



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

CARRERA DE TURISMO

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN TURISMO**

TEMA:

**INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON MOVILIDAD
REDUCIDA EN LA OFERTA TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE
COTACACHI-ECUADOR**

**AUTOR: TAIS CONEJO MARINA ALEXANDRA
DIRECTOR: MSc. VASALLO VILLALONGA YOARNELYS**

IBARRA-2018



**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	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1003291034
APELLIDOS Y NOMBRES:	Tais Conejo Marina Alexandra
DIRECCIÓN:	Otavalo, barrio Copacabana
EMAIL:	alexa_taiz@hotmail.com
TELÉFONO FIJO:	TELÉFONO MÓVIL: 0995988018

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA EN LA OFERTA TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE COTACACHI-ECUADOR
AUTORA:	Tais Conejo Marina Alexandra
FECHA: DD/MM/AAAA	21 - 11 - 2018
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA EN TURISMO
ASESOR /DIRECTOR:	Vasallo Villalonga Yoarnelys MSc.

2. CONSTANCIAS

La autora manifiesta 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 el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.
Ibarra, a los 21 días del mes de noviembre de 2018.

LA AUTORA:

.....
Tais Conejo Marina Alexandra

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Tais Conejo Marina Alexandra, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en el mismo.

Todos los efectos académicos y legales que se desprendan de la presente investigación, serán de mi exclusiva responsabilidad



Tais Conejo Marina Alexandra

CI: 1003291034

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como director del trabajo de grado titulado: "INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA EN LA OFERTA TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE COTACACHI-ECUADOR", de autoría de la señorita Tais Conejo Marina Alexandra, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Turismo. A ser testigo presencial, y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, afirmo que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es lo que puedo certificar por ser justo y legal.



Vasallo Villalonga Yoarnelys MSc.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

Dedico a mi Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y brindado sabiduría e inteligencia para la consecución de los objetivos de mi carrera universitaria siempre con su infinita gracia y amor; Además, con todo mi ser a mi angelito y padre Luis Vicente Tais, que se encuentran en la presencia del señor; también, a todos aquellos seres amados que forman parte de mi vida: mi esposo Geovanny Romero y mi madre María Juana Conejo los cuales han sido mi apoyo durante todo el proceso de formación académica.

Marina Tais

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todos aquellos individuos involucrados de una u otra forma en la elaboración de la investigación como fueron: los docentes de la Universidad Técnica del Norte de la Carrera Ingeniería en Turismo quienes supieron orientarme en los diferentes aspectos requeridos; también a mi tutora la Mcs. Vasallo Villalonga Yoarnelys que supo guiarme en el diseño del trabajo; un agradecimiento muy sincero a las personas de la “Asociación Luchando por un Buen Porvenir”, los cuales dieron apertura y colaboración en todos aquellos aspectos requeridos.

Marina Tais

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	iii
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1 Antecedentes del problema	3
1.2 Planteamiento del problema	4
1.4 Objeto de estudio.....	5
1.4.1 Descripción del área de estudio.....	5
1.5 Justificación	6
1.6 Objetivos	7
1.6.1 General	7
1.6.2 Específicos.....	8
1.7 Preguntas de investigación	8
CAPÍTULO II	9
2 MARCO TEÓRICO	9
2.1 Inclusión social de personas con movilidad reducida	9
2.1.1 Inclusión social.....	9

2.1.2 Características	10
2.1.2.1 Respecto a la diversidad.....	10
2.1.3 Respecto a la vulnerabilidad	11
2.1.4 Necesidades específicas	11
2.1.5 Movilidad reducida	12
2.1.5.1 Definición	12
2.1.5.2 Tipos	12
2.2.5.3 Experiencias turísticas de personas con movilidad reducida	14
2.1.5.4 Comportamientos sociales frente a la movilidad reducida	15
2.2 Oferta de turismo accesible	16
2.2.1 Definición	16
2.2.2 Características	17
2.2.3 Accesibilidad.....	17
2.2.4 Factores de accesibilidad.....	18
2.2.4.1 Recursos.....	19
2.2.4.2 Infraestructura.....	20
2.1.4.3 Empresas turísticas	26
2.3 Marco legal	27
CAPÍTULO III.....	30
3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.1 Tipo de investigación	30
3.2 Métodos	30
3.2.1 Inductivo.....	30
3.2.2 Deductivo	30
3.2.3 Descriptivo	31
3.2.4 Analítico	31
3.2.5 Sintético	31

3.3 Técnicas e instrumentos	32
3.3.1 Técnicas.....	32
3.3.1.1 La observación.....	32
3.3.1.2 Encuesta	32
3.3.1.3 Entrevista	32
3.3.1.4 Análisis FODA.....	33
3.3.1.5 Medios informáticos	33
3.3.2 Instrumentos	33
3.3.2.1 Ficha de observación	33
3.3.2.2 El cuestionario	33
3.3.2.3 Guía de entrevista.....	34
3.3.2.4 Cruce estratégico ponderado FA, FO, DA, DO	34
3.3.2.5 Softwares tecnológicos	34
3.4 Población y muestra	34
3.4.1.2 Cálculo de la muestra	35
CAPÍTULO IV	39
4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	39
4.1 Condición actual de accesibilidad para PMR de Cotacachi	39
4.1.1 Catálogo de los establecimientos turísticos	46
4.1.1.1 Hotel La Mirage.....	46
4.1.1.2 Hostal Land of Sun INC	48
4.1.1.3 Hostal Jora Continental.....	49
4.1.1.4 Hostal El Arbolito	49
4.1.1.5 Hostal Munaylla	50
4.1.1.6 Hostal El Kimbala.....	51
4.1.1.7 Hostal Cotacachi.....	52
4.1.1.8 Hostería Cuicocha	52

4.1.1.9 El Leñador.....	53
4.1.1.11 Río Intag	55
4.1.1.12 La Casa del Turista	56
4.1.1.13 Especial Carnes Coloradas.....	57
4.1.1.14 La Marqueza	57
4.1.1.15 La Vaca gorda.....	58
4.1.1.16 Centro de convenciones El Convento	58
4.1.1.17 Restaurante la parrilla del compadre	59
4.1.1.18 Restaurant Solid Rock and Grill	60
4.1.1.19 Beer and Grill	60
4.1.1.20 The Pastry Shop	61
4.1.1.21 Caffé Lafayet.....	61
4.1.1.22 Museo Culturas de Cotacachi	62
4.1.1.23 Reserva Ecológica Cotacachi Cayapas	63
4.1.1.24 Wasipungo	63
4.1.1.25 Yuratours	64
4.1.2 Análisis encuesta al personal de los establecimientos turísticos	65
4.2 Experiencias y perspectivas de las PMR en actividades turísticas	71
4.2.1 Análisis de encuestas a personas con movilidad reducida	72
4.3 Estrategias de mejoramiento de condiciones de inclusión PMR.....	87
4.3.1 Análisis de la entrevista a expertos.....	88
4.3.1.1 Síntesis del análisis de entrevistas	90
4.3.2.1 Cruce FA, FO, DA, DO.....	92
4.3.2.2 Estrategias	95
4.3.2.3 Plan estratégico de lineamientos en mejoras.....	96
4.4 Realización de una página web	101
4.4.1 Ventana de Inicio	101

4.4.2 Ventana alojamientos	102
4.4.3 Ventana restaurantes, cafés y bares	103
4.4.4 Ventana museos y atractivas	104
CAPÍTULO V	105
5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	105
5.1 Conclusiones	105
5.2 Recomendaciones	106
BIBLIOGRAFÍA	107
LINKOGRAFÍA	108
Anexo 1: Glosario de términos.....	111
Anexo 2: Ficha de observación.....	114
Anexo 3: Encuesta al personal a cargo de los establecimientos turísticos	117
Anexo 4: Tablas personas encargadas de los establecimientos	119
Anexo 5: Encuesta dirigida a las personas con movilidad reducida.....	121
Anexo 6: Tablas personas con movilidad reducida.....	125
Anexo 7: Entrevista a los encargados de los establecimientos turísticos ..	130
Anexo 8: Matriz FODA	131
Anexo 9: Matriz cruce FA, FO, DA, DO	132
Anexo 10: Matriz ponderación cruce FA, FO, DA, DO.....	133
Anexo 11: Matriz plan de mejoras.....	134
Anexo 12: Árbol de problema.....	135
Anexo 13: Matriz de coherencia.....	136
Anexo 14: Validación de instrumentos.....	137
Anexo 15: Certificado URKUND	139
Anexo 16: Fotografías.....	140

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis documentos	29
Tabla 2 Cuadro población personas con movilidad reducida y registro	35
Tabla 3 Fracción muestral por el estrato.....	37
Tabla 4 Encargados de los establecimientos turísticos	38
Tabla 5 Profesionales y entendidos	38
Tabla 6 Código del establecimiento	40
Tabla 7 Ponderación de los factores de observación	41
Tabla 8 Evaluación restaurantes, cafés y bares	44
Tabla 9 Evaluación museos y operadoras turísticas.....	45
Tabla 10 Entrevista a expertos	88
Tabla 11 Síntesis de la entrevista	90
Tabla 12 Análisis FODA.....	91
Tabla 13 Matriz cruce FA, FO, DA, DO.....	92
Tabla 14 Estrategias	95
Tabla 15 Ingreso a los establecimientos turísticos.....	119
Tabla 16 Empresa y lineamientos de accesibilidad establecidos	119
Tabla 17 Personal preparado en temas de accesibilidad turística	119
Tabla 18 Información de la accesibilidad a la infraestructura	119
Tabla 19 Consideración a la mejora de la accesibilidad	120
Tabla 20 Instrumentos de Accesibilidad	120
Tabla 21 Género	125
Tabla 22 Nacionalidad	125
Tabla 23 Edad.....	125
Tabla 24 Profesión y ocupación.....	126
Tabla 25 Ingresos	126
Tabla 26 Motivos de turismo	126
Tabla 27 Dificultad de los elementos	127
Tabla 28 Acompañante del turismo	127
Tabla 29 Frecuencia de visita a Cotacachi	127
Tabla 30 Información de características de turismo accesible.....	128
Tabla 31 Nivel de accesibilidad.....	128

Tabla 32 Capacitación y accesibilidad	128
Tabla 33 Conocimiento de una página web accesible	128
Tabla 34 Experiencia de actividades turísticas accesibles	129
Tabla 35 Perspectivas turísticas	129

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Hotel La Mirage	47
Figura 2: Hostal Land of Sun INC	48
Figura 3: Hostal Jora continental	49
Figura 4: Hostal El Arbolito	50
Figura 5: Hostal Munaylla	51
Figura 6: Hostal El Kimbalá	51
Figura 7: Hostal Cotacachi.....	52
Figura 8: Hostería Cuicocha	53
Figura 9: Restaurante el Leñador	54
Figura 10: Restaurante La Tola	55
Figura 11: Bar-cafetería Rio Intang.....	56
Figura 12: Restaurante La Casa del Turista	56
Figura 14: Restaurant La Marqueza	57
Figura 15: Restaurante La Vaca gorda	58
Figura 16: Centro de convenciones El Convento.....	59
Figura 17: Restaurante la Parrilla del Compadre.....	59
Figura 18: Restaurant Solid Rock and Grill.....	60
Figura 19: Cafetería Beer and Grill	60
Figura 20: Bar-cafetería The Pastry Shop.....	61
Figura 21: Bar- cafetería Caffè Lafayette.....	62
Figura 22: Museos de las Culturas de Cotacachi.....	62
Figura 23: Museo Reserva Ecológica Cotacachi Cayapas	63
Figura 24: Operadora de turismo Wasipungo	64
Figura 25: Operadora de turismo Yuratours	64
Figura 26: Ingreso a los establecimientos turísticos	65
Figura 27: Lineamientos accesibilidad del Ministerio de Turismo	66
Figura 28: Personal preparado en temas de accesibilidad turística.....	67
Figura 29: Información de la accesibilidad a la infraestructura	68
Figura 30: Consideración en la mejora de la accesibilidad	69
Figura 31: Instrumentos de accesibilidad.....	70
Figura 32: Género.....	72

Figura 33: Nacionalidad	73
Figura 34: Edad	74
Figura 35: Profesión y ocupación.....	75
Figura 36: Ingresos	76
Figura 37: Motivos de turismo.....	77
Figura 38: Dificultad de los elementos	78
Figura 39: Acompañante del turismo	79
Figura 40: Frecuencia con la que visita Cotacachi.....	80
Figura 41: Información de características de turismo accesible	81
Figura 42: Nivel de requerimientos	82
Figura 43: Capacitación de los establecimientos	83
Figura 44: Accesibilidad en la página Web	84
Figura 45: Experiencia de actividades turísticas accesibles	85
Figura 46: Perspectivas turísticas de la ciudad de Cotacachi	86
Figura 47: Matriz plan estratégico de mejoras alojamiento	97
Figura 48: Matriz plan estratégico de mejoras alimento y bebidas	98
Figura 49: Matriz plan estratégico de mejoras museos.....	99
Figura 50: Matriz plan estratégico de mejoras capacitación y promoción..	100
Figura 51: Lema de inicio.....	101
Figura 52: Ventana de inicio	102
Figura 53: Ventana de alojamientos	102
Figura 54: Ventana restaurantes, cafés y bares	103
Figura 55: Carnes Coloradas.....	103
Figura 56: Museos y atractivos	104
Figura 57: Museo de las culturas	104

RESUMEN

El objetivo de la investigación “INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA EN LA OFERTA TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE COTACACHI-ECUADOR”, fue la realización de un análisis de la inclusión de este segmento de demanda turística basado en la accesibilidad como factor primordial, para lo cual se debió efectuar cuatro aspectos relevantes, el diagnóstico de dichas condiciones, la identificación de sus experiencias y perspectivas, el establecimiento de estrategias de mejoramiento y el diseño de una página web informativa; en este sentido, su estructura está dada como se detalla a continuación: primeramente, la sección preliminares que es donde está la portada, índices y otros aspectos como el agradecimiento y dedicatoria; Capítulo I, aquí se puntualizó la problemática y los objetivos principalmente, fue donde se estableció las directrices; Capítulo II, en esta parte está el marco teórico que no es más que una recopilación de tipo bibliográfico de los aspectos más relevantes que dieron sustento científico para el cumplimiento de las metas, se respetó las correspondientes citas de autor y políticas establecidas por la Universidad Técnica del Norte en cuanto a la presentación de documentos formales; Capítulo III, en esta sección se detalló la metodología inductiva, deductiva, descriptiva, analítica y sintética con la cual se apoyó la indagación con sus respectivas técnicas y herramientas en función de la consecución de los correspondientes objetivos propuestos; Capítulo IV, se formalizó el análisis de resultados a través de los instrumentos como una ficha de observación a los establecimientos como oferta turística, encuestas a personas con movilidad reducida, entrevistas a expertos, un FODA para la determinación de estrategias estructuradas en plan y la elaboración de una página web informativa; a continuación conclusiones y recomendaciones y para finalizar con los diferentes anexos.

Palabras clave: Inclusión, social, movilidad, reducida, oferta turística.

ABSTRACT

The objective of the research "SOCIAL INCLUSION OF PEOPLE WITH REDUCED MOBILITY IN THE TOURIST OFFER OF THE CITY OF COTACACHI-ECUADOR", was the realization of an analysis of the inclusion of this segment of tourism demand based on accessibility as a primary factor, for which had to be carried out four relevant aspects, the diagnosis of these conditions, the identification of their experiences and perspectives, the establishment of improvement strategies and the design of an informative web page; in this sense, its structure is given as detailed below: first, the preliminary section that is where the cover is, indexes and other aspects such as gratitude and dedication; Chapter I, here the problem and objectives were pointed out mainly, it was where the guidelines were established; Chapter II, in this part is the theoretical framework that is nothing more than a compilation of bibliographic type of the most relevant aspects that gave scientific support for the fulfillment of the goals, it was respected the corresponding citations of author and policies established by the Technical University of the North regarding the presentation of formal documents; Chapter III, in this section detailed the inductive, deductive, descriptive, analytical and synthetic methodology with which the investigation was supported with its respective techniques and tools in function of the achievement of the corresponding proposed objectives; Chapter IV, the analysis of results was formalized through instruments such as an observation sheet for establishments such as tourism offer, surveys for people with reduced mobility, interviews with experts, a SWOT for the determination of structured strategies in plan and the preparation of an informative web page; then conclusions and recommendations and to end with the different annexes.

Key words: Inclusion, social, mobility, reduced, supply touris

INTRODUCCIÓN

La motivación por la cual se realizó el presente trabajo fue precisamente lograr que todos los turistas sin excepción alguna puedan realizar sus derechos en función de las oportunidades que la oferta brinda en relación con el medio en el que se encuentran.

Es necesario entender que, la inclusión social puede darse de forma individual o grupal en relación con la eliminación de la marginación y segregación de cualquier naturaleza, con el objetivo claro de mejorar la calidad de vida de las personas.

A todo lo anteriormente mencionado se suma criterios de valor en referencia a la movilidad reducida de los turistas, pues, es importante acotar que, dentro de este contexto se requiere las condiciones necesarias para que los visitantes se sientan bien cuando llegan a un lugar de destino y con ello asegurar un correcto servicio turístico a todo nivel y bajo condiciones apropiadas para todos.

El incluir a los diferentes habitantes de una sociedad que se encuentran con una movilidad reducida es muy relevante; es decir, se debe acoplarlas en todas las actividades sociales culturales deportivas y más, sabiendo que en algún momento inesperado de la vida cualquier persona podría pasar por alguna de estas circunstancias que les impidan hacer las actividades normales del diario vivir, que les pueda privar o restringirse de realizar una acción requerida; es ahí donde la oferta turística juega un papel determinante dentro de la satisfacción de sus necesidades dentro de un marco de un buen trato, con infraestructura adecuada para ello, además, es bueno los criterios de una correcta señalética y otros diversos aspectos básicos.

Cotacachi es muy reconocida por sus atractivos culturales, patrimoniales y artesanías hechas en cuero, lo cual es bueno para los visitantes, ya que, cuentan con una variedad de aspectos turísticos; en este sentido, lograr una

inclusión social de alto nivel es de vital importancia debido que con ello se acrecentará el flujo de visitantes hacia esta ciudad y, con ello, asegurar las divisas económicas que las personas dejan en función del desarrollo del lugar y el buen trato a las personas, minimizando las condiciones con las que estas cuentan y maximizando el turismo sustentado.

Es importante mencionar entonces que, el hecho de la realización de un análisis de la inclusión social de las personas con movilidad reducida en un contexto de la oferta turística de esta ciudad juega un papel determinante es muy relevante, por tal situación, fue necesario el diagnóstico de las condiciones de accesibilidad de las personas con movilidad reducida como demanda, así como las experiencias y perspectivas en función de la formulación de estrategias apropiadas de mejora para los diferentes establecimientos turísticos, por ello, el diseño de una página web informativa fue notable.

Para la consecución de los objetivos del trabajo fue necesario apoyarse en una metodología apropiada, basada en la inducción, deducción, análisis y síntesis, mediante técnicas acertadas con los respectivos instrumentos de recolección de datos.

Es necesario indicar que los alcances que la investigación posee van dentro de un criterio de dinamismo turístico en función del desarrollo local sustentado, pero enfocado en la inclusión social de todas aquellas personas que visitan este hermoso sector del Ecuador, siempre con una visión de servicio y un criterio renovado que busque acoplar acciones y mejoras en relación con las personas con movilidad reducida y la satisfacción de sus necesidades turísticas.

CAPÍTULO I

1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes del problema

En el Ecuador es notable el desarrollo del turismo en los últimos años, de manera que los diferentes establecimientos han tomado de buena forma el adecuar los entornos de sus establecimientos al ofertar productos y paquetes turísticos y lograr el objetivo básico en función del deleite de los turistas en su estadía, a la vez que generen un desarrollo a la ciudad de Cotacachi, es necesario entonces una infraestructura adecuada, transporte y vialidad de buena calidad, además lo principal dentro de un contexto de inclusión a las personas con movilidad reducida; en este sentido se ha realizado estudios anteriores en referencia a diversos aspectos relacionados con esta temática, pero, no contemplan los diferentes puntos requeridos en función de la satisfacción de las necesidades e igualdad para todos como se detalla a continuación.

Castro (2016) en su trabajo para la Universidad Técnica de Ambato cuyo tema es: “Las facilidades turísticas del sector hotelero y su contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua” data del estudio únicamente de las personas con discapacidad física y sensorial a diferencia de la indagación propuesta que se centró en la incidencia del turismo como aspecto de inclusión a las personas con movilidad reducida lo cual es más amplia.

De la misma forma, la investigación hecha por Fruscio (2011) y que lleva por tema: “Estudio de turismo accesible para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca”, trata únicamente la forma de accesibilidad para los sitios turísticos en esta ciudad y manifiesta que el segmento de mercado en

referencia a las personas con movilidad reducida es cada vez mayor lo cual en concordancia con el trabajo propuesto se puede manifestar la incidencia que este sector posee y por ello se debe darle la verdadera relevancia en cuanto al mejoramiento de la oferta turística para la ciudad de Cotacachi.

En consecuencia, es muy importante mencionar el esfuerzo de la oferta turística de esta ciudad en función de los requerimientos actuales que las personas con movilidad reducida tienen, ya que, es evidente que estas también dejan un valor económico que sirve para el desarrollo de Cotacachi.

1.2 Planteamiento del problema

A nivel nacional el turismo ha tenido un acrecentamiento, los factores sociales representan ser un elemento determinante dentro de este contexto; de acuerdo con el Diario El Ciudadano (2014) en referencia al tema dice: “Ecuador se ha convertido en un referente latinoamericano en políticas de inclusión social. Los indicadores sobre el mejoramiento de la calidad de vida de las personas con capacidades distintas son altas” (p.1).

En la ciudad de Cotacachi existe poco interés por parte de las entidades empresariales encargadas de llevar a cabo las acciones turísticas y su difusión, así como, un escaso interés referente a la optimización de los recursos de las empresas dedicadas a esta actividad en relación con el alojamiento, museos, agencias de viajes, restaurantes, cafeterías, bares en cuanto al servicio de las personas con movilidad reducida y el conocimiento eficiente y efectivo para lograr dichos objetivos, consecuentemente, esto ha generado que la oferta turística no tenga una correcta infraestructura de accesibilidad para aquellas personas que lo requieran como necesidad.

Es importante mencionar además que, el desconocimiento de políticas de buen servicio en cuanto a la personas con movilidad reducida como son: mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad física o mental se ve plasmado en la carente planificación de normas en

función de aspectos básicos de inclusión, esto a su vez ha generado que no haya acciones respecto al mejoramiento de la señalética adecuada, espacios y vías para estas personas.

Por otro lado, la carente infraestructura en función de las personas con movilidad reducida, así como el desconocimiento de aspectos básicos de igualdad, equidad y diversidad han desembocado en la no existencia de un comportamiento acertado y muy eficiente respecto a estos individuos; paralelamente, se da limitadas condiciones de inclusión para personas con movilidad reducida en los establecimientos turísticos de la ciudad. Por tanto, en Cotacachi existe una escasa inclusión social de las personas con movilidad reducida en su oferta turística.

1.3 Formulación del problema

¿En qué condiciones se encuentra la inclusión social para personas con movilidad reducida en la oferta turística de la ciudad de Cotacachi?

1.4 Objeto de estudio

El presente trabajo de investigación tiene como objeto de estudio realizar el análisis de la inclusión social de personas con movilidad reducida en actividades turísticas de la ciudad de Cotacachi.

1.4.1 Descripción del área de estudio

Cotacachi es una ciudad ubicada en la provincia de Imbabura, se encuentra a las faldas de un volcán que lleva su mismo nombre, fue fundada en el año 1544 y desde esa fecha fue considerada como el cantón; su población es de 40.036 habitantes, y posee una superficie de alrededor de 1726 kilómetros cuadrados.

Por otro lado, es señalada como el cantón ecológico por su hermosura natural, fauna y flora, ya que pertenece a la reserva conocida como Cotacachi

Cayapas, por lo que recibió el premio “Ciudades por la paz” otorgado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación Ciencia y la Cultura “UNESCO”.

El 23 de abril de 2005 fue registrada como “Reliquia Ecológica y Cultural de los Andes”, también es cotizada por sus músicos, por tanto, designada castillo de luz por la mezcla de compendios naturales, culturales y sobre todo las artesanías de cuero que son reconocidas por la demanda nacional e internacional, sus importantes atractivos turísticos se hallan situados en la zona andina y subtropical, los cuales son el volcán Cotacachi, las lagunas de Cuicocha, Piñan y el valle de Intag.

Es importante mencionar que posee una riqueza que desemboca en una amplia oferta turística la cual se encuentra en capacidad de recibir turistas nacionales e internacionales, pero en la actualidad hace falta políticas de inclusión a personas con movilidad reducida y mejoramiento en infraestructura adecuada para ellos, así como la atención acertada en su servicio en busca del cumplimiento de las necesidades de las personas sin condición alguna. De esta forma se desarrollará hacia la consecución de grandes objetivos en la actividad turística, consecuentemente, será reconocida con un turismo inclusivo que despliegue sus encantos a todo el mundo, así como los emprendimientos, bellezas naturales, artesanía y cultura.

1.5 Justificación

Lo relevante del desarrollo del trabajo de investigación fue precisamente el análisis de las diversas condiciones de inclusión social respecto a las personas con movilidad reducida en función de la oferta turística de la ciudad de Cotacachi, por tal razón, esto tuvo una connotación e importancia a nivel local y regional en relación con la satisfacción de las necesidades turísticas de estos individuos.

Los principales beneficiarios de este trabajo fueron precisamente los turistas que tienen como condición la movilidad reducida que son: mujeres embarazadas, adultos mayores, niños, personas con discapacidad tanto física como mental en calidad de demanda, ya que, la ciudad de Cotacachi se encontrará en un proceso de mejoramiento sustentado basado en la accesibilidad y buen servicio como oferta turística.

Los beneficiados indirectos fueron los establecimientos de la ciudad sean estos de alojamiento, gastronómicos, culturales, atractivos turísticos y más en cuanto al dinamismo de políticas acertadas de servicio y satisfacción del turista en general y explícitamente aquellos que tienen movilidad reducida. En sí, toda la ciudadanía de Cotacachi fue la benefactora de esta investigación, debido que, aportará en aspectos relacionados con el desarrollo de la ciudad en busca del afianzamiento de acciones referidas a la atracción del mercado cada vez más creciente en cuanto a las personas con movilidad reducida.

Por lo mencionado anteriormente, es fácil pensar que este trabajo generó muchas expectativas a futuro tanto en la ciudad de Cotacachi, así como en la demanda turística en general, debido que, aportó de forma efectiva al desarrollo del turismo de la ciudad en busca de lograr que esta localidad. Es necesario indicar la factibilidad que la investigación tuvo en cuanto a su realización, por ello, su diseño fue gracias a la colaboración de los establecimientos turísticos, ciudadanía y la demanda turística, en este sentido, fue posible la determinación y extracción de información oportuna y clara; por otro lado, como cualquier trabajo de investigación se lo realizó en función de un cronograma de actividades y tiempo, la parte económica para la consecución del mismo fue sustentado por la autora.

1.6 Objetivos

1.6.1 General

Analizar las condiciones para la inclusión social de personas con movilidad reducida en la oferta turística de la ciudad de Cotacachi.

1.6.2 Específicos

- Diagnosticar las condiciones actuales de accesibilidad para las personas con movilidad reducida en los establecimientos turísticos de Cotacachi.
- Identificar las experiencias y perspectivas de las personas con movilidad reducida en el desarrollo de actividades turísticas.
- Establecer estrategias de mejoramiento de las condiciones de inclusión para las personas con movilidad reducida en los establecimientos turísticos.
- Realizar una página web informativa dando a conocer, los establecimientos turísticos que cumplan con las condiciones de accesibilidad e inclusión para las personas con movilidad reducida.

1.7 Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son las condiciones actuales de accesibilidad para las personas con movilidad reducida en los establecimientos turísticos de la Ciudad de Cotacachi?
- ¿Cuáles son las experiencias y perspectivas de las personas con movilidad reducida en el desarrollo de actividades turísticas?
- ¿Cuáles son las estrategias de mejoramiento de las condiciones de inclusión para las personas con movilidad reducida en los establecimientos turísticos?
- ¿Cuál es la herramienta adecuada de difusión, para dar a conocer los establecimientos turísticos que cumplan con las condiciones de accesibilidad e inclusión para las personas con movilidad reducida?

