019). *Tipos de Turistas* . Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/tipos-de-turistas-que-existen/>
- Fernández, A. (2019). *Centro Europeo de Postgrado*. Obtenido de El Alojamiento Turístico : <https://www.ceupe.com/blog/el-alojamiento-turistico.html>
- HOSTELTUR. (24 de Enero de 2020). *IV Cumbre Iberoamericana de turismo accesible* . Obtenido de [https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/021280\\_cuba-presenta-en-fitur-2020-la-iv-cumbre-iberoamericanade-turismo-accesible.html](https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/021280_cuba-presenta-en-fitur-2020-la-iv-cumbre-iberoamericanade-turismo-accesible.html)
- IMF Business School. (2019). Obtenido de Turismo Accesible: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/corporativo/turismo/turismo-accesible-cumbre/>

- Instituto de Accesibilidad . (2017). *La cadena de accesibilidad en el turismo. Turismo Accesible*. Obtenido de <https://institutodeaccesibilidad.com/cursos-accesibilidad/accesibilidad-diseno-universal/>
- Laurent, C. (2014). *Hypergeo*. Obtenido de <http://www.hypergeo.eu/spip.php?article128>
- Lindsay, A. (2019). *Entorno Turístico* . Obtenido de Turismo Accesible : <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo-accesible/>
- López, A., & Hillary, L. (Julio de 2017). *Revista de la Universidad Internacional del Ecuador*. Obtenido de <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/339/332>
- Maldonado, Y. (Junio de 2014). *Yanitravel*. Obtenido de Facilidades Turisticas : <http://yanitravel.blogspot.com/2014/07/faciidades-turisticas.html>
- Martínez, R. (18 de Agosto de 2009). *Rincon del Universitario*. Obtenido de <https://rincondeluniversitario.blogspot.com/2009/08/el-servicio-turistico-es-el-conjunto-de.html>
- MINTUR . (27 de Julio de 2014). *MINTUR impulsa el turismo inclusivo* . Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/en-imbabura-mintur-impulsa-el-turismo-inclusivo/>
- MINTUR. (2018). *Manual Metodología para Jerarquización de Atractivos y Generación de Espacios Turísticos*. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/MANUAL-ATRATIVOS-TURISTICOS.pdf>
- Molina, S. (2012). *Administracion de empresas turisticas*. Obtenido de <http://administracion.realmexico.info/2013/10/que-es-un-sistema-turistico.html>
- Moreno, A. (2012). *idus.us.es*. Obtenido de <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/53098/moreno-garrido.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morfín, G. (Septiembre de 2017). *XXII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/8.01.pdf>

- Morillo, M. (Junio de 2011). *Universidad de los Andes*. Obtenido de Visión Gerencial:  
<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>
- OMS. (2015). *Definición de Discapacidad*. Obtenido de  
[https://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/es/](https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/)
- OMT. (2008). <http://www2.unwto.org/>. Obtenido de  
<http://statistics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/glossaryterms.pdf>
- OMT. (2015). <http://www2.unwto.org/>. Obtenido de  
<http://statistics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/glossaryterms.pdf>
- OMT. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos : Principios, herramientas y buenas prácticas*. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>
- Organizacion de Estados Americanos. (2016). *Equidad e Inclusion Social*. Washington. Obtenido de Equidad e Inclusion Social :  
[http://www.oas.org/docs/inclusion\\_social/Equidad-e-Inclusion-Social-Entrega-WEB.pdf](http://www.oas.org/docs/inclusion_social/Equidad-e-Inclusion-Social-Entrega-WEB.pdf)
- Organización Mundial de la Salud . (2012). *Discapacidad y Rehabilitación*. Obtenido de Informe Mundial sobre la Discapacidad :  
[https://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/es/](https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/)
- Oskarina, P., Ximena, S., Camila, B., Lucero, X., Mella, D., Santana, Y., & Seguel, E. (2016). *Scielo*. Obtenido de  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-22442016000200007](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22442016000200007)
- OTIS. (1963). *OITS Un turismo para todos, solidario y sostenible*. Obtenido de  
<http://www.oits-isto.org/oits/public/section.jsf?id=29>
- Padilla, A. (Junio de 2010). *International Law: Revista Colombiana de Derecho Internacional* . Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/824/82420041012.pdf>

- Pelegrín, R., Toledo, Y., & María, N. (2017). *Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad* . Obtenido de Retos y realidades a enfrentar para una educación turística inclusiva : <http://oaji.net/articles/2017/6747-1543938982.pdf>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2014). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/servicios-turisticos/>
- Piñole, I. (febrero de febrero de 2015). *Gesition de viajes, servicios y productos turisticos* . Obtenido de 05
- Pretelt, J. (2018). *Servicios Turísticos* . Obtenido de Conceptos y generalidades : <https://sites.google.com/site/serviciostur/home>
- Puntodis. (Mayo de 2019). *Discapacidad física*. Obtenido de [https://puntodis.com/featured\\_item/discapacidad-fisica/](https://puntodis.com/featured_item/discapacidad-fisica/)
- Rodriguez, E. (10 de Agosto de 2012). *Revista Vinculando*. Obtenido de [http://vinculando.org/vacaciones\\_viajes/turismo\\_sostenible/3\\_evolucion\\_historica\\_del\\_turismo.html](http://vinculando.org/vacaciones_viajes/turismo_sostenible/3_evolucion_historica_del_turismo.html)
- Rodriguez, M. (2012). *Eumed.net*. Obtenido de La actividad turística y el producto turístico: [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1157/la\\_actividad\\_turistica\\_y\\_producto\\_turistico.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1157/la_actividad_turistica_y_producto_turistico.html)
- Rodríguez, R. (Diciembre de 2012). *Destinos turísticos, realidad y concepto*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/curydes/11/rrf.pdf>
- Ucha, F. (Marzo de 2010). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/turista.php>
- Ucha, F. (Marzo de 2010). *Definicionabc*. Obtenido de Definición de turista : <https://www.definicionabc.com/general/turista.php>
- Velasteguí, P. (2012). *Estudio de Turismo Accesible*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1662/1/tur23.pdf>
- VozPro Salud Mental. (2016). *VozPro Salud Mental*. Obtenido de <http://www.vozprosaludmental.org.mx/index.php/83-discapacidad-psicosocial>

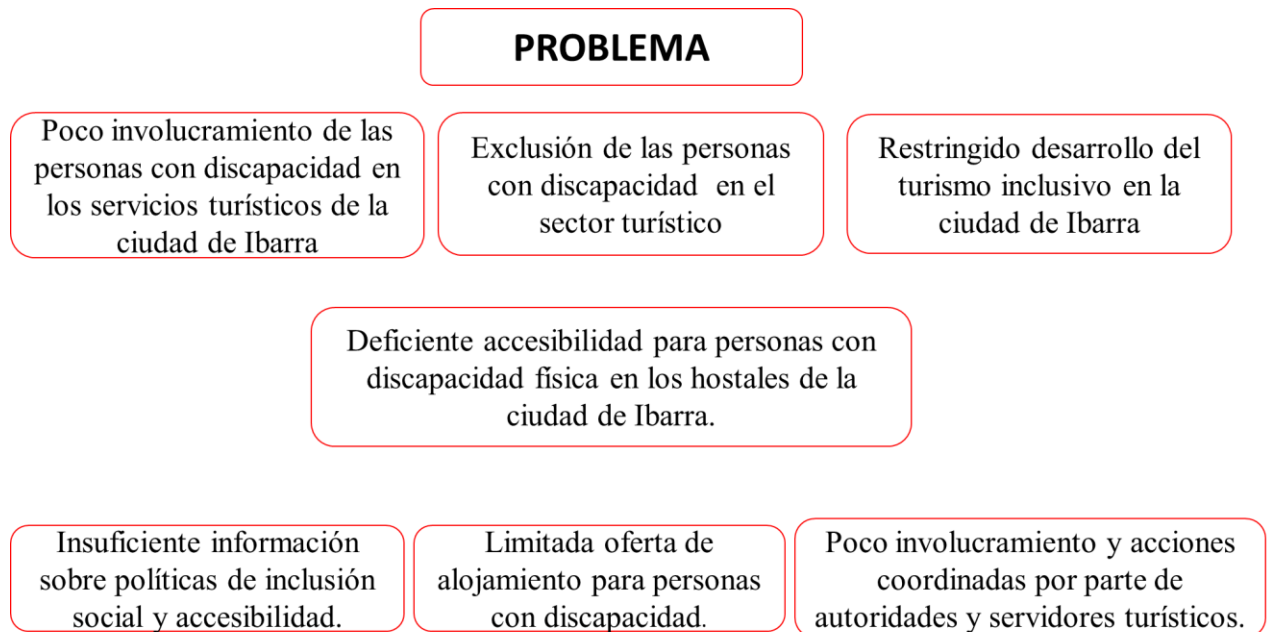




## ANEXOS

## Anexo 1

## Árbol de problemas



## Anexo 2 Establecimientos turísticos de la ciudad de Ibarra

Tabla 11

*Cantidad de establecimientos turísticos en la ciudad de Ibarra*

ESTABLECIMIENTO	CANTIDAD
AGENCIA DE VIAJES	11
Hostales	12
Hoteles	3
Cafeterías	9
Fuentes de soda	8
Restaurantes	18

Fuente: Catastro de establecimientos turísticos del cantón Ibarra

## Anexo 3 Hostales de la ciudad de Ibarra

Tabla 12

*Centros de alojamiento de la ciudad de Ibarra*

Hostales	Dirección	Categoría
Fevilamir	Juan francisco Cevallos 1-53 y Obispo Mosquera	3 Estrellas
Palma Real	Av. Mariano acosta 16-59 y Gabriela Mistral	2 Estrellas
El Portal	Simón Bolívar 9-75 y Colón	2 Estrellas
Barcelona	Flores 8-51 y Sánchez y Cifuentes	2 Estrellas
Casa Aída	Galo Plaza - vía a la remonta/barrio Santa Marianita	2 Estrellas
Columbia	Juan Hernández 2-205 y av. Jaime Roldós	2 Estrellas
Cumbres Andinas	Av. Mariano Acosta 26-180	2 Estrellas
Eros	Av. Fray Vacas Galindo 3-92 y Pedro Moncayo	2 Estrellas
Red las Orquídeas	Av. Eugenio Espejo 08-18	2 Estrellas

