



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN TURISMO**

**TRABAJO DE GRADO**

**TEMA:**

**“CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA QUE BRINDAN LOS ATRACTIVOS CULTURALES DE LA CIUDAD DE TULCÁN- ECUADOR”.**

Previo a la obtención del Título de Ingeniero en Turismo

**AUTOR:** BENAVIDES PASPUEZÁN FRANKLIN EDUARDO

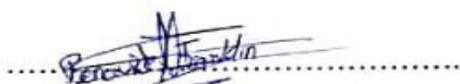
**DIRECTOR:** MSc. VASALLO VILLALONGA YOARNELYS

**Ibarra, 2018**

**AUTORÍA**

Yo, Franklin Eduardo Benavides Paspuezán, portador de la cédula de ciudadanía número 0401698295, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito “**CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA QUE BRINDAN LOS ATRACTIVOS CULTURALES DE LA CIUDAD DE TULCÁN- ECUADOR**” es de mi autoría que no ha sido previamente presentado para ningún grado ni calificación profesional y que he consultado e investigado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En la ciudad de Ibarra el 08 de mayo del 2018



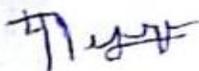
**Franklin Eduardo Benavides Paspuezán**

C.I 040169829-5.

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por el estudiante Franklin Eduardo Benavides Paspuezán, para optar por el Título de Ingeniero en Turismo, cuyo tema es **“CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA QUE BRINDAN LOS ATRACTIVOS CULTURALES DE LA CIUDAD DE TULCÁN- ECUADOR”** Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra el 18 de abril del 2018



Msc. Yoarmelys Vasallo

**DIRECTORA DE TESIS**

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE  
LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, **Franklin Eduardo Benavides Paspuezán** con cédula de ciudadanía N° 0401698295 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4,5 y 6, en calidad de autor del trabajo de grado denominado **"CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA QUE BRINDAN LOS ATRACTIVOS CULTURALES DE LA CIUDAD DE TULCÁN- ECUADOR"** que ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniero en Turismo, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento y en el momento que hago entrega del trabajo final impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.



Franklin Eduardo Benavides Paspuezán

0401698295

En la ciudad de Ibarra el 08 de mayo del 2018

## AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA:

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia extensión de la universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>		
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	0401698295	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Benavides Paspuezán Franklin Eduardo	
<b>DIRECCIÓN:</b>	Tulcán, calles Maldonado y 9 de Octubre	
<b>EMAIL:</b>	franklin.benavides94@gmail.com	
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0990010230
<b>DATOS DE LA OBRA</b>		
<b>TÍTULO:</b>	CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA QUE BRINDAN LOS ATRACTIVOS CULTURALES DE LA CIUDAD DE TULCÁN- ECUADOR.	
<b>AUTOR:</b>	Benavides Paspuezán Franklin Eduardo	
<b>FECHA: AAMMDD</b>		
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>		
<b>PROGRAMA:</b>	<b>PREGRADO</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>POSGRADO</b> <input type="checkbox"/>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA</b>	INGENIERO EN TURISMO	
<b>ASESOR/ DIRECTOR</b>	MSC. VASALLO VILLALONGA YOARNELYS	

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **Franklin Eduardo Benavides Paspuezán**, con cédula de identidad nro. 0401698295, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra de trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital en la biblioteca con fines académicos para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos del autor de terceros, por lo tanto la obra es original, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

### EL AUTOR



**Franklin Eduardo Benavides Paspuezán**

**C.I: 0401698295**

Facultado por resolución del Consejo Universitario.

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a la mujer más valiosa de mi vida, mi querida madre María Paspuezán por su amor, apoyo y motivación.

A mi padre Manuel Benavides que me ha dado su ejemplo de trabajo duro y perseverancia.

A mi Hermana Diana Benavides que ha sido mi aliada y confidente y ha estado conmigo en todo momento.

También no podría faltar la dedicatoria a Margarita Tutillo, quien ha sido mi compañera de aventuras durante esta larga trayectoria universitaria e impulsora a seguir adelante.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica del Norte por ser la institución donde pude formar mis conocimientos profesionales y brindarme valores de profesionalismo y amor por los estudios.