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Inclusión social de personas con movilidad reducida

El art. 7 de la Constitución de Ecuador del Registro Oficial (2012) dice toda persona que:

Presente disminución o supresión temporal de alguna de sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales manifestándose en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse, oír y/o ver, comunicarse, o integrarse a las actividades esenciales de la vida diaria limitando el desempeño de sus capacidades; y, en consecuencia, el goce y ejercicio pleno de sus derechos. (p.8)

Todas las personas en el Ecuador están ampradas por la Ley; la inclusión es parte fundamental dentro de la sociedad, dentro de este contexto es menester acotar que las personas con movilidad reducida gozan de pleno derecho a una vida de calidad con igualdad de condiciones en la integración de las diversas actividades turísticas.

2.1.1 Inclusión social

Gallego (2014) expresa: “La inclusión social tiene múltiples acepciones, pero sin duda pasan por las dinámicas que vinculan con el acceso a oportunidades a lo largo del ciclo de vida” (p.63).

En sí, la inclusión social corresponde a la tendencia clara en relación con la posibilidad de que todas las personas tengan las mismas oportunidades e igualdad de condiciones, en este sentido, tiene mucha relación con dar estas garantías a las personas que tienen movilidad reducida, preocupándose de forma individual o grupal de los individuos que tienen segregación.

Es importante mencionar que, la inclusión social como parte del turismo es un elemento determinante para dinamizar y mejorar la calidad de vida de las personas de acuerdo a su condición; el turismo como una actividad relacionada al desarrollo ha tenido un crecimiento sustentado en el Ecuador, por ello, la oferta posee en la actualidad la facilidad de dar nuevas perspectivas y emprendimientos pero en ellos debe estar siempre presente este segmento de mercado, lo cual trae consigo procesos nuevos de gestión.

La innovación en productos y servicios turísticos representa ser un factor relevante para una oferta de tipo accesible; en este sentido, uno de los conceptos que involucra a los derechos humanos es precisamente la igualdad para todos dentro de un contexto de inclusión social en la cual tenga en cuenta a las personas con movilidad reducida.

2.1.2 Características

Es importante mencionar las características de la inclusión social de personas con movilidad reducida, son dos los distintivos en función del respeto, el primero en cuanto a la diversidad y el segundo referido la vulnerabilidad.

2.1.2.1 Respeto a la diversidad

El respeto a la diversidad es un valor por el cual la oferta debe tener muy en cuenta, la cultura y etnias, así como la condición social son elementos determinantes que hacen que una propuesta turística sea diferente a otra, los proyectos deben poseer una esencia educativa en la cual la comprensión de la línea que separa los derechos de las otras personas debe estar enmarcada en función de las condiciones de los individuos y la igualdad de oportunidades.

Para Ayala (2011) este respeto: “Debe garantizar una coexistencia armónica y una voluntad de convivencia pacífica entre personas y grupos de orígenes culturales diferentes que habitan un mismo país” (p.2).

La tolerancia basada en el respeto por la diversidad es fundamental y debe ser constituida dentro de la oferta turística como algo natural en función de la satisfacción de las necesidades de todos dejando a un lado condiciones propias de la demanda; es decir, los visitantes con movilidad reducida deben sentir gusto y agrado frente a la eficiencia de los servicios prestados por los establecimientos dentro del lugar de destino.

2.1.3 Respeto a la vulnerabilidad

Aledo (2016) en cuanto al tema manifiesta: “Con el análisis de la vulnerabilidad se analizan las causas profundas de los efectos del turismo” (p.3).

Las personas vulnerables son consideradas como aquellas que pueden sufrir alguna agresión por parte del contexto social, dentro del ámbito turístico puede ser observable cuando no existe las condiciones de accesibilidad referida a las acciones que la oferta no cumple en función de una sección de la demanda considerada como personas con movilidad reducida, además analiza los efectos del turismo como tal.

2.1.4 Necesidades específicas

Las necesidades específicas de la inclusión social se encuentran en el criterio turístico de una oferta responsable enfocada a satisfacer las necesidades básicas del visitante que tiene movilidad reducida, es decir, en cuanto a su funcionalidad para poder realizar un turismo de alto nivel y con consecuencias de mejoramiento de la calidad de vida de las personas; en consecuencia, se debe tener políticas de mejoramiento de las estructuras en establecimientos con una señalización adecuada que ponga de manifiesto la facilidad para el flujo de visitantes sin restricción de condiciones.

2.1.5 Movilidad reducida

Dentro del contexto turístico es necesario tener en cuenta el concepto de movilidad reducida, por tal situación se especifica a continuación.

2.1.5.1 Definición

La Fundación Belén (2018) define a la movilidad reducida como:

Es toda persona cuya movilidad está reducida a efectos de cualquier deficiencia física causada bien sea por la edad, por enfermedad o accidente o por deficiencia mental, ya sea esta deficiencia permanente o temporal o embarazo o adultez y que necesite una atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se ponen a disposición de todos los usuarios. (p.7)

En lo referente a la movilidad reducida es fácil comprender que las personas que se encuentren con algún problema motor o mental están frente a ello; en esta realidad, las mujeres embarazadas, adultos mayores, mujeres con niños, discapacitados sean de forma física o mental son considerados como parte de este segmento de la demanda turística y que deben ser atendidos de una manera especial.

2.1.5.2 Tipos

- **Embarazadas**

Rocher (2016) en cuanto a este tema tan importante manifiesta:

El embarazo es un estado fisiológico y no una enfermedad la mayoría de las veces solo será necesario un poco de sentido común y llevar una vida sana. Pero este estado fisiológico puede verse alterado por diferentes trastornos debidos a un nuevo equilibrio hormonal circulatorio y fisiológico. (p.87)

El embarazo es considerado como un factor de movilidad reducida dentro del contexto turístico, ya que, la mujer cuando se encuentra en este estado está en un cambio fisiológico, aunque, no es considerada como enfermedad

pero minimiza las capacidades motoras de ella, por razones de cuidado de salud de sí misma o del bebe que lleva en su vientre, consecuentemente los criterios acertados del turismo accesible juegan un papel muy relevante dentro de los procesos.

- **Adultos mayores**

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015) en cuanto al tema: considera a las personas como adultos mayores cuando son mayores de sesenta y cinco años de acuerdo a los países desarrollados y de sesenta en las naciones que están en vías de desarrollo; de la misma manera en un intervalos de sesenta a setenta son de edad avanzada y de setenta y cinco a noventa ancianas a partir de allí son considerados como viejos. (p.7)

Los adultos mayores no poseen sus capacidades motoras en un alto nivel, por tal razón, son considerados como personas con movilidad reducida, en esta realidad la oferta turística debe mantener un criterio que involucre los aspectos relacionados a ello en función de brindarles apoyo.

- **Discapacidad permanente física**

La discapacidad física puede manifestarse de dos maneras: temporal y definitiva o permanente, ambas son consideradas como movilidad reducida en las personas, en la primera puede ser por efecto de un accidente el cual sanará a corto tiempo, en el caso de la segunda, el problema es aún más grave, pues, se tiene a los individuos con situaciones motoras deficientes causadas por algún percance o de nacimiento.

Campa (2013) “Entendemos 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 pueda moverse con libertad y de un modo en el que tenga plena funcionalidad” (p.7).

La oferta turística debe mantener criterios de accesibilidad en todo momento, pues, en la realidad este segmento de mercado es considerado como discapacitado; la infraestructura de los establecimientos debe contener rampas apropiadas, escaleras y asesores adecuados, sanitarios

acondicionados de tal forma que sean fácil de manipular para estas personas, en el caso de los hoteles las habitaciones deben contar con todos los dispositivos referidos a buen manejo y accesibilidad.

- **Discapacidad mental**

Figuera (2015) dice: “La discapacidad dental es un ámbito de la Salud que se encuentra abordada desde muchas aristas y que ha transitado por cambios conceptuales y de paradigmas importantes en las últimas décadas” (p.7).

La discapacidad mental es considerada como otro factor de movilidad reducida, debido que, la naturaleza del problema se basa en una serie de trastornos que inciden directamente en la reducción motora de las personas, esto no contempla edad ni sexo, la oferta turística debe tener muy en cuenta a la hora de la realización de sus servicios, pues, es necesario infraestructura efectiva además pensada en relación con los requerimientos de estos individuos y una señalética apropiada.

2.2.5.3 Experiencias turísticas de personas con movilidad reducida

La movilidad reducida no es un factor que minimice los deseos por parte de la demanda en función de conocer sitios, en el caso de Cotacachi, esta ciudad es futurista a la vez que contiene grandes objetivos turísticos, en este sentido, las personas con movilidad reducida representan ser un mercado cada vez más creciente y que por dicha razón generan divisas, es necesario entonces garantizar experiencias gratas con una correcta gestión enfocada en el buen trato.

Romero (2014) dice “El concepto de turismo ha evolucionado tanto que en la actualidad viajar y disfrutar no es ya solo un paquete turístico programado y estático, sino que se ha convertido en una necesidad muy compleja para las sociedades modernas” (p.6).

Es importante que se potencie las artesanías en cuero como medio efectivo de venta y que seguro atraerá visitantes con movilidad reducida, de la misma forma, la gastronomía del sector en lo referente a las carnes coloradas es una fuente inagotable de atracción entre otros platos, los atractivos naturales como la laguna de Cuicocha y sus senderos representan ser buenas experiencias.

La variedad en patrimonio cultural como las fiestas de San Juan, Inti Raymi entre otros es un atractivo que representa ser prometedor; en todo sentido, es importante que todos estos elementos cuenten con las garantías necesarias para la satisfacción de las necesidades de las personas con movilidad reducida con políticas acertadas y una gestión basada en el turismo accesible para todos.

2.1.5.4 Comportamientos sociales frente a la movilidad reducida

El comportamiento que la sociedad debe adoptar frente a las personas que tienen movilidad reducida es de optimismo y flexibilidad en cuanto una correcta atención y comprensión, esto quiere decir que, se debe ser solidarios en brindar ayuda y además responsables, por ello, evitar la marginación es de vital relevancia, hay que recordar que estos individuos representan una buena parte del mercado los cuales generarán un desarrollo a la ciudad.

Es necesario que el turismo de esta ciudad cumpla con los requerimientos sociales desde el punto de vista de igualdad para todos y luchar contra la exclusión, en todo caso, la interrelación de turismo social y accesible hará que de una forma integrada se cumpla con las metas propuestas por la ciudad.

El principal reto es lograr un comportamiento bueno frente a las personas con movilidad reducida, pero bajo conceptos de trabajo colectivo en función de un turismo para todos, los programas y proyectos a implantar también deben tener preceptos acertados de accesibilidad.

Las personas con movilidad reducida son consideradas como tal desde un punto de vista social, sin embargo estas no poseen límites, por ello, la actitud de la oferta turística debe ser dinámica más aun sabiendo que el verdadero objetivo de ellas es disfrutar del sitio que visitan, en este sentido, no existe nada imposible, es ahora el momento del cambio positivo hacia la consecución de las metas en beneficio de todas aquellas personas y convertir de las ciudades lugares que no sean considerados únicamente de paso sino más bien fortalecer los procesos requeridos en busca del desarrollo local.

2.2 Oferta de turismo accesible

2.2.1 Definición

Cuando se refiere a la oferta como tal es necesario entender que la producción de servicios se da dentro de un marco específico en cuanto al lugar, por ello, es importante manifestar que la demanda debe trasladarse al lugar donde existe la producción de estos servicios.

La oferta turística accesible es el total de servicios y productos turísticos disponibles para ser facilitados por empresas o profesionales del sector, los recursos turísticos utilizados como elementos de atracción hacia una zona turística y las infraestructuras necesarias que permiten el desarrollo de la actividad turística, todos ellos disponibles para que puedan ser utilizados por el visitante. (p. 23)

Por lo expresado anteriormente, es relevante acotar que la oferta turística debe estar centrada en la accesibilidad de la demanda y la satisfacción de sus necesidades, en este sentido, es importante que el acceso a los atractivos turísticos, patrimonio, infraestructura, recursos y servicios complementarios sea efectivo y eficiente, en función de la igualdad y equidad de todas las personas.

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2016) en referencia al tema: "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” (p.6).

También conocido como turismo para todos no tiene como objetivo la eliminación de las barreras físicas o de pensamiento, sino que también lo importante es la meta en cuanto al logro de los servicios turísticos en igualdad de condiciones para cualquier persona en una cadena con eslabones de valor respecto al turismo.

2.2.2 Características

Es muy importante tener en cuenta las características de la oferta turística accesible dentro de ellas se tiene tres aspectos relevantes. La Sociedad Estatal Española de la Gestión e Innovación de las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR, 2016) se mantiene que:

Los servicios turísticos y su promoción se los ejecuta en un lugar geográficamente determinado, por ello, no pueden ser transportados, por ello, los clientes se trasladan hacia esos lugares; de la misma manera los recursos turísticos naturales no son puestos en el mercado ni explotados, estos son inagotables. (p.27)

2.2.3 Accesibilidad

En la actualidad el mundo ha evolucionado hacia nuevos horizontes especialmente en lo referido al turismo, por esta razón, es importante acotar que la accesibilidad representa ser un elemento determinante para la ampliación de mercados en cuanto a la demanda de visitantes y necesariamente se enmarca dentro de la responsabilidad de la oferta siendo esta una fuente que abre puertas a los sitios de destino.

Rafai (2014) expresa: “Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos” (p.1).

Es determinante entender que, la accesibilidad dentro del tema turístico juega un papel importante en el desarrollo de las ciudades que sirven de destino; por ello, la falta de esta en los recursos turísticos representa ser una forma sutil de lo que se conoce como discriminación, en contraparte de aquello es necesario garantizar la igualdad de condiciones y de oportunidades para todos.

En definitiva, el turismo es una parte fundamental de la vida diaria, por tal razón es importante que se entienda que la accesibilidad es un derecho de todos, ya que, los individuos se encuentran en un ámbito social y este por tanto no puede ir desligado de él.

La accesibilidad además, inserta preceptos básicos de turismo como parte social individual y colectiva en donde las oportunidades se abren en busca de mejores días tanto económicos como de calidad de vida, debido que incide en la apertura de negocios y desarrollo local.

La calidad de la oferta está dada precisamente en la accesibilidad, es decir, cuando existen las condiciones necesarias para la satisfacción de la demanda sin miramientos ni condiciones dentro de un contexto en donde la igualdad es lo relevante, entonces se asegura que los recursos turísticos y los servicios vayan a donde tienen que llegar.

2.2.4 Factores de accesibilidad

En la actualidad cada vez es más importante la accesibilidad puesto que se ha incrementado tanto la oferta como la demanda y cuyas proyecciones futuras son prometedoras motivadas por este turismo; en este contexto, la oportunidad de negocios diferenciados motivo de la demanda es clara.

Con el turismo accesible se produce una acción competitiva basada en el incremento del mercado debido a sus segmentos y que por base tienen el mejor estilo de vida en función de todas las personas.

Fraiz y Alén (2014) dicen: “Actualmente el usuario puede actuar como el gestor de su propio viaje y por lo tanto busca destinos más acordes con sus deseos y a un menor coste” (p.34).

El mundo ha evolucionado tanto que los mercados turísticos se han ampliado a tal punto que las personas consideran los factores de accesibilidad como una opción válida para la realización de viajes, estos son puestos a información de la demanda a través de campañas publicitarias tradicionales o virtuales, consecuentemente, los factores de accesibilidad son tres: recursos, infraestructura y empresas turísticas.

2.2.4.1 Recursos

- **Atractivos turísticos**

Culturales

Recuero y Blasco (2016) expresan que: “El consumo de productos culturales puede realizarse de forma simultánea con otras actividades tales como la gastronomía, las compras, el turismo de naturaleza, etc.” (p.23).

La accesibilidad a la cultura representa un factor determinante dentro del contexto turístico; las personas se sienten muy atraídas por la cultura, por tanto, estas deben contener conceptos de seguridad e información con señaléticas adecuadas para que las puedan acceder sin problema, si bien es cierto, la cultura es la base para el acople con otras acciones como la gastronomía, naturaleza y más.

Patrimoniales

Guerrero y Ramos (2014) “Son todas aquellas manifestaciones o bienes que posee un territorio y que motivan el desplazamiento de visitantes” (p.88).

Dentro del patrimonio se puede considerar lo tangible y lo intangible y es ahí donde la oferta responsable juega un papel determinante dentro del concepto de accesibilidad, pues es necesario que se brinde todas aquellas condiciones para que las personas con movilidad reducida puedan acceder a esta riqueza en particular.

Naturales

Terán (2010) en cuanto a los atractivos naturales manifiesta:

Son todos los elementos de la naturaleza con determinada atracción que motiva al sujeto a dejar su lugar de origen por un determinado tiempo, con la finalidad de satisfacer necesidades de recreación y esparcimiento como son: los bosques, playas, lagos, aguas termales entre otros (p.2).

La accesibilidad a los atractivos naturales por parte de la demanda con movilidad reducida es muy importante, es decir, la oferta turística debe contar con políticas de servicio a todo nivel, teniendo en cuenta que las personas visitarán sitios naturales como lagunas, playas, bosques y más con un único objetivo que es el de conocer y recrearse.

2.2.4.2 Infraestructura

- **Accesibilidad de medios físicos**

Valarezo y Esparza (2009) expresan: “Se entiende también por accesibilidad a la característica del urbanismo, la edificación, el transporte, los sistemas de comunicación sensorial que permiten a cualquier persona su libre utilización, con independencia de su condición física, psíquica o sensorial” (p.7).

El mejoramiento de los medios físicos corresponde ser un factor determinante para la atracción de personas con movilidad reducida como parte del mercado turístico, es necesario entender que la infraestructura como

edificios, rampas, escaleras, estacionamientos entre otros pueden tener elementos que obstaculicen el flujo turístico de movilidad reducida, para ello, es relevante su mejoramiento.

Edificios

A las entradas a los edificios o garajes es necesario que se construyan un vado con la finalidad que no haya cambios bruscos en el movimiento y que puedan atender en contra de las personas con movilidad reducida.

Valarezo y Esparza (2009) dicen: “Al menos uno de los accesos al interior de la edificación debe ser construido de tal forma que permita el ingreso de personas con movilidad reducida” (p.36).

Es cierto que las personas con movilidad reducida deben tener ciertos accesos, pero, también una igualdad de oportunidades en función de la minimización de la discriminación, en este sentido debe tener accesibilidad universal, los edificios deben tener medidas efectivas para su flujo turístico, por ello, los pasillos, puertas, corredores, altura de techos y ventanas, mostradores se adecuen a dimensiones apropiadas y con elementos de apoyo tales como: barandillas, sumideros, sócalos, rejillas entre otras.

De acuerdo con el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN, 2015) en su norma 2247 en referencia a corredores y pasillos: “El ancho mínimo de 0,90m. Cuando exista la posibilidad de un giro a 90° el pasillo debe tener un ancho mínimo de 1m; si el ángulo de giro supera los 90° el ancho mínimo del pasillo será de 1,20 m” (p.6).

Los edificios deben contener en su estructura políticas adecuadas para su diseño de interiores y exteriores, con la finalidad que no causar problemas a las personas que caminan en sillas de ruedas, mujeres embarazadas o personas con carritos de bebé, individuos con bastones, muletas y para las damas tacones de zapatos.

Puertas

En lo referente a las puertas, el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN, 2015) en su norma 2309 dice: “Deben tener las siguientes dimensiones: ancho libre mínimo de 900mm y la altura de 2050mm” (p.1).

Es muy importante el diseño de las puertas ya que deben contener un diseño apropiado para las personas con movilidad reducida, por ello, pueden ser giratorias, automáticas o corredizas con dispositivos como agarraderas para poder abrirlas o cerrarles y si tienen vidrio este debe ser de material resistente.

Rampas

Valarezo y Esparza (2009) dicen: “La rampa es considerada el elemento símbolo de la accesibilidad, por lo que debe brindar el mayor grado de comodidad, seguridad y autonomía, el diseño debe considerar pendientes apropiadas, anchos mínimos y acabados adecuados” (p.17).

Dentro de la construcción de las edificaciones siempre es necesario construir rampas para personas con movilidad reducida, a la vez que, en todos los pisos estos elementos deben tener un grado de inclinación adecuado para que dichos individuos no realicen esfuerzos para el ascenso o descenso.

El Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN, 2015) en su norma 2245 manifiesta que: “debe tener hasta 15m del 6 al 8% de inclinación, de 10m de 8 al 10% y de 3m 10 al 12 %” (p.2).

De acuerdo a estas medidas se puede entender que son acordes a los requerimientos de las personas con movilidad reducidas, pero se debe tener en cuenta la existencia de rampas inclinadas cuyas pendientes máximas corresponden al 2% de inclinación y con espacio suficiente para que principalmente las personas en silla de ruedas circulen, además es necesario

que contengan descansos amplios de 1,2 metros; si la rampa supera el 8% debe contener necesariamente pasamanos.

Estacionamientos

El Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN, 2015) en su norma 2248 expresa: “Las medidas de los lugares destinados al estacionamiento vehicular de las personas con discapacidad y movilidad reducida es el ancho 3500mm y el largo 5000mm” (p.1).

Los estacionamientos también deben contener una señalética adecuada a los espacios que deberán dejarse para los automóviles que contienen en su interior personas con movilidad reducida.

Esto debe estar en lugares más cercanos a los transeúntes y sin ningún obstáculo que causare accidentes, en este sentido, los individuos que no sufren ningún problema usen las plazas normales de aparcamiento.

Escaleras

Valarezo y Esparza (2009) dicen: “En lo posible se recomienda construir escaleras y rampas de forma integrada, para garantizar recorridos peatonales accesibles y fluidos” (p.28).

En los establecimientos responsables que saben de la importancia de ese mercado que corresponde ser las personas con movilidad reducida siempre deben tener en cuenta la relevancia de escaleras para subir o bajar, incluso cuando son de tipo eléctrico se debe tener una opción para estas personas con asesores adecuados para ello, con medidas explícitas en función de los requerimientos de dichos individuos y una correcta señalización.

El Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN, 2015) en su norma 2249 expone: “las escaleras deben tener: ancho mínimo de 1000mm, la separación

de los pasamanos a la pared supera los 50 mm, el ancho de la escalera deberá incrementarse en igual magnitud” (p.1).

De lo anterior se puede manifestar además que las contrahuellas (a) no deberán exceder de 180 mm y la huella (b) se calculará con la siguiente expresión: $2a+b=640\text{mm}$. Es necesario indicar que debe haber descansos con ancho y profundidad adecuados, además tramos rectos, es menester que no existan obstáculos o filos cortantes.

Transporte

Ochoa (2013) en referencia al tema dice:

Las empresas que presten servicio de transporte de pasajeros deben destinar en cada unidad un puesto adaptado para personas con discapacidad y señalética adecuada con seguridades efectivas para todas las personas con movilidad reducida, también escalones, estribos y agarraderas, así como rampas y sistemas de elevación. (p.27)

El transporte dentro del concepto de accesibilidad es muy importante, debido que muchas de las veces estos no cuentan con los elementos necesarios para que las personas con movilidad reducida puedan utilizarlos, en este sentido es cierto que la movilidad afecta en muchas esferas del contexto social, en este sentido no disponer de los medios de transporte accesible es un verdadero problema para dichos individuos coartando su libertad y por supuesto su independencia, en este sentido una ciudad que cuente con este beneficio permitirá el bienestar de este segmento turístico y cuyas garantías precisan ser invaluable.

El Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN, 2015) en la normativa 2292 manifiesta: “Se debe considerar un espacio exclusivo para las personas con discapacidad y movilidad reducida cuya dimensión mínima será de 1800 mm por lado” (p.2).

Servicios higiénicos

El Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN, 2015) en la normativa 2293 expresa:

La altura de la taza del inodoro debe adecuarse a 50 cm, si la altura estándar es menor, se debe colocar sobre una base lo más ceñida a la forma de la base del inodoro para no interferir con la aproximación a éste. Podrá entonces levantarse todo el mueble sanitario sobre una base fija o utilizar una base móvil sobre el normal, para que el mueble quede entre 8 y 15cm más de altura con respecto a la normal que es de 40 cm. (p.3)

Incluso debe haber un espacio suficiente para que las personas en sillas de ruedas puedan girar en 180 grados, de la misma manera el papel higiénico es necesario ubicarle un promedio de 80 cm del inodoro.

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2014) en cuanto al tema dice:

Es importante que se habiliten cabinas de inodoro y lavabos accesibles; es necesario tener en cuenta que estas cabinas deben tener aspectos dimensionales apropiados, así como las ayudas técnicas necesarias para realizar las transferencias entre la silla de ruedas y el inodoro, los grifos también debe contener dispositivos fáciles de accionar y diseños precisamente para todas aquellas personas con movilidad reducida y que por su condición requerirán de elementos efectivos, esto asegurará de forma explícita la satisfacción de sus necesidades y concomitantemente el flujo turístico perteneciente a este mercado. (p.11)

Señalética

Arjona (2015) manifiesta:

La señalética es la acción referida al diseño gráfico como sistema integral de comunicación visual basado en señales o símbolos y cuyo objetivo es guiar, a las personas normales o con movilidad reducida en aquellos puntos del espacio dentro de superficies en las cuales se desenvuelven tal como centros comerciales, fábricas, parques, restaurantes, edificios, negocios y más aspectos turísticos. (p.4)

La señalética es muy importante dentro del contexto turístico, permite al visitante con movilidad reducida guiarse correctamente frente a los diversos aspectos que necesita.

2.1.4.3 Empresas turísticas

Pérez (2016) mantiene que: “La calidad representa en el entorno actual un elemento de diferenciación muy importante. En las empresas turísticas este factor está relacionado con el grado de satisfacción del cliente” (p.13).

El factor primordial es siempre la satisfacción del turista, en este sentido, la oferta debe cumplir con los requerimientos necesarios para lograr dicho objetivo.

Las empresas que se dedican a estas acciones son consideradas como turísticas, paralelamente, deben tener políticas acertadas como una estructura organizada en busca del desarrollo de la ciudad a la cual pertenecen de una manera integradora y con pensamientos apropiados de accesibilidad.

- **Accesibilidad en establecimientos**

Alojamiento

Milo (2010) en cuanto al alojamiento relacionado con la accesibilidad expresa que: “Los establecimientos dedicados al alojamiento a la medida de sus posibilidades deben ofrecer un servicio efectivo y eficiente para todo tipo de clientes” (p.161).

Deberán eliminar obstáculos como accesos solamente por las escalera, colocar rampas adecuadas, mobiliario que se encuentre en demasía de las habitaciones que dificulten el movimiento, así mismo, el ancho y alto de puertas de asesores, pasillos y otros deben estar diseñados de acuerdo a los requerimientos, en lo referente a los estacionamientos los espacios de paso no deben ser estrechos, de la misma manera, los timbre y manivelas, teléfonos deberán estar ubicados en alturas accesibles, en lo referente a los cuartos de baño deben contener un diseño acertado para todas las personas en función de su comodidad.

Restaurantes

Oliveira (2013) manifiesta: “Un restaurante accesible no tiene por qué ser edificio complejo, lleno de ayudas técnicas poco atractivas. Al contrario, la accesibilidad puede apoyarse en soluciones técnicas agradables desde el punto de vista estético” (p.23).

Los restaurantes de las ciudades deben necesariamente contener políticas de servicio gastronómico adecuado para los clientes y opciones referidas a las personas, además, desde su exterior deben contar con las garantías necesarias para lograr la satisfacción de los turistas y con ello asegurar su pronta visita.

Negocios

Los negocios dentro del aspecto turístico juegan un papel relevante, más aun cuando de por medio se encuentran personas con movilidad reducida; es relevante que dichas entidades cuenten con los medios necesarios para el buen trato a estos turistas.

Se deben tener buenas políticas y una infraestructura efectiva tal como escaleras, rampas, señaléticas y otros aspectos relevantes en función de discapacitados, mujeres embarazadas o con niños y adultos mayores, solo de esta manera se afianzará el turismo accesible en busca del desarrollo de los sitios de destino y la formación integral y económica.

2.3 Marco legal

La Ley Orgánica de Discapacitados (2012) en referencia a este tema enfáticamente expresa:

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; 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 (p.7)

Esta Ley acoge algo importante que es el acceso de las personas con discapacidad como parte de aquellos que poseen movilidad reducida en función de la satisfacción de sus necesidades turísticas en cuanto a transporte, medios físicos e información para su normal desenvolvimiento y una correcta experiencia de esta naturaleza.

La Ley Orgánica de Discapitados (2012) en el Artículo 44 en cuanto al turismo accesible contempla que:

La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados vigilará la accesibilidad de las personas con movilidad reducida en cuanto a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados. (p.12)

Es gratificante saber que las autoridades se sienten preocupadas por las personas con movilidad reducida y que realizan una coordinación con los GAD de los diferentes cantones, por lo cual, la ciudad de Cotacachi no se deslinda de ello; en sí, el concepto de accesibilidad está presente a todo nivel y con ello se asegura que las ofertas turísticas se desarrollen en un contexto de atención prioritaria de forma integral.