Naderik	Av. Víctor Manuel Guzmán s/n y 13 de Abril	2 Estrellas
Hostal Orlandos	Obispo Mosquera 3-17 y Vicente Rocafuerte	2 Estrellas
El Callejón	Pedro Moncayo 7-38 y Sánchez y Cifuentes	3 Estrellas
Laguna	Av. Mariano Acosta 12-17 y Alfredo Pérez Guerrero	2 Estrellas
Fénix	Pedro Moncayo 7-44 y Olmedo	2 Estrellas
Fran's	Julio Andrade 1-58 y Rafael Larrea	2 Estrellas
Imperio	Olmedo 8-50 y Pedro Moncayo	2 Estrellas
San Fernando Plaza	Velasco 7-46 y Olmedo	3 Estrellas
El Dorado	Miguel Oviedo 5-41 y Rocafuerte	2 Estrellas
El Retorno	Pedro Moncayo 4-32 y Pasaje Sucre	1 Estrella
Hostal S.S.	Av. Eugenio Espejo 4-74 y Av. Teodoro Gómez	2 Estrellas
Plaza Victoria	Simón Bolívar 12-101 entre Obispo Mosquera y Rafael Larrea	3 Estrellas
Madrid # 1	Olmedo 8-57 y Pedro Moncayo	2 Estrellas

Fuente: Catastro de establecimientos turísticos GAD-I (2018)

#### Anexo 4 Hostales que reciben a personas con discapacidad

Tabla 13

#### *Hostales que reciben a turistas con discapacidad en la ciudad de Ibarra*

<b>Establecimiento</b>	<b>Dirección</b>
El portal	Simón Bolívar 9-75 y colón
Barcelona	Flores 8-51 y Sánchez y Cifuentes
El callejón	Pedro Moncayo 7-38 y Sánchez y Cifuentes
Fénix	Pedro Moncayo 7-44 y olmedo
Imperio	Olmedo 8-50 y pedro Moncayo
San fernando plaza	Velasco 7-46 y olmedo
El dorado	Miguel Oviedo 5-41 y Rocafuerte
El retorno	Pedro Moncayo 4-32 y pasaje sucre

Plaza victoria	Simón bolívar 12-101 entre Obispo Mosquera y Rafael Larrea
----------------	--

Madrid # 1	Olmedo 8-57 y pedro Moncayo
------------	-----------------------------

Fuente: Catastro de establecimientos turísticos GAD-I (2018)

#### Anexo 5 Modelo de ficha para hostales dela ciudad de Ibarra

ENTIDAD	GERENTE	DIRECCION
---------	---------	-----------

PARÁMETROS ESTABLECIDOS EN LA NORMA NTE INEN 2293, 2309 y 3141	SI	NO	OBSERVACIONES
Existencia de un acceso especial al establecimiento para personas con movilidad reducida			
Puertas señalizadas y dotadas con elementos que permitan un fácil acceso			
Mostrador con espacio de 40 cm de profundidad y con una altura de 80 cm y con un ancho de 80cm			
Pasillos del establecimiento con textura antideslizante en seco y en mojado			
Habitación accesible ubicada en el mismo nivel de acceso al público a la edificación			
Corredores y pasillos libres e obstáculos en un ancho mínimo 1.20m			
Material de los escalones es antideslizante			
Escalones con extensión de huella mínima de 30 cm y una altura de 18 cm			
Existencia de barandillas y zócalos para apoyo de las personas			
Interruptores colocados a una altura entre 800mm y 1200mm medidos desde el piso terminado			
La altura de la cama está comprendida entre 450mm y 500mm desde el nivel del piso			
Al pie de la cama se debe mantener una franja mínima de 1100 mm de ancho libre para la circulación			
Áreas de aproximación a la cama en sus dos costados deben mantener una franja con un ancho mínimo libre de 900 mm para circulación			
Disposición de espacio de maniobra para posibilitar el giro o cambio de dirección de la persona con un diámetro de 1500 mm			
Espacio libre de obstáculos hasta una altura de 670 mm incluyendo el mobiliario y barrido de las puertas del dormitorio			
Cuarto de baño con espacio libre de 1.50m de diámetro para el desplazamiento			
Lavamanos colocado a una altura de 900mm máximo			
Cuarto de baño cuenta con barras de apoyo			

#### Anexo 6

Evidencia de fichas

PARÁMETROS ESTABLECIDOS EN LA NORMA NTE INEN 2293, 2309 y 3141	SI	NO	OBSERVACIONES
Existencia de un acceso especial al establecimiento para personas con movilidad reducida		X	
Puertas señalizadas y dotadas con elementos que permitan un fácil acceso	X		
Mostrador con espacio de 40 cm de profundidad y con una altura de 80 cm y con un ancho de 80cm	X		
Pasillos del establecimiento con textura antideslizante en seco y en mojado	X		
Habitación accesible ubicada en el mismo nivel de acceso al público a la edificación		X	La hostel empieza en el primer piso
Corredores y pasillos libres e obstáculos en un ancho mínimo 1.20m	X		
Material de los escalones es antideslizante	X		
Escalones con extensión de huella mínima de 30 cm y una altura de 18 cm	X		
Existencia de barandillas y zócalos para apoyo de las personas	X		
Interruptores colocados a una altura entre 800mm y 1200mm medidos desde el piso terminado	X		
La altura de la cama está comprendida entre 450mm y 500mm desde el nivel del piso	X		
Al pie de la cama se debe mantener una franja mínima de 1100 mm de ancho libre para la circulación	X		
Áreas de aproximación a la cama en sus dos costados deben mantener una franja con un ancho mínimo libre de 900 mm para circulación	X		
Disposición de espacio de maniobra para posibilitar el giro o cambio de dirección de la persona con un diámetro de 1500 mm	X		
Espacio libre de obstáculos hasta una altura de 670 mm incluyendo el mobiliario y barrido de las puertas del dormitorio		X	
Cuarto de baño con espacio libre de 1.50m de diámetro para el desplazamiento	X		
Lavamanos colocado a una altura de 900mm máximo	X		
Cuarto de baño cuenta con barras de apoyo	X		

ENTIDAD	GERENTE	DIRECCION
HOSTAL RETORNO	JULY REINOSO	

PARÁMETROS ESTABLECIDOS EN LA NORMA NTE INEN 2293, 2309 y 3141	SI	NO	OBSERVACIONES
Existencia de un acceso especial al establecimiento para personas con movilidad reducida		X	
Puertas señalizadas y dotadas con elementos que permitan un fácil acceso		X	
Mostrador con espacio de 40 cm de profundidad y con una altura de 80 cm y con un ancho de 80cm	X		
Pasillos del establecimiento con textura antideslizante en seco y en mojado	X		
Habitación accesible ubicada en el mismo nivel de acceso al público a la edificación		X	La hostal no cuenta con habitaciones para PCD física
Corredores y pasillos libres e obstáculos en un ancho mínimo 1.20m	X		
Material de los escalones es antideslizante		X	
Escalones con extensión de huella mínima de 30 cm y una altura de 18 cm	X		
Existencia de barandillas y zócalos para apoyo de las personas	X		
Interruptores colocados a una altura entre 800mm y 1200mm medidos desde el piso terminado	X		
La altura de la cama está comprendida entre 450mm y 500mm desde el nivel del piso	X		
Al pie de la cama se debe mantener una franja mínima de 1100 mm de ancho libre para la circulación	X		
Áreas de aproximación a la cama en sus dos costados deben mantener una franja con un ancho mínimo libre de 900 mm para circulación	X		
Disposición de espacio de maniobra para posibilitar el giro o cambio de dirección de la persona con un diámetro de 1500 mm	X		
Espacio libre de obstáculos hasta una altura de 670 mm incluyendo el mobiliario y barrido de las puertas del dormitorio		X	
Cuarto de baño con espacio libre de 1.50m de diámetro para el desplazamiento		X	
Lavamanos colocado a una altura de 900mm máximo	X		
Cuarto de baño cuenta con barras de apoyo		X	

ENTIDAD	GERENTE	DIRECCION
HOSTAL BARCELONA	MARIANA TOBAR	

PARÁMETROS ESTABLECIDOS EN LA NORMA NTE INEN 2293, 2309 y 3141	SI	NO	OBSERVACIONES
Existencia de un acceso especial al establecimiento para personas con movilidad reducida		X	
Puertas señalizadas y dotadas con elementos que permitan un fácil acceso	X		
Mostrador con espacio de 40 cm de profundidad y con una altura de 80 cm y con un ancho de 80cm	X		
Pasillos del establecimiento con textura antideslizante en seco y en mojado	X		
Habitación accesible ubicada en el mismo nivel de acceso al público a la edificación		X	La hostel cuenta con habitaciones en el primer piso
Corredores y pasillos libres e obstáculos en un ancho mínimo 1.20m	X		
Material de los escalones es antideslizante		X	
Escalones con extensión de huella mínima de 30 cm y una altura de 18 cm	X		
Existencia de barandillas y zócalos para apoyo de las personas	X		
Interruptores colocados a una altura entre 800mm y 1200mm medidos desde el piso terminado	X		
La altura de la cama está comprendida entre 450mm y 500mm desde el nivel del piso	X		
Al pie de la cama se debe mantener una franja mínima de 1100 mm de ancho libre para la circulación	X		
Áreas de aproximación a la cama en sus dos costados deben mantener una franja con un ancho mínimo libre de 900 mm para circulación		X	El espacio es muy estrecho
Disposición de espacio de maniobra para posibilitar el giro o cambio de dirección de la persona con un diámetro de 1500 mm		X	
Espacio libre de obstáculos hasta una altura de 670 mm incluyendo el mobiliario y barrido de las puertas del dormitorio		X	
Cuarto de baño con espacio libre de 1.50m de diámetro para el desplazamiento		X	
Lavamanos colocado a una altura de 900mm máximo	X		
Cuarto de baño cuenta con barras de apoyo		X	Infraestructura colonial