A mi tutora de tesis Msc. Yoarnelys Vasallos, más que una docente, mi amiga. Quien a lo largo de esta travesía supo guiarme por el camino del éxito para poder concluir con el presente trabajo y haber compartido gratos momentos tanto académicos como personales.

A los docentes de la universidad que aportaron con una pieza del rompecabezas de conocimiento profesional que he adquirido durante mis estudios universitarios.

A mis compañeros de la carrera que con su carisma y aventura aportaron con gratos recuerdos y vivencias que jamás serán olvidados.

A la Asociación de personas con discapacidad de Tulcán quienes con su cariño y bondad supieron informarme respecto de cómo ellos viven cada día, sin ningún recelo u omisión, a todos ellos mil gracias por su cooperación para la formulación de este trabajo.

Y de manera muy grata expresar mi total agradecimiento al Sr. Hugo Burbano, presidente de la Asociación de personas con discapacidad de Tulcán quien amablemente me brindó su ayuda y apertura de la misma asociación para poder realizar el trabajo de investigación sin impedimento alguno.

## ÍNDICE GENERAL

AUTORIA	II
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR	III
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO	IV
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	V
DEDICATORIA	VII
AGRADECIMIENTO	VIII
ÍNDICE GENERAL	IX
ÍNDICE DE TABLAS	XII
RESUMEN	XIV
SUMARY	XV
INTRODUCCIÓN	XVI
CAPÍTULO I	1
1.Contextualización del problema	1
1.1 Antecedentes del problema.	1
1.2 Planteamiento del problema.	5
1.3 Formulación del problema.	8
1.4 Objeto de estudio.	8
1.5 Objetivos.	8
1.5.1 Objetivo general.	8
1.5.2 Objetivos específicos.	8
1.6 Justificación.	9
1.7 Descripción del área de estudio.	11
CAPÍTULO II	15
2. Marco teórico	15
2.1 Bases teóricas.	15
2.1.1 Discapacidad.	15
2.1.2 Accesibilidad.	21
2.1.2.1 Accesibilidad Universal.	22
2.1.3 Turismo Accesible.	23

2.1.3.1 Beneficios del turismo accesible.	26
2.1.4 Turismo accesible en cifras en el mundo.	29
2.1.5 Dificultades de Accesibilidad.	31
2.1.6 Requerimientos de Accesibilidad.	32
2.1.7 Normalización	34
2.2 Fundamentación legal.	35
2.2.1 Constitución del Ecuador.	35
2.2.2 Plan Nacional del Buen Vivir.	37
2.2.3 Ley de Turismo.	39
2.2.4 Código de ética para el turismo.	40
2.2.5 Ley Orgánica de Discapacidades.	41
2.2.6 Reglamento Técnico “Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico”.	42
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>43</b>
<b>3. Metodología</b>	<b>43</b>
3.1 Procedimiento de recopilación de datos.	43
3.2 Tipos de investigación	43
3.3 Técnicas de recolección de datos	45
3.4 Instrumentos de investigación.	45
3.5 Población y Muestra	46
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>48</b>
<b>4. Análisis de los resultados</b>	<b>48</b>
4.1 Aspectos de accesibilidad establecidos en la normativa vigente	49
4.1.1 Accesibilidad en el plano horizontal.	50
4.1.2 Veredas y caminos vecinales.	51
4.1.3 Pavimentos.	51
4.1.4 Estacionamientos.	51
4.1.5 Escaleras.	52
4.1.6 Ascensores.	53
4.1.7 Servicios higiénicos públicos.	53