El Consejo Nacional para la Igualdad de Discapitados (CONADIS, 2017) se dice:

Las personas gozarán de igualdad de derechos y oportunidades; no se debe discriminar por la etnia, sitio de nacimiento, sexo, edad, género, cultura, estado civil, idioma, religión, ideología, condición socioeconómica o migratoria, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, diferencia física; en todo caso es importante mencionar que la ley sancionará toda forma de discriminación. (p.25)

Tabla 1
Análisis documentos

DOCUMENTO	ANÁLISIS
Constitución de la República del Ecuador, (2008)	Desde este punto de vista, los artículos de la constitución del Ecuador, determinan que, el Ecuador garantiza el pleno ejercicio de los derechos de las personas con movilidad reducida, dando a entender que, beneficiando el impulsar el desarrollo turístico como un derecho de pleno disfrute en el cual forman parte importante en la actividad turística hacia las personas con discapacidad.
Código de Ética Mundial para el Turismo (2001)	El articulado plantea promover los derechos humanos y a su vez, la igualdad para las personas vulnerables en la sociedad con su inclusión en función del desarrollo del turismo accesible, en busca de la satisfacción de las necesidades de las personas con movilidad reducida.
Organización de las Naciones Unidas, (ONU 2006)	Aquí se da a conocer el rompimiento de las barreras para personas con movilidad reducida asegurando sus actividades turísticas; adicionalmente, la promoción de tecnología informativa accesible que facilite la movilidad y conocimiento de los diversos destinos turísticos, de esta manera se puede establecer la importancia sobre la utilización de ella como base comunicativa.
Instituto Ecuatoriano de normalización (INEN 2009) norma 91. Registro Oficial 69	Señala el beneficio e integración de las personas con movilidad reducida en un campo de inclusión social sobre todo al momento de acceder a espacios físicos públicos o privados; la accesibilidad debe cumplir con los requisitos adecuados en la oferta turística de la ciudad de Cotacachi, tanto dentro de los establecimientos como fuera de ellos.
Plan Nacional del Buen Vivir (2013)	Este documento da a conocer el cumplimiento igualitario de los derechos a todos los individuos, destacando el implementar y dar a conocer las normativas que benefician a las personas con movilidad reducida para establecer las adecuadas condiciones de accesibilidad e inclusión a la sociedad.
Ordenanza del Sistema de Participación de Cantón Santa Ana de Cotacachi, (2016)	Los artículos expuestos han sido tomados de la Constitución del Ecuador los cuales son parte esencial para dar a conocer los derechos que posee cada ser humano sin importar su condición en busca de la igualdad.

Fuente: Documentos legales
Elaborado por: Marina Tais (2017)

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación contempla aspectos relevantes de tipo cuali-cuantitativa, es decir, a través de ella se analizó y explicó las causas y efectos de la inclusión social en personas con movilidad reducida en la ciudad de Cotacachi, esta se basó en una metodología apropiada que ayudó a la consecución de los objetivos propuestos con una descripción de los aspectos relevantes extraídos en campo.

3.2 Métodos

3.2.1 Inductivo

La aplicación del método inductivo en el desarrollo del trabajo fue muy relevante, debido que mediante aspectos particulares referidos a la oferta turística de la ciudad de Cotacachi se pudo entender la inclusión social de personas con movilidad reducida, para establecer estrategias de mejoramiento, consecuentemente, la determinación de recomendaciones generales en función del desarrollo de la actividad turística del sector.

3.2.2 Deductivo

Mediante el uso del método deductivo se pudo diseñar un contexto teórico con temas relevantes en función de la inclusión social en personas con movilidad reducida y la oferta turística de Cotacachi, esto a su vez permitió tener las bases necesarias para el entendimiento cualitativo de los factores

que inciden dentro de la problemática existente en la ciudad, posteriormente determinar conclusiones de todos los aspectos importantes.

3.2.3 Descriptivo

Este método por ser utilizado dentro de la investigación cualitativa representó ser muy apropiado como medio de apoyo para la realización del trabajo.

Sirvió para evaluar las condiciones para la inclusión social de personas con movilidad reducida en la oferta turística de la ciudad de Cotacachi, en relación con un diagnóstico de aquellas para con ello dar paso a la identificación sus experiencias en busca de estrategias apropiadas de mejoramiento y la realización de una página web informativa.

3.2.4 Analítico

El análisis fue muy importante para la realización del trabajo puesto que, la examinación detallada de las causas de inclusión social en las personas con movilidad reducida permitió determinar sus efectos en función de conocer sus características y el estado de las condiciones actuales de accesibilidad turística en la ciudad.

3.2.5 Sintético

A través de la utilización de este método se logró reunir todos aquellos aspectos que estaban dispersos, es decir, lo relevante de la inclusión social, así como lo determinante de la oferta turística.

Además, fue importante para la segmentación de mercado considerado como personas con movilidad reducida en función de un todo integral que apunte a brindar estrategias de mejoramiento para el desarrollo de la ciudad y la satisfacción de las necesidades de la demanda, identificando las experiencia y expectativas de dichos individuos.

3.3 Técnicas e instrumentos

3.3.1 Técnicas

Las técnicas que se utilizaron para el cumplimiento de los objetivos propuestos fueron:

3.3.1.1 La observación

La observación de campo fue una técnica muy importante para el cumplimiento del primer objetivo de la investigación; es necesario indicar que, mediante ella se extrajo información relevante en cuanto a las condiciones actuales de accesibilidad para las personas con movilidad reducida en los establecimientos turísticos de esta ciudad.

3.3.1.2 Encuesta

La encuesta como técnica apropiada para la recolección de información se aplicó a las personas con movilidad reducida que visitan Cotacachi a los establecimientos con más afluencia, así como a los encargados de estas entidades; es importante mencionar que esta sirvió para el cumplimiento del objetivo dos del trabajo.

3.3.1.3 Entrevista

La entrevista fue una técnica apropiada para el cumplimiento del objetivo tres debido que por medio de ella se pudo extraer información acertada y oportuna en cuanto a diversos aspectos de inclusión social en personas con movilidad reducida frente a la oferta turística de Cotacachi, en este contexto, se la aplicó a entendidos de turismo accesible y profesionales.

3.3.1.4 Análisis FODA

Esta técnica fue muy apropiada para la realización de un análisis efectivo de los aspectos determinantes en cuanto a las condiciones de la inclusión social de las personas con movilidad reducida en función de la oferta turística y que es un segmento creciente importante de mercado que llega a la ciudad de Cotacachi, con la finalidad del establecimiento de estrategias de mejoramiento; está en función del cumplimiento del objetivo tres.

3.3.1.5 Medios informáticos

La utilización de los medios informáticos fue una técnica que facilitó el cumplimiento del objetivo cuarto, es decir, el diseño de una página web fue relevante para impartir información estratégica.

3.3.2 Instrumentos

3.3.2.1 Ficha de observación

La ficha de observación como instrumento efectivo de recolección de datos en el campo permitió establecer un diagnóstico de las condiciones actuales de la inclusión social de las personas con movilidad reducida en función de la oferta turística de la ciudad, en este sentido, contuvo un diseño con aspectos claves a partir de datos generales de los establecimientos, estructura, señalética y más.

3.3.2.2 El cuestionario

Por medio de esta herramienta se pudo estructurar preguntas precisas en función del perfil de la oferta que para este caso en particular fueron las personas con movilidad reducida que llegan a los establecimientos de Cotacachi y el registro de las personas residentes en la ciudad con esta misma

condición relación con sus experiencias, perspectivas y la satisfacción de sus necesidades turísticas.

3.3.2.3 Guía de entrevista

En la guía de entrevista se estructuró preguntas efectivas y oportunas para tener claros los diversos aspectos que servirán para el establecimiento de estrategias de mejoramiento turístico para la ciudad en relación con las personas con movilidad reducida y la oferta.

3.3.2.4 Cruce estratégico ponderado FA, FO, DA, DO

Esta herramienta de análisis permitió la realización del cruce de fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades de una manera ponderada con la finalidad del establecimiento de las mejores estrategias de mejoramiento turístico en relación con la inclusión social de personas con movilidad reducida y la oferta de Cotacachi.

3.3.2.5 Softwares tecnológicos

La utilización de esta herramienta tecnológica permitió el diseño de una página web estructurada con elementos informáticos e internet en Wix con la finalidad de poner a disposición información estratégica.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

La investigación aceptó dos tipos de población; la primera referida a 2775 personas con movilidad reducida que visitan los establecimientos turísticos de la ciudad de Cotacachi y registros de residentes en cuanto a discapacitados y adultos mayores, a estos se efectuará una muestra , en segunda instancia, 25 individuos encargados de los establecimientos turísticos, a estas personas se

les aplicó un censo; por último, 5 entendidos y profesionales en relación con la inclusión social y movilidad reducida con ellos se efectuó una entrevista.

3.4.1.1 Cuadro población personas con movilidad reducida y registro

Tabla 2

Cuadro población personas con movilidad reducida y registro

POBLACIÓN	CANTIDAD
PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA ESTABLECIMIENTOS (TURÍSTAS)	
Hostal Jora Continental	220
Hostal Cotacachi	244
Hostal Arbolito	235
Hostal Munaylla	42
Hostal El Kimbalá	100
Hostería Cuicocha	470
Hotel La Mirage	300
Hotel Land Of The Sun	281
Agencia Wasipungo	40
Agencia Yuratours	20
Museo de la Cultura Cotacachi	473
REGISTRO PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA (RESIDENTES)	
Registro presidente ASOPERDIS discapacitados	150
Registro directora de turismo adultos mayores	200
TOTAL	2775

Fuente: Establecimientos turísticos y registros (2017)

Elaborado por: Marina Tais (2017)

3.4.1.2 Cálculo de la muestra

$$n = \frac{PQ \cdot N}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

n= Tamaño de la muestra

PQ= Varianza de la población, valor constante = 0.25

N= Población / Universo

(N-1) = Corrección geométrica, para muestras grandes >30

E= Margen de error estadísticamente aceptable:

0.02 = 2% (mínimo)

0.30 = 30% (máximo)

0.05 = 5% (recomendado en educación)

K= Coeficiente de corrección de error, valor constante = 2

$$n = \frac{0,25 \times 2775}{(2775 - 1) \frac{0,05^2}{2^2} + 0,25}$$

$$n = \frac{693,75}{(2774) \frac{0,0025}{4} + 0,25}$$

$$n = \frac{693,75}{1,98375}$$

$$n = 350$$

- **Fracción muestral estratificada**

Una vez calculada la muestra se procedió a realizar la fracción muestral mediante la siguiente expresión matemática:

$$m = \frac{n}{N} E$$

m = Fracción Muestral.

n = Muestra.

N = Población o Universo.

E = Estrato.

- **Cálculo de la fracción muestral de establecimientos turísticos y registros**

$$m = \frac{n}{N} E$$

$$m = \frac{350}{2775} E$$

$$m = 0,12613.E$$

- **Fracción muestral por el estrato**

Tabla 3
Fracción muestral por el estrato

ESTABLECIMIENTO Y REGISTRO	$\frac{n}{N}$	E	$\frac{n}{N} E$
Hostal Jora Continental	0,12613	220	28
Hostal Cotacachi	0,12613	244	31
Hostal Arbolito	0,12613	235	30
Hostal Munaylla	0,12613	42	5
Hostal El Kimbala	0,12613	100	13
Hostería Cuicocha	0,12613	470	60
Hotel La Mirage	0,12613	300	38
Hotel Land Of The Sun	0,12613	281	35
Agencia Wasipungo	0,12613	40	5
Agencia Yuratours	0,12613	20	3
Museo de la Cultura Cotacachi	0,12613	473	61
Registro presidente ASOPERDIS discapacitados	0,12613	150	18
Registro directora de turismo adultos mayores	0,12613	183	23
TOTAL		2775	350

Fuente: Establecimientos turísticos y registros (2017)

Elaborado por: Marina Tais (2017)

- **Población encargados de los establecimientos**

Tabla 4

Encargados de los establecimientos turísticos

TIPO	ENCARGADOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	CANTIDAD
Hotel	La Mirage	1
	Land Of The Sun	1
Hostal	Jora Continental	1
	El Arbolito	1
	Munaylla	1
	El Kimbalá	1
	Cotacachi	1
Hostería	Cuicocha	1
	El Leñador Cotacachi	1
Restaurante	La Tola	1
	La Casa del Turista	1
	Especial Carnes Coloradas	1
	La Marqueza	1
	La Vaca gorda	1
	Centro de convenciones El Convento	1
	La parrilla del compadre	1
	Solid rock and grill	1
	Beer and grill	1
	Río Intag	1
	The Pastry Shop	1
	Caffe Lafayette	1
	Culturas de Cotacachi	1
	Reserva Ecológica Cotacachi Cayapas	1
	Operadora de turismo	Wasipungo
Yuratours		1
	TOTAL	25

Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi**Elaborado por:** Marina Tais (2017)

- **Población profesionales y entendidos**

Tabla 5

Profesionales y entendidos

PROFESIONALES Y ENTENDIDOS	CANTIDAD
Presidente ASOPERDIS	1
Vicepresidente ASOPERDIS	1
Secretario ASOPERDIS	1
Administrador Hostería Cuicocha	1
Director MINTUR	1
TOTAL	5

Fuente: Profesionales y entendidos**Elaborado por:** Marina Tais (2017)

CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Condición actual de accesibilidad para personas con movilidad reducida en Cotacachi

Después de haber realizado una observación de campo y un estudio a través de encuestas a los encargados de los establecimientos turísticos investigados de la ciudad de Cotacachi, se llegó a determinar un análisis de la condición actual de la accesibilidad para las personas con movilidad reducida dentro del contexto de su oferta turística. La condición actual de la oferta turística de Cotacachi refleja ciertos aspectos relevantes en función de la satisfacción de las necesidades de las personas con movilidad reducida, consecuentemente, en referencia al alojamiento la hostería Cuicocha es la que mayormente posee estos atributos con una ponderación de 8.71, Land Of The Sun con 6,52; el hotel La Mirage con 6,60; a continuación Culturas de Cotacachi con 8.14, la Reserva Ecológica Cotacachi Cayapas 6.88 de los museos; restaurante El Leñador con 8.24; Especialidad Carnes Coloradas 6.92; los demás establecimientos no cuentan con lo mínimo requerido en función de aspectos como: llegada a los establecimientos, ingreso en cuanto a dimensiones de puertas, habitaciones, baños y todo lo necesario para lograr la accesibilidad.

Es importante manifestar que un promedio de veinte personas con movilidad reducida han visitado en los últimos meses los negocios de ventas de cuero en la ciudad; un 76% de negocios cumplen con los lineamientos impuestos por el Ministerio de Turismo en cuanto a infraestructura de los establecimientos en función de los individuos con esta condición; un 86 % del personal de las entidades se encuentran preparadas en temas de accesibilidad, por lo que un buen número de ellos se encuentran informados

de esta temática, considerando que su empresa se encuentra abierta a la implementación de políticas de mejoramiento, por lo que, es totalmente necesario la implementación de ciertos procedimientos efectivos y eficientes en cuanto al tratamiento del turismo accesible como parte fundamental de una correcta oferta turística que se centre en la igualdad de condiciones para todos.

- **Código del establecimiento**

Tabla 6
Código del establecimiento

TIPO	ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO	CATEGORÍA	CÓDIGO
Alojamiento	La Mirage	5	A1
	Land Of The Sun	3	A2
	Jora Continental	3	A3
	El Arbolito	3	A4
	Munaylla	2	A5
	El Kimbalá	3	A6
	Cotacachi	3	A7
	Cuicocha	4	A8
Restaurantes, cafeterías y bares	El Leñador Cotacachi	3	R1
	La Tola	3	R2
	Río Intag	3	R3
	La Casa del Turista	3	R4
	Especial Carnes Coloradas	3	R5
	La Marqueza	2	R6
	La Vaca gorda	2	R7
	The Pastry Shop	Única	R8
	Caffe Lafayet	Única	R9
	El Convento	2	R10
	La parrilla del compadre	3	R11
	Solid and grill	3	R12
	Beer and grill	Única	R14
	Museo	Culturas de Cotacachi	Única
Reserva Ecológica Cotacachi Cayapas		Única	M2
Operadora de turismo	Wasipungo	Única	O1
	Yuratours	Única	O2

Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

La tabla 6 contiene un listado de 25 establecimientos considerados como los más notables, estos dieron la apertura para la realización de la investigación y en cuanto al flujo de turistas que llegan a Cotacachi; paralelamente, se designó un código que sirvió para la ponderación.

- **Ponderación de los factores de observación**

Tabla 7

Ponderación de los factores de observación

CRITERIO DE EVALUACIÓN ALOJAMIENTO

#	ESTABLECIMIENTOS FACTORES	P %	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	Total
A	LLEGADA AL ESTABLECIMIENTO										
	Existencia comunicación a través de:										
1	Centros de información turística	3	7	6	3	5	3	2	3	9	38
2	Internet y páginas web informativas	2	1	1	1	1	1	1	1	1	8
	Se puede llegar al establecimiento en										
3	Autobús	2	5	6	3	4	3	4	4	1	30
4	Taxi	2	8	7	3	4	3	4	5	7	41
5	Automóvil propio	4	10	9	9	9	9	9	9	9	73
	Plazas para conductores con discapacidad										
6	Ancho 3500 mm y largo 5000 mm	4	7	7	3	4	3	2	2	9	37
7	Distancia a la entrada es adecuada	4	7	7	3	4	3	2	2	9	37
B	INGRESO AL ESTABLECIMIENTO										
8	1 plaza reservada en el aparcamiento	3	6	6	3	4	2	2	2	9	34
9	Buena señalización	4	6	6	3	4	2	2	2	9	34
10	Agarraderas	4	6	6	3	4	2	2	2	9	34
11	Existencia de rampas de mínimo 900 mm	4	6	6	3	4	2	2	2	9	34
12	Hay puertas corredizas	4	6	6	3	4	2	2	2	9	34
13	Corredores y pasillos con accesibilidad	4	6	6	3	4	2	2	2	9	34

CRITERIO DE EVALUACIÓN ALOJAMIENTO

#	ESTABLECIMIENTOS FACTORES	P %	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	Total
C	ACCESIBILIDAD EN INSTALACIONES										
	Alojamiento										
14	Calidad en atención	3	7	6	4	6	5	5	4	9	46
	Adecuación de habitaciones										
15	De 75 habitaciones 1 es accesible	2	7	6	2	2	2	2	1	9	31
16	De 76 a 150 habitaciones 2 son accesibles	3	7	6	2	2	2	2	1	9	31
17	De 151 a 300 habitaciones 3 son accesibles	3	7	6	2	2	2	2	1	9	31
	Dimensiones de las habitaciones										
18	mínimo es de 3000 por 3100 mm	3	7	6	2	4	2	2	1	9	33
19	Ancho 3500 mm y largo 5000 mm	3	7	6	2	4	2	2	1	9	33
20	Altura de la cama es de 400 mm	3	7	6	2	4	2	2	1	9	33
21	Alcance de objetos no mayor a 600 mm	3	7	6	2	4	2	2	1	10	33
	Los baños										
22	El ancho puerta es igual o superior a 80 cm	5	6	6	3	4	2	2	1	9	33
23	Pavimento es antideslizante	3	6	5	3	4	2	2	1	9	30
24	Lavabo está libre de obstáculos	4	6	6	3	4	2	2	1	10	33
25	Cubículo inodoro mínimo de 1.50 m por 2 m, con una puerta de ancho no menor de 90cm	4	8	5	3	4	2	2	1	9	31
26	Los accesorios están a una altura comprendida entre los 80 cm y 1,20 m	4	7	6	3	4	2	2	1	9	32

CRITERIO DE EVALUACIÓN ALOJAMIENTO

#	ESTABLECIMIENTOS FACTORES	P %	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	Total
	DISPONIBILIDAD DE ASCENSOR										
	Requisitos básicos										
27	El ancho de la puerta es igual o superior a 80 cm	4	9	9	3	4	2	2	1	9	32
28	Pasamanos a una altura entre 80 y 90 cm del suelo	3	8	9	3	4	2	2	1	9	32
29	Altura de botones exteriores igual o inferior a 1m	3	8	9	2	4	2	2	1	9	32
30	Altura botones interiores es igual o inferior a 120 cm	3	8	9	2	4	2	2	1	9	32
	TOTAL	100	6,52	6,60	2,97	3,89	2,33	2,34	1,92	8,71	

Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi
Elaborado por: Marina Tais (2017)

CRITERIO DE EVALUACIÓN RESTAURANTES, CAFÉS Y BARES

Tabla 8

Evaluación restaurantes, cafés y bares

#	ESTABLECIMIENTOS																Total
	FACTORES	P %	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	R 12	R 13	R 14	
A	Disponibilidad del espacio																
1	Mesas adecuadas para las personas con MR	11	9	4	5	6	7	4	6	6	3	5	4	3	3	3	67
2	Mesas sin asientos fijos	11	9	4	5	6	7	4	6	6	3	6	3	3	3	3	65
3	Altura de las mesas se encuentra debajo de 700 mm	12	8	4	5	6	7	4	5	6	2	4	3	3	3	3	74
4	Servicio es adecuado y satisface necesidades de PMR	12	8	4	5	5	8	4	5	6	3	5	5	5	5	5	85
B	Accesibilidad en baños																
5	El ancho de la puerta es igual o superior a 80 cm	11	8	4	4	5	7	5	5	5	2	6	2	3	2	3	69
6	Pavimento es antideslizante	10	7	4	4	5	6	4	4	5	2	5	2	2	2	2	62
7	La parte inferior del lavabo está libre de obstáculos	11	8	4	4	5	7	4	4	5	2	5	2	2	2	2	54
8	El cubículo para inodoro es mínimo de 1.50 m por 2 m, con una puerta de ancho no menor de 90cm y barras de apoyo tubulares adecuadamente instaladas	10	8	4	5	5	6	4	4	5	2	6	3	2	3	2	66
9	Los accesorios como (toallero, jabonera, secador de mano) están a una altura comprendida entre los 80 cm y 1,20 m	12	9	4	5	5	7	3	3	5	2	6	2	2	2	2	65
	TOTAL	100	8,24	4,00	4,68	5,34	6,92	3,99	4,67	5,46	2,34	5,32	3,03	2,93	2,92	2,93	607

Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

CRITERIO DE EVALUACIÓN MUSEOS Y OPERADORAS TURÍSTICAS

Tabla 9

Evaluación museos y operadoras turísticas

#	ESTABLECIMIENTOS FACTORES	P %	M1	M2	O1	O2	Total
A	Disponibilidad del espacio						
1	Mesas adecuadas para las personas con MR	11	8	8	3	2	21
2	Mesas sin asientos fijos	10	8	8	3	2	21
3	Altura de las mesas se encuentra debajo de 700 mm	11	9	7	3	2	21
4	Servicio es adecuado y satisface necesidades de PMR	11	9	7	3	1	20
B	Accesibilidad en baños						
5	El ancho de la puerta es igual o superior a 80 cm	12	8	7	3	1	19
6	Pavimento es antideslizante	10	8	8	3	1	20
7	La parte inferior del lavabo está libre de obstáculos	10	8	8	3	2	21
8	El cubículo para inodoro es mínimo de 1.50 m por 2 m, con una puerta de ancho no menor de 90cm y barras de apoyo tubulares adecuadamente instaladas	11	8	7	3	2	20
9	Los accesorios como (toallero, jabonera, secador de mano) están a una altura comprendida entre los 80 cm y 1,20 m	13	8	9	3	2	22
	TOTAL	100	8,14	6,88	2,97	1,65	

Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

- **Selección de establecimientos**

Después de haber realizado la respectiva ponderación de la oferta turística de los establecimientos investigados de la ciudad de Cotacachi se llega a determinar en base un criterio de evaluación en el cual se considera que en escala de 1 a 10, lo adecuado es aquellos que pasan del 6,5 los de menor valor no cumplen con lo requerido para ser considerados como una oferta enfocada al cumplimiento de las necesidades de las personas con movilidad reducida.

Las matrices anteriores también contienen recuadros de color amarillo, los cuales sugieren un valor menor, esta manifiesta que existe una deficiencia en ese factor.

TIPO	ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO	CÓDIGO	VALOR
Alojamiento	La Mirage	A1	6,60
	Cuicocha	A8	8,71
	Land Of The Sun	A2	6,52
Restaurantes, cafeterías y bares	El Leñador Cotacachi	R1	8,24
	Especial Carnes Coloradas	R5	6,92
Museo	Culturas de Cotacachi	M1	8,14
	Reserva Ecológica	M1	6,88
	Cotacachi Cayapas		

Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.1 Catálogo de los establecimientos turísticos

- **Alojamiento**

4.1.1.1 Hotel La Mirage

El hotel La Mirage es una entidad empresarial de tipo turístico tradicional, elegante, sus habitaciones son decoradas con detalles elegantes y obras de arte, cuenta con suites familiares, pero lo más importante es que existen dos

habitaciones que tienen las condiciones de accesibilidad para personas con movilidad reducida; el aparcamiento es adecuado y de fácil acceso, la recepción posee piso antideslizante y zonas de giro para silla de ruedas, posee señalización con símbolos establecidos para las PMR, el área exterior cuenta con un desnivel con escalones y rampas accesibles.

En lo referente a la atención al cliente el personal se encuentra capacitado, por lo que, tienen políticas de correcto trato a este tipo de mercado; también se pudo observar que disponen de corredores y pasillos con una adecuada accesibilidad para facilitar el desplazamiento evitando poner objetos que impidan la circulación y de fácil acceso a cada una de las diversas áreas del establecimiento; en cuanto a la estructura de baños, estos cuentan con los lineamientos básicos de accesibilidad como la altura del asiento del inodoro mínima de 1.50 por 2 metros, las barreras de apoyo tanto en lavado y ducha, de igual manera el acceso al restaurante cumple con los requerimientos, en el cual existen mesas adecuadas para una mejor circulación y sin asientos fijos de fácil accesibilidad; por otro lado, disponen de una página web pero esta no da a conocer acertadamente esta información.



Figura 1: Hotel La Mirage

Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.1.2 Hostal Land of Sun INC

Se renovó por completo sus instalaciones hace poco tiempo; cuenta con 14 habitaciones cada una con baños privados y suites para dos personas, de ellas, 1 es accesible y permanece reservada con disponibilidad, se encuentra adaptada para personas con movilidad reducida y un acompañante, por esta razón, tiene un baño que cumple con los lineamientos de accesibilidad; por otro lado, la entrada está a nivel del piso de la acera, el restaurante es de fácil acceso y dispone de mesas adecuadas para el visitante con movilidad reducida, a su vez, esta área dispone de un baño accesible,

Con respecto al personal, está relacionado con temas de accesibilidad y un adecuado trato a las personas con movilidad reducida, el aparcamiento no es totalmente accesible por la distancia en que se encuentra al establecimiento y las condiciones del mismo, manifestando así el personal a cargo que al momento del ingreso realizan todo en la medida posible para ayudar a este tipo de turista en función de trasladarse sin dificultad, consecuentemente, existirán las futuras mejoras. Cabe mencionar que este establecimiento cumple con las condiciones necesarias de accesibilidad y es uno de los establecimientos que se encuentran en el centro de la ciudad de Cotacachi, no disponen de una página web informativa.



Figura 2: Hostal Land of Sun INC

Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.1.3 Hostal Jora Continental

Este hostel es uno de los establecimientos con años de servicios, pero a pesar de ello no cuenta con todas las condiciones de accesibilidad en función con las necesidades de las personas con movilidad reducida.

Cuenta con 1 habitación de uso exclusivo para este tipo de personas, sin embargo, el baño no es accesible por lo que no dispone de barras de apoyo; el restaurante no posee los lineamientos de accesibilidad tales como la altura de las mesas. Por consiguiente, al momento del ingreso al establecimiento no cuenta con una entrada accesible y no dispone de aparcamiento, es necesario indicar que, la propietaria no ha puesto mayor interés para adecuar la infraestructura debido al costo que este representa.



Figura 3: Hostal Jora continental

Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.1.4 Hostal El Arbolito

Este hostel tiene 20 habitaciones, una de ellas es exclusiva para una persona con discapacidad y su acompañante, cabe mencionar que su ingreso no es muy accesible por los escalones, consecuentemente, el personal tendría que utilizar métodos de ayuda para ingresar a la habitación, el baño del cuarto no posee las condiciones necesarias debido que no hay barreras de apoyo; por otro lado, el aparcamiento no está con las condiciones de accesibilidad.