ENTIDAD	GERENTE	DIRECCION
HOSTAL EL CALLEJÓN	MARIANA TOBAR	

PARÁMETROS ESTABLECIDOS EN LA NORMA NTE INEN 2293, 2309 y 3141	SI	NO	OBSERVACIONES
Existencia de un acceso especial al establecimiento para personas con movilidad reducida	X	X	
Puertas señalizadas y dotadas con elementos que permitan un fácil acceso	X		
Mostrador con espacio de 40 cm de profundidad y con una altura de 80 cm y con un ancho de 80cm	X		
Pasillos del establecimiento con textura antideslizante en seco y en mojado	X		
Habitación accesible ubicada en el mismo nivel de acceso al público a la edificación		X	La hostel cuenta con habitaciones en el primer piso
Corredores y pasillos libres e obstáculos en un ancho mínimo 1.20m	X		
Material de los escalones es antideslizante	X		
Escalones con extensión de huella mínima de 30 cm y una altura de 18 cm	X		
Existencia de barandillas y zócalos para apoyo de las personas	X		
Interruptores colocados a una altura entre 800mm y 1200mm medidos desde el piso terminado	X		
La altura de la cama está comprendida entre 450mm y 500mm desde el nivel del piso	X		
Al pie de la cama se debe mantener una franja mínima de 1100 mm de ancho libre para la circulación	X		
Áreas de aproximación a la cama en sus dos costados deben mantener una franja con un ancho mínimo libre de 900 mm para circulación	X		
Disposición de espacio de maniobra para posibilitar el giro o cambio de dirección de la persona con un diámetro de 1500 mm	X		
Espacio libre de obstáculos hasta una altura de 670 mm incluyendo el mobiliario y barrido de las puertas del dormitorio	X		
Cuarto de baño con espacio libre de 1.50m de diámetro para el desplazamiento		X	
Lavamanos colocado a una altura de 900mm máximo	X		
Cuarto de baño cuenta con barras de apoyo	X		



ENTIDAD	GERENTE	DIRECCION
HOSTAL FÉNIX	MARIANA TOBAR	

PARAMETROS ESTABLECIDOS EN LA NORMA NTE INEN 2293, 2309 y 3141	SI	NO	OBSERVACIONES
Existencia de un acceso especial al establecimiento para personas con movilidad reducida	X		
Puertas señalizadas y dotadas con elementos que permitan un fácil acceso	X		
Mostrador con espacio de 40 cm de profundidad y con una altura de 80 cm y con un ancho de 80cm	X		
Pasillos del establecimiento con textura antideslizante en seco y en mojado	X		
Habitación accesible ubicada en el mismo nivel de acceso al público a la edificación		X	La hostel cuenta con habitaciones en el primer piso
Corredores y pasillos libres e obstáculos en un ancho mínimo 1.20m	X		
Material de los escalones es antideslizante	X		
Escalones con extensión de huella mínima de 30 cm y una altura de 18 cm	X		
Existencia de barandillas y zócalos para apoyo de las personas	X		
Interruptores colocados a una altura entre 800mm y 1200mm medidos desde el piso terminado	X		
La altura de la cama está comprendida entre 450mm y 500mm desde el nivel del piso		X	
Al pie de la cama se debe mantener una franja mínima de 1100 mm de ancho libre para la circulación	X		
Áreas de aproximación a la cama en sus dos costados deben mantener una franja con un ancho mínimo libre de 900 mm para circulación		X	
Disposición de espacio de maniobra para posibilitar el giro o cambio de dirección de la persona con un diámetro de 1500 mm	X		
Espacio libre de obstáculos hasta una altura de 670 mm incluyendo el mobiliario y barrido de las puertas del dormitorio		X	
Cuarto de baño con espacio libre de 1.50m de diámetro para el desplazamiento	X		
Lavamanos colocado a una altura de 900mm máximo	X		
Cuarto de baño cuenta con barras de apoyo	X		

ENTIDAD	GERENTE	DIRECCION
HOSTAL IMPERIO	MARIANA TOBAR	

PARÁMETROS ESTABLECIDOS EN LA NORMA NTE INEN 2293, 2309 y 3141	SI	NO	OBSERVACIONES
Existencia de un acceso especial al establecimiento para personas con movilidad reducida	X		
Puertas señalizadas y dotadas con elementos que permitan un fácil acceso	X		
Mostrador con espacio de 40 cm de profundidad y con una altura de 80 cm y con un ancho de 80cm	X		
Pasillos del establecimiento con textura antideslizante en seco y en mojado	X		
Habitación accesible ubicada en el mismo nivel de acceso al público a la edificación		X	La hostel cuenta con habitaciones en el primer piso
Corredores y pasillos libres e obstáculos en un ancho mínimo 1.20m	X		
Material de los escalones es antideslizante	X		
Escalones con extensión de huella mínima de 30 cm y una altura de 18 cm	X		
Existencia de barandillas y zócalos para apoyo de las personas	X		
Interruptores colocados a una altura entre 800mm y 1200mm medidos desde el piso terminado	X		
La altura de la cama está comprendida entre 450mm y 500mm desde el nivel del piso	X		
Al pie de la cama se debe mantener una franja mínima de 1100 mm de ancho libre para la circulación	X		
Áreas de aproximación a la cama en sus dos costados deben mantener una franja con un ancho mínimo libre de 900 mm para circulación	X		
Disposición de espacio de maniobra para posibilitar el giro o cambio de dirección de la persona con un diámetro de 1500 mm	X		
Espacio libre de obstáculos hasta una altura de 670 mm incluyendo el mobiliario y barrido de las puertas del dormitorio	X		
Cuarto de baño con espacio libre de 1.50m de diámetro para el desplazamiento	X		
Lavamanos colocado a una altura de 900mm máximo	X		
Cuarto de baño cuenta con barras de apoyo	X		

ENTIDAD	GERENTE	DIRECCION
HOSTAL MADRID	VILMA ROSERO	

PARÁMETROS ESTABLECIDOS EN LA NORMA NTE INEN 2293, 2309 y 3141	SI	NO	OBSERVACIONES
Existencia de un acceso especial al establecimiento para personas con movilidad reducida	X		
Puertas señalizadas y dotadas con elementos que permitan un fácil acceso		X	
Mostrador con espacio de 40 cm de profundidad y con una altura de 80 cm y con un ancho de 80cm	X		
Pasillos del establecimiento con textura antideslizante en seco y en mojado	X		
Habitación accesible ubicada en el mismo nivel de acceso al público a la edificación		X	La hostel cuenta con habitaciones en el primer piso
Corredores y pasillos libres e obstáculos en un ancho mínimo 1.20m	X		
Material de los escalones es antideslizante	X		
Escalones con extensión de huella mínima de 30 cm y una altura de 18 cm	X		
Existencia de barandillas y zócalos para apoyo de las personas	X		
Interruptores colocados a una altura entre 800mm y 1200mm medidos desde el piso terminado	X		
La altura de la cama está comprendida entre 450mm y 500mm desde el nivel del piso	X		
Al pie de la cama se debe mantener una franja mínima de 1100 mm de ancho libre para la circulación	X		
Áreas de aproximación a la cama en sus dos costados deben mantener una franja con un ancho mínimo libre de 900 mm para circulación	X		
Disposición de espacio de maniobra para posibilitar el giro o cambio de dirección de la persona con un diámetro de 1500 mm		X	
Espacio libre de obstáculos hasta una altura de 670 mm incluyendo el mobiliario y barrido de las puertas del dormitorio	X		
Cuarto de baño con espacio libre de 1.50m de diámetro para el desplazamiento		X	
Lavamanos colocado a una altura de 900mm máximo	X		
Cuarto de baño cuenta con barras de apoyo		X	

ENTIDAD	GERENTE	DIRECCION
HOSTAL SAN FERNANDO PLAZA	CARLOS GUERRERO	

PARÁMETROS ESTABLECIDOS EN LA NORMA. NTE INEN 2293, 2309 y 3141	SI	NO	OBSERVACIONES
Existencia de un acceso especial al establecimiento para personas con movilidad reducida	X		
Puertas señalizadas y dotadas con elementos que permitan un fácil acceso	X		
Mostrador con espacio de 40 cm de profundidad y con una altura de 80 cm y con un ancho de 80cm	X		
Pasillos del establecimiento con textura antideslizante en seco y en mojado	X		
Habitación accesible ubicada en el mismo nivel de acceso al público a la edificación	X		
Corredores y pasillos libres e obstáculos en un ancho mínimo 1.20m	X		
Material de los escalones es antideslizante	X		
Escalones con extensión de huella mínima de 30 cm y una altura de 18 cm	X		
Existencia de barandillas y zócalos para apoyo de las personas	X		
Interruptores colocados a una altura entre 800mm y 1200mm medidos desde el piso terminado	X		
La altura de la cama está comprendida entre 450mm y 500mm desde el nivel del piso	X		
Al pie de la cama se debe mantener una franja mínima de 1100 mm de ancho libre para la circulación	X		
Áreas de aproximación a la cama en sus dos costados deben mantener una franja con un ancho mínimo libre de 900 mm para circulación	X		
Disposición de espacio de maniobra para posibilitar el giro o cambio de dirección de la persona con un diámetro de 1500 mm	X		
Espacio libre de obstáculos hasta una altura de 670 mm incluyendo el mobiliario y barrido de las puertas del dormitorio		X	
Cuarto de baño con espacio libre de 1.50m de diámetro para el desplazamiento		X	
Lavamanos colocado a una altura de 900mm máximo	X		
Cuarto de baño cuenta con barras de apoyo		X	