4.1.8 Corredores y pasillos.	54
4.2 Cumplimiento de los indicadores de accesibilidad de los sitios culturales de la ciudad de Tulcán.	54
4.2.1 Cementerio Municipal de Tulcán “José María Azael Franco”.	56
4.2.2 Museo Arqueológico, Arte Moderno y Contemporáneo.	59
4.2.3 Teatro Lemarie.	61
4.2.4 Monumento Obelisco al Civismo Carchense.	63
4.2.5 Iglesia La Dolorosa de Tulcán.	65
4.2.6 Iglesia La Catedral de Tulcán.	67
4.2.7 Iglesia San Francisco.	68
4.3 Nivel de satisfacción y perfil de las personas con discapacidad física que utilizan los servicios que brindan los sitios culturales.	70
CAPÍTULO V	79
5. Conclusiones y recomendaciones	79
5.1 Conclusiones.	79
5.2 Recomendaciones	80
BIBLIOGRAFÍA	81
ANEXOS	84
Anexo 1. Árbol de problemas	84
Anexo 2. Glosario de términos	85
Anexo 3. Validación de Instrumentos	88
Anexo 4. Certificado Urkund	91
Anexo 5. Ficha de observación	92
Anexo 6. Entrevista #1	96
Anexo 7. Entrevista #2	99
Anexo 8. Entrevista #3	102
Anexo 9. Entrevista #4	105
Anexo 10. Entrevista #5	108
Anexo 11. Encuesta dirigida a las personas con discapacidad física	112
Anexo 12. Fotografías	115

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Porcentaje por provincias	5
Tabla 2. Constitución del Ecuador	36
Tabla 3. Plan Nacional del Buen Vivir	38
Tabla 4. Ley de Turismo	39
Tabla 5. Código de ética para el turismo	40
Tabla 6. Ley Orgánica de Discapacidades	41
Tabla 7. Sitios turísticos culturales de la ciudad de Tulcán	48
Tabla 8. Tabla de puntos	55
Tabla 9. Cementerio Municipal “José María Azael Franco”	57
Tabla 10. Museo Arqueológico, Arte Moderno y Contemporáneo	59
Tabla 11. Teatro Lemarie	61
Tabla 12. Monumento Obelisco al Civismo Carchense	63
Tabla 13. Iglesia La Dolorosa de Tulcán	65
Tabla 14. Iglesia La Catedral de Tulcán	67
Tabla 15. Iglesia San Francisco de Tulcán	69
Tabla 16. Género encuestado	71
Tabla 17. Rango de edad	71

Tabla 18. Profesión u ocupación	72
Tabla 19. Ingresos económicos	73
Tabla 20. Tipo de discapacidad	74
Tabla 21. Problemas o dificultades	75
Tabla 22. Lugares donde se presentaron los problemas	75
Tabla 23. Satisfacción	77
Tabla 24. Se preocuparon por atender sus necesidades	77

## RESUMEN

El crecimiento de la actividad turística en el Ecuador, conjuntamente con el avance de los derechos de las personas con discapacidad, han provocado que se tome la importancia del tema accesibilidad para el mejoramiento del buen vivir de la sociedad. La presente investigación pone en manifiesto la verificación de las normativas que regulan la accesibilidad y eliminación de barreras dentro de la ciudad de Tulcán, adicionalmente investiga en qué porcentaje de accesibilidad se encuentran los sitios turísticos culturales de la ciudad y posteriormente, determinar el nivel de satisfacción percibido por parte de los turistas con discapacidad al visitar mencionados sitios. Como parte de la metodología se realizó en base a métodos teóricos y prácticos de investigación: documental- bibliográfica, de campo, experimental, descriptiva, analítico- sintético, inductivo- deductivo a través de entrevistas, encuestas, y fichas de observación, matriz de evaluación que se aplicaron en los 7 sitios turísticos culturales y a los turistas que visitaron tales atractivos. Como resultado se determinó que en la ciudad de Tulcán existe una normativa apegado en el Reglamento Técnico Ecuatoriano 042:2009, de la cual se evidencia falencias al cumplir las normativas vigentes en los sitios turísticos culturales. Dando como resultado que el nivel de satisfacción de los turistas con discapacidad no es elevado.