La afluencia de personas con movilidad reducida es poca, es por este motivo que no se ha incrementado la infraestructura en relación a ello, no mantienen políticas de capacitación referente al cumplimiento de las normativas de accesibilidad.

Es importante manifestar que, esta entidad no cuenta con los requerimientos necesarios para la satisfacción de las necesidades turísticas de las personas que tienen esta condición.



Figura 4: Hostal El Arbolito

Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.1.5 Hostal Munaylla

Este hostal cuenta con dieciocho habitaciones, solo una de ellas es mejorada sin embargo no encaja con el concepto de accesibilidad puesto que está situada en el tercer piso.

Adicionalmente dispone de servicio de restaurante el cual no cuenta con las condiciones necesarias para la atención a las personas con movilidad reducida, debido que la altura de las mesas no corresponde a las medidas requeridas.

Por otro lado, no dispone de aparcamiento ni áreas adecuadas para brindar una oferta turística en marcada dentro de esos parámetros en función del cumplimiento de las necesidades de este segmento de mercado.



Figura 5: Hostal Munaylla

Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.1.6 Hostal El Kimbala

Este establecimiento se encuentra situado en el centro de la ciudad, cuenta con 25 habitaciones de las cuales una es accesible, el área de restaurante dispone de un sitio reservado para una persona con movilidad reducida.

No disponen de aparcamiento y el ingreso al establecimiento no es adecuado para la oferta turística a personas con movilidad reducida; cabe mencionar que, las condiciones no cumplen con los lineamientos de accesibilidad, no existe mucha afluencia del turista que tiene esta condición; es importante mencionar que, llegan al sitio adultos mayores con compañía de familiares, es por esta razón que, no se han visto obligados a implementar la infraestructura.



Figura 6: Hostal El Kimbalá

Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.1.7 Hostal Cotacachi

Tiene 23 habitaciones de las cuales no se ha evidenciado ninguna habitación con accesibilidad; los baños no cuentan con las condiciones de acceso, es decir, no dispone de agarraderas; el aparcamiento no es muy adecuado debido que se encuentra en el subterráneo del establecimiento.

Las habitaciones el hostel tienen escaleras ya que es de tres pisos por lo que es difícil el acceso a ellas, el personal no cuenta con capacitaciones referente al adecuado trato y servicio para una persona con movilidad reducida. Cabe mencionar que de acuerdo con el Ministerio de Turismo debido al número de habitaciones una de ellas debe ser accesible, por lo cual están en proceso de implementación.



Figura 7: Hostal Cotacachi

Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.1.8 Hostería Cuicocha

La Hostería Cuicocha se encuentra ubicada junto a la laguna que lleva el mismo nombre a 110 Km al norte de Quito y 12 Km desde Cotacachi, desde aquí se observa todo el atractivo turístico con el que cuenta este sitio. La accesibilidad al momento de ingresar al atractivo de la laguna cuenta con las condiciones requeridas cumpliendo con la normas y lineamientos para personas con movilidad reducida, tales como señalización, desniveles, escalones y rampa, el ancho mínimo de estas es 900mm, las escaleras cuentan con bandas antideslizantes y un ancho mínimo de 1m para el mejor

desplazamiento, a su vez, la hostería trabaja conjuntamente con el atractivo ofreciendo una confortable estadía al visitante.

Cuenta con una habitación especialmente accesible que cumple con las condiciones adecuadas como la altura de la cama es de 400mm, incluyendo un baño con los factores necesarios mediante barras de apoyo para la ducha y el inodoro, adicionalmente los servicios de restaurante son eficientes puesto que está equipado con acceso amplio y satisface las necesidades del visitante con movilidad reducida; el aparcamiento es de fácil acceso; finalmente, su personal es capacitado en atención y servicio; no disponen de una página web informativa referente a la accesibilidad.



Figura 8: Hostería Cuicocha

Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

- **Restaurantes, cafés y bares**

4.1.1.9 El Leñador

Es uno de los establecimientos más relacionados con el turismo accesible, ya que, cumple con los lineamientos de accesibilidad e implementaciones dentro de este contexto, es uno de los pocos establecimientos de Cotacachi

que brindan un adecuado acceso para las personas con movilidad reducida, concordantemente tiene mucha afluencia de este segmento de mercado.

Cuenta con un aparcamiento accesible y adecuado, también dispone de un área de eventos en el cual interactúan con las personas de movilidad reducida y ayudan a que se cumplan con sus necesidades turísticas, en el restaurante las mesas cuentan con los lineamientos requeridos como la distribución del espacio de mesas y sillas en función de una buena circulación con mueblería reservada especialmente para ellas sin asientos fijos; la altura de estas se encuentran por debajo de 700 mm; los baños son de fácil acceso y se encuentran en las condiciones acertadas y con una señalización apropiada tiene barras de apoyo. Con respecto al trato y servicio del personal es excelente, se puede percibir la amabilidad y el conocimiento esencial a la hora de tratar con una persona con movilidad reducida, identificando las técnicas básicas de un adecuado servicio accesible lo cual brindará una experiencia de pleno disfrute al viajero; es necesario indicar que no dispone de una página web informativa.

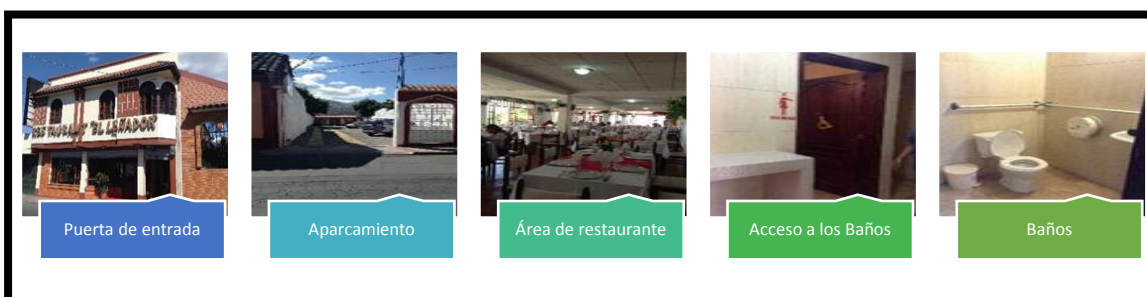


Figura 9: Restaurante el Leñador

Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.1.10 La Tola

Su ingreso es accesible, cuenta con un aparcamiento amplio, la infraestructura del lugar es tradicional y acogedora, áreas grandes, la entrada al comedor es asequible y existen mesas adecuadas para las personas con movilidad reducida, es decir tienen asientos que no son fijos y su altura mantiene los requerimientos deseados.

El área de sanitarios en relación con personas con movilidad reducida no es accesible, ya que se encuentra en proceso de renovación para el cumplimiento de las normativas de accesibilidad solicitadas por parte del Ministerio de Turismo. El personal que labora en el establecimiento se encuentra capacitado en relación con el trato y servicio al cliente de esta condición, es necesario acotar que, el establecimiento no cuenta con una página web informativa.



Figura 10: Restaurante La Tola

Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.1.11 Río Intag

Esta cafetería se encuentra ubicado en el centro de la ciudad, es uno de los lugares en donde se puede identificar la afluencia de personas de la tercera edad en su mayoría extranjeros. Posee aparcamiento de fácil acceso, en la parte de afuera del establecimiento se encuentran situadas mesas para un mejor entretenimiento al aire libre, las mesas son móviles; dentro del negocio tiene un sitio, reservado para personas con movilidad reducida, el servicio y trato por parte del personal que trabaja es amable, no poseen políticas de capacitación por lo que actúan de manera empírica.

Los baños no poseen una completa accesibilidad, dispone de una rampa de apoyo, pero el espacio de este no es el adecuado, es bueno acotar que, este negocio no ha sido obligado a cumplir con las normativas de accesibilidad por parte del Ministerio de Turismo. Por todo lo mencionado, esta cafetería no

dispone de una infraestructura para personas con movilidad reducida; no dispone de una página web informativa referente a esto.



Figura 11: Bar-cafetería Rio Intang
Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi
Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.1.12 La Casa del Turista

Está ubicado en el centro de la ciudad, no dispone de un aparcamiento accesible ya que la distancia del mismo se encuentra lejos del establecimiento, el espacio de mesas y sillas cuenta con una adecuada circulación, pero la altura de las mismas no cumple con los lineamientos requerido, el baño no dispone de agarraderas de apoyo, para el segundo piso no cuenta con agarraderas. Paralelamente, las escaleras no disponen de bandas antideslizantes, con respecto al personal que trabaja manifestaron que no han recibido ninguna capacitación en cuanto a la atención a las personas con movilidad reducida.



Figura 12: Restaurante La Casa del Turista
Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi
Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.1.13 Especial Carnes Coloradas

Está ubicado en el centro de Cotacachi, el aparcamiento no es muy grande, pero es accesible, posee sillas giratorias y mesas adecuadas en su altura, amplios espacios entre ellas; entre el baño y el patio cuentan con agarraderas para el fácil ingreso; el personal conoce de lineamientos de accesibilidad, el trato es amable, no disponen de una página web.



Figura 13: Restaurante Especialidad Carnes Coloradas

Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.1.14 La Marqueza

El restaurante la Marqueza se encuentra ubicado en el centro de la ciudad, no dispone de aparcamiento, el ingreso al establecimiento es adecuado, sin embargo, en el interior no dispone de un amplio espacio para el desplazamiento requerido; la altura de las mesas no son las indicadas, los baños no cuentan con las condiciones de accesibilidad, el personal que labora en él no ha recibido ninguna capacitación con respecto a esta temática, por ello, el trato es amable pero en base a la experiencia.

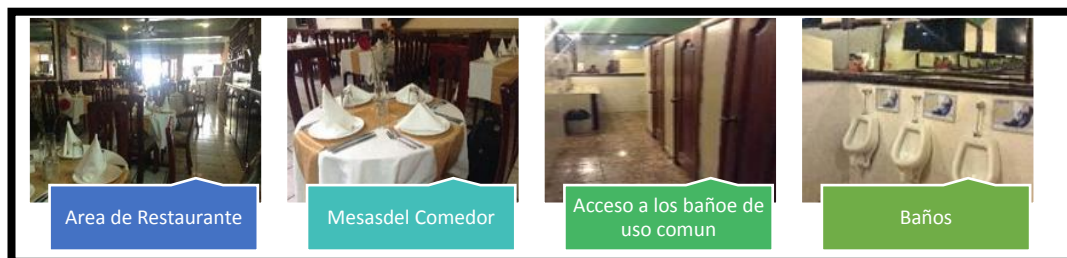


Figura 14: Restaurant La Marqueza

Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.1.15 La Vaca gorda

El restaurante la Vaca gorda se encuentra ubicado en el centro de la ciudad de Cotacachi; no dispone de aparcamiento, el acceso al establecimiento es bueno.

Con respecto a los lineamientos de accesibilidad, el establecimiento no cuenta con barras y agarraderas tanto al ingreso como dentro del mismo, las mesas cuentan con la adecuada accesibilidad, el baño de la misma manera, no existe capacitación y la afluencia de personas con movilidad reducida es mínima.

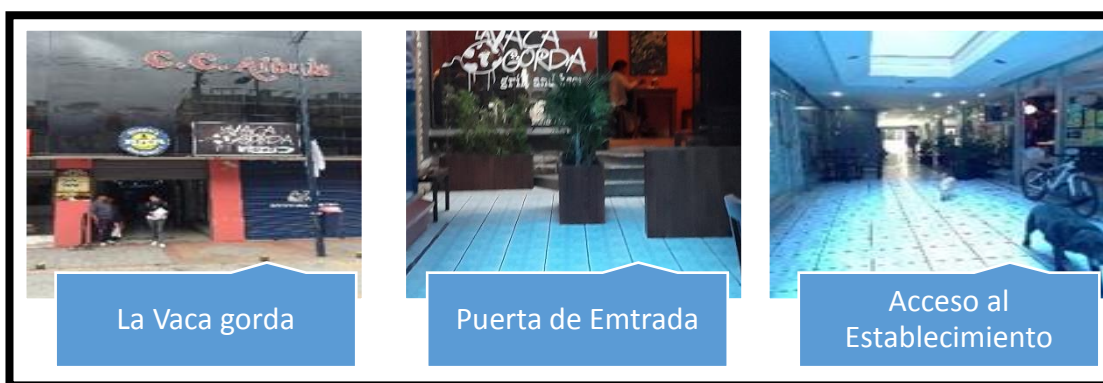


Figura 15: Restaurante La Vaca gorda
Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi
Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.1.16 Centro de convenciones El Convento

El centro de convenciones el convento, es un sitio de reuniones de la asociación Asoperdis de discapacitados, además de la asociación de adultos mayores de la ciudad de Cotacachi, en el cual tratan temas con fines beneficiosos para los mismos, con programaciones y eventos para su integración.

Este sitio es un emprendimiento por parte de la asociación Asoperdis, que básicamente está enfocado hacia las personas con discapacidad, y a su vez

han logrado crear un restaurante dentro del mismo que beneficia a la asociación, además de otros emprendimientos logrados por la misma.

El establecimiento cuenta con una infraestructura medianamente accesible para personas con movilidad reducida, ya que al momento del ingreso al establecimiento no dispone de una adecuada accesibilidad, además de no dispone aún de barras y agarraderas tanto al ingreso como dentro del mismo, adicionalmente no cuenta con una zona de aparcamiento.



Figura 16: Centro de convenciones El Convento
Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi
Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.1.17 Restaurante la parrilla del compadre

El restaurante se encuentra ubicado en el centro de la ciudad de Cotacachi, con respecto a la accesibilidad, las mesas y sillas no cuentan con una adecuada accesibilidad, los baños se encuentran medianamente accesibles ya que no disponen de barras de apoyo, en cuanto al trato y servicio en el establecimiento es medianamente adecuado hacia una persona con movilidad reducida



Figura 17: Restaurante la Parrilla del Compadre
Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi
Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.1.18 Restaurant Solid Rock and Grill

El restaurante cuenta con dos establecimientos centrales en la ciudad de Cotacachi, con respecto a la accesibilidad, se encuentra medianamente adecuado al momento del ingreso al mismo, las mesas y sillas no se encuentran fijadas para una persona con movilidad reducida, los baños tienen una accesibilidad regularmente accesible.



Figura 18: Restaurant Solid Rock and Grill
Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi
Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.1.19 Beer and Grill

Es un establecimiento bar-cafetería ubicado en el centro de la ciudad, las condiciones de accesibilidad son pocas tanto en accesibilidad de mesas, sillas, aparcamiento, ingreso y baños, es decir, no cuentan con todos los lineamientos de accesibilidad en su totalidad para cumplir con las necesidades de una persona con movilidad reducida.



Figura 19: Cafetería Beer and Grill
Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi
Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.1.20 The Pastry Shop

Este bar-cafetería adicionalmente dispone de ventas de recuerdos y artesanías; el ingreso al mismo es tiene buenas características, pero no dispone de la totalidad de lineamientos de accesibilidad tanto en mesas como en baños.

No ha existido una gran demanda de personas con movilidad reducida, tienen políticas de buen trato y un servicio amable lo cual es suficiente para cumplir con todas las necesidades.



Figura 20: Bar-cafeteria The Pastry Shop

Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.1.21 Caffè Lafayet

Es un establecimiento bar-cafetería ubicado en el centro de la ciudad, básicamente el establecimiento cumple con las condiciones de accesibilidad, pero ha existido una falencia como los baños, es decir, no cuentan con todos los lineamientos requeridos para personas con movilidad reducida; se reconoce la importancia de implementar una infraestructura adecuada pero no

ha visto la necesidad de hacerlo al momento debido que no percibe un gran número de clientes con esta condición.

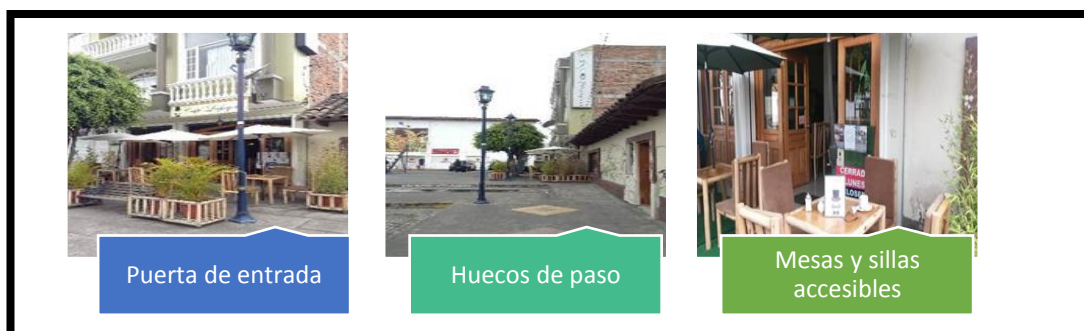


Figura 21: Bar- cafetería Caffè Lafayette
Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi
Elaborado por: Marina Tais (2017)

- **Museos**

4.1.1.22 Museo Culturas de Cotacachi

El museo de las culturas de la ciudad de Cotacachi se encuentra ubicado en el centro, esta cuenta en su mayoría con las condiciones de accesibilidad, ya que, tiene ascensor para el uso exclusivo de personas con movilidad reducida, amplio y adecuado ingreso. Posee rampas, aparcamiento con área de recreación para una temática según sea la exposición del día, baños con adecuaciones para estos individuos, frecuentes capacitaciones de la temática referida, buen trato, lo cual ha generado una experiencia grata para este segmento de mercado turístico.



Figura 22: Museos de las Culturas de Cotacachi
Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi
Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.1.23 Reserva Ecológica Cotacachi Cayapas

Este museo se encuentra en la zona de Cuicocha la cual dispone de un adecuado aparcamiento, tiene rampas de gran utilidad y acceso, las condiciones del área de sanitarios son adecuadas, estos cumplen con todas las normativas y buen estado. Se encuentra bien equipado para que no exista inconvenientes para las personas con movilidad reducida en función de una agradable experiencia al visitar este lugar y disfrutando de cada una de las salas expuestas.



Figura 23: Museo Reserva Ecológica Cotacachi Cayapas

Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

- **Operadoras de turismo**

4.1.1.24 Wasipungo

Este es un establecimiento que tiene un convenio con el Municipio, pero no cumple con los lineamientos de accesibilidad, ya que, han manifestado que al ofertar paquetes del destino no han recibido un número significativo de personas con movilidad reducida debido que no cuentan con transporte adecuado para el uso de las mismas.

Las aerolíneas con las que trabajan son las que básicamente dan un servicio que cuenten con la accesibilidad para una persona extranjera con movilidad reducida, no existen paquetes turísticos que dispongas una adecuada accesibilidad a los diversos destinos.

Cabe mencionar que la laguna de Cuicocha es un atractivo turístico representativo del sector, cuenta con un ascensor para el fácil acceso a la misma, pero no se ha promocionado otros destinos del cantón como es la zona de Intag, así como también, no dispone de una información referente a los servicios y sitios con accesibilidad de la ciudad.



Figura 24: Operadora de turismo Wasipungo
Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi
Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.1.25 Yuratours

La Operadora turística Yuratours se encuentra en el centro de la ciudad, se encarga de ofertar paquetes internacionales, no disponen de un paquete de accesibilidad para las personas con movilidad reducida, es un sitio básicamente de información sobre viajes a otro país cuenta como Agencia Internacional perteneciente al grupo de miembros de la IATA (Internacional Air Transport Association); la aerolínea asociada es la que brinda un servicio de accesibilidad, pero a su vez no existe una afluencia significativa de personas con movilidad reducida al momento de realizar un viaje.



Figura 25: Operadora de turismo Yuratours
Fuente: Establecimientos turísticos de Cotacachi
Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.1.2 Análisis encuesta al personal de los establecimientos turísticos

1.- ¿En los últimos meses cuántas personas con movilidad reducida han ingresado a su establecimiento turístico?

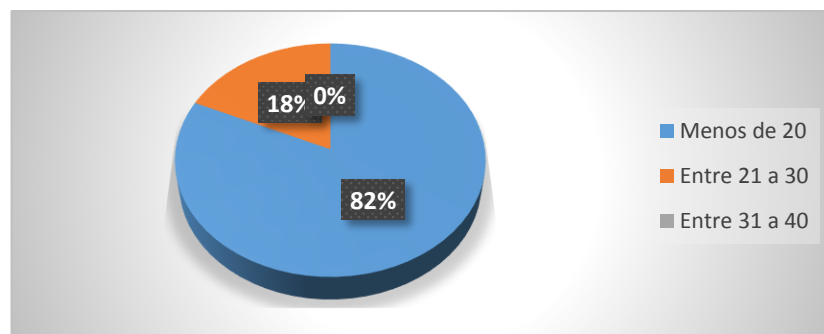


Figura 26: Ingreso a los establecimientos turísticos
Fuente: Personal encargado de los establecimientos turísticos
Elaborado por: Tais Marina (2017)

Análisis

La mayor parte de los encargados de los establecimientos encuestados respondieron que menos de veinte personas con movilidad reducida visitaron su negocio, frente a un pequeño número que dijo que han ingresado de veintiuno a treinta individuos con esta condición y ninguno dijo de 31 a 40; este resultado da a pensar que, la afluencia de ellos indica que se debería mejorar la infraestructura para ellos.

Esta pregunta fue importante realizarla debido que era necesario saber las necesidades de las personas con movilidad reducida en cuanto a lo que ofertan los establecimientos; este segmento de mercado cada vez va creciendo de una forma sustentada y, en la actualidad, ha llegado a ocupar un lugar determinante dentro de los emprendimientos turísticos de esta ciudad por lo que es necesario tomarlo en cuenta dándole un buen servicio que sea acorde a sus requerimientos, consecuentemente, saber el número de personas que ingresan a estas entidades con esta condición es bueno para el desarrollo del trabajo de investigación.

2.- ¿Considera que su empresa cumple con los lineamientos de accesibilidad establecidos por el Ministerio de Turismo?

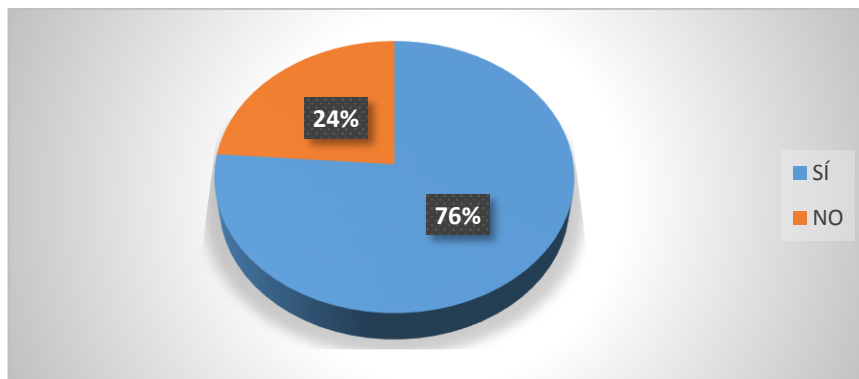


Figura 27: Lineamientos accesibilidad del Ministerio de Turismo
Fuente: Personal encargado de los establecimientos turísticos
Elaborado por: Tais Marina (2017)

Análisis

Un gran porcentaje de los encuestados respondieron que la empresa en donde ellos dirigen sí cumple con los lineamientos de accesibilidad establecidos por el Ministerio de Turismo, frente a un pequeño porcentaje que manifestaron en función del no; es importante que las organizaciones de esta ciudad se apeguen a lo requerido en relación con la satisfacción de las necesidades de las personas con movilidad reducida que la visitan.

El desarrollo de esta pregunta encaja en criterios efectivos en cuanto a que el Ministerio de Turismo del Ecuador ha creído conveniente incentivar a las empresas oferentes, tanto públicas como privadas en función de dar una calidad de vida mejor a las personas, principalmente cuando estas tienen movilidad reducida, a la vez que interpone normativas y lineamientos que deben cumplirse; hay que tener en cuenta que otras ciudades si lo han hecho y el resultado ha sido favorable, por tanto, la accesibilidad es muy relevante para una lograr una oferta de alto nivel.

3.- ¿El personal está preparado en temas de accesibilidad turística?

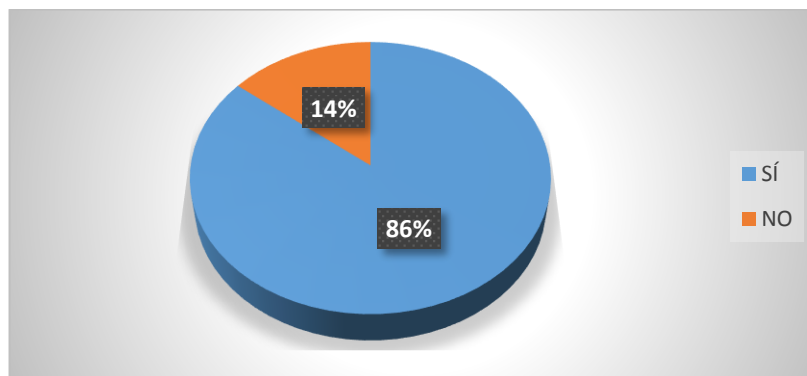


Figura 28: Personal preparado en temas de accesibilidad turística
Fuente: Personal encargado de los establecimientos turísticos
Elaborado por: Tais Marina (2017)

Análisis

Casi la totalidad de los encuestados manifestaron que el personal que labora en estos establecimientos sí se encuentra preparado en temas de accesibilidad turística, frente a un pequeño porcentaje que respondió que no; es importante mencionar que la accesibilidad turística es un elemento determinante frente a las exigencias actuales de la demanda, ya que, las personas con movilidad reducida son las más beneficiadas en cuanto a sus requerimientos y necesidades, más aun cuando se sabe que este mercado es cada día mayor.

La relevancia de esta pregunta radica principalmente en que la oferta como tal debe estar preparada para enfrentar los obstáculos que se presenten en cuanto a la satisfacción de las necesidades de la demanda, más aun cuando se sabe que las personas con movilidad reducida tienen mayores necesidades en cuanto a la logística, atención, alojamiento y alimentación, concordante con ello, es claramente ineludible que se amplíen los criterios de mejoramiento sustentado e implantando la calidad en todo sentido de la palabra bajo pensamientos de sostenibilidad, es decir, mejorar lo presente pensando en el desarrollo futuro de la ciudad.

4.- ¿Usted está informado sobre la adecuada infraestructura de accesibilidad turística que deben tener los establecimientos para personas con movilidad reducida?

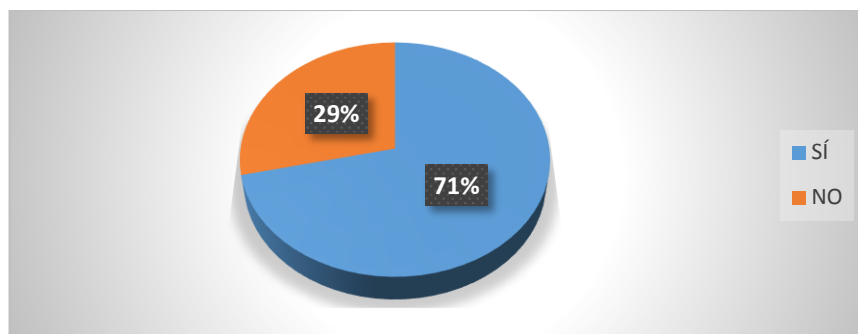


Figura 29: Información de la accesibilidad a la infraestructura
Fuente: Personal encargado de los establecimientos turísticos
Elaborado por: Tais Marina (2017)

Análisis

De acuerdo con lo expresado por los encargados de los establecimientos turísticos investigados de Cotacachi, la mayor parte de ellos respondieron que sí están informados acerca de la adecuada infraestructura de accesibilidad turística que deben tener los establecimientos para personas con movilidad reducida, por el contrario, un pequeño porcentaje dijo que no; en este sentido, es bueno acotar la relevancia de tener conocimiento acerca de los parámetros y lineamientos establecidos en función de la satisfacción de las necesidades de este segmento de mercado turístico.

La relevancia de la realización de esta pregunta está en saber si los individuos que están encargados de los establecimientos turísticos se encuentran informados de los aspectos relevantes en infraestructura de accesibilidad necesarios para una correcta atención al cliente, más cuando se trata de personas con movilidad reducida, teniendo en cuenta que las oportunidades es en forma igual para todos sin condición alguna, por ello el Ministerio de turismo propende a potenciar la infraestructura turística en todos sus aspectos.

5.- ¿Considera usted que su empresa puede estar abierta a mejorar o implementar una adecuada infraestructura de accesibilidad?