ENTIDAD	GERENTE	DIRECCION
HOSTAL PLAZA VICTORIA	JORGE BENAVIDES	

Existencia de un acceso especial al establecimiento para personas con movilidad reducida	X		
Puertas señalizadas y dotadas con elementos que permitan un fácil acceso	X		
Mostrador con espacio de 40 cm de profundidad y con una altura de 80 cm y con un ancho de 80cm	X		
Pasillos del establecimiento con textura antideslizante en seco y en mojado	X		
Habitación accesible ubicada en el mismo nivel de acceso al público a la edificación		X	La hostel cuenta con habitaciones en el primer piso
Corredores y pasillos libres e obstáculos en un ancho mínimo 1.20m		X	
Material de los escalones es antideslizante	X		
Escalones con extensión de huella mínima de 30 cm y una altura de 18 cm	X		
Existencia de barandillas y zócalos para apoyo de las personas	X		
Interruptores colocados a una altura entre 800mm y 1200mm medidos desde el piso terminado	X		
La altura de la cama está comprendida entre 450mm y 500mm desde el nivel del piso	X		
Al pie de la cama se debe mantener una franja mínima de 1100 mm de ancho libre para la circulación	X		
Áreas de aproximación a la cama en sus dos costados deben mantener una franja con un ancho mínimo libre de 900 mm para circulación	X		
Disposición de espacio de maniobra para posibilitar el giro o cambio de dirección de la persona con un diámetro de 1500 mm	X		
Espacio libre de obstáculos hasta una altura de 670 mm incluyendo el mobiliario y barrido de las puertas del dormitorio	X		
Cuarto de baño con espacio libre de 1.50m de diámetro para el desplazamiento	X		
Lavamanos colocado a una altura de 900mm máximo	X		
Cuarto de baño cuenta con barras de apoyo		X	



## Anexo 7

Modelo de entrevista 1: Administradores de hostales del centro histórico de la ciudad de Ibarra

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**INGENIERÍA EN TURISMO**

Objetivo: Caracterizar las hostales del centro histórico de la ciudad de Ibarra que reciben turistas con discapacidad física.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y por favor responda de acuerdo a su criterio

Entrevistado/a	Entidad	Dirección

1. ¿Usted ha tenido la visita de alguna persona con discapacidad en su entidad?
2. ¿Con que frecuencia visitan las personas con discapacidad física esta entidad?
3. ¿Cómo es la atención para un turista con discapacidad física?
4. ¿Cuáles cree usted que son los impedimentos que dificultan que las personas con discapacidad realicen turismo?
5. ¿Cree usted que es necesario la capacitación del personal de la entidad para la adecuada atención de las personas con discapacidad?
6. ¿Estaría dispuesto/a que su empresa adapte su oferta para este tipo de turistas?
7. ¿Cree usted que el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Ibarra pueda tener beneficios para su empresa?

Observaciones:

.....

## Anexo 8

Transcripción entrevistas sector privado

ENTREVISTA 1 Administradores de hostales

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y por favor responda marcando una “x” de acuerdo a su criterio.

Entrevistado/a	Entidad	Dirección
JORGE BENAVIDES	Hostal Plaza Victoria	

1. ¿Qué tipo de servicios turísticos presta esta entidad?  
Bueno aquí la característica de este lugar es el servicio de alojamiento
2. ¿Qué tipos de turistas visitan este lugar?  
Bueno los turistas son locales de la provincia, del país, y también vienen gente de otros países tenemos bastantes extranjeros que se hospedan en nuestra hostal ya sea por negocios o por visitar la ciudad.
3. ¿Con que frecuencia visitan las personas con discapacidad esta entidad?  
Vienen los fines de semana así personas con discapacidad, no es muy frecuente pero si tenemos visita de personas así.
4. ¿Cómo es la atención para un turista con discapacidad?  
Sinceramente no tenemos una persona adecuada que solo se dedique a atenderle, pero hay gente que viene trayendo su propia persona enfermera o ayudante que le atiende a esta persona con discapacidad.
5. ¿Cuáles cree usted que son los impedimentos que dificultan que las personas con discapacidad realicen turismo?  
Bueno yo creo que esto hay que enfocarlo desde el inicio mismo de ellos en el transporte para dirigirse de un lugar a otro, creo que debería haber un transporte que tenga la capacidad de atender a este tipo de personas, aquí el ministerio de turismo nos obligó por ejemplo a hacer las puertas más grandes y hemos implementado eso
6. ¿Cree usted que es necesario la capacitación del personal de la entidad para la adecuada atención de las personas con discapacidad?  
Si es necesario capacitar al personal porque de repente no sabemos cómo actuar en estos casos y si es necesario.

7. ¿Estaría dispuesto/a que su empresa adapte su oferta para este tipo de turistas?

Si estaría de acuerdo.

8. ¿Piensa usted que las personas con discapacidad pueden realizar turismo en la ciudad de Ibarra?

Si, si pueden hacerlo. Ahora al menos este proyecto no es nuevo ya que hace unos años atrás el ministerio de turismo empezó a implementar todas estas adecuaciones pensando en las personas con las capacidades especiales pero si hay que mejorar mucho en estos lugares.

9. ¿Cree usted que el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Ibarra pueda tener beneficios para su empresa?

Yo creo que si porque hay mucha gente que tiene una familia o alguien y de pronto por las dificultades que antes se presentaban no salían, y ahora al ver que hay un poco más de comodidad salen yo creo que no es ningún impedimento para ellos salir y hacer turismo.

10. ¿Estaría dispuesto que su entidad tenga convenios con el gobierno local para realizar algún proyecto turístico en la ciudad?

Si sería bueno pero siempre y cuando la alcaldía tenga un plan de trabajo, más bien ellos serían los que propongan un plan de trabajo. Si es que ellos tienen un plan de trabajo sería bueno implementar porque eso es justamente y soy reiterativo en este asunto del Ministerio de Turismo, ellos lo único que vienen es cada tiempo a exigirnos mejoras y la última vez que vino la señorita le dije que bueno ustedes solo vienen a exigirnos y ustedes que hacen por la institución. Si es del municipio o del ministerio deben hacer algo y proponer alguna cosa para que aquí nosotros hacer, pero solo vienen y amenazan que les vamos a suspender entonces de que hablamos.



Objetivo: Caracterizar la accesibilidad existente en la oferta de alojamiento para el turista con discapacidad física en el centro histórico de la ciudad de Ibarra

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y por favor responda marcando una “x” de acuerdo a su criterio.

Entrevistado/a	Entidad	Dirección
SOFÍA BENALCÁZAR	Hostal Fénix	

1. ¿Qué tipo de servicios turísticos presta esta entidad?  
Nosotros damos el servicio de alojamiento únicamente
2. ¿Qué tipos de turistas visitan este lugar?  
Tenemos todo tipo de turistas, en este caso tenemos turistas locales nacionales e internacionales.
3. ¿Con que frecuencia visitan las personas con discapacidad esta entidad?  
Si, nosotros tenemos una conragación de personas no videntes que nos visitan pasando un cierto tiempo, cuando tienen alguna reunión o algún trámite en la ciudad
4. ¿Cómo es la atención para un turista con discapacidad?  
La atención prácticamente para ellos es en este caso yo soy la persona encargada y que se encarga de atenderles directamente y obviamente trato de entenderles a cada uno de ellos, en este caso como son personas con silla de ruedas, obviamente que se les trata de determinar en qué lugar pueden estar y todo eso para atenderles bien.
5. ¿Cuáles cree usted que son los impedimentos que dificultan que las personas con discapacidad realicen turismo?

Ya, siendo personalmente pues la incomprensión del resto de personas, porque no hay en este caso un lugar exclusivo para ellos como le digo, ellos tienen que acoplarse al resto de servicios.

6. ¿Cree usted que es necesario la capacitación del personal de la entidad para la adecuada atención de las personas con discapacidad?

Si, hemos tenido capacitación en este caso de parte de algunas personas que nos ayudan con las personas con discapacidad porque discapacidades hay algunas y no son solamente una, si no son algunas. Entonces esta persona se llama Camilo Andrade él está encargado no recuerdo creo que fue algo del Cenadas, pero él está siempre frecuentemente con las capacitaciones constantes. Obviamente manejamos a un personal que no tiene entendimiento pero ya se les va dando las capacitaciones para que vayan mejorando en la calidad de servicio hacia las personas que tiene discapacidad

7. ¿Estaría dispuesto/a que su empresa adapte su oferta para este tipo de turistas?

Si estaría de acuerdo.

Si, obviamente estaría dispuesto a realizar cambios en la hostel para poder dar en este caso una mejor atención a las personas con discapacidad.

8. ¿Piensa usted que las personas con discapacidad pueden realizar turismo en la ciudad de Ibarra?

Si, si pueden hacerlo. Ahora al menos este proyecto no es nuevo ya que hace unos años atrás el ministerio de turismo empezó a implementar todas estas adecuaciones pensando en las personas con las capacidades especiales pero si hay que mejorar mucho en estos lugares.

9. ¿Cree usted que el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Ibarra pueda tener beneficios para su empresa?

En una gran parte puede ser que si porque en este caso como le digo incluyéndoles a ellos en alguna parte o en algún área obviamente que el servicio digamos para nosotros sería un poquito más cómodo porque podríamos adecuarles a las personas que tienen discapacidad, en este caso las personas que tienen discapacidad en silla de ruedas o en otras discapacidades en las que se les pueda ayudar.

10. ¿Estaría dispuesto que su entidad tenga convenios con el gobierno local para realizar algún proyecto turístico en la ciudad?

Prácticamente para nosotros es un beneficio porque no tiene un costo adicional en este caso, como empresa prácticamente sería recibir beneficios y además es un apoyo muy grande que estas personas solventan y dan comprensión a estas personas con discapacidad.

#### ENTREVISTA 1 Administradores de hostales

Objetivo: Caracterizar la accesibilidad existente en la oferta de alojamiento para el turista con discapacidad física en el centro histórico de la ciudad de Ibarra

Entrevistado/a	Entidad	Dirección
CARLOS GUERRERO	Hostal San Fernando Plaza	

1. ¿Qué tipo de servicios turísticos presta esta entidad?

La hostel cuenta con servicio de hospedaje únicamente.

2. ¿Qué tipos de turistas visitan este lugar?

Nuestros clientes que de lunes a viernes que se hospedan en la hostel son clientes familiares que por circunstancias diversas vienen a la ciudad tanto entre semana como el fin de semana.

3. ¿Con que frecuencia visitan las personas con discapacidad esta entidad?

Por supuesto, hemos tenido cliente con discapacidades que se han hospedado no es que sea muy frecuente debido a que como puede ver las instalaciones no son las más adecuadas para que un turista con discapacidad física pueda acceder.

4. ¿Cómo es la atención para un turista con discapacidad?

Bueno si se diera el caso de que una persona con discapacidad viene nosotros contamos con una habitación en este piso para atender a estas personas.