**Palabras claves:** Accesibilidad, discapacidad, normativa, turismo.

## SUMMARY

The growth of tourism activity in Ecuador, together with the advancement of the rights of people with disabilities, have led to the importance of the topic of accessibility for the improvement of the good living of society. The present investigation makes clear the verification of the regulations that regulate the accessibility and elimination of barriers within the city of Tulcán, additionally investigates in what percentage of accessibility are the cultural tourist sites of the city and later, determine the level of satisfaction perceived by tourists with disabilities when visiting mentioned sites. As part of the methodology, it was carried out based on theoretical and practical research methods: documentary- bibliographic, field, experimental, descriptive, analytical-synthetic, inductive-deductive through interviews, surveys, and observation cards, evaluation matrix which were applied in the 7 cultural tourist sites and tourists who visited such attractions. As a result, it was determined that in the city of Tulcán there is a normative attached to the Ecuadorian Technical Regulation 042: 2009, which shows flaws when complying with the regulations in force in cultural tourist sites. As a result, the level of satisfaction of tourists with disabilities is not high.

**Keywords: Accessibility, disability, normative, tourism.**

## INTRODUCCIÓN

Los avances que se han conseguido en favor de las personas con discapacidad y el mejoramiento de sus derechos en las últimas décadas son un punto positivo en la historia humana, pero a pesar de ello las dificultades siguen presentes cuando se trata de ejecutar algunas actividades. Son estas limitaciones que dificultan la capacidad de disfrutar de sus derechos como la práctica del ocio y turismo. La presente investigación pone de manifiesto la normativa que rige dentro de la zona de estudio, la evaluación de los establecimientos turísticos seleccionados en la investigación y el nivel de satisfacción de los turistas con discapacidad al realizar la actividad turística y disfrutar de sus servicios. Como especial referencia se toma a la ciudad de Tulcán-Ecuador, en la cual se realizó una investigación detallada de las condiciones actuales en las que se encuentran los sitios turísticos referente a la accesibilidad para personas con discapacidad física, haciendo una exhaustiva investigación en los reglamentos, códigos nacionales e internacionales, materiales de apoyo respecto a la accesibilidad universal, para tener una fuente de información y compararla con la realidad en la que se encuentran estos sitios.

## Capítulo I

### 1. Contextualización del problema

#### 1.1 Antecedentes del problema.

La actividad del turismo accesible es un nuevo campo que se ha abierto en el mundo, por la exigencia de los derechos de las personas con discapacidad a la práctica de esta actividad, debido al incremento de la población y los incrementos económicos que obtienen este grupo de personas, que, gracias a nuevas leyes inclusivas como la Ley Orgánica de Discapacidades del Ecuador donde manifiesta la protección de la aplicación a la inserción laboral. También las mejoras tecnológicas han permitido un mayor acceso a la información y, a la vez, mayor movilidad para que este grupo de turistas con discapacidad puedan trasladarse de un lugar a otro.

Los primeros antecedentes de accesibilidad en relación con el turismo se remontan al año 1963, tiempo en el cual Suiza desarrolló el “Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas”. Es aquí donde se origina el concepto de accesibilidad, y sería de base para otros eventos internacionales relacionados con el mismo tema.

La resolución 3447, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 9 de diciembre de 1975, denominada “Declaración de los Derechos de Las Personas Discapacitadas”, fue el escenario en el cual se tomó como eje central los temas de los derechos civiles y políticos de las personas con discapacidad, y a su vez proclama que esta declaración sirva de guía base y de referencia común para la protección de estos derechos.

En 1976, los Estados Miembros de las Naciones Unidas, con el objetivo de promover la completa participación e igualdad, toman la decisión de proclamar el año 1981 como el “Año Internacional de las Personas Discapacitadas”. Este acontecimiento fue de gran relevancia porque estuvo marcado por un significativo cambio de actitud hacia las personas con discapacidad y la concientización de integrarlas a la sociedad como seres humanos que son iguales a todos los demás.

En 1982, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprueba el “Programa Mundial de Acción concerniente a las Personas Discapacitadas”, por la lucha de los derechos de las personas con minusvalía a disfrutar de las mismas oportunidades que las personas que no la padecen. En la misma asamblea se decidió proclamar el periodo 1983-1992 como la “Década de las Naciones Unidas de las Personas Discapacitadas” para el fortalecimiento de los programas a ejecutarse en favor de las personas con discapacidad.