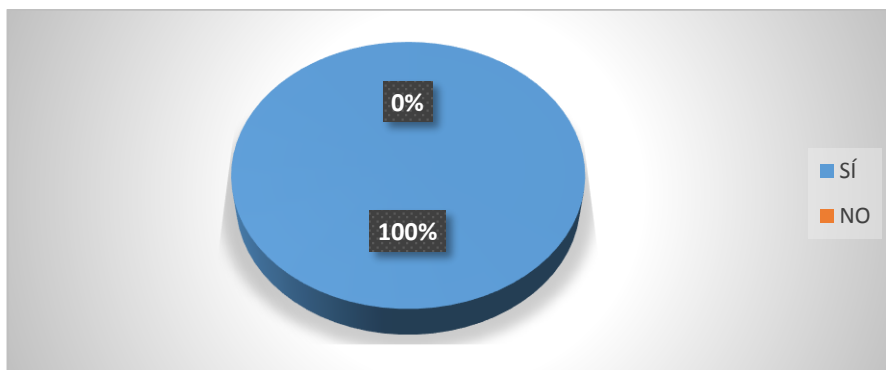


Figura 30: Consideración en la mejora de la accesibilidad
Fuente: Personal encargado de los establecimientos turísticos
Elaborado por: Tais Marina (2017)

Análisis

La totalidad de las personas encuestadas referida a los encargados de los establecimientos turísticos investigados de la ciudad de Cotacachi respondieron que su empresa sí está abierta a mejorar o implementar una adecuada infraestructura de accesibilidad.

Este criterio unánime es positivo para el mejoramiento de la oferta turística de este sector, debido que, se denota la apertura en función de establecer políticas en cuanto a infraestructura y trato accesible con miras a un futuro prometedor para las personas con movilidad reducida.

La relevancia de efectuar esta pregunta se encuentra en determinar a ciencia cierta la predisposición sobre la cual la oferta se encuentra en relación con el mejoramiento, es ahí donde los emprendimientos turísticos se ponen de manifiesto, pues, el desarrollo de la ciudad depende mucho de las ganas que su gente tenga, a la vez que se generará un desarrollo sustentado basado en buenos criterios hacia la consecución de abrir las puertas para inversiones y trabajo para todos.

6.- ¿Considera necesaria la implementación de procedimientos de accesibilidad para facilitar la oferta turística de la ciudad de Cotacachi?

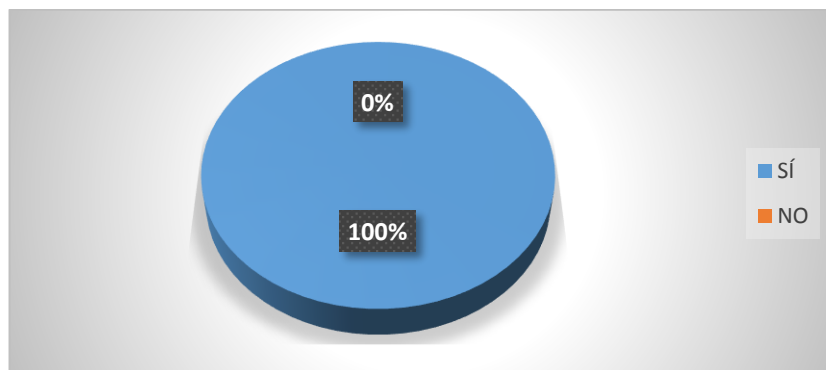


Figura 31: Instrumentos de accesibilidad

Fuente: Personal encargado de los establecimientos turísticos

Elaborado por: Tais Marina (2017)

Análisis

La totalidad de los encuestados manifestaron que sí es necesaria la implementación de procedimientos de accesibilidad para facilitar la oferta turística en esta ciudad.

Es importante acotar la relevancia que este concepto tiene en la actualidad dentro de la demanda, pues, las personas con movilidad reducida como segmento de mercado cada vez se ha ido acrecentando y al momento ya no se la puede ignorar en función de una gestión bien organizada que apunte a lograr la satisfacción de las necesidades turísticas en un campo de igualdad para todos.

Es determinante que se tenga en cuenta que la accesibilidad es un factor turístico necesario en la actualidad, pero debe ser puesto en práctica a través de la fomentación de criterios de estructura de una manera técnica y bajo parámetros definidos, de esta manera se propenderá a facilitar la oferta turística de la ciudad de Cotacachi en función de las personas que más necesitan.

4.2 Experiencias y perspectivas de las personas con movilidad reducida en el desarrollo de las actividades turísticas

Después de haber realizado un análisis enfocado a las personas con movilidad reducida que residen y visitan la ciudad de Cotacachi se pudo determinar que, la demanda es más en cuanto al sexo femenino, en su mayoría de nacionalidad ecuatoriana; se caracteriza por ser adultos mayores y jóvenes los cuales tienen ingresos privados y públicos; sus actividades turísticas se centran en lo religioso, recreación, negocios, compras, visitas culturales entre otros; sin embargo, se han encontrado con una serie de dificultades que hace que su experiencia no sea tan grata debido a la poca accesibilidad al llegar a los establecimientos en alojamiento, restaurantes, cafés, bares, museos y operadoras turísticas en lo referente al interior de los establecimientos, aunque en las calles de la ciudad si existe accesibilidad como rampas y señalética.

Es importante mencionar que, gran parte de las personas consideradas con movilidad reducida son: adultos mayores, discapacitados físicos y mentales, mujeres embarazadas e individuos con niños en brazos, esta condición hace que sea necesaria una oferta integral en busca de la satisfacción de sus necesidades turísticas con diseños y dimensiones en infraestructura apropiada, la cual solo hay en pocos establecimiento; además, un trato flexible basado en una correcta capacitación al talento humano e información en una página web acerca de la accesibilidad en la oferta turística.

Por todo este contexto, la mayoría de personas con movilidad reducida simplemente han tenido regulares experiencias en relación con la oferta turística que brinda esta ciudad; sin embargo, las perspectivas son buenas debido que existe una buena predisposición para el mejoramiento, y normativas que deben cumplirse en función de mejorar su oferta turista y atraer más visitantes a la ciudad.

4.2.1 Análisis de encuestas a personas con movilidad reducida

1 Género

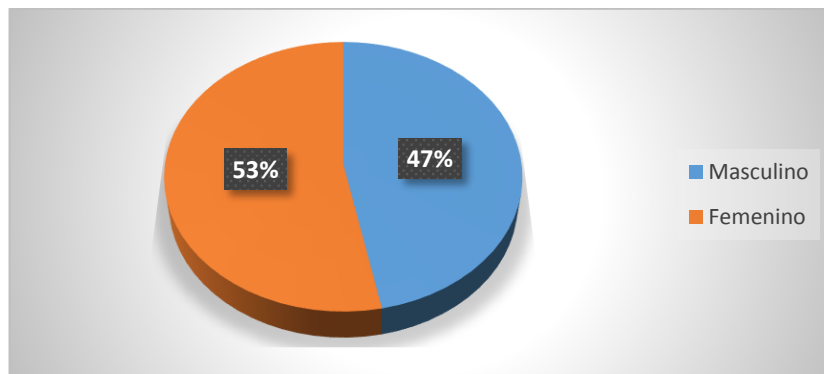


Figura 32: Género

Fuente: Personas con movilidad reducida

Elaborado por: Tais Marina (2017)

Análisis

Un poco más de la mitad de los encuestados referidos a las personas con movilidad reducida respondieron que son del género femenino, en tanto que, un menor porcentaje dijo que eran del sexo masculino.

Este resultado da a entender que dentro de todo este segmento de mercado existen mujeres embarazadas y que en sus brazos llevan niños, por lo que es importante un entendimiento de este segmento.

En la actualidad el género femenino juega un rol determinante dentro del contexto turístico al igual que en otros aspectos; es ahí cuando, la mujer con sus ganas de conocer sitios lo ha efectuado de una manera responsable permitiendo esto el desarrollo local, en consecuencia, la igualdad de condiciones ha hecho que incluso al estar embarazadas visiten esta hermosa ciudad. El empoderamiento turístico del hombre también representa un factor importante y, por ello, de acuerdo a la pregunta realizada se puede entender que Cotacachi en calidad de ofertante turístico recibe a sus visitantes con mucha equidad.

2 Nacionalidad

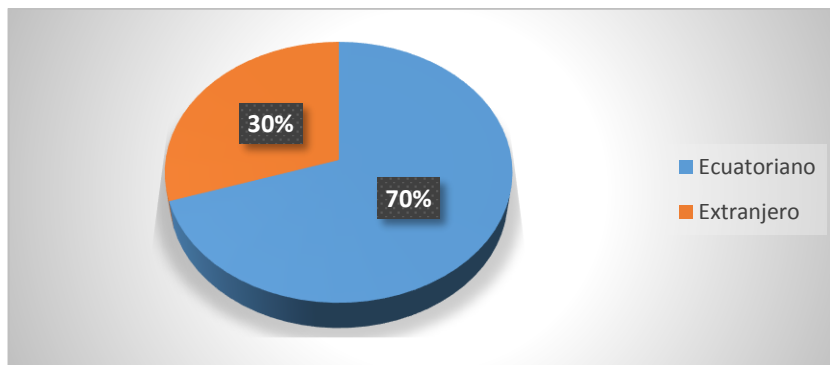


Figura 33: Nacionalidad

Fuente: Personas con movilidad reducida

Elaborado por: Tais Marina (2017)

Análisis

Casi las tres cuartas partes de las personas con movilidad reducida manifestaron que son de nacionalidad ecuatoriana, en tanto que un pequeño porcentaje respondió que son extranjeros.

Este dato es importante para entender el perfil del turista en función de su lugar de procedencia, es importante acotar la relevancia de saber que este segmento es muy grande y cada día toma más fuerza.

Hablar de nacionalidad es referirse a un estado de pertenencia por el hecho de haber nacido en cierto lugar, es importante mencionar aquello porque de eso parte las convicciones turísticas y las posibles necesidades de realizar viajes.

Para este caso en particular, es prudente acotar que depende de la nacionalidad de los individuos para la determinación de sus preferencias, consecuentemente, el desarrollo de esta pregunta está enfocado en saber la procedencia de estas personas para establecer criterios y juicios de valor en función del desarrollo local y su oferta turística.

3 Edad

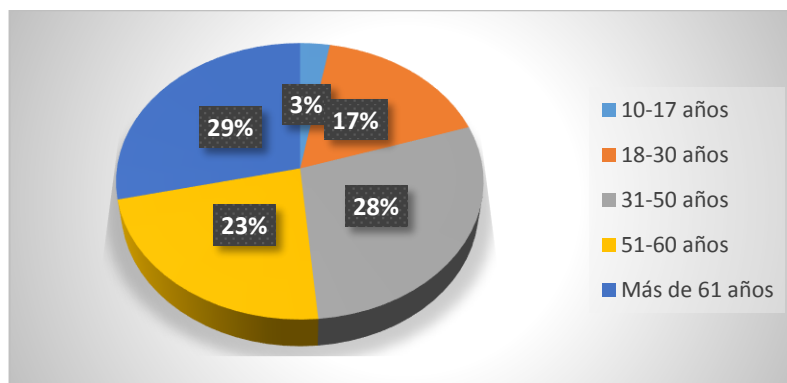


Figura 34: Edad

Fuente: Personas con movilidad reducida

Elaborado por: Tais Marina (2017)

Análisis

Un buen porcentaje de los encuestados referidos a las personas con movilidad reducida respondieron que se encuentran entre un intervalo de treintauno a cincuenta años de edad, en tanto, que un porcentaje representativo también se encuentra entre dieciocho a treinta, otro número alto manifestó que su edad está entre cincuentauno y sesenta, así como otro dijo que más de sesentauno, por otro lado, una cantidad menor dijo entre diez a diecisiete.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede acotar que existe una buena cantidad de personas adultas que corresponden a adultos mayores y por tanto son considerados con movilidad reducida.

La relevancia de hacer esta pregunta fue precisamente en que es necesario saber el segmento de mercado en cuanto a la edad de las personas con movilidad reducida que llegan a esta ciudad y, con ello, establecer políticas de mejoramiento en cuanto a la accesibilidad teniendo en cuenta que individuos que en su mayoría son jóvenes y adultos, de esta manera habrá un mejor entendimiento de sus necesidades.

4 Profesión y ocupación

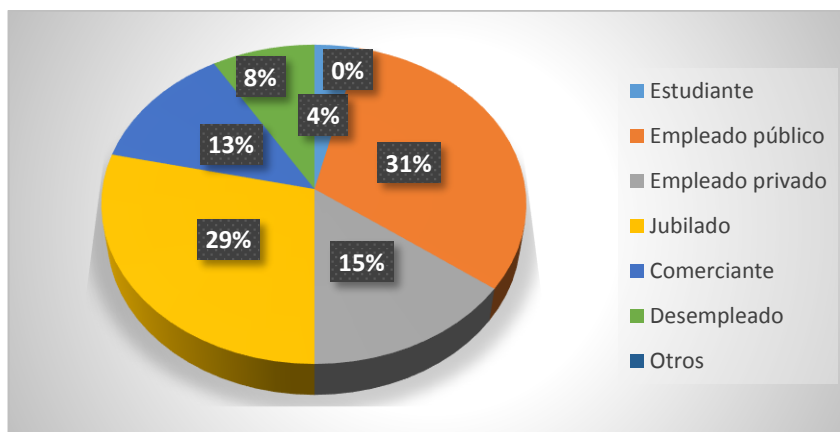


Figura 35: Profesión y ocupación
Fuente: Personas con movilidad reducida
Elaborado por: Tais Marina (2017)

Análisis

En lo referente a la ocupación de las personas con movilidad que residen o visitan la ciudad de Cotacachi se tuvo los siguientes resultados; un pequeño porcentaje dijo que son empleados privados, otro porcentaje representativo son del sector público, a continuación, un segmento son comerciantes, es decir, llegan a la localidad a realizar transacciones económicas, una parte muy representativa fueron jubilados; un número muy pequeño estudiantes; es relevante expresar entonces que, existe una afluencia de individuos con esta condición pero que son adultos mayores por ser jubilados.

Tener un entendimiento de la profesión y ocupación de las personas con movilidad reducida que visitan la ciudad de Cotacachi es muy importante, debido que, de esta manera se puede saber a qué otros segmentos de mercado se los puede realizar un tratamiento promocional para que de esta manera se pueda captar más visitantes y lograr que esta ciudad sea considerada como un lugar turísticamente accesible y con ello generar desarrollo.

5 Ingresos

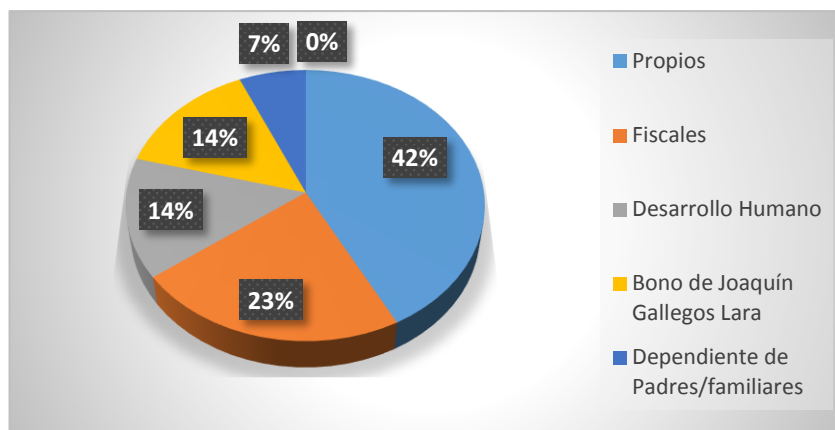


Figura 36: Ingresos

Fuente: Personas con movilidad reducida

Elaborado por: Tais Marina (2017)

Análisis

Es muy importante conocer el perfil de la demanda turística en referencia a las personas con movilidad reducida, ya que de ello dependen las divisas económicas que estos dejan a la ciudad de Cotacachi.

Un poco menos de la mitad de los encuestados respondieron que poseen ingresos propios, por otro lado, un porcentaje representativo manifestó que tienen ingresos fiscales, otro número más pequeño está enfocado en los individuos que tienen ingresos de sus padres; por último, un buen número respondieron que reciben el bono de desarrollo y Joaquín Gallegos Lara.

El lugar de procedencia del dinero da mucho que decir frente a la oferta turística, ya que, de esta forma se sabrá de una manera clara de donde provienen dichas divisas que la larga generará valor a la ciudad, en este sentido, el ingreso de las personas con movilidad reducida proviene de forma propia, pero, eso no quiere decir que se deba descuidar otros sectores como el fiscal, se sabe que en la actualidad por acción gubernamental se debe incluir a personas con movilidad reducida dentro del talento humano de las empresas y eso es bueno para esta ciudad y su oferta, por ello reciben incluso bonos de parte del estado.

6 ¿Cuáles son los motivos por los cuales le interesaría realizar turismo en la ciudad de Cotacachi?

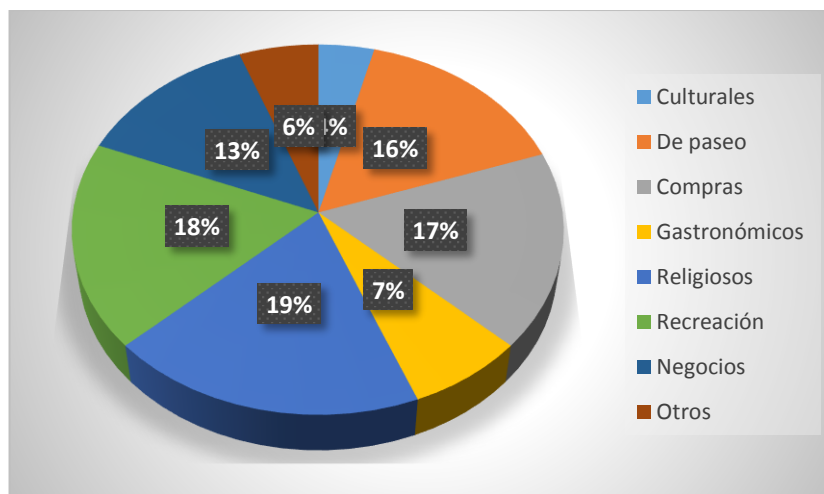


Figura 37: Motivos de turismo

Fuente: Personas con movilidad reducida

Elaborado por: Tais Marina (2017)

Análisis

El motivo por el cual los visitantes con movilidad reducida en base del criterio de los encuestados en primera instancia está dado en relación con dos factores que son de tipo religioso y recreación; a continuación por paseo y paseo y aspectos culturales entre otros; de esto se puede manifestar que, por cualquier actividad que las personas que tienen esta condición lo importante es el buen trato y el buen servicio por parte de una oferta que apunte al cumplimiento de las necesidades que este segmento posee.

La realización de esta pregunta fue importante debido que es necesario determinar las preferencias de las personas con movilidad reducida en función de su visita a la ciudad de Cotacachi, dentro de este contexto, es necesario que la oferta turística tenga en cuenta las necesidades de movilización hacia sitios gastronómicos, culturales entre otros con un concepto de servicio de accesibilidad y con ello lograr que el cliente se sienta a gusto y regrese en futuras ocasiones como motivo de viaje.

7 ¿Cuál de los siguientes elementos ha encontrado mayor grado de dificultad?

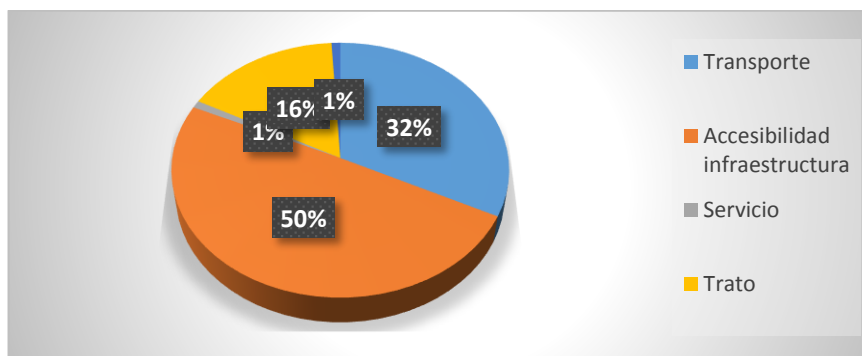


Figura 38: Dificultad de los elementos
Fuente: Personas con movilidad reducida
Elaborado por: Tais Marina (2017)

Análisis

Dentro del turismo se presentan también ciertos problemas, en este sentido, la mitad de los encuestados respondieron que uno de los elementos con mayor grado de dificultad con lo que se han encontrado frente a la oferta turística de la ciudad de Cotacachi es la poca accesibilidad en la infraestructura.

Otro aspecto básico pero muy importante de oferta accesible efectiva es el transporte sin embargo en esta ciudad no existen muchas unidades con estas características; además, un trato no acorde a los requerimientos de estas personas y el servicio entre otros; es importante acotar que la oferta turística de la localidad en forma general a excepción de unos pocos establecimientos carece de los elementos básicos de accesibilidad para este segmento de la demanda.

Es importante tener en cuenta que las personas con movilidad reducida necesitan todas las facilidades que la oferta pueda dar, por ello, acogiendo el criterio y las aspiraciones de estos individuos, es relevante brindar un servicio integro en relación con los aspectos básicos de accesibilidad.

8 ¿Cuándo realiza turismo quien lo acompaña?

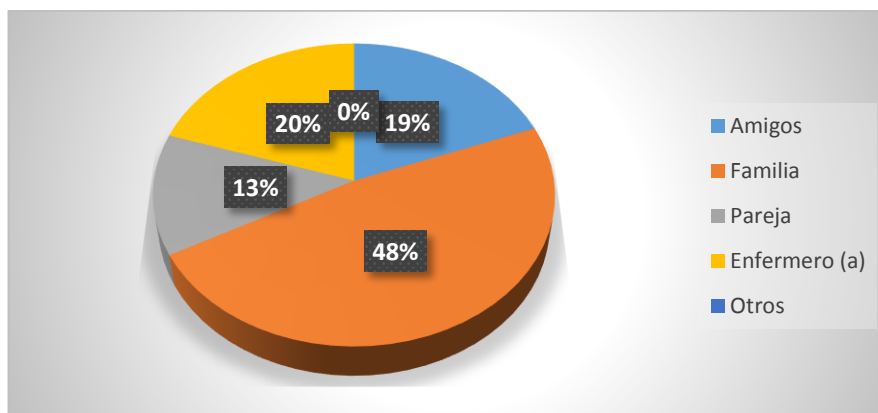


Figura 39: Acompañante del turismo
Fuente: Personas con movilidad reducida
Elaborado por: Tais Marina (2017)

Análisis

Casi la mitad de los encuestados supieron manifestar que son precisamente sus familiares los que les acompañan dentro del contexto de sus actividades turísticas, por otro lado, un buen número dijo que enfermeros, otros segmentos representativos de ellos manifestaron que sus amigos y pareja son los encargados de guiarlos en sus acciones; es menester mencionar la relevancia que este aspecto representa dentro del turismo, ya que, la oferta debe realizar acciones de mejora en función de aquello y satisfacer las necesidades de las personas con movilidad reducida dotando de elementos básicos para su efecto.

La importancia de la realización de esta pregunta se basa en tener el conocimiento de la compañía de las personas con movilidad reducida y con esto saber las necesidades que estos tienen, más aun cuando otras ofertas mantienen criterios frente a esto y concordantemente efectúan acciones de mejoramiento continuo, paralelamente, es bueno para el trabajo de investigación.

9 ¿Con qué frecuencia visita la ciudad de Cotacachi?

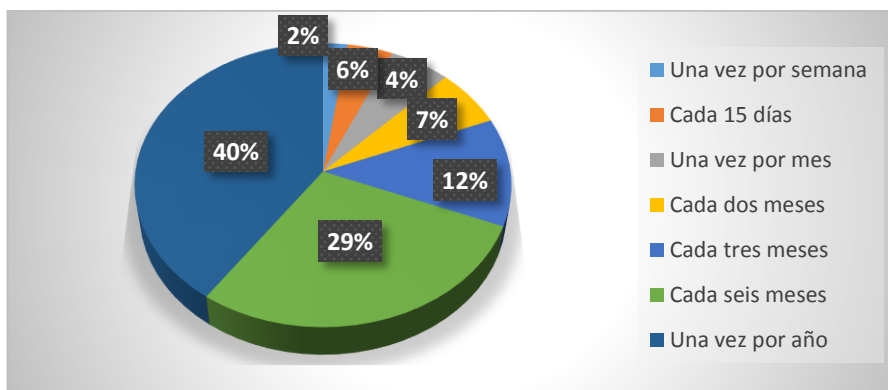


Figura 40: Frecuencia con la que visita Cotacachi

Fuente: Personas con movilidad reducida

Elaborado por: Tais Marina (2017)

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los encuestados se puede manifestar que, las dos terceras partes de ellos respondieron que una vez al año visitan la ciudad de Cotacachi y cada seis meses respectivamente, por otro lado del tercio restante se puede observar que existen personas con movilidad reducida que han visitado la localidad cada tres meses, otros cada sesenta, treinta y quince días, para terminar un número pequeño dijo una vez por semana; de este resultado se puede interpretar que las visitas no son muy frecuentes, pero lo importante es la generación de turismo.

Saber la frecuencia de visita de las personas con movilidad reducida a la ciudad de Cotacachi es muy relevante para tener claro las acciones que se debe realizar, así como la infraestructura, gastronomía y alojamiento en relación con una oferta que satisfaga sus necesidades.

Por lo general, las diferentes actividades culturales que son muy apreciadas por los turistas que tienen esta condición se realizan una vez al año y se debe estar muy preparados para ofertar con accesibilidad.

10 ¿Dispone de información acerca de turismo accesible para personas con movilidad reducida en la ciudad Cotacachi?

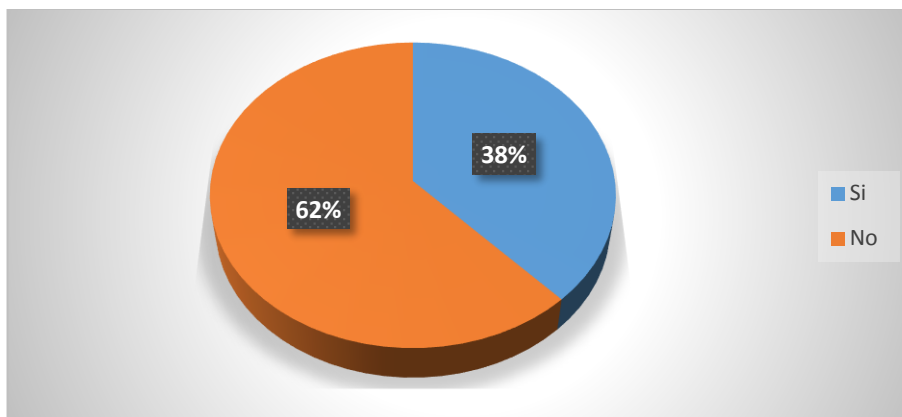


Figura 41: Información de características de turismo accesible

Fuente: Personas con movilidad reducida

Elaborado por: Tais Marina (2017)

Análisis

Un gran porcentaje de los encuestados manifestaron que sí disponen de información acerca de turismo accesible para personas con discapacidad y movilidad reducida como oferta turística, en tanto que otro porcentaje representativo expresó que no tienen datos al respecto;

Estas respuestas dan a entender que hace falta procesos de capacitación y una disposición más coherente por parte del Ministerio de Turismo en relación con los requerimientos básicos que esta parte de la demanda turística necesita para satisfacer sus necesidades y con ello asegurar un correcto servicio a la vez que aumentar la afluencia de visitantes a la localidad.

Es importante además acotar que no solo las empresas gubernamentales deben tener dentro de su itinerario acciones de capacitación, sino que también las empresas privadas deben hacerlo en función de realizar una oferta integral que vaya acorde con las necesidades de las personas con movilidad reducida y también se cuenta con medios de auto educación por medio del internet.

11 ¿En qué nivel considera usted que la ciudad y sus establecimientos cumplen con los requerimientos de accesibilidad en dimensiones de infraestructura y señalética?