5. ¿Cuáles cree usted que son los impedimentos que dificultan que las personas con discapacidad realicen turismo?

El que no tengan facilidades para su movilización, es decir que no existan lugares apropiados, que no existan rampas para facilitar su acceso, que no existan habitaciones bien dotadas con baños adaptados para ese tipo de capacidades

especiales. Igualmente habitaciones que no tengan espacios suficientes por ejemplo.

Esos son los inconvenientes que podría haber para la movilidad para las personas con capacidades especiales, pero en general Ibarra e Imbabura y las zonas turísticas están adaptadas para hacer ese tipo de servicios.

6. ¿Cree usted que es necesario la capacitación del personal de la entidad para la adecuada atención de las personas con discapacidad?

Básicamente el personal de esta entidad está capacitada para asesorar y guiarles a la habitación y darles la ayuda que requieren.

7. ¿Estaría dispuesto/a que su empresa adapte su oferta para este tipo de turistas?

Si estaríamos dispuestos a dar estas facilidades para ese tipo de turistas.

8. ¿Piensa usted que las personas con discapacidad pueden realizar turismo en la ciudad de Ibarra?

Creo que no, debido a que la ciudad no tiene la suficiente adaptación para la movilidad para las personas con capacidades diferentes.

9. ¿Cree usted que el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Ibarra pueda tener beneficios para su empresa?

Es importantísimo para nosotros y de hecho creo que sería un beneficio no solo para la hostel sino para todos los involucrados en esta actividad

10. ¿Estaría dispuesto que su entidad tenga convenios con el gobierno local para realizar algún proyecto turístico en la ciudad?

Por supuesto que si por las razones antes mencionadas.

#### ENTREVISTA 1 Administradores de hostales

Objetivo: Caracterizar la accesibilidad existente en la oferta de alojamiento para el turista con discapacidad física en el centro histórico de la ciudad de Ibarra

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y por favor responda marcando una “x” de acuerdo a su criterio.

Entrevistado/a	Entidad	Dirección
MAURA ESPINOZA	Hostal El Callejón	

1. ¿Qué tipo de servicios turísticos presta esta entidad?  
Disponemos de las habitaciones individuales, matrimoniales y para las familias. También contamos con parqueadero privado, agua caliente, tv cable, wifi y disponemos de ascensor.
2. ¿Qué tipos de turistas visitan este lugar?  
Más nacionales
3. ¿Con que frecuencia visitan las personas con discapacidad esta entidad?  
Muy poco visitan este lugar debido a las instalaciones.
4. ¿Cómo es la atención para un turista con discapacidad?  
Depende, si las personas utilizan silla de ruedas, como disponemos del ascensor ellos ya tienen una facilidad. Entonces nosotros tratamos de que los clientes que tienen este tipo de impedimentos o con discapacidad tengan las habitaciones más cercanas al ascensor.
5. ¿Cuáles cree usted que son los impedimentos que dificultan que las personas con discapacidad realicen turismo?  
Si, si hemos recibido capacitaciones por parte de una fundación que queda en el parque San Agustín, ellos solían venir hacernos las capacitaciones pero no sé si todavía harán.
6. ¿Cree usted que es necesario la capacitación del personal de la entidad para la adecuada atención de las personas con discapacidad?  
Ninguna, aunque no estemos acostumbrados a recibir a las personas con discapacidad no tenemos inconvenientes ya que nuestra hostal está adaptada para recibir a personas en silla de ruedas por ejemplo.

7. ¿Estaría dispuesto/a que su empresa adapte su oferta para este tipo de turistas?  
Si estaría de acuerdo.
8. ¿Piensa usted que las personas con discapacidad pueden realizar turismo en la ciudad de Ibarra?  
Sí, porque las personas tienen derecho a divertirse y salir a dar una vuelta, lo malo es que en muchos lugares no se puede acceder y eso es un impedimento.
9. ¿Cree usted que el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Ibarra pueda tener beneficios para su empresa?  
Si, pienso que al ser empáticos con lo que sufren las personas con discapacidad todos los días deberían tener una oportunidad de salir a pasear sin miedo y sin vergüenza.
10. ¿Estaría dispuesto que su entidad tenga convenios con el gobierno local para realizar algún proyecto turístico en la ciudad?  
Sí, claro no tendríamos inconvenientes

#### ENTREVISTA 1 Administradores de hostales

Objetivo: Caracterizar la accesibilidad existente en la oferta de alojamiento para el turista con discapacidad física en el centro histórico de la ciudad de Ibarra

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y por favor responda marcando una “x” de acuerdo a su criterio.

Entrevistado/a	Entidad	Dirección
JULY REINOSO	Hostal Retorno	

¿Qué tipo de servicios turísticos presta esta entidad?

Esta hostel cuenta con servicio de alojamiento, además nosotros damos la información a trenes del Ecuador que nos exige el Ministerio de turismo.

¿Qué tipos de turistas visitan este lugar?

Internacionales y nacionales

¿Con que frecuencia visitan las personas con discapacidad esta entidad?

Sí, pero no puede acceder con facilidad por las escaleras

¿Cómo es la atención para un turista con discapacidad?

No le podemos dar atención porque no pueden subir gradas en este edificio, si fuera uno que tuviera ascensor sí.

¿Cuáles cree usted que son los impedimentos que dificultan que las personas con discapacidad realicen turismo?

Si pueden realizar turismo, el problema es que tiene que asesorarse en hoteles que tengan ascensores, que no tengan gradas y tanto el estacionamiento que les quede fácil.

¿Cree usted que es necesario la capacitación del personal de la entidad para la adecuada atención de las personas con discapacidad?

Claro

¿Estaría dispuesto/a que su empresa adapte su oferta para este tipo de turistas?

Bueno por la situación de hotel se necesitaría un ascensor en el edificio para la persona con discapacidad.

¿Piensa usted que las personas con discapacidad pueden realizar turismo en la ciudad de Ibarra?

Sí, claro

¿Cree usted que el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Ibarra pueda tener beneficios para su empresa?

Bueno para toda empresa es beneficio, es mejor tener cliente que no haga nada.

¿Estaría dispuesto que su entidad tenga convenios con el gobierno local para realizar algún proyecto turístico en la ciudad?

Bueno, si estaría dispuesto.

ENTREVISTA 1 Administradores de hostales

Objetivo: Caracterizar la accesibilidad existente en la oferta de alojamiento para el turista con discapacidad física en el centro histórico de la ciudad de Ibarra

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y por favor responda marcando una “x” de acuerdo a su criterio.

Entrevistado/a	Entidad	Dirección
MARIANA TOBAR	Hostal Barcelona	

1. ¿Qué tipo de servicios turísticos presta esta entidad?

Este hotel es de estilo colonial

2. ¿Qué tipos de turistas visitan este lugar?

Aquí tenemos la visita de turistas extranjero, mochileros, comerciantes y turistas nacionales

3. ¿Usted ha tenido la visita de alguna persona con discapacidad en su entidad?

Si, en algunos casos

4. ¿Con que frecuencia visitan las personas con discapacidad física esta entidad?

No se visita mucho debido a que no está adecuado para recibir a turistas discapacitados

5. ¿Cómo es la atención para un turista con discapacidad física?

En algunos casos este tipo de personas tiene acompañantes que pueden ayudar a movilizarle sin problema pero en otros cuando vienen solos yo me encargo de atenderlos en lo que necesiten.

6. ¿Cuáles cree usted que son los impedimentos que dificultan que las personas con discapacidad realicen turismo?

Porque este lugar como esta en una casa antigua no se daba prioridad a personas con discapacidad en ese tiempo y es por eso que la infraestructura es un gran impedimento para este tipo de personas



Entrevistado/a	Entidad	Dirección
MIRIAM GONZÁLEZ	Hostal Imperio	

8. ¿Cree usted que es necesario la capacitación del personal de la entidad para la adecuada atención de las personas con discapacidad?

Sí, es muy necesario que haiga la capacitación por que no se sabe cómo atenderles y es bueno tener la capacidad para ayudarlos

9. ¿Estaría dispuesto/a que su empresa adapte su oferta para este tipo de turistas?

10. ¿Cree usted que el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Ibarra pueda tener beneficios para su empresa?

Si, si es muy importante

#### ENTREVISTA 1 Administradores de hostales

Objetivo: Caracterizar las hostales del centro histórico de la ciudad de Ibarra que reciben turistas con discapacidad física.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y por favor responda de acuerdo a su criterio

1. ¿Qué tipo de servicios turísticos presta esta entidad?

Este lugar presta servicios de hospedaje por más de 40 años

2. ¿Qué tipos de turistas visitan este lugar?

Nosotros tenemos visita de turistas nacionales y extranjeros y más afluencia de nacionales ya que algunos son comerciantes

3. ¿Usted ha tenido la visita de alguna persona con discapacidad en su entidad?

Bueno de todo han venido pero no mucho ya que viene a visitar a las familias de todo el país.

4. ¿Con que frecuencia visitan las personas con discapacidad física esta entidad?

No son tan frecuentes pero si hemos tenido la visita como le dije antes.

5. ¿Cómo es la atención para un turista con discapacidad física?

Bueno como el hotel es en el primer piso alto comienza lo que es el hotel, nosotros procuramos por ejemplo la subida a veces el muchacho que nos ayuda en recepción o los familiares ya lo suben. Algunos tienen silla de ruedas y sino pues la manera nuestra es de ayudarlo en todo lo que sea posible para que tenga acceso a las habitaciones, por lo general cuando hay personas de tercera edad o discapacidad procuramos atenderle en el primer piso para que no tengan que estar subiendo gradas y ellos mismos puedan desplazarse

6. ¿Cuáles cree usted que son los impedimentos que dificultan que las personas con discapacidad realicen turismo?

No he visto que alguna persona tenga impedimento porque vienen no más tranquilamente y en algunos como ya se ha visto y se ha hecho público porque antes era escondido una discapacidad en los hogares y en la mayoría de las familias procuraban tener escondido estos problemas, ahora no, ya es público y la gente avisa cuando requiere algún servicio adicional por alguna enfermedad o complicación que tenga.

7. ¿Cree usted que es necesario la capacitación del personal de la entidad para la adecuada atención de las personas con discapacidad?