Para finales de los años 80 se produce un cambio significativo en las políticas internacionales respecto a la accesibilidad, gracias a la introducción del concepto; Diseño para Todos, y, por otra, la presión realizada por instituciones para lograr la igualdad de trato de las personas con y sin discapacidad. Un claro ejemplo es la “Conferencia Europea de Accesibilidad de los Edificios Públicos” desarrollada en 1987.

En Europa se pone de manifiesto el interés del turismo social con la constitución del Bureau Internacional de Turismo Social (BITS), como una asociación internacional de derecho privado, sin ánimo de lucro, creada con el fin de promover la actividad turística social. El BITS tiene por objeto, favorecer el desarrollo del turismo social a nivel internacional, impulsarlo y difundirlo para realizarlo más accesible a la mayor cantidad posible de personas.

En el Ecuador la atención de las personas con discapacidad se inicia hace aproximadamente medio siglo, por iniciativa de padres de familia y organizaciones privadas, bajo los criterios de caridad y beneficencia; a través de las incipientes organizaciones de personas ciegas y sordas, quienes lograron progresivamente organizarse y atender a sus asociados. La intervención del Estado de manera más sistematizada y técnica surge mucho más tarde. Sin embargo, algunas acciones se inician en el ámbito educativo, a través de instituciones del Ministerio de Educación, entidad que ayudó a la creación de varias escuelas de educación especial en las décadas del 40 al 60.

Pero es en la década del 70, gracias a las favorables condiciones económicas del boom petrolero, que el sector público desarrolla acciones fundamentales para la atención de las personas con discapacidad en los campos de la educación, la salud, y el bienestar social, en la cual se amplía la cobertura a través de la creación de varios servicios y se dan pasos importantes en la organización del Estado para atender a la discapacidad.

Una de las primeras acciones del Estado fue la creación del Consejo Nacional de Rehabilitación Profesional (CONAREP), que se encargó de la formación ocupacional e inserción laboral de las personas con discapacidad en el año 1973. Otro paso importante del Estado en la educación de las personas con discapacidad es la creación de la Unidad de Educación Especial en abril de 1979 que ayudó a la formación de niños con discapacidad en la formación de valores y conocimientos.

Sin embargo, un hecho trascendental en este período es la expedición de la Ley de Discapacidades en el año 1992, y a partir del siguiente año la creación del Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS), que surgieron del trabajo de un equipo interinstitucional de técnicos

en discapacidades, delegados de los ministerios de Salud, Educación, Bienestar Social, Trabajo, el INNFA, el CONADIS, conformando la Comisión Interinstitucional de Análisis de la Situación de las Discapacidades en el Ecuador (CIASE, 1989), presidida por el Dr. Rodrigo Crespo Toral, que laboró durante 2 años, 6 meses en el diseño del Plan Nacional de Discapacidades y la Ley de Discapacidades, que fuera expedida en agosto de 1992.

El desarrollo más evidente es la ejecución del Plan Nacional de Discapacidades, el establecimiento en el Reglamento a la Ley de las competencias, responsabilidades y atribuciones que tienen las distintas instituciones del sector público y privado en la prevención y atención, así como la obligatoria necesidad de coordinación y participación de las mismas, el fortalecimiento de las organizaciones de personas con discapacidad.

La Vicepresidencia de la República del Ecuador (2010), en su comunicado oficial referente a la Misión Solidaria Manuela Espejo indica que: **“la misión identificó y estudió a 294000 personas con discapacidad en el país, entregando ayudas sociales, de salud, vivienda y económicas”**. Manifestando la intención de trabajar por las personas con discapacidad y eliminando barreras para brindarles facilidades a las personas con discapacidad, logrando así constituir un país más equitativo.