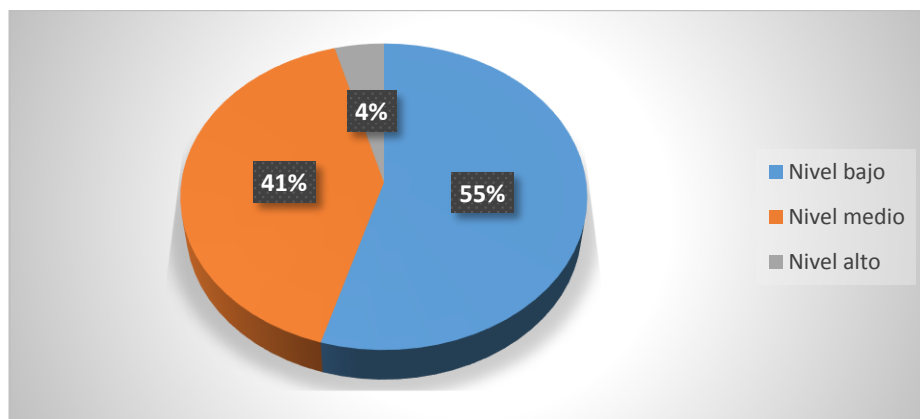


Figura 42: Nivel de requerimientos
Fuente: Personas con movilidad reducida
Elaborado por: Tais Marina (2017)

Análisis

Más de la mitad de los encuestados respondieron que la ciudad de Cotacachi se encuentra en un bajo nivel respecto al cumplimiento de los requerimientos de accesibilidad en infraestructura y señalética, otro porcentaje representativo manifestó que es un nivel intermedio y muy pocos dijeron alto; esto significa que las longitudes y áreas no se encuentran acordes a las necesidades de las personas con movilidad reducida; de igual manera esquemas estructurados de información.

El Ministerio de Turismo ha normado lineamientos en referencia a las características de accesibilidad que las ciudades deben tener en cuanto a dimensiones de estructuras, capacidad de alojamiento, calidad de servicio e incluso medidas del cuarto de baño y estas funcionan muy bien cuando están bien diseñadas, consecuentemente, otras ciudades tienen una oferta bien definida en cuanto a ello, sin embargo, en Cotacachi hace falta mejorarla para conseguir la captación de más visitantes.

12 ¿Cree usted que los establecimientos de la ciudad están capacitados para brindar un buen trato y asesoramiento a las personas con movilidad reducida?

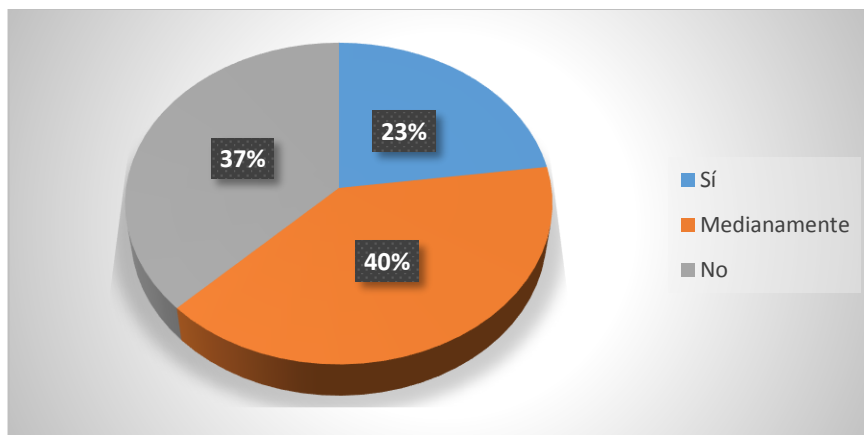


Figura 43: Capacitación de los establecimientos
Fuente: Personas con movilidad reducida
Elaborado por: Tais Marina (2017)

Análisis

La mayoría de los encuestados dijeron que los establecimientos de la ciudad están medianamente capacitados para brindar un buen trato y asesoramiento a las personas con movilidad reducida; otro porcentaje representativo expresó que no y un segmento menor manifestó que sí; es pertinente mencionar la relevancia de la correcta atención al cliente, más aun sabiendo la condición de este segmento de la demanda turística.

Efectuar esta pregunta fue de mucha relevancia, debido que, era necesario entender el nivel de capacitación de los diferentes establecimientos de la ciudad, ya que, los visitantes con movilidad reducida dieron su criterio frente al trato que estos recibieron, más aún cuando se sabe que el buen servicio va más allá de un simple saludo o cordialidad en la atención, es decir requiere de que el cliente se sienta bien en todos los aspectos que la accesibilidad puede brindar así como un correcto asesoramiento que solo la oferta capacitada puede dar.

13 ¿Se ha enterado usted de los beneficios de accesibilidad de la oferta turística de Cotacachi por medio de una página Web?

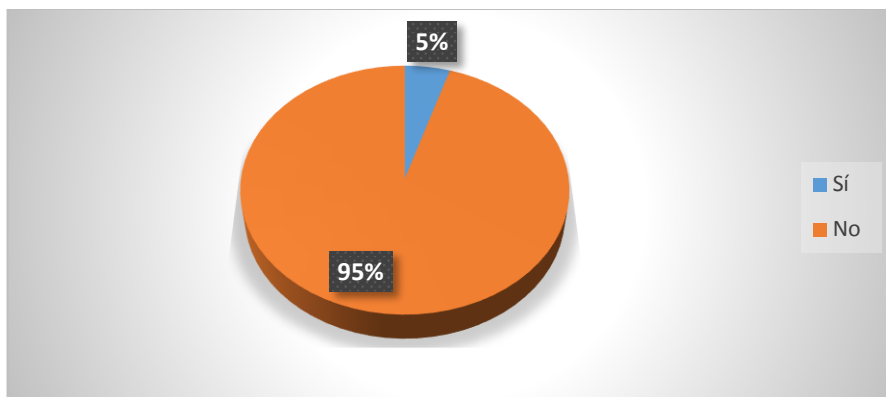


Figura 44: Accesibilidad en la página Web
Fuente: Personas con movilidad reducida
Elaborado por: Tais Marina (2017)

Análisis

Casi la totalidad de los encuestados respondieron que no se han enterado de los beneficios de accesibilidad de la oferta turística de Cotacachi por medio de una página Web, en tanto que unos pocos dijeron que sí; es importante mencionar que la información a través de las redes sociales en la actualidad constituye un factor relevante de promoción que debería ser tomado en cuenta por los encargados de ello, siempre en función de las características de la oferta turística de la ciudad.

La utilización de los medios tecnológicos en la actualidad representa ser un factor determinante para la comunicación; dentro de este contexto la oferta hace uso de páginas web para su promoción y comercialización debido que son de fácil acceso por parte de la demanda y hacerlo de esta forma representa bajos egresos; es imprescindible tener claro estrategias virtuales para que las personas con movilidad reducida ingresen a ver la calidad de oferta accesible que esta ciudad mantiene.

14 ¿Cómo ha sido su experiencia al realizar actividades turísticas accesibles en la ciudad de Cotacachi?

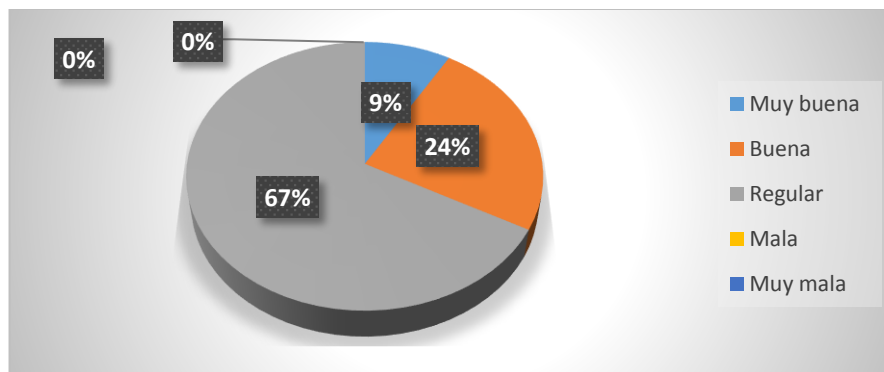


Figura 45: Experiencia de actividades turísticas accesibles

Fuente: Personas con movilidad reducida

Elaborado por: Tais Marina (2017)

Análisis

Las tres partes de los encuestados respondieron que su experiencia al realizar actividades turísticas en la ciudad de Cotacachi ha sido simplemente regular, del tercio restante, la mayoría de ellos manifestó que buena y un pequeño porcentaje dijo que muy buena.

Se puede entender entonces que la oferta turística de esta localidad no se encuentra en la mejor condición para brindar un servicio acertado a las personas con movilidad reducida en función de una oferta accesible y que cumpla con los requerimientos para la satisfacción de las necesidades de esta parte de la demanda turística.

Es bueno conocer las experiencias que las personas con movilidad reducida han tenido al realizar actividades turísticas accesibles en esta ciudad de ahí la relevancia de esta pregunta; en este sentido, otras localidades han ofertado de buena manera, Cotacachi por su parte posee diversos atractivos que deben ser explotados y promocionados con un amplio sentido accesibles para la captación de más visitantes.

15 ¿Cree usted que Cotacachi es una ciudad con futuro en lo relacionado a brindar una oferta turística en favor de las personas con movilidad reducida?

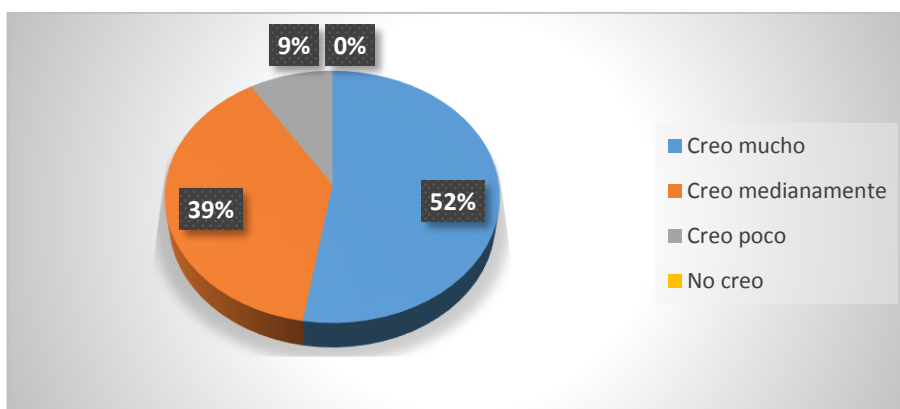


Figura 46: Perspectivas turísticas de la ciudad de Cotacachi

Fuente: Personas con movilidad reducida

Elaborado por: Tais Marina (2017)

Análisis

Más de la mitad de los encuestados respondieron que creen mucho respecto a que Cotacachi es una ciudad con futuro en lo relacionado a brindar una oferta turística en favor de las personas con movilidad reducida; otro porcentaje representativo manifestó que medianamente, en tanto que, un menor número expresaron que poco y ninguno dijo que no.

Los resultados expresados anteriormente son buenos para la ciudad, debido que existen perspectivas a corto y largo plazo en concordancia con las mejoras en los establecimientos y la ciudad en cuanto a infraestructura, capacitación e información, es decir, una oferta turística que cumpla con los requerimientos deseados por la demanda de personas con movilidad reducida.

Toda ciudad que contempla criterios en referencia a la oferta turística basada en accesibilidad será considerada como futurista, de ahí la relevancia de tener el criterio de este segmento de mercado más cuando de esto dependerá el desarrollo de la localidad.

4.3 Estrategias de mejoramiento de las condiciones de inclusión para personas con movilidad reducida

Después de haber realizado un análisis de los aspectos básicos requeridos se procedió a la determinación de las estrategias de mejoramiento de las condiciones de inclusión en relación con las personas con movilidad reducida que contempla la oferta de Cotacachi.

De acuerdo al criterio de los expertos como el señor Zarzosa en calidad presidente de ASOPERDIS, así como, Alex Solórzano como tesorero y Gustavo Morales presidente de la Asociación de personas con discapacidad se llegó a determinar que, en la ciudad de Cotacachi, en lo relacionado a la oferta turística que esta brinda hace falta políticas de accesibilidad en cuanto al mejoramiento de la infraestructura accesible de los establecimientos turísticos en función del cumplimiento de las necesidades de las personas con movilidad reducida, así como también, un trato referenciado en busca de elevar su calidad vida y paralelamente a ello generar desarrollo local dentro del contexto social, económico, administrativo, ecológico y cultural.

Es importante establecer estrategias de mejoramiento de las condiciones para las personas con movilidad reducida dentro de tres parámetros: el primero en función de acondicionar la infraestructura de los establecimientos en cuanto a los accesorios requeridos y las medidas adecuadas, en este sentido fue necesario efectuar un plan estratégico para las mejoras detallado en las figuras de la 43 a la 46; el segundo en relación con el trato que este segmento turístico necesita manteniendo siempre en cuenta la flexibilidad como parte del proceso integral enmarcado en capacitaciones enfocadas en las relaciones humanas, atención al cliente y accesibilidad con la finalidad que las personas que laboran en esta entidades sepan la gestión en cuanto a estos individuos, por último, se determinante tener en cuenta una promoción que apunte a brindar información de las diversas actividades, acciones y oferta de los establecimientos de la ciudad pero enfocándose a este segmento de la demanda que cada está creciendo y se ha constituido en un gran sector.

4.3.1 Análisis de la entrevista a expertos

Tabla 10:
Entrevista a expertos

ANÁLISIS	¿Qué avances ha observado en los últimos años sobre el turismo inclusivo en nuestro país?	¿Se han percibido cambios en los últimos años en la ciudad de Cotacachi referente a la inclusión y accesibilidad para personas con movilidad reducida?	¿Cuál consideraría el término adecuado para referirse a las personas con movilidad reducida?	¿Conoce usted establecimientos turísticos que brinden accesibilidad a personas con movilidad reducida?
Daniel Zarzosa Coordinador de Personas con Discapacidad de Cotacachi.	En baños se ha realizado campañas para mejorar las condiciones de accesibilidad, también la eliminación de obstáculos para el mejor desplazamiento de las personas con MR, de la misma forma en Cotacachi se está realizando propuestas con una visión organizativa en función del turismo.	En la ciudad de Cotacachi sin duda se han dado cambios en función del mejoramiento de la accesibilidad para las personas con movilidad reducida, pero hace falta más, en relación con los establecimientos y su infraestructura acorde para esta demanda.	Este término se lo maneja más en España y se refiere a las personas que no tienen la capacidad de moverse normalmente.	En la zona de Intag existe un emprendimiento turístico conocido como Nangulví, en este se implementó una cabaña para personas con esta condición principalmente discapacitados
Sr. Alex Lozano, Tesorero de Asociación de Personas con Discapacidad de Cotacachi	En el Ecuador se ha venido haciendo en diferentes partes por medio del Ministerio de Turismo capacitaciones para el mejoramiento de las condiciones de accesibilidad, de la misma manera en Cotacachi.	En esta ciudad sí existen cambios en función del desarrollo turístico, debido a su fuerte afluencia de visitantes, es importante mencionar que uno de aquellos puntos es precisamente la predisposición a la mejora.	Este término se refiere a discapacitados, mujeres embarazadas, damas o caballeros que llevan niños en sus brazos y adultos mayores.	Sí la hostería Cuicocha cuenta con muchos elementos que permiten la satisfacción turística de estas personas.
Sr. Gustavo Morales, Presidente de Asociación de Personas con Discapacidad de Cotacachi	La igualdad de condiciones en lo referente al turismo es prioridad de todos, lo importante es generar nuevos emprendimientos que incluyan la igualdad de condiciones para todos.	Es importante mencionar que las personas con discapacidad son consideradas como aquellas que tienen movilidad reducida, en este sentido, en esta ciudad sí existe predisposición para la capacitación del personal que labora en los establecimientos para mejorar la accesibilidad.	Se refiere directamente a las personas con discapacidad tanto física como mental.	En Cotacachi existen pocos establecimientos tal como la hostería Cuicocha y otros pocos más como los museos.

ANÁLISIS	¿Cuáles son las limitaciones que pueden impedir el desarrollo de la actividad turística en una persona con discapacidad?	¿En los establecimientos turísticos que ha visitados ha encontrado personal capacitado para un adecuado trato hacia las personas con movilidad reducida?	¿Qué perspectivas de mejoramiento consideraría usted para la inclusión social de personas con movilidad reducida en la oferta turística de la ciudad de Cotacachi?	En su opinión ¿considera útil la realización de una página web informativa que ayude a conocer o requerir un establecimiento turístico que sea accesible para personas con movilidad reducida?
Daniel Sarsoza Coordinador Asociación de Personas con Discapacidad de Cotacachi.	Lo más relevante es la accesibilidad a las estructuras o en información como señalética y sobre todo el entendimiento de los dueños de los establecimientos de las necesidades de una persona con discapacidad.	Debería existir más sensibilidad en el trato a una persona con discapacidad, pues todos se merecen lo mejor, pues, el turismo siempre deja recursos económicos independientemente de quien sea.	El transporte es muy necesario para el mejoramiento de la calidad en el servicio turístico, de la misma forma la información al momento de llamar a los alojamientos para ver si tienen las condiciones necesarias.	Es muy importante, ya que, con ella se daría a conocer a todas las personas con movilidad reducida las características de los establecimientos turísticos de la ciudad en función de la accesibilidad que estos tienen.
Sr. Alex Lozano, Tesorero Asociación de Personas con Discapacidad de Cotacachi	Uno de los factores relevantes son las dimensiones de las estructuras de accesibilidad como puertas, baños y más.	La verdad en ciertos sitios de la ciudad si dan un buen trato, pero en otros no, por ello, se sobre entiende que hace falta capacitación.	Uno de los aspectos relevantes es el mejoramiento en la concepción de la accesibilidad.	Es muy relevante dar a conocer la oferta turística mediante una página web, con ello se asegura una oferta sustentable y accesible.
Sr. Gustavo Morales, Presidente Asociación de Personas con Discapacidad de Cotacachi	La forma de trato sobre todo en la calidad de atención, a esto se suma la accesibilidad a la entrada e interior de los establecimientos, si es un restaurante la funcionalidad de sus inmuebles, así como la adecuación de los baños.	Muy pocos son los establecimientos que brindan un trato preferencial a este tipo de personas.	Debería mejorar la infraestructura en alojamiento, restaurantes, bares y cafeterías, para con ello lograr que estas personas se sientan a gusto.	Sí, es muy importante debido que con un correcto diseño enfocado a dar a conocer la accesibilidad se segura una buena promoción al Ecuador y el mundo de las maravillas de esta ciudad.

Fuente: Expertos en movilidad reducida
Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.3.1.1 Síntesis del análisis de entrevistas

Tabla 11

Síntesis de la entrevista

CUESTIONAMIENTO	SÍNTESIS
¿Qué avances ha observado en los últimos años sobre el turismo inclusivo en nuestro país?	<ul style="list-style-type: none"> - Campañas de accesibilidad - Eliminación de obstáculos - Visión organizativa - Capacitaciones - Nuevos emprendimientos
¿Se han percibido cambios en los últimos años en la ciudad de Cotacachi referente a la inclusión y accesibilidad para personas con movilidad reducida?	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoramiento de accesibilidad - Predisposición a la mejora
¿Cuál consideraría el término adecuado para referirse a las personas con movilidad reducida?	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultad en moverse - Discapacitados, embarazadas, personas con niños y adultos mayores
¿Conoce usted establecimientos turísticos que brinden accesibilidad a personas con movilidad reducida?	<ul style="list-style-type: none"> - Existen pocos establecimientos como la hostería Cuicocha y los museos
¿Cuáles son las limitaciones que pueden impedir el desarrollo de la actividad turística en una persona con discapacidad?	<ul style="list-style-type: none"> - La accesibilidad - Estructuras - Falta de señalética - Dimensiones apropiadas en la infraestructura y sus elementos - Baños poco adecuados - Atención al cliente no flexible - Inmuebles no adaptados
¿En los establecimientos turísticos que ha visitados ha encontrado personal capacitado para un adecuado trato hacia las personas con movilidad reducida?	<ul style="list-style-type: none"> - No totalmente - Falta sensibilidad
¿Qué perspectivas de mejoramiento consideraría usted para la inclusión social de personas con movilidad reducida en la oferta turística de la ciudad de Cotacachi?	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad en el servicio - Accesibilidad - Infraestructura - Transporte
¿Considera útil la realización de una página web informativa que ayude a conocer o requerir un establecimiento turístico que sea accesible para personas con movilidad reducida?	<ul style="list-style-type: none"> - Es importante
ANÁLISIS GENERAL	<p>Es importante decir que, hace falta políticas de accesibilidad, mejoramiento de la infraestructura en función de las personas con MR en relación con medidas y elementos necesarios, flexibilidad en el trato, baños adaptados e inmuebles apropiados, a esto se añade una correcta señalética</p>

Fuente: Expertos en movilidad reducida

Elaborado por: Marina Tais (2017)

Tabla 12
Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>F1: Variada oferta turística</p> <p>F2: Nuevos emprendimientos como en la zona de Intag complejo de aguas termales en Nangulví, proyectos de hipoterapia para personas con MR y el Centro de Convenciones el Convento para discapacidad.</p> <p>F3: Cuenta con la ordenanza del sistema de participación ciudadana</p> <p>F4: Dispone de la asociación Luchando por un Buen porvenir (ASOPERDIS)</p> <p>F5: Accesibilidad en el sector público</p> <p>F6: Inclusión social en la parte pública</p> <p>F7: Experiencia en atención al cliente</p> <p>F8: Posee reservas ecológicas</p> <p>F9: Tiene excelentes museos</p>	<p>O1: Ayuda técnica por parte del Ministerio de Turismo</p> <p>O2: Apoyo por parte del gobierno en cuanto al turismo para personas con MR</p> <p>O3: Incremento de la afluencia turística a nivel nacional</p> <p>O4: Leyes que amparan a la inclusión e igualdad</p> <p>O5: Apoyo de instituciones públicas y privadas</p> <p>O6: Interés de la demanda turística por conocer Cotacachi</p> <p>O7: Incremento del segmento de demanda en relación a personas con MR</p> <p>O8: Tecnología y redes sociales</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>D1: Carencia de elementos requeridos en función de la accesibilidad en la llegada e interior de los establecimientos</p> <p>D2: Restaurantes sin inmuebles apropiados para personas con MR</p> <p>D3: Baños sin las condiciones apropiadas ni elementos requeridos</p> <p>D4: Infraestructura de establecimientos de la ciudad sin las medidas adecuadas para las personas con MR</p> <p>D5: Inexistencia de capacitaciones con temas de servicio y atención al cliente dirigida a personas con movilidad reducida.</p> <p>D6: Falta de señalética apropiada</p> <p>D7: En referencia al alojamiento hace falta que las habitaciones, corredores, escaleras, rampas ascensores y más accesorios sean diseñados en función de la satisfacción de las necesidades de estas personas</p>	<p>A1: Desorganización Político-Institucional entre instituciones públicas y privadas, lo cual provoca un limitante en el desarrollo de proyectos encaminados a la viabilidad económica y productiva de la ciudad</p> <p>A2: Precios elevados en relación con implementación de accesibilidad</p> <p>A3: Buenas ofertas turísticas de otras ciudades que cuentan con un aparataje de accesibilidad</p> <p>A4: Aumento de la delincuencia de forma general</p> <p>A5: Desinformación de la demanda turística en cuanto a situaciones relevantes de accesibilidad de Cotacachi</p>
<p>Fuente: Oferta turística de la ciudad de Cotacachi</p> <p>Elaborado por: Marina Tais (2017)</p>	

4.3.2.1 Cruce FA, FO, DA, DO

Tabla 13

Matriz cruce FA, FO, DA, DO

Oportunidades		Amenazas	
FO		FA	
Fortalezas	<p>F1- O3: Se debe aprovechar el incremento de la afluencia turística a nivel nacional y ponerla al servicio de las personas con movilidad reducida con una buena oferta.</p> <p>F2- O1: Es necesario acoger la ayuda técnica que da el Ministerio de turismo para capacitar en función de los emprendimientos como aguas termales, hipoterapia para personas con movilidad reducida</p> <p>F3- O4: Es importante apoyarse en las leyes que amparan la igualdad para todos en busca de accesibilidad, ya que, esta ciudad cuenta con ordenanzas de participación ciudadana acorde a la oferta y trabajo cooperativo.</p> <p>F4- O4: Se debe tener nuevos productos turísticos con el apoyo de ASOPERDIS en función de brindar un servicio accesible.</p> <p>F5- O6: Debido a la apertura del sector público, es necesario realizar alianzas estratégicas con lo privado.</p> <p>F9-F10-F6-O8: Se debe aprovechar la tecnología para promocionar la accesibilidad y artesanías en cuero, así como sus museos, hoteles, restaurantes, cafeterías, bares y reservas ecológicas.</p>	<p>F4-A1: Es importante motivar a los encargados de los establecimientos turísticos para que gestionen con las empresas públicas y privadas en función de proyectos basados en accesibilidad como variada oferta turística.</p> <p>F7-F8-F9-A3: La oferta turística de otras ciudades debe ser minimizada con una correcta gestión de los establecimientos turísticos como reservas ecológicas, restaurantes, hoteles y museos en relación a la accesibilidad de personas con MR con buena atención.</p> <p>F1-A5: Incrementar acciones de información en relación con la oferta turística de personas con movilidad reducida en función de la variada oferta turística existente.</p> <p>F2-A4: Incrementar sistemas de seguridad y señalética para los turistas con movilidad reducida basada en emprendimientos existentes.</p> <p>F1 -F7 -F8- F9 -F11-A5: Aprovechar el sistema accesible de la ciudad informando a la demanda de sus beneficios</p>	
	DO		DA
Debilidades	<p>D1-O3: Se debe incrementar elementos de accesibilidad en la llegada e interior de los establecimientos debido al incremento de la afluencia turística de personas con movilidad reducida.</p> <p>D2-O7: Los restaurantes deben incrementar inmuebles apropiados, teniendo en cuenta el aumento de este mercado.</p> <p>D3-D6-O8: Implementar los elementos necesarios en baños con señalética apropiada y promocionar en las redes sociales</p>	<p>D4-D7-A5: Mejorar las habitaciones, corredores, escaleras, rampas ascensores y más accesorios con medidas apropiadas para incentivar a la demanda turística con movilidad reducida</p> <p>D5-A3: Minimizar a la competencia con buenas capacitaciones de atención a personas con MR</p> <p>D4-D6-A5-A2: Mejorar la infraestructura con dimensiones apropiadas para estas personas, promocionándola a bajos precios</p>	

Fuente: Oferta turística de la ciudad de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

- **Análisis personal del FODA**

Después de haber realizado el análisis de los factores relevantes referidos a las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la ciudad de Cotacachi en relación con su oferta turística y la accesibilidad que esta tiene se concuerda que tiene una variada oferta turística, ya que, por motivo de la artesanía en cuero los visitantes se han sentido atraídos, logrando de esta forma un desarrollo en la localidad.

Es importante mencionar que, esta es una ciudad con amplios preceptos turísticos en donde su gente es amable e imparte cordialidad al visitante, por ello se han realizado emprendimientos y ordenanzas en lo referente a la accesibilidad con la finalidad de dar el mejor trato a las personas con movilidad reducida, aunque ha sido difícil hacerlo de una manera integral.

Cotacachi por estar ubicada en la cordillera de los Andes posee reservas ecológicas, museos y más establecimientos propios para recibir al cliente; es pertinente acotar que en esta ciudad existe la asociación Luchando por un Buen porvenir “ASOPERDIS”, esta entidad ha venido trabajando arduamente en bien de las personas con movilidad reducida, por ello, ha realizado un emprendimiento con respecto al centro de convenciones El Convento cuenta medianamente con accesibilidad, es un sitio de reuniones para las personas con discapacidad y para eventos de la ciudadanía, además, dispone de un pequeño restaurante.

Esta localidad también tiene sus debilidades en cuanto a diversos asuntos como la carencia de elementos requeridos en función de la accesibilidad en la llegada e interior de los establecimientos, es decir, su estructura de alojamiento, restaurantes y bares no es muy buena para todas las entidades, ya que, no cuentan todos con las dimensiones requeridas para la satisfacción de las necesidades de las personas con movilidad reducida. Por otro lado, pocos establecimientos cuentan con baños diseñados para personas con

movilidad reducida, así como son carentes de los elementos que estos individuos requieren para la satisfacción de sus necesidades turísticas.

Es menester indicar además que no todos los restaurantes y bares de la ciudad cuentan con la distancia entre mesas adecuada, así como sillas que giran y mesas a la altura deseada en secciones para este tipo de personas. El talento humano que labora en los establecimientos lo hace de una forma empírica en cuanto al trato que debe darse a las personas con movilidad reducida, por lo que hace falta capacitación en asuntos de atención al cliente y otros aspectos.

Existe apoyo por parte de instituciones gubernamentales a través de una ayuda técnica, teniendo en cuenta que las leyes amparan a las personas con movilidad reducida, por ello, lo más relevante es incrementar de una manera sustentada la afluencia de turistas, para lograr esto es necesario se haga uso de la tecnología como herramienta de apoyo difusivo de la oferta turística accesible y que todos la conozcan.