Lógicamente porque, bueno yo tengo al personal de años, ellos ya conocen como trabajar, son personas adultas y ellos han aprendido con el tiempo a atender a las personas de acuerdo a como uno les ha enseñado para que la hostel tenga prestigio, la gente venga segura, tranquila, contenta y sobre todo se sienta bien lo cual es importante para nosotros estar cumpliendo con las expectativas.

8. ¿Estaría dispuesto/a que su empresa adapte su oferta para este tipo de turistas?

Nosotros vivimos de los clientes y de las personas que se hospedan y por eso nosotros recibimos a todo tipo de turistas y si no son adecuadas las instalaciones procuramos que el servicio sea de calidad.

10. ¿Cree usted que el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Ibarra pueda tener beneficios para su empresa?

Si, tiene muchos beneficios y más para los establecimientos de alojamiento

#### ENTREVISTA 1 Administradores de hostales

Objetivo: Caracterizar las hostales del centro histórico de la ciudad de Ibarra que reciben turistas con discapacidad física.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y por favor responda de acuerdo a su criterio

1. ¿Qué tipo de servicios turísticos presta esta entidad?

Solamente tenemos lo que es hospedaje nada más

2. ¿Qué tipos de turistas visitan este lugar?

Por el momento como todo está bajo no han venido gente extranjera, ahorita lo que estamos es con gente de aquí mismo de nuestra localidad más de otras provincias que vienen

3. ¿Usted ha tenido la visita de alguna persona con discapacidad en su entidad?

No, no hemos tenido, no habido esa oportunidad de atenderles, lo que sí han venido son mayores de la tercera edad que si todavía caminan y pueden subir las gradas.

4. ¿Con que frecuencia visitan las personas con discapacidad física esta entidad?

Como le digo casi no vienen porque no pueden subir las gradas y es un poco difícil

Entrevistado/a	Entidad	Dirección
MEDARDO CHIRIBOGA	Hostal El Portal	

ayudarles en ese aspecto.

4. ¿Cómo es la atención para un turista con discapacidad física?

No hemos tenido la oportunidad de atenderles.

5. ¿Cuáles cree usted que son los impedimentos que dificultan que las personas con discapacidad realicen turismo?

Eso ya depende de los familiares ya que algunos no les toman en cuenta para sacarlos a pasear o llevarlos algún lugar de distracción

9. ¿Cree usted que es necesario la capacitación del personal de la entidad para la adecuada atención de las personas con discapacidad?

Sí, es necesario ya que en un momento dado se puede requerir el conocimiento de cómo saber tratar bien a las personas con discapacidad ya sea en este lugar o en otros lugares que trabajen después

10. ¿Estaría dispuesto/a que su empresa adapte su oferta para este tipo de turistas?

Sí, porque son personas que son iguales a los demás, pagan la misma tarifa y creo que no se debe discriminar a nadie.

10. ¿Cree usted que el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Ibarra pueda tener beneficios para su empresa?

Sí, porque se puede tener un mayor reconocimiento a nivel nacional y es muy beneficioso para estas empresas.

## Anexo 9

Modelo de entrevista 2: Representantes de organismos públicos vinculados al turismo

Universidad Técnica del Norte

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Ingeniería en Turismo

Objetivo: Caracterizar la accesibilidad existente en la oferta de alojamiento para el turista con discapacidad física en el centro histórico de la ciudad de Ibarra

Entrevistado/a	Entidad	Dirección

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y por favor responda marcando una “x” de acuerdo a su criterio.

1. ¿Qué competencia son asumidas por este organismo público?
2. ¿Hubo resultados con las herramientas generadas? ¿Cómo se califica?
3. ¿Con qué recursos el GAD-I promueve la accesibilidad para las personas con discapacidad, en el ámbito de la oferta turística?
4. ¿Hubo planes previos de accesibilidad a la oferta turística para personas con discapacidad impulsados por entidades públicas?
5. ¿Por qué cree usted que en la actualidad no se han consolidado este tipo de planes y proyectos?

#### Anexo 10

##### Transcripción de entrevistas sector publico

Objetivo: Caracterizar la accesibilidad existente en la oferta de alojamiento para el turista con discapacidad física en el centro histórico de la ciudad de Ibarra

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y por favor responda marcando una “x” de acuerdo a su criterio.

Entrevistado/a	Cargo	Entidad
Ing. María Augusta Salazar	Supervisora de la Unidad de Turismo del Cantón Ibarra	Unidad de Turismo del Cantón Ibarra

¿Cuáles son las competencias de esta entidad en cuanto al ámbito turístico?

Bueno, en el año 2002 el municipio de Ibarra firmó el convenio de transferencia de competencias en el área de turismo con el Ministerio de Turismo, esto le faculta o le transfiere estos deberes, responsabilidades y obligaciones que como ente de gestión local debe realizar para la gestión turística dentro del cantón.

Dentro de las competencias y responsabilidades asumidas están el tema de desarrollo de la infraestructura turística, el tema de promoción, el tema de planificación turística, el tema de señalización y capacitación, regulación y control, son alrededor de 16 funciones, deberes y responsabilidades que han sido asumidas.

Adicional a esto en el año 2016 se firma un nuevo registro oficial en el que determina las atribuciones y responsabilidades que otorga el ministerio de Turismo a todos los entes centralizados en materia de Turismo, hablándose del tema de prefecturas, municipios y GADS Parroquiales. Dentro de esos sectores se determinan 4 puntos principales para el tema del área de intervención cantonal, dentro de eso está por ejemplo la regulación y control, el control cantonal, el tema de la gestión cantonal y también el tema de la planificación. Esos 4 ejes también han sido transferidos y obviamente dentro de cada uno pues existen los componentes específicos para poder hacer la gestión turística cantonal.

¿Qué tipo de herramientas de gestión turística se ha generado en la ciudad de Ibarra para promover y gestionar la accesibilidad en los atractivos turísticos?

En realidad desde la municipalidad no han sido acciones bastante amplias sino algunas específicas y no lideradas desde la Unidad de Turismo sino de las áreas de gestión social o inclusive desde el área de participación ciudadana que manejan o trabajan con los grupos vulnerables hablese de las personas con discapacidad, niños, adultos mayores como los grupos prioritarios. Entonces quizá hay acciones y proyectos específicos pero no están vinculados a la actividad turística y desde el área turística tampoco es que haya un proyecto especial dedicado al tema de discapacidades

¿Con qué recursos el GAD-I promociona la accesibilidad para las personas con discapacidad, en el ámbito de la oferta turística?

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ibarra cuenta con un presupuesto que destina a diferentes sectores de los cuales es responsable, uno de ellos es la unidad de turismo y aquí destinamos estos recursos a fomentar adecuaciones, promoción y planificación turística.

¿Hubo planes previos de accesibilidad a la oferta turística para personas con discapacidad impulsados por entidades públicas?

A nivel nacional con esta nueva metodología de inventario de atractivos turísticos por ejemplo dentro de la ficha ya recopilan este tipo de condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad, entonces a la larga lo que también pretende un diagnóstico para saber y conocer cómo están los atractivos en cuanto a la accesibilidad para las personas con discapacidad que es una herramienta bastante importante, interesante que

va a permitir a los gobiernos locales que tienen la competencia de turismo poder desarrollar actividades también enfocadas en este grupo de la población, entonces quizás eso sería.

Otra iniciativa que también se ha estado desarrollando es una guía turística a nivel nacional ( me parece con el FENEDIP), y el consejo nacional de discapacidades para identificar la prestación de servicios turísticos que cuentan con facilidades a nivel nacional para personas con discapacidad, entonces en algún momento también se acercaron a la municipalidad para conocer que establecimientos registrados turísticos cuentan con estas facilidades, entonces también la idea de la guía es poder difundir para que este grupo de la población tenga las mismas oportunidades de descanso y ocio que una persona que no tiene discapacidad.

¿Por qué cree usted que en la actualidad no se han consolidado este tipo de planes y proyectos?

Los planes y proyectos planteados tanto por autoridades públicas como asociaciones de personas con diferentes tipos de discapacidad tienen que cumplir con ciertos requisitos para ser aprobados, en algunos casos puede ser que el factor económico influya mucho en que si se apruebe o no este tipo de propuestas.

¿Disponen tal vez de alguna normativa, reglamento u ordenanza que favorezca la inclusión de las personas con discapacidad para realizar turismo?

No, no especifico en Turismo, me parece que si existe en otras áreas pero no estoy segura, tendríamos que revisarla bien y cotejar con inclusión social quizá se ha generado algún instrumento pero desde el área turística no.

¿Qué opina sobre la inclusión de las personas con discapacidad en el ámbito turístico?

Yo creo que es una oportunidad que tienen x que también son parte de la población nacional y necesitan estos espacios, como le digo es una oportunidad para ellos también puedan disfrutar de las actividades puedan recrearse, porque es un derecho que en la constitución lo avala el derecho al ocio y a la recreación, entonces es una iniciativa interesante incluirlos a ellos, pero también permite que las personas que no tienen discapacidades puedan aceptarles a este grupo dentro de su vida diaria por que no es que son un sector especial o distinto a nivel ciudadano, todos somos ciudadanos y tenemos

las mismas oportunidades, entonces porque no abrir este espacio para las persona discapacitadas y que puedan incluirse dentro de las actividades de ocio y recreación.

## ENTREVISTA 2 Organismos públicos

Objetivo: Caracterizar la accesibilidad existente en la oferta de alojamiento para el turista con discapacidad física en el centro histórico de la ciudad de Ibarra

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y por favor responda marcando una “x” de acuerdo a su criterio.