Hay que tener cuidado con los diferentes aspectos exteriores a la ciudad relacionados con dar una oferta turística buena a las personas con movilidad reducida; como los precios elevados de los elementos que se podrían usar en las condiciones de accesibilidad, para ello, es importante efectuar proformas que sean viables y con esto conseguir ser una buena competencia a otras ciudades. Es determinante además que, se tenga en cuenta estrategias para la promoción y la comercialización a través del uso de la tecnología y las redes sociales como medio efectivo para lograr los grandes objetivos turísticos de tipo accesible.

La inclusión de las personas con movilidad reducida en la ciudad de Cotacachi se encuentra en un término medio, no todos los establecimientos poseen las condiciones necesarias que satisfagan las necesidades en relación con infraestructura, alojamiento, alimentación, señalética, aunque en las calles de la ciudad ya se ha tomado en cuenta ciertos aspectos que coadyuvan a la accesibilidad en la parte del sector público en calles y veredas.

4.3.2.2 Estrategias




Tabla 14
Estrategias

ESTRATEGIA	GESTIÓN	RESPONSABLES
Trabajo cooperativo	Establecer reuniones para coordinar una oferta accesible	Encargados y gerentes
Coordinar con entidades públicas y privadas	Hablar con los directivos de estas instituciones	Encargados
Alianzas estratégicas	Establecer recursos financieros a cambio de publicidad	Encargados
Gestionar ordenanza acorde a la oferta	Conversar con autoridades del GAD de Cotacachi	Encargados
Diseñar nuevos productos turísticos atractivos a la demanda	Ofertar rutas, micro rutas y circuitos a la demanda con movilidad reducida	Emprendedores
Estrategia virtual de promoción y difusión	Diseñar una página web informativa	Encargados, MT y GAD
Capacitar al talento humano	Pedir capacitores al Ministerio de Turismo y realizar capacitaciones en referencia a accesibilidad y PMR	Capacitadores, talento humano y encargados
Incrementar centros de información sobre destinos y sitios con accesibilidad	Pedir al Ministerio de Turismo que coloque centros de información en puntos clave de la ciudad	Encargados y MT
Cumplir con la normativa de accesibilidad	Pedir al MT que se haga cumplir con las normativas impuestas en referencia a accesibilidad	Ministerio de Turismo y encargados
Elaborar un plan de mejoramiento infraestructural accesible para los establecimientos turísticos	Coordinar con el Ministerio de Turismo en la elaboración de estos planes en base de acuerdos con establecimientos	Ministerio de Turismo encargados
Establecer políticas atractivas de crédito para inversión en accesibilidad turística	Diseñar un plan de financiamientos con instituciones bancarias para este tipo de emprendimientos	Gerentes, bancos y cooperativas
Políticas de seguridad turística a este segmento de la demanda	Coordinar con la Policía Nacional aspectos de seguridad para la demanda	Encargados y Policía Nacional
Campañas en redes sociales para el mejoramiento accesible en establecimientos y fuera de ellos	Difundir los diferentes aspectos que en la ciudad se encuentran en función de la accesibilidad de PMR e incentivar a los establecimientos en las mejoras	PMR, Talento humano, encargados, propietarios de establecimientos

Fuente: Oferta turística de la ciudad de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.3.2.3 Plan estratégico de lineamientos en mejoras

Lineamiento estratégico	Objetivo	Tipo	Acceso	Características	Ilustración
Infraestructura	Mejorar la infraestructura de los establecimientos turísticos de la ciudad de Cotacachi, mediante diseños accesibles, para satisfacer las necesidades turísticas de las personas con movilidad reducida	Alojamiento	Habitaciones	<ul style="list-style-type: none"> -Dimensiones mínimas de 3000 x 3100 mm -Altura de la cama 400 mm, levantada del suelo 200 mm 	
			Baños	<ul style="list-style-type: none"> -Barras de apoyo de mínimo 1500 N de fuerza -Antideslizante -Cubículo para inodoro de 1.50 por 2m 	
			Aparcamiento	<ul style="list-style-type: none"> -Ancho 3,5 m -Ubicación cercana al establecimiento 	


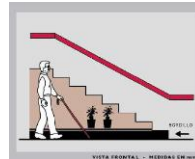
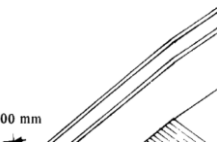

Lineamiento estratégico	Objetivo	Estrategia	Acceso	Características	Ilustración
Infraestructura	Mejorar la infraestructura de los establecimientos turísticos de la ciudad de Cotacachi, mediante diseños accesibles, para satisfacer las necesidades turísticas de las personas con movilidad reducida	Alojamiento	Puertas	<ul style="list-style-type: none"> -Tienen que ser anchas -De Vaivén -Debe tener mangos -No obstaculizar el paso 	
			Escaleras	<ul style="list-style-type: none"> -Ancho 1000 mm -Antideslizante -Bandas alternas -Agarraderas 	
			Rampas	<ul style="list-style-type: none"> -Ancho 900 mm para giros de 90 grados - Un ancho mínimo de 1 000 mm y el giro debe hacerse sobre un plano horizontal en una longitud mínima hasta el vértice del giro de 1 200 mm - No muy inclinadas - No extensas 	
			Corredores Ascensor Señalética	<ul style="list-style-type: none"> -Libres de obstáculos -Con fácil acceso -Ubicación a la vista y en todas las áreas 	

Figura 47: Matriz plan estratégico de mejoras alojamiento

Fuente: Oferta turística de la ciudad de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)


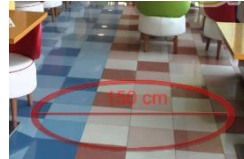
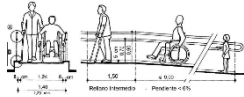

Lineamiento estratégico	Objetivo	Tipo	Acceso	Características	Ilustración
Infraestructura	Optimizar la infraestructura de los establecimientos turísticos de alimento y bebidas de la ciudad de Cotacachi, a través de diseños accesibles, para lograr la igualdad de condiciones.	Alimento y bebidas	Insumos	<ul style="list-style-type: none"> -Mesas movibles -Sillas giratorias -Barras adecuadas -Mostradores a una altura accesible -Al menos una mesa adecuada para discapacitados 	
			Espacios	<ul style="list-style-type: none"> -Libres de obstáculos -Antideslizante -Un mínimo de 1,5 metros entre mesas -Una sala de estar para estas personas 	
			Rampas	<ul style="list-style-type: none"> -Debe haber una a la entrada del establecimiento -No muy inclinadas -No extensas 	
			Puertas Baños	<ul style="list-style-type: none"> -Con medidas apropiadas -Con todos los accesorios requeridos en medida y elementos 	

Figura 48: Matriz plan estratégico de mejoras alimento y bebidas

Fuente: Oferta turística de la ciudad de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)






Lineamiento estratégico	Objetivo	Tipo	Acceso	Características	Ilustración
Infraestructura	Mejorar la infraestructura de los establecimientos turísticos de alimento y bebidas de la ciudad de Cotacachi, a través de diseños accesibles, para lograr la igualdad de condiciones.	Museos y agencias de viajes	Ascensores	-Sin bordes - 1200 mm de fondo -1000 mm de ancho -Controles a una altura no mayor a 80 cm	
			Escaleras	-Ancho 1000 mm -Antideslizante -Bandas alternas -Agarraderas	
			Espacios	-Libre de obstáculos -Amplitud de las áreas	
			Señalética	-La señalización debe ser en lugares observables.	
			Rampas	- No muy inclinadas	

Figura 49: Matriz plan estratégico de mejoras museos

Fuente: Oferta turística de la ciudad de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)



Lineamiento estratégico	Objetivo	Tipo	Acceso	Características	Ilustración
Capacitación y promoción	Brindar un servicio adecuado a las personas con movilidad reducida, a través del buen trato e información, para un desarrollo turístico de la ciudad	Talento humano	Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> -Relaciones humanas -Atención al cliente -Accesibilidad 	 <p>CAPACITACIONES</p>
		Tecnológico	Informático	<ul style="list-style-type: none"> -Estrategia virtual -Redes sociales 	 <p>PÁGINA WEB <i>Optimizada</i></p>

Figura 50: Matriz plan estratégico de mejoras capacitación y promoción

Fuente: Oferta turística de la ciudad de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.4 Realización de una página web

La realización de una página web es muy relevante para el cumplimiento de los objetivos turísticos de la ciudad, en este sentido se debe enfocarla dentro de un contexto estratégico apropiado basado en las redes sociales como medio de difusión en masa.

El diseño de la página contiene preceptos en referencia a la información de los establecimientos turísticos más notables de la ciudad en cuanto a políticas de accesibilidad como son: En alojamiento hotel la Mirage y hostería Cuicocha, además el hotel Land of the Sun; en cuanto a restaurantes, cafeterías y bares El Leñador y Especial Carnes Coloradas; en lo referente a los museos Culturas de Cotacachi y Reserva Ecológica Cotacachi Cayapas.

Es necesario indicar que, las otras 18 entidades restantes también van inmersas dentro de la página informativa, pero lo relevante es que van con su ponderación para que la demanda mire y aprecie el lugar de su conveniencia. El diseño de la página contiene por separado pestañas en lo referente al alojamiento, restaurantes, cafés-bares y museos, sin embargo, la ubicación de cada uno de ellos va de forma indiferente para evitar cualquier discriminación.

4.4.1 Ventana de Inicio

La ventana de inicio presenta la entrada a la página web, el cual expresa un lema, el menú, expresado en pestañas, además imágenes de forma general; esta contiene una señalética importante en la parte derecha superior la cual claramente da a entender que es precisamente para personas con MR.

*Inclusión social de personas con movilidad reducida
en la oferta turística de la ciudad de Cotacachi-Ecuador*



Figura 51: Lema de inicio

Fuente: Oferta turística de la ciudad de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

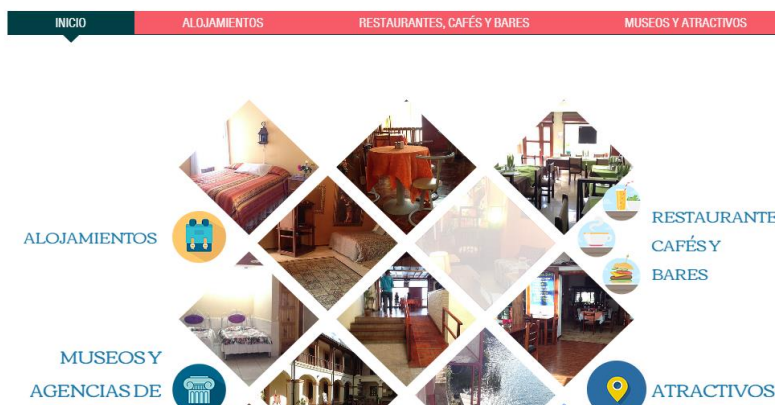


Figura 52: Ventana de inicio

Fuente: Oferta turística de la ciudad de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.4.2 Ventana alojamientos

Esta ventana permite visualizar los establecimientos que la oferta de la ciudad de Cotacachi brinda, en función de los requerimientos que estos poseen; es necesario indicar que, de acuerdo a su ponderación tienen un puntaje en relación con su capacidad en infraestructura, por lo que se colocó a la hostería Cuicocha y el hotel La Mirage, a continuación las demás entidades.

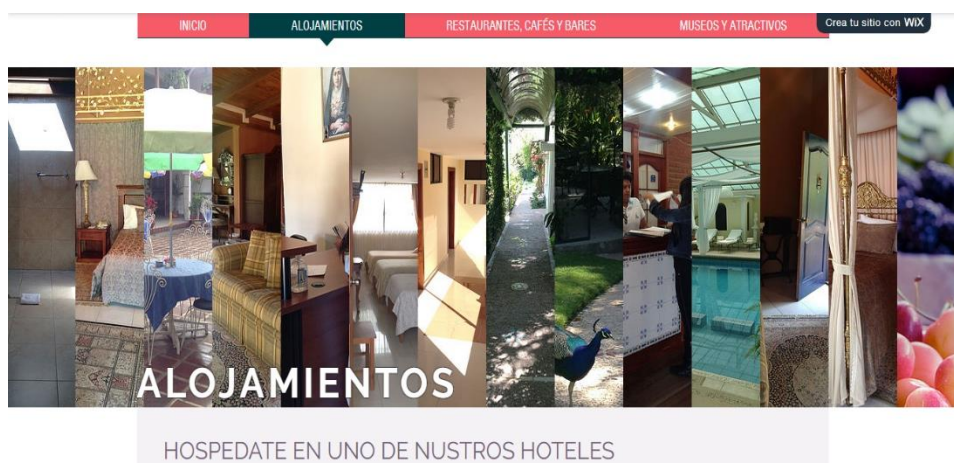


Figura 53: Ventana de alojamientos

Fuente: Establecimientos de alojamiento en Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.4.3 Ventana restaurantes, cafés y bares

Esta ventana al igual que la anterior contiene los diversos restaurantes, cafés y bares de la ciudad de Cotacachi en calidad de oferta turística, es importante manifestar que se encuentran ubicados de forma distintiva teniendo en cuenta su calidad en la accesibilidad, los que cuentan y no con esta característica.

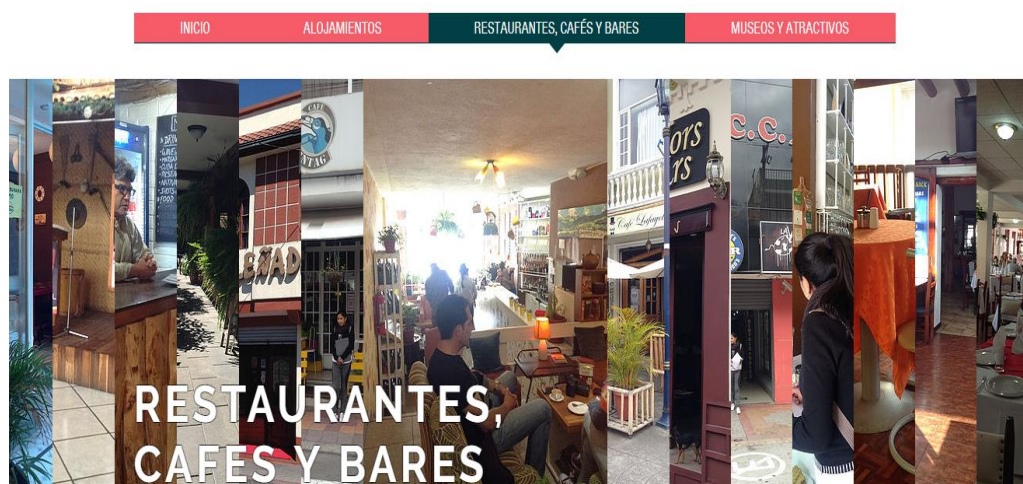


Figura 54: Ventana restaurantes, cafés y bares

Fuente: Restaurantes, cafés y bares

Elaborado por: Marina Tais (2017)

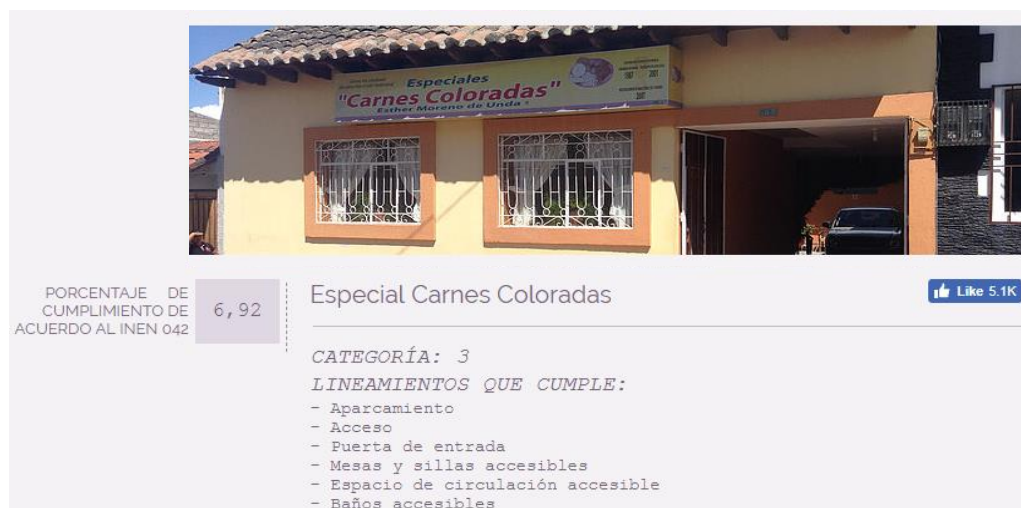


Figura 55: Carnes Coloradas

Fuente: Especial Carnes Coloradas

Elaborado por: Marina Tais (2017)

4.4.4 Ventana museos y atractivas

En esta ventana se tiene los museos y los atractivos, por ello, aquí está, las operadoras turísticas.



Figura 56: Museos y atractivos

Fuente: Museos y atractivos

Elaborado por: Marina Tais (2017)



Figura 57: Museo de las culturas

Fuente: Museos Culturas del Ecuador

Elaborado por: Marina Tais (2017)

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se concluye que, el diagnóstico de las condiciones actuales de accesibilidad para personas con movilidad reducida de los establecimientos en calidad de oferta turística en su mayoría no cumplen con los requerimientos básicos necesarios para la satisfacción de las necesidades de este segmento de demanda a excepción de unos pocos como la hostería Cuicocha, hotel La Mirage y Of The Sun, restaurantes Leñador y Especialidad Carnes Coloradas, museos Culturas de Cotacachi y la Reserva Ecológica Cotacachi Cayapas.
- Se identificó que la experiencia que las personas con movilidad reducida han tenido respecto a la oferta turística es regular, debido que esta no cuenta en su mayoría de forma integral con políticas de accesibilidad en infraestructura, atención al cliente e información, sin embargo, existen buenas perspectivas debido a la predisposición del talento humano en relación con el mejoramiento y cumplimiento de normas.
- Se estableció que las estrategias más relevantes son el mejoramiento en estructura, campañas de capacitación y promoción a través de una acción virtual con la finalidad de lograr la satisfacción de las necesidades turísticas de ellos y afianzar el desarrollo de la ciudad.
- Se realizó una página Web teniendo en cuenta que es una estrategia virtual y un medio efectivo para dar a conocer la oferta turística de la ciudad de Cotacachi en bien de las personas con movilidad reducida.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda al Ministerio de Turismo y el GAD de esta ciudad supervisar con mayor frecuencia el cumplimiento de los establecimientos de alojamiento, alimentos y bebidas, y atractivos turísticos en función de brindar una oferta turística adecuada que esté relacionada con la satisfacción de las necesidades de las personas con movilidad reducida, con la finalidad de lograr condiciones de una manera integral.
- Es muy importante que la oferta turística de la ciudad se centre en dar un buen servicio y que apunte a mejorar la calidad de vida del visitante que tiene esta condición, con la finalidad de generar buenas expectativas y ampliar este mercado en función de experiencias gratas basadas en criterios de accesibilidad en cuanto a estructura, buen trato e información.
- Se recomienda a los emprendedores turísticos de esta ciudad hacer uso de las estrategias basadas en el mejoramiento de la infraestructura de los establecimientos en cuanto a dimensiones, características y accesorios requeridos para la satisfacción de las necesidades de este segmento de la demanda que cada día es creciente y representa un fuerte ingreso económico para la localidad, así como es importante que se capacite al talento humano que labora en los establecimientos en función de un buen trato flexible relacionado con las personas de movilidad reducida y las normas establecidas.
- Se recomienda a las organizaciones encargadas de la difusión turística promocionar la accesibilidad de los establecimientos turísticos a través de una página web integral y como estrategia virtual entrelazarla con las redes sociales; conforme se vayan incrementando otras entidades que cumplan los requerimientos se incorporen a este medio, paralelamente, se haga esto de forma individual por negocio.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea. (2012). *Ley Organica de Discapacidades*. Quito-Ecuador: Santillana.
- Campa, M. (2013). *Discapacidad Motriz*. Hermocillo - México: Patria.
- Figuera, M. (2015). *Discapacidad y salud mental*. Santiago de Chile: ALVIMPRES S.A.
- Fraiz, J., & Alén, M. (2014). La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos . *Revista de análisis turístico* , 34.
- Gallego, D. (2014). *Tic y Web 2.0 para la inclusión social y el desarrollo sostenible*. Madrid-España: SAFEKAT S.A.
- Guerrero, P., & Ramos, R. (2014). *Introducción al turismo*. México: EBOOK.
- Milo, I. (2010). *Organización y control del alojamiento*. Madrid - España: TRONSON S.A.
- Ochoa, I. (2013). *Manual instructivo opara la accebilidad de las personas con discapacidad* . Caracas - Venezuela: Bolivariana .
- Oliveira, G. (2013). *Cómo hacer restaurantes accesibles para personas con movilidad reducida*. Madrid - España: LACAIZA.
- Pérez, J. (2016). *Operaciones y gestión de empresas turísticas: teoría y práctica* . Buenos Aires - Argentina : EDUAL.
- Recuero, N., Blasco, F., & García, M. (2016). *Marketing del turismo cultural* (Primera edición ed.). Madrid-España: ESIC.
- Rocher, C. (2016). *Homeopatía y embarazo* (Primera ed.). Madrid - España: McGraw-Hill.
- Romero, M. J. (2014). *Productos, servicios y destinos turísticos.HOTG0208* (primera edición ed.). Málaga-España: IC.

Sociedad Estatal Española de Gestión e Innovación Tecnológica Turística [SEGITTUR] . (2016). *SEGITTUR*. Madrid - España: Secretaría de estado.

Valarezo, P., & Esparza, S. (2009). Guía de la accesibilidad al medio físico . *Prosar*, 7.

LINKOGRAFÍA

Aledo, A. (16 de Septiembre de 2016). *Turismo residencial y vulnerabilidad social en el interior del levante español*. Obtenido de Fes_sociología: <http://fes-sociologia.com/files/congress/12/papers/3675.pdf>

Arjona, G. (29 de Octubre de 2015). *Observatorio de la accesibilidad*. Obtenido de <https://www.observatoriodelaaccesibilidad.es/espacio-divulgativo/articulos/la-accesibilidad-personas-discapacidad-visual-rotulacion-senaletica.html>

Ayala, S. (21 de Febrero de 2011). *Mail x Mail*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-cultura-diversidad-discriminacion/respeto-diversidad-cultural>

Castro, J. (13 de Septiembre de 2016). *Las facilidades turísticas del sector hotelero y su contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25181/1/JAQUELINE%20CASTRO.pdf>

Ciudadano. (20 de Octubre de 2014). *Sistema de Información Oficial*. Obtenido de <http://www.elciudadano.gob.ec/ecuador-es-un-referente-en-inclusion-a-personas-con-capacidades-distintas/>

Constitución del Ecuador . (2012 de Septiembre de 2012). *Registro Oficial 769*. Obtenido de <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec024es.pdf>

Fundación Belen. (26 de marzo de 2018). *Personas con movilidad reducida* . Obtenido de <http://fundacionbelen.org/base-datos/movilidad-reducida/>

- Frucio, M. (22 de Noviembre de 2011). *Estudio de turismo accesible: para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca* . Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1662/1/tur23.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Normalización [INEN]. (12 de Enero de 2015). *INEN*. Obtenido de Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico: http://www.normalizacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/rte_042.pdf
- Organización Mundial del Turismo [OMT] . (12 de Septiembre de 2014). *OMT*. Obtenido de Recomendaciones de la OMT por un Turismo accesible para todos: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accesibilityes.pdf>
- Organización Mundial del Turismo [OMT]. (14 de Noviembre de 2016). *OMT*. Obtenido de Turismo accesible para todos una oportunidad a nuestro alcance: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf>
- Rifai, T. (18 de Octubre de 2014). *Recomendaciones de la OMT por un por un turismo accesible para todos*. Obtenido de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accesibilityes.pdf>
- Taleb Rifai, Secretario General de la OMT. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un por un turismo accesible para todos*,. Obtenido de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accesibilityes.pdf>
- Terán, C. (18 de Abril de 2010). *Definición de atractivos naturales* . Obtenido de https://es.slideshare.net/angelucmex?utm_campaign=profiletracking&utm_medium=sssite&utm_source=ssslideview
- UNWTO. (2016). *Turismo accesible para todos una oportunidad a nuestro alcance* . Obtenido de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Glosario de términos

- **Accesibilidad web:** Consiste en una serie de principios y pautas de diseño, que facilitan el acceso a los contenidos de la web a las personas con discapacidad.
- **Actividad turística:** Comprende aquellos actos que realizan las personas para que puedan acontecer hechos de carácter Turístico-Recreacional. Es la suma de todas aquellas empresas que invierten valiosos recursos para producir bienes y servicios en beneficio de las comunidades anfitrionas.
- **Barreras en la Comunicación:** Impedimentos que presentan las formas de emisión, transmisión y recepción de mensajes, (visuales, orales, auditivos, táctiles o gestuales) que presentan los sistemas de comunicación para con las personas con discapacidad y/o movilidad/comunicación reducida.
- **Comunicación Accesible:** Existen los siguientes tipos de medios para la comunicación accesible entre ellos se menciona
- **Contraste de Colores:** El contraste se da a partir de la reflectancia de colores claros (ubicados como fondo) y los de absorción en los colores oscuros (ubicados en los marcos, bordes o franjas).
- **Deficiencia:** Son problemas en las funciones fisiológicas o en las estructuras corporales de una persona. Pueden consistir en una pérdida, defecto, anomalía o cualquier otra desviación significativa respecto a la norma estadísticamente establecida.
- **Desarrollo Humano:** Consiste en “la libertad y la formación de las capacidades humanas”, es decir, en la ampliación de la gama de cosas que las personas pueden hacer y de aquello que pueden ser.
- **Destino:** Es el lugar visitado. En el caso de los visitantes internos, el destino es una zona dentro del mismo país de residencia. En el caso de los visitantes internacionales, el destino puede referirse al país visitado o a una región de dicho país. Un destino es la unidad geográfica básica utilizada para la elaboración de las estadísticas del turismo.

- **Entorno habitual:** Corresponde a los límites geográficos dentro de los cuales un individuo se desplaza en su vida cotidiana, excepto por ocio y recreo.
- **Espacios Comunes:** Los espacios comunes contemplan todas aquellas áreas e instalaciones de un alojamiento turístico que son de uso público, tanto por usuarios y clientes propios como por personas externas.
- **Lectura fácil:** Los textos en lectura fácil están realizados en un lenguaje resumido y sencillo para que puedan ser comprendidos por personas con problemas cognitivos o discapacidad intelectual.
- **Mensajes con audio descripción:** Es para personas con discapacidad visual y es la descripción de películas o contenidos de imagen, en los que se va narrando lo que pasa en pantalla.
- **Personas con Movilidad Reducida:** Se refiere exclusivamente a la dificultad con la movilización. En este grupo se encuentran las personas, discapacitadas o no, que han visto reducida su movilidad temporal o permanentemente.
- **Producción Social:** La producción social consiste en las acciones y procesos en los que intervienen múltiples actores sociales y que provocan el desarrollo integral de las personas y la comunidad.
- **Restricciones en la participación:** Son problemas que una persona puede experimentar al involucrarse en situaciones vitales, tales como relaciones interpersonales, empleo, etc. en el contexto real en el que viven. La presencia de una restricción en la participación viene determinada por la comparación de la participación de la persona con discapacidad con la participación de una persona sin discapacidad en una situación análoga o comparable.
- **Señalización e Información Visual:** La Señalización e Información Visual son aquellas que permiten al usuario su orientación espacial. Es decir, el conocimiento de su posición física en relación a los objetos y/o espacios de su entorno, permitiendo un mapa cognitivo del lugar para situarse en el mismo.

- **Turismo Accesible:** Se considera al Turismo Accesible como el conjunto de actividades orientadas al turismo y recreación que posibilitan la plena integración, permitiendo ser turistas con plenos derechos al máximo número de personas al margen de su edad o cualquier otra circunstancia personal que afecte a su capacidad de movilidad o de comunicación.
- **Valor Social:** El concepto de valor social se puede definir como el conjunto de acciones, productos y servicios de una organización, que generan un impacto positivo sobre la sociedad y que determina su identidad social.
- **Vida independiente:** El pleno derecho de asumir el control de su destino y de su vida, para la toma de decisiones.