Entrevistado/a	Cargo	Entidad
Ing. Lucia Díaz	Coordinadora zonal del CONADIS	Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades.
Entrevistador/a	Fecha	Entidad
Mercedes Palacios		CONADIS

### 1. ¿Cuáles son las competencias de esta entidad en cuanto al ámbito turístico?

Dentro de lo que es el Consejo Nacional para la igual de Discapacidades si bien es cierto nosotros tenemos la formulación, observancia y seguimiento, y control de lo que es la política pública a favor de las personas con discapacidad. En este sentido nosotros tenemos la agenda nacional para la igualdad de discapacidades, esto quiere decir que dentro de la agenda hay algunos ejes, dentro de uno de esos ejes está el turismo deporte y recreación si, esto nos faculta para que, para que nosotros como CONADIS realicemos la política pública a favor del turismo y accesibilidad sobre todo de las personas con discapacidad en los diferentes sectores

Estamos hablando del turismo específicamente pero no solamente acceso a la infraestructura que tenga determinada el sector turístico, sino también a los programas que se realicen o itinerarios turísticos que se realicen en cada una de las provincias en este caso. Nosotros como Imbabura tenemos algunos lugares turísticos dentro de ellos están implementándose algunas acciones para que las personas con discapacidad accedan a estos servicios turísticos. Es decir que al momento solo hay una organización en el cantón



Cotacachi que ha logrado a base que las personas con discapacidad creen su propio programa para y que manejen ellos mismo como personas con discapacidad para la ciudadanía en general

Si hablamos puntualmente estamos partiendo por el eje de accesibilidad, hace aproximadamente unos cinco años se empezó a trabajar en el aspecto turístico de cómo mejorar principalmente la accesibilidad como decía, es decir que en la provincia fueron algunas entidades turísticas estamos hablando de hoteles, hostales, restaurantes que implementaron la accesibilidad para personas con discapacidad, es decir que crearon por ejemplo en el caso del hotel Ajaví implementó una de las habitaciones en planta baja para personas con discapacidad, entonces por ejemplo si nos vamos para la parte de Urcuqui también realizaron adecuaciones por ejemplo en el área de las temas de Chachimbiro, realizaron la facilidad respectiva en lo que se refiere a rampas es decir a seguridad e infraestructura.

Tomando en cuenta lo que realizaron la inversión fue fuerte si bien es cierto por el aspecto turístico, pues ellos empezaron ya a cambiar su manera de atender a las personas con discapacidad. Entonces en este sentido era no solamente captar la atención o este mercado meta que eran las personas con discapacidad sino también sus familias, entonces eso es importantísimo.

2. ¿Qué tipo de herramientas de gestión turística se ha generado en la ciudad de Ibarra para promover y gestionar la accesibilidad en los atractivos turísticos?

Conjuntamente nosotros estamos trabajando con el Ministerio de Turismo, esto como le decía desde hace un tiempo atrás lo que llevo a crearse la primera guía turística accesible, ahorita en este año estamos realizando conjuntamente con FENEDIP la segunda guía ya turística y de que se trata, principalmente una vez que ya se realizaron las actividades dentro de la infraestructura y también de servicio de capacitación a quienes laboran en estos sectores turísticos, capacitación sobre discapacidades, pues ponerlos en una ventana x decirlo así, hacia el turismo nacional y también el turismo extranjero. En este sentido se creó esta guía como ansiamos de turismo accesible en el Ecuador, en donde se dio a conocer por parte de Gobierno Nacional general a través de sus diferentes embajadas y a través de las diferentes ferias turísticas que se realizó en todo el mundo. Esto nos ayudó en si a captar no solamente el turismo nacional sino el turismo internacional y tomando

en cuenta que nosotros somos destino turístico de países europeos, entonces los países europeos es lo que la normativa ellos también les gusta o prefieren es la accesibilidad porque si bien es cierto tomamos en cuenta que quienes vienen acá son las personas que ya están jubiladas en otros países, estamos hablando de países europeos, entonces ellos que prefieren la accesibilidad dentro de la parte turística obviamente la accesibilidad que se ha tomado en cuenta en cualquiera de los hoteles que se está implementando la accesibilidad.

3. ¿Con qué recursos el GAD-I promueve la accesibilidad para las personas con discapacidad, en el ámbito de la oferta turística?

Nosotros al no ser un ente ejecutor no manejamos los recursos directamente, esto se lo ha hecho a través de otros organismos parte es de los recursos privados que ellos mismo han puesto justamente lo que nosotros hemos garantizado es que salga esta guía con los nombres, logotipos etc., de todos los hoteles y hostales que en la provincia de Imbabura pues crearon esta accesibilidad al medio físico principalmente, entonces la retribución que ellos tenían al nosotros como gobierno, como CONADIS también es presentarles esta guía a nivel nacional y ellos obviamente ahí empiezan a tener sus créditos, entonces físicamente no estamos hablando de tanto en monto o cuantos miles de dólares nosotros lo hicimos a través de la guía, de la impresión que prácticamente eso fue por cuenta del Ministerio de Turismo y también por parte de la Federación Ecuatoriana de Personas con Discapacidad física que ellos si aportaron directamente con los recursos económicos.

4. ¿Hubo planes previos de accesibilidad a la oferta turística para personas con discapacidad impulsados por entidades públicas?

Nosotros realizamos anualmente cuatro diálogos intersectoriales, en estos diálogos intersectoriales justamente estamos realizando diálogos directamente con el Ministerio de Turismo en la provincia. Tomando en cuenta que Imbabura se está postulando para Geoparque para lo que es turismo no solamente nacional insisto sino también internacional lo que nosotros estamos apuntalando más bien, es a capacitar a las personas con discapacidad y que ellos mismo sean los que creen micro emprendimientos en el tema de turismo ya que no solamente es el turismo hospedaje sino también el servicio en lo que es restaurantes y en lugares de diversión

5. ¿Por qué cree usted que en la actualidad no se han consolidado este tipo de planes y proyectos?

Los planes y proyectos desarrollados en favor de las personas con discapacidad necesitan la colaboración de las entidades públicas para ser consolidados, al no contar con los recursos económicos necesarios o no se cuenta con la autorización respectiva este tipo de planes pueden demorarse años para consolidarse o simplemente quedan nada más en papel.

6. ¿Disponen talvez de alguna normativa, reglamento u ordenanza que favorezca la inclusión de las personas con discapacidad para realizar turismo?

Nosotros contamos con la ley orgánica de discapacidades en la cual consta como derecho el realizar turismo, también disponemos de la guía para atención a personas con discapacidad dirigida a prestadores de servicios turísticos y en la cual se encuentran algunos artículos de la constitución que se relacionan a este tema.

7. ¿Qué opina sobre la inclusión de las personas con discapacidad en el ámbito turístico?

Las personas con algún tipo de discapacidad tienen derecho no solo a realizar turismo, sino también a emprender algún negocio y que mejor si es en el campo turístico. A mi parecer el incluir a este tipo de personas en la prestación de servicios turísticos está fomentando a la inclusión y a generar un mejor futuro para los involucrados.

## ENTREVISTA 2 Organismos públicos

Objetivo: Caracterizar la accesibilidad existente en la oferta de alojamiento para el turista con discapacidad física en el centro histórico de la ciudad de Ibarra

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y por favor responda marcando una “x” de acuerdo a su criterio.

Entrevistado/a	Cargo	Entidad
----------------	-------	---------

MSc. Santiago Salazar	Analista de Desarrollo Turístico de la coordinación Zonal 1	Ministerio de Turismo (Coordinación Zona 1)
-----------------------	---	---

1. ¿Cuáles son las competencias de esta entidad en cuanto al ámbito turístico?

El ministerio de turismo es un ente rector de la actividad turística en todo el Ecuador y como tal nosotros nos encargamos de controlar y vigilar que dicha actividad se desarrolle de una manera técnica y organizada.

2. ¿Qué tipo de herramientas de gestión turística se ha generado en la ciudad de Ibarra para promover y gestionar la accesibilidad en los atractivos turísticos?

Bueno, lo que corresponde a la ciudad de Ibarra en este caso pues hemos trabajado conjuntamente con el gobierno autónomo descentralizado generando temas importantes por ejemplo siempre hay visitas técnicas y recorridos para mejorar el tema de lo que es el registro, el control, la asistencia a los establecimientos turísticos.

Hemos también trabajado en propuestas interesantes en lo que corresponde a generar infografías para temas de ascenso al volcán Imbabura, también existen en este caso acercamientos para generar algún tema de desarrollo de rutas en el sector rural que es de suma importancia para el desarrollo del turismo a nivel de la localidad.

3. ¿Con qué recursos el GAD-I promueve la accesibilidad para las personas con discapacidad, en el ámbito de la oferta turística?

En este sentido debido a la realidad en la que nos encontramos nuestro rol fundamental es poder generar un tema de asesoría técnica, de brindar nuestro criterio técnico para el desarrollo de actividades turísticas, en este caso dentro de la ciudad de Ibarra hace falta mucho fortalecer el tema de evitar barreras sobre todo en el tema de accesibilidad para el entorno. Se ha hecho algunos acercamientos con CONADIS y FENEDIP para brindar en este caso charlas de socialización y capacitación a todos los actores locales.

De igual forma existe una plataforma virtual a la cual nosotros hemos estado tratando de socializar con todos los actores para que puedan en este caso acceder y capacitarse para el manejo y obviamente la atención adecuada a personas con

discapacidad, creo que es una actividad importante pero hace falta mucho más fortalecer.

Evitar todo el tipo de dificultades de acceso hacia las entidades públicas y privadas es un trabajo que nos compromete a todos y que hace falta seguir fortaleciendo.

4. ¿Hubo planes previos de accesibilidad a la oferta turística para personas con discapacidad impulsados por entidades públicas

Bueno en este caso creo que los planes de accesibilidad son un tema complicado en cuanto a atractivos culturales se refiere ya que son difíciles de modificarlos pero todavía tenemos que trabajar de mayor manera en el sentido articulado, tenemos que mejorar esa sinergia que debe existir tanto del gobierno central con los gobiernos autónomos descentralizados a través de procesos de no sé, podrían ser reuniones periódicas que si las hacemos pero seguir fortaleciendo ese proceso que es importante no solo a nivel de Ibarra sino también a nivel de toda la provincia y la Zona 1.

Algo que también es importante de mencionar en este proceso es la gestión a través del levantamiento fichas de inventario de atractivos, es justamente una falencia que existe a nivel general y que estamos tratando de fortalecer a través de las metodologías que el ministerio como ente rector ha generado y que obviamente pone en consideración de todos los actores para que puedan ser aplicados en cada uno de los territorios

5. ¿Por qué cree usted que en la actualidad no se han consolidado este tipo de planes y proyectos?