Anexo 2: Ficha de observación

FICHA DE ACCESIBILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA			
DATOS GENERALES			
Nombre del establecimiento:	Nombre del responsable:	Fecha de realización:	Dirección:
LLEGADA AL ESTABLECIMIENTO			
	Sí	No	Observaciones
Existencia comunicación a través de: Centros de información turística Internet y páginas web informativas			
Se puede llegar hasta el establecimiento en: Autobús Taxi Automóvil propio			
Existen plazas reservadas para conductores con discapacidad: Anchura de las plazas de estacionamiento de 3500 mm Y el Largo de las plazas de estacionamiento de 5000 mm Distancia a la entrada es adecuada para una fácil accesibilidad			
INGRESO AL ESTABLECIMIENTO			
Posee aparcamiento con plazas reservadas y cumple los requisitos marcados por ley, es decir, 1 plaza reservada Señalización de todo el recorrido al momento del ingreso al establecimiento Disponibilidad de agarraderas para personas con discapacidad Existencia de rampas de mínimo 900 mm Hay puertas corredizas Los corredores y pasillos poseen una adecuada accesibilidad			
ACCESIBILIDAD EN SUS INSTALACIONES			
En cuanto al alojamiento: Calidad en la atención a las personas con movilidad reducida Habitaciones adaptadas en función de las necesidades de las personas con movilidad reducida De 75 habitaciones una es accesible De 76 a 150 habitaciones dos son accesibles			

De 151 a 300 habitaciones tres son accesibles

Las habitaciones poseen un fácil acceso para las personas con movilidad reducida en lo siguiente:

Sus dimensiones mínimas son de 3000 mm por 3100 mm

Altura de la cama es de 400 mm

Alcance de objetos no mayor a 600 mm

Los baños son accesibles y disponen de lo siguiente:

El ancho de la puerta es igual o superior a 80 cm
El pavimento es antideslizante

La parte inferior del lavabo está libre de obstáculos

El cubículo para inodoro es mínimo de 1.50 m por 2 m, con una puerta de ancho no menor de 90cm y barras de apoyo tubulares adecuadamente instaladas

Los accesorios como (toallero, jabonera, secador de mano) están a una altura comprendida entre los 80 cm y 1,20 m

DISPONIBILIDAD DE ASCENSOR

Los ascensores cumplen con los siguientes requisitos básicos:

El ancho de la puerta es igual o superior a 80 cm

Existen pasamanos a una altura comprendida entre 80 y 90 cm del suelo

La altura de los botones exteriores es igual o inferior a 1 metros desde la rasante del suelo

La altura de los botones interiores es igual o inferior a 120 cm desde la rasante del suelo

RESTAURANTES, CAFÉS Y BARES

Disponibilidad del espacio de fácil acceso para las personas con movilidad reducida dentro del establecimiento

Existencia de mesas que sean adecuadas para las personas con discapacidad

Hay mesas sin asientos fijos

La altura de las mesas se encuentra debajo de 700 mm

El servicio que se brinda es adecuado y satisface las necesidades de las personas con discapacidad

Los baños son accesibles y disponen de lo siguiente:

El ancho de la puerta es igual o superior a 80 cm
Pavimento es antideslizante
La parte inferior del lavabo está libre de obstáculos

El cubículo para inodoro es mínimo de 1.50 m por 2 m, con una puerta de ancho no menor de 90cm y barras de apoyo tubulares adecuadamente instaladas

Los accesorios como (toallero, jabonera, secador de mano) están a una altura comprendida entre los 80 cm y 1,20 m

MUSEOS Y ATRACTIVOS TURÍSTICOS

Ha existido una capacitación por parte del establecimiento para un adecuado trato hacia las personas con movilidad reducida

Disponibilidad de planos de accesibilidad del atractivo turístico

Los baños son accesibles y disponen de lo siguiente:

El ancho de la puerta es igual o superior a 80 cm
Pavimento antideslizante

La parte inferior del lavabo está libre de obstáculos

El cubículo para inodoro es mínimo de 1.50 m por 2 m, con una puerta de ancho no menor de 90 cm y barras de apoyo tubulares adecuadamente instaladas

Los accesorios como (toallero, jabonera, secador de mano) están a una altura comprendida entre los 80 cm y 1,20 m

La salida de emergencia es señalizada y accesible

Existe ascensor

Los ascensores cumplen con los siguientes requisitos básicos:

El ancho de la puerta es igual o superior a 80 cm
Los pasamanos tienen una altura entre 80 y 90 cm del suelo

La altura de los botones exteriores es igual o inferior a 1 metros desde la rasante del suelo

Los botones interiores tienen una altura igual o inferior a 120 cm desde la rasante del suelo

Elaborado por: Marina Tais (2017)

Anexo 3: Encuesta al personal a cargo de los establecimientos turísticos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

Nos dirigimos a usted, solicitando su colaboración, a fin de recolectar los datos necesarios de la investigación de la tesis **“INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA EN LA OFERTA TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE COTACACHI-ECUADOR”**, estructurado por el estudiante de la carrera de turismo, el cual tiene como objetivo a estudiar la inclusión social de personas con movilidad reducida en actividades turísticas.

Por favor conteste marcando con una X las preguntas expuestas a continuación.

1.- ¿En el último mes cuántas personas con movilidad reducida han ingresado al establecimiento turístico?

Menos de 20

Entre 21 a 30

Entre 31 a 40

2.- ¿Considera que su empresa cumple con los lineamientos de accesibilidad establecidos por el Ministerio de Turismo?

Sí

No

Explique en qué parte _____

3.- ¿El personal está preparado en temas de accesibilidad turística?

Sí

No

Explique_____

4.- ¿Usted está informado sobre la adecuada infraestructura de accesibilidad turística que deben tener los establecimientos para personas con movilidad reducida?

Sí

No

Explique _____

5.- ¿Considera usted que su empresa puede estar abierta a mejorar o implementar una adecuada infraestructura de accesibilidad?

Sí

No

Explique _____

6.- ¿Considera necesaria la implementación de procedimientos de accesibilidad para facilitar la oferta turística de la Ciudad de Cotacachi?

Sí

No

Explique _____

Gracias por su colaboración

Anexo 4: Tablas personas encargadas de los establecimientos

Tabla 15

Ingreso a los establecimientos turísticos

Variable	Frecuencia	%
Menos de 20	21	82
Entre 21 a 30	4	18
Entre 31 a 40	0	0
Total	25	100

Fuente: Personal encargado de los establecimientos turísticos

Elaborado por: Tais Marina (2017)

Tabla 16

Empresa y lineamientos de accesibilidad establecidos por el Ministerio de Turismo

Variable	Frecuencia	%
SÍ	19	76
NO	6	24
Total	25	100

Fuente: Personal encargado de los establecimientos turísticos

Elaborado por: Tais Marina (2017)

Tabla 17

Personal preparado en temas de accesibilidad turística

Variable	Frecuencia	%
SÍ	20	86
NO	5	14
Total	25	100

Fuente: Personal encargado de los establecimientos turísticos

Elaborado por: Tais Marina (2017)

Tabla 18

Información de la accesibilidad a la infraestructura

Variable	Frecuencia	%
SÍ	17	71
NO	9	29
Total	25	100

Fuente: Personal encargado de los establecimientos turísticos

Elaborado por: Tais Marina (2017)

Tabla 19
Consideración a la mejora de la accesibilidad

Variable	Frecuencia	%
SÍ	25	100
NO	0	0
Total	25	100

Fuente: Personal encargado de los establecimientos turísticos
Elaborado por: Tais Marina (2017)

Tabla 20
Instrumentos de Accesibilidad

Variable	Frecuencia	%
SÍ	25	100
NO	0	0
Total	25	100

Fuente: Personal encargado de los establecimientos turísticos
Elaborado por: Tais Marina (2017)

Anexo 5: Encuesta dirigida a las personas con movilidad reducida.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

Estimado turista nos dirigimos a usted, solicitando su colaboración, a fin de recolectar datos necesarios para la investigación de la tesis **INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA EN LA OFERTA TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE COTACACHI-ECUADOR**, estructurada por el estudiante de la carrera de turismo, el cual tiene como objetivo identificar las experiencias y perspectivas de personas con movilidad reducida en actividades turísticas.

1.- Género

Masculino
Femenino

2.- Nacionalidad

Ecuatoriano
Extranjero

3.- Edad:

10-17 años
18-30 años
31-50 años
51-60 años
Más de 61 años

4.- Profesión u ocupación

Estudiante
Empleado público
Empleado privado
Jubilado
Comerciante
Desempleado
Otros:
especifique_____

5.- Ingresos

Propios
Bonos del gobierno
Desarrollo Humano
Bono de Joaquín Gallegos Lara
Dependiente de Padres/familiares

6.- ¿Cuáles son los motivos por los cuales le interesaría realizar turismo en la ciudad de Cotacachi?

Culturales
De paseo
Compras
Gastronómicos
Religiosos
Recreación
Negocios
Otros

7.- ¿Cuál de los siguientes elementos ha encontrado mayor grado de dificultad?

Transporte
Accesibilidad
Servicio
Trato
Otros (cuales) _____

8.- ¿Cuándo realiza turismo, quien le acompaña?

Amigos
Familia
Pareja
Enfermero (a)
Otros,
Especifique_____

9.- ¿Con que frecuencia visita la ciudad de Cotacachi?

- Una vez por semana
- Cada 15 días
- Una vez por mes
- Cada dos meses
- Cada tres meses
- Cada seis meses
- Una vez por año

10.- ¿Dispone de información acerca de turismo accesible para personas con movilidad reducida en la ciudad Cotacachi?

- Sí
- No

Explique _____

11 ¿En qué nivel considera usted que la ciudad y sus establecimientos cumplen con los requerimientos de accesibilidad en dimensiones de infraestructura y señalética?

- Nivel bajo Nivel medio Nivel alto

12 ¿Cree usted que los establecimientos de la ciudad están capacitados para brindar un buen trato y asesoramiento a las personas con movilidad reducida?

- Sí Medianamente No

13 ¿Se ha enterado usted de los beneficios de accesibilidad de la oferta turística de Cotacachi por medio de una página Web?

- Sí No

14 ¿Cómo ha sido su experiencia al realizar actividades turísticas accesibles en la ciudad de Cotacachi?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

15 ¿Cree usted que Cotacachi es una ciudad con futuro en lo relacionado a brindar una oferta turística en favor de las personas con movilidad reducida?

Creo mucho

Creo medianamente

Creo poco

No creo

Gracias por su colaboración

Anexo 6: Tablas personas con movilidad reducida

Tabla 21
Género

Variable	Frecuencia	%
Masculino	164	47
Femenino	186	53
Total	350	100

Fuente: Personas con movilidad reducida

Elaborado por: Tais Marina (2017)

Tabla 22
Nacionalidad

Variable	Frecuencia	%
Ecuatoriano	245	70
Extranjero	105	30
Total	350	100

Fuente: Personas con movilidad reducida

Elaborado por: Tais Marina (2017)

Tabla 23
Edad

Variable	Frecuencia	%
10-17 años	10	3
18-30 años	60	17
31-50 años	100	28
51-60 años	80	23
Más de 61 años	100	29
Total	350	100

Fuente: Personas con movilidad reducida

Elaborado por: Tais Marina (2017)

Tabla 24
Profesión y ocupación

Variable	Frecuencia	%
Estudiante	13	4
Empleado público	110	31
Empleado privado	52	15
Jubilado	100	29
Comerciante	45	13
Desempleado	30	8
Otros	0	0
Total	350	100

Fuente: Personas con movilidad reducida

Elaborado por: Tais Marina (2017)

Tabla 25
Ingresos

Variable	Frecuencia	%
Propios	148	43
Fiscales	79	23
Desarrollo Humano	50	14
Bono de Joaquín Gallegos Lara	50	14
Dependiente de Padres/familiares	23	7
Otros	0	0
Total	350	100

Fuente: Personas con movilidad reducida

Elaborado por: Tais Marina (2017)

Tabla 26
Motivos de turismo

Variable	Frecuencia	%
Culturales	14	4
De paseo	55	16
Compras	60	17
Gastronómicos	25	7
Religiosos	67	19
Recreación	63	18
Negocios	46	13
Otros	20	6
Total	350	100

Fuente: Personas con movilidad reducida

Elaborado por: Tais Marina (2017)

Tabla 27
Dificultad de los elementos

Variable	Frecuencia	%
Transporte	105	32
Accesibilidad infraestructura	161	50
Servicio	3	1
Trato	53	16
Otros	3	1
Total	350	100

Fuente: Personas con movilidad reducida
Elaborado por: Tais Marina (2017)

Tabla 28
Acompañante del turismo

Variable	Frecuencia	%
Amigos	67	19
Familia	168	48
Pareja	45	13
Enfermero (a)	70	20
Otros	0	0
Total	350	100

Fuente: Personas con movilidad reducida
Elaborado por: Tais Marina (2017)

Tabla 29
Frecuencia de visita a Cotacachi

Variable	Frecuencia	%
Una vez por semana	8	2
Cada 15 días	15	4
Una vez por mes	20	6
Cada dos meses	23	7
Cada tres meses	43	12
Cada seis meses	100	29
Una vez por año	141	40
Total	350	100

Fuente: Personas con movilidad reducida
Elaborado por: Tais Marina (2017)

Tabla 30
Información de características de turismo accesible

Variable	Frecuencia	%
Sí	133	38
No	217	62
Total	350	100

Fuente: Personas con movilidad reducida
Elaborado por: Tais Marina (2017)

Tabla 31
 Nivel de accesibilidad

Variable	Frecuencia	%
Nivel bajo	191	
Nivel medio	144	
Nivel alto	15	
Total	350	100

Fuente: Personas con movilidad reducida
Elaborado por: Tais Marina (2017)

Tabla 32
Capacitación y accesibilidad

Variable	Frecuencia	%
Sí	80	23
Medianamente	139	40
No	131	37
Total	350	100

Fuente: Personas con movilidad reducida
Elaborado por: Tais Marina (2017)

Tabla 33
Conocimiento de una página web accesible

Variable	Frecuencia	%
Sí	17	5
No	333	95
Total	350	100

Fuente: Personas con movilidad reducida
Elaborado por: Tais Marina (2017)

Tabla 34
Experiencia de actividades turísticas accesibles

Variable	Frecuencia	%
Muy buena	30	9
Buena	85	24
Regular	235	67
Mala	0	0
Muy mala	0	0
Total	350	100

Fuente: Personas con movilidad reducida
Elaborado por: Tais Marina (2017)

Tabla 35
Perspectivas turísticas

Variable	Frecuencia	%
Creo mucho	184	52
Creo medianamente	135	39
Creo poco	31	9
No creo	0	0
Total	350	100

Fuente: Personas con movilidad reducida
Elaborado por: Tais Marina (2017)

Anexo 7: Entrevista a los encargados de los establecimientos turísticos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

1 Datos generales

Nombre del entrevistado:

Cargo:

Fecha:

Lugar:

2 Desarrollo

1 ¿Qué avances ha observado en los últimos años sobre el turismo inclusivo en nuestro país?

2 ¿Se han percibido cambios en los últimos años en la ciudad de Cotacachi referente a la inclusión y accesibilidad para personas con movilidad reducida?

3 ¿Cuál consideraría el término adecuado para referirse a las personas con movilidad reducida?

4 ¿Conoce usted establecimientos turísticos que brinden accesibilidad a personas con movilidad reducida?

5 ¿En su experiencia personal, ¿cuáles son las limitaciones que pueden impedir el desarrollo de la actividad turística en una persona con discapacidad?

6 ¿En los establecimientos turísticos que ha visitados ha encontrado personal capacitado para un adecuado trato hacia las personas con movilidad reducida?

7 ¿Qué perspectivas de mejoramiento consideraría usted para la inclusión social de personas con movilidad reducida en la oferta turística de la ciudad de Cotacachi?

8 ¿considera útil la realización de una página web informativa que ayude a conocer o requerir un establecimiento turístico que sea accesible para personas con movilidad reducida?

Anexo 8: Matriz FODA

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
F1:		O1:	
F2:		O2:	
F3:		O3:	
F4:		O4:	
F5:		O5:	
F6:		O6:	
F7:		O7:	
F8:		O8:	
F9:		O9:	
DEBILIDADES		AMENAZAS	
D1:		A1:	
D2:		A2:	
D3:		A3:	
D4:		A4:	
D5:		A5:	
D6:		A6:	
D7:		A7:	
D8:		A8:	
D9:		A9:	

Fuente: Oferta turística de la ciudad de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

Anexo 9: Matriz cruce FA, FO, DA, DO

	Oportunidades	Amenazas
Fortalezas	FO(estrategias)	FA(estrategias)
Debilidades	DO(estrategias)	DA(estrategias)

Fuente: Oferta turística de la ciudad de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

Anexo 10: Matriz ponderación cruce FA, FO, DA, DO

FACTORES INTERNOS	Peso %	Escala 1-4	Total	FACTORES EXTERNOS	Peso %	Escala 1-4	Total
--------------------------	---------------	-------------------	--------------	--------------------------	---------------	-------------------	--------------

TOTAL

Fuente: Oferta turística de la ciudad de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

Anexo 11: Matriz plan de mejoras

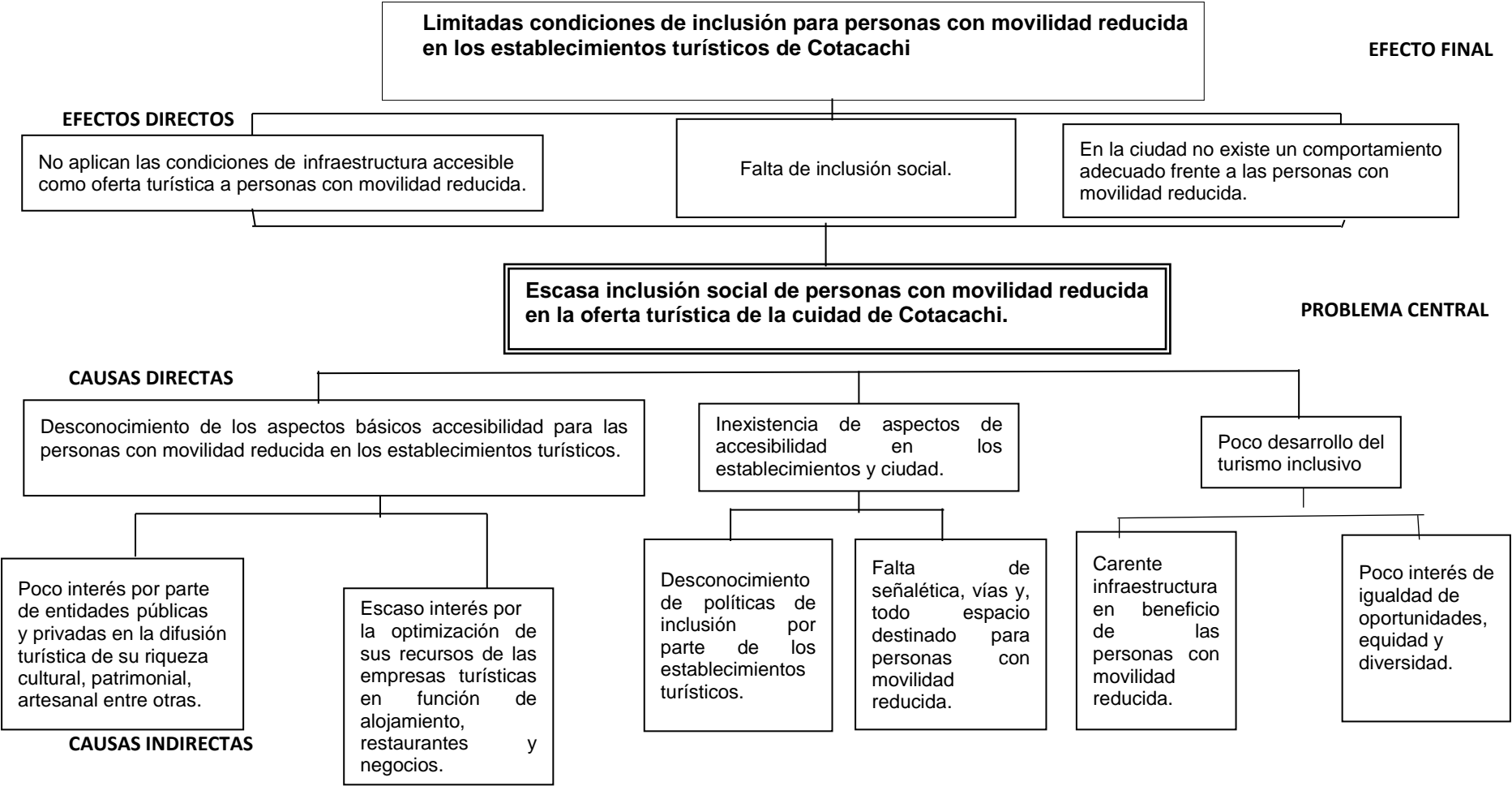
Lineamiento estratégico	Objetivo	Implementación	Acceso	Características	Ilustración
Infraestructura		<p>Establecimientos de alojamiento.</p> <p>Establecimientos de alimento y bebidas</p> <p>Museos, Agencias de viajes, atractivos turísticos.</p>	<p>Habitaciones</p> <p>Cuartos de baño.</p> <p>Aparcamiento.</p> <p>Puertas de acceso</p> <p>Escaleras de acceso</p> <p>Rampas</p> <p>Mesas y sillas accesibles</p> <p>Ascensores</p> <p>Señalización</p>		

Fuente: Oferta turística de la ciudad de Cotacachi

Elaborado por: Marina Tais (2017)

Anexo 12: Árbol de problema

ÁRBOL DEL PROBLEMA



Anexo 13: Matriz de coherencia

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN Escasa inclusión social de personas con movilidad reducida en la oferta turística de la ciudad de Cotacachi	
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ¿En qué condiciones se encuentra la inclusión social para personas con movilidad reducida en la oferta turística de la ciudad de Cotacachi-Ecuador?	OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN Analizar las condiciones para la inclusión social de personas con movilidad reducida en la oferta turística de la ciudad de Cotacachi.
TÍTULO DE TRABAJO DE GRADO Inclusión social de personas con movilidad reducida en la oferta turística de la ciudad de Cotacachi-Ecuador	
INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN 1 ¿Cuáles son las condiciones actuales de accesibilidad para las personas con movilidad reducida en los establecimientos turísticos de la ciudad de Cotacachi? 2 ¿Cuáles son las experiencias y perspectivas de las personas con movilidad reducida en el desarrollo de actividades turísticas? 3 ¿Cuáles son las estrategias de mejoramiento de las condiciones de inclusión para las personas con movilidad reducida en los establecimientos turísticos? 4 ¿Cuál es la herramienta adecuada de difusión, para dar a conocer los establecimientos turísticos que cumplan con las condiciones de accesibilidad e inclusión para las personas con movilidad reducida?	OBJETIVOS ESPECIFICOS 1 Diagnosticar las condiciones actuales de accesibilidad para las personas con movilidad reducida en los establecimientos turísticos de la ciudad de Cotacachi. 2 Identificar las experiencias y perspectivas de las personas con movilidad reducida en el desarrollo de actividades turística Establecer estrategias de mejoramiento de las condiciones de inclusión para las personas con movilidad reducida en los establecimientos turísticos. 3 Realizar una página web informativa dando a conocer, los establecimientos turísticos que cumplan con las condiciones de accesibilidad e inclusión para las personas con movilidad reducida.


Anexo 14: Validación de instrumentos

Matriz general de validación de instrumentos de recopilación de información
 fecha: 19/09/2017
 Nombre del/la autor/a: Marina Alexandra Tais Conejo
 Nombre del docente revisor: Vasallo Villalonga Yoarnelys MSc.

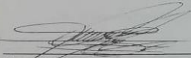
Objetivo General:
 Analizar las condiciones para la inclusión social de personas con movilidad reducida en la oferta turística de la Ciudad de Cotacachi.

Objetivos Específicos	Tipo de instrumento	Pertinencia con los objetivos		Redacción de los ítems		Observaciones
		Pertinente	No pertinente	Adecuado	Debe mejorar	
1. Diagnosticar las condiciones actuales de accesibilidad para las personas con movilidad reducida en los establecimientos turísticos de la Ciudad de Cotacachi.	A1. Fichas de observación de campo.	/		/		
	A2. Cuestionario de encuesta.	/		/		
2. Identificar las experiencias y perspectivas de las personas con movilidad reducida en el desarrollo de actividades turísticas.	B1. Cuestionario de encuesta.					
	B2. Guía de entrevista.	/		/		
3. Establecer estrategias de mejoramiento de las condiciones de inclusión para las personas	C1. Guía de entrevista.	/		/		

con movilidad reducida en los establecimientos turísticos.	C2. Matriz FODA; para establecer estrategias de mejoramiento.	/		/		
4. Realizar una página web informativa dando a conocer, los establecimientos turísticos que cumplan con las condiciones de accesibilidad e inclusión para las personas con movilidad reducida.						

Firma del Docente 
 C.C. 735-12-1158-7

con movilidad reducida en los establecimientos turísticos.	C2. Matriz FODA; para establecer estrategias de mejoramiento.	/		/		
4. Realizar una página web informativa dando a conocer, los establecimientos turísticos que cumplan con las condiciones de accesibilidad e inclusión para las personas con movilidad reducida.		/		/		

Firma del Docente 
 C.C. 100-173758-1

Matriz general de validación de instrumentos de recopilación de información
 Fecha: 19 /09/2017
 Nombre del/la autor/a: Marina Alexandra Tais Conejo
 Nombre del docente revisor: Fabio Cruz MSc.



Objetivo General:
 Analizar las condiciones para la inclusión social de personas con movilidad reducida en la oferta turística de la Ciudad de Cotacachi.

Objetivos Específicos	Tipo de instrumento	Pertinencia con los objetivos		Redacción de los ítems		Observaciones
		Pertinente	No pertinente	Adecuado	Debe mejorar	
1. Diagnosticar las condiciones actuales de accesibilidad para las personas con movilidad reducida en los establecimientos turísticos de la Ciudad de Cotacachi.	A1. Fichas de observación de campo.	/		/		
	A2. Cuestionario de encuesta.	/		/		
2. Identificar las experiencias y perspectivas de las personas con movilidad reducida en el desarrollo de actividades turísticas.	B1. Cuestionario de encuesta.	/		/		
	B2. Guía de entrevista.	/		/		
3. Establecer estrategias de mejoramiento de las condiciones de inclusión para las personas	C1. Guía de entrevista.	/		/		

Matriz general de validación de instrumentos de recopilación de información
 Fecha: 19 /09/2017
 Nombre del/la autor/a: Marina Alexandra Tais Conejo
 Nombre del docente revisor: Tatiana Grijalva MSc.




Objetivo General:
 Analizar las condiciones para la inclusión social de personas con movilidad reducida en la oferta turística de la Ciudad de Cotacachi.

Objetivos Específicos	Tipo de Instrumento	Pertinencia con los objetivos		Redacción de los ítems		Observaciones
		Pertinente	No pertinente	Adecuado	Debe mejorar	
1. Diagnosticar las condiciones actuales de accesibilidad para las personas con movilidad reducida en los establecimientos turísticos de la Ciudad de Cotacachi.	A1. Fichas de observación de campo.	✓		/		
	A2. Cuestionario de encuesta.	/		✓		
2. Identificar las experiencias y perspectivas de las personas con movilidad reducida en el desarrollo de actividades turísticas.	B1. Cuestionario de encuesta.					
	B2. Guía de entrevista.	✓		/		
3. Establecer estrategias de mejoramiento de las condiciones de inclusión para las personas	C1. Guía de entrevista.	✓		✓		

con movilidad reducida en los establecimientos turísticos.	C2. Matriz FODA; para establecer estrategias de mejoramiento.	/		/		
4. Realizar una página web informativa dando a conocer, los establecimientos turísticos que cumplan con las condiciones de accesibilidad e inclusión para las personas con movilidad reducida.						




 Firma del Docente
 C.C. _____

Anexo 15: Certificado URKUND

De: report@analysis.orkund.com

<report@analysis.orkund.com>

Enviado: Jueves, 08 de marzo de 2018 5:48

Para: Yoarnelys Vasallo Villalonga *Yoarnelys Vasallo Villalonga*

Asunto: [Urkund] 0% de similitud - alexa_taiz@hotmail.com

Documento(s) entregado(s) por: alexa_taiz@hotmail.com

Documento(s) recibido(s) el: 08/03/2018 6:47:00

Informe generado el 08/03/2018 6:48:12 por el servicio de análisis documental de Urkund.

Anexo 16: Fotografías

Fotografía 1: Hotel La Mirage



Fotografía 2: Encuesta a PMR



Fotografía 3: Entrevista



Fotografía 4: Observación a establecimientos