Creo que un tema que nos involucra a todo es el tema económico no, hemos visto que a nivel país existe una reducción supe importante de los presupuestos que de cierta manera a limitado que muchas de las iniciativas tanto a nivel local y nacional se puedan implementar, pero obviamente también corresponde como digo la atribución en este caso que tiene los gobiernos autónomos descentralizados dentro de su competencia en el ámbito turístico de que estas iniciativas a lo mejor se proponen y están ahí latentes puedan implementarse. Obviamente es importante definir el rol que tienen cada uno de ellos y asumir esa responsabilidad que tienen

6. ¿Disponen talvez de alguna normativa, reglamento u ordenanza que favorezca la inclusión de las personas con discapacidad para realizar turismo?

Las normativas vigentes son las realizadas por el gobierno central en las cuales se especifica en algunos artículos (no recuerdo muy bien) que las personas con discapacidad tienen derecho a realizar actividades turísticas en todo el territorio, además cuentan con la ley orgánica para discapacidades que ratifican esto pero que se cumplan o no ya depende de las dependencias correspondientes o de cada gobierno autónomo descentralizado.

7. ¿Qué opina sobre la inclusión de las personas con discapacidad en el ámbito turístico?

Creo que somos una ciudad bastante diversa en el sentido de atractivos, en el sentido de actividades y personas, pero nos hace falta fortalecer la unidad en todos los sectores tanto público como privado y así poder generar una oferta importante en el sentido de tener una propuesta de paquete turístico en el cual se involucre a todos y puedan trabajar articuladamente con las personas con discapacidad.

## ENTREVISTA 2 Organismos públicos

Objetivo: Caracterizar la accesibilidad existente en la oferta de alojamiento para el turista con discapacidad física en el centro histórico de la ciudad de Ibarra

.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y por favor responda marcando una “x” de acuerdo a su criterio.

Entrevistado/a	Cargo	Entidad
----------------	-------	---------

Lic. Carla Proaño	Concejal del Cantón Ibarra (2015-2019)	Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ibarra
-------------------	---	---

1. ¿Cuáles son las competencias de esta entidad en cuanto al ámbito turístico?

El Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Ibarra cuenta con una unidad destinada para las actividades relacionadas con el turismo, en cuanto a los concejales nosotros en cambio analizamos, reformamos y creamos ordenanzas para la ciudadanía, en este caso para velar por los derechos de las personas con discapacidad.

2. ¿Qué tipo de herramientas de gestión turística se ha generado en la ciudad de Ibarra para promover y gestionar la accesibilidad en los atractivos turísticos?

Bueno, sinceramente creo que no existen herramientas de gestión en los ámbitos turísticos sesgados o limitados al tema de discapacidad y de inclusión a personas con discapacidad, más bien voy a hablar de las herramientas que nosotros estamos implementando en el área legislativa.

En cuanto a mi gestión, nosotros hemos tratado de presentar un proyecto entorno a las adecuaciones de las rampas en la parte del casco del centro histórico más o menos alrededor de unas 46 a 48 intersecciones prácticamente donde las personas con discapacidad tienen dificultad en el acceso a la vía pública.

Lo que pretendemos con eso es dar seguridad a las personas con discapacidad para su diario transitar, pretendemos adecuar a que esta sea o empiece a ser una ciudad accesible, educar a las personas para que también comprendan la situación de las personas con discapacidad y por ende las personas con discapacidad que vienen a los sectores turísticos de nuestro cantón sientan ese acceso. Eso es lo que estamos trabajando.

3. ¿Con qué recursos el GAD-I promueve la accesibilidad para las personas con discapacidad, en el ámbito de la oferta turística?

Netamente en el ámbito turístico no se han destinado recursos económicos, pero hemos trabajado con organizaciones sociales a favor de las personas con discapacidad y conjuntamente pretendemos a través de la ordenanza de

discapacidades exigir que la infraestructura no solamente en las instituciones públicas cambien, sino también la atención, es decir ventanillas únicas donde puedan atender unas personas en lenguaje de señas por ejemplo que los servicios tengan una señalética adecuada. Entonces todo eso se pretende complementar en la formación y adecuación de la ciudad para que sea accesible.

4. ¿Hubo planes previos de accesibilidad a la oferta turística para personas con discapacidad impulsados por entidades públicas?

No tengo conocimiento de aquello, y si ha habido en alguna ocasión no se ha difundido lo suficiente, es decir no se toma como prioridad la difusión de los temas inclusivos para las personas con discapacidad. Quizás eso es parte por ejemplo del fortalecimiento dentro de la política pública o de la exigibilidad al sector turístico, al sector del transporte, al sector de la banca, al sector de la academia.

5. ¿Por qué cree usted que en la actualidad no se han consolidado este tipo de planes y proyectos?

Los planes y proyectos que se desarrolla tanto en consejo de protección de derechos y organismos de ayuda social no han logrado consolidarse debido a que la gente no está abierta a una inclusión, pero desde la gestión pública se tiene que dar las herramientas y los canales necesarios para que todos podamos colaborar en ese sentido.

6. ¿Disponen talvez de alguna normativa, reglamento u ordenanza que favorezca la inclusión de las personas con discapacidad para realizar turismo?

Existe una ordenanza que se encuentra caduca entorno a la lucha y desarrollo en pro de los derechos de las personas con discapacidad. Ahora que es lo que estamos haciendo como gobierno municipal, a través del consejo de protección de derechos, que es una instancia del municipio donde se trabaja, se fortalecen, se da seguimiento, se actúa en ayuda a los grupos de atención prioritaria, uno de ellos las personas con discapacidad, se ha levantado una propuesta de ordenanza en beneficio a las personas con discapacidad como tal.



7. ¿Qué opina sobre la inclusión de las personas con discapacidad en el ámbito turístico?

La inclusión es una inversión en el modo de vida de alguien, entonces si por ejemplo a través de una política pública en el caso de que yo tuviese un hotel o una hostería o un complejo turístico antes de que venga una familia donde exista una persona con discapacidad y no pueda sentirse a gusto con mi infraestructura, por ende no voy a percibir el gasto que realicen en mi hotel porque se van a ir. Al irse una familia completa de 10 personas supongamos, solo por no contar con la infraestructura adecuada para una persona con discapacidad se genera una pérdida en ese momento y quién sabe si no es también una pérdida a futuro.

Anexo 11

Modelo de encuesta para personas con discapacidad física

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
INGENIERÍA EN TURISMO

Objetivo: Caracterizar al turista con discapacidad física de la ciudad de Ibarra

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y por favor responda marcando una “x”

Lugar de procedencia	Ocupación	

1. Género del encuestado

Hombre ( )

mujer ( )

2. Edad

De 18 a 29 años ( )

De 30 a 45 ( )

De 40 a 60 ( )

61 o más ( )

3. Tipo de discapacidad

Adquirida ( )

Congénita ( )

4. Nivel socioeconómico

Alto ( ) Medio ( ) Bajo ( )

5. Nivel de educación

Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

6. ¿Cuántas veces salió en el mes de julio por realizar turismo?

1 o 2 veces ( ) 3 o 4 veces ( ) Más de 4 veces ( )

7. ¿Qué lugares usted visita?

Dentro de la ciudad ( ) Dentro de la provincia ( ) Fuera de la provincia ( )

8. ¿Con quién viajó?

Familiares ( ) Amigo ( ) Solo/a ( )

9. Considera usted que la oferta de alojamiento en la centro histórico de Ibarra es de fácil acceso para todas las personas?

Si ( ) no ( )

10. ¿Existe algún impedimento que crea usted importante que dificulte la realización de actividades turísticas para las personas con discapacidad física?

No ( ) Si ( ) Cual?.....

11. ¿En qué espacios considera que deben mejorar las condiciones de infraestructura y atención a personas con discapacidad?

Alojamiento ( ) Alimentación ( ) Transporte ( ) Interpretación turística ( )

Guianzas y mediación ( ) Todos los anteriores ( )

Otros.....

12. ¿Cree usted que es necesario la presencia de características especiales para personas con discapacidad física en el alojamiento?

Es muy necesario ( ) Es poco necesario ( ) No es necesario ( )

Gracias por su colaboración

## Anexo 12

## Solicitud de entrevista y aplicación de encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
INGENIERÍA EN TURISMO



Ibarra, 25 de Enero del 2020


Yo Mercedes Victoria Palacios Estaiza con cedula de identidad 100376312-3 estudiante de la Universidad Técnica del Norte del cantón Ibarra, solicito a la Asociación de Personas con Discapacidad Física de Pichincha ubicada en la ciudad de Quito y que tiene como representante a la Sra. Yolanda Viera, se proporcione la información necesaria para el cumplimiento con el objetivo dos de mi trabajo de titulación que es: Caracterizar al turista con discapacidad física de la ciudad de Ibarra.

La información anteriormente solicitada será un gran apoyo para el desarrollo del tema de investigación titulado "Gestión de la oferta turística para personas con discapacidad en la ciudad de Ibarra", el cual tiene como objetivo general: Analizar las potencialidades de los hostales del centro histórico de la ciudad de Ibarra, para recibir turistas nacionales con discapacidad física.

Este documento queda como constancia de haber realizado la visita a la Asociación antes mencionada y que se cumplió con el objetivo planteado.

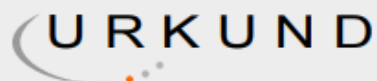
  
ID. 100376312-3  
Mercedes Palacios



  
ID. 170588640-4  
Sra. Yolanda Viera

## Anexo 13

## Resultado URKUND



## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** PALACIOS,M.TRABAJO DE TITULACION.pdf (D64915707)  
**Submitted:** 3/5/2020 9:04:00 PM  
**Submitted By:** mpalaciosesv945@gmail.com  
**Significance:** 4 %

### Sources included in the report:

PROYECTO FINAL FUNDAMENTOS.docx (D63754358)  
CARRIEL\_CARPIO.docx (D56339467)  
TESIS DE DANNY SUAREZ RODRIGUEZ.docx (D57077412)  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubmedfisreah/cfr-2018/cfr182i.pdf>

Anexo 14

Evidencia fotográfica



[Entrevista sector público]. (Ibarra. 2019).



[Aplicación de ecuestas].(Quito. 2020).



[Aplicación de ecuestas].(Quito. 2020).