Según el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP, 2016), menciona que **“en la provincia del Carchi 4 911 personas cuentan con algún tipo de discapacidad”**, mismas que conforman un buen número de posibles turistas que podrían interesarse por visitar los sitios culturales del cantón Tulcán. A esto, hay que sumarle los 117 102, 12 949, 5 021 y 6 017 personas con discapacidad que pertenecen a las provincias de Imbabura, Esmeraldas, Sucumbíos y Pichincha respectivamente, que tienen alguna probabilidad de visitar tales sitios.

**Tabla 1.**  
*Personas con discapacidad por provincias*

<b>PROVINCIA</b>	<b>CANTIDAD</b>
Carchi	4 911
Imbabura	11 102
Esmeraldas	12 949
Sucumbíos	5 021
Pichincha	60 137

Fuente: Ministerio de Salud Pública, 2016.  
Elaborado por: Benavides F, 2017.

Existe un amplio mercado turístico con personas con discapacidad que podrían estar interesado en visitar los sitios turísticos del cantón, siempre y cuando estos lugares brinden garantías de accesibilidad y cumplan con los parámetros establecidos en la normativa, para poder transitar con facilidad y disfrutar de los servicios del lugar sin algún tipo de impedimento. Dicha información que indique los lugares con accesibilidad en la ciudad de Tulcán, no consta registrada en alguna base de datos que pueda informar a las personas con discapacidad la facilidad de accesibilidad que poseen los sitios turísticos. Esto es uno de los posibles motivos por el cual existe un déficit de turistas con discapacidad que se motiven a visitar los lugares turísticos del cantón.

### **1.2 Planteamiento del problema.**

A pesar de los avances conseguidos en los últimos años en favor de las personas discapacitadas en el área de regulación de sus derechos, las dificultades siguen estando presentes cuando se trata de practicar numerosas actividades. Estas limitaciones se extienden también a su

capacidad para disfrutar de un derecho básico: el ocio y el turismo. La presente investigación pone de manifiesto los avances en materia normativa y de planificación de acciones a favor de las personas con discapacidad física y, a la vez, los obstáculos a los que todavía se enfrentan para poder consumir una oferta turística totalmente accesible. Como especial referencia se toma a la ciudad de Tulcán- Ecuador.

Entre las causas y efectos se ha identificado que crecimiento urbano de la ciudad de Tulcán se encuentra desorganizado, al igual que casi todas las ciudades de Latinoamérica que se construyeron sin una base planificada, que incorpore sitios en ubicaciones estratégicas, y que estén al alcance de todos los individuos, puesto que antiguamente existía una falta de implementación de leyes u ordenanzas municipales que permitan la construcción de edificaciones con accesibilidad.

Esto ha motivado que los constructores de aquella época carezcan de conocimiento sobre normativas o técnicas para la accesibilidad de personas con discapacidad física, debido a que en aquellos tiempos la accesibilidad era precaria, provocando que la mayoría de edificaciones de aquellos tiempos no tengan rampas de acceso para acceder a las instalaciones, incluyendo a las edificaciones patrimoniales donde se alberga atractivos culturales. Y se evidencia que en casi la totalidad de las infraestructuras cuentan con gradas para el acceso a las instalaciones, provocando barreras para la accesibilidad de las personas con discapacidad.

En base a lo planteado se ha evidenciado una ausencia de base de datos de información respecto a las condiciones que los centros turísticos tienen sobre la accesibilidad, incluyendo a los sitios culturales de la ciudad. Partiendo que antiguamente no se tenía en cuenta la accesibilidad para todas las personas, en la actualidad existen reglamentos que mencionan una serie de normas

y lineamientos para la facilidad de acceso infraestructural, y es necesario constatar los cambios han tenido los establecimientos para el mejoramiento de la movilidad. Estas barreras han provocado un desinterés para una parte de los turistas con discapacidad al salir a practicar la actividad del turismo.

Durante los últimos años ha existido un limitado apoyo en proyectos de desarrollo turístico con fines de accesibilidad para las personas con discapacidad por parte de las administraciones públicas y privadas en la ciudad de Tulcán, pues no se han dado cuenta la importancia que posee este mercado, y que este grupo de personas con discapacidad estarían dispuestas a utilizar servicios y productos pensados en ellos. Pero la realidad es que existe un déficit de proyectos en el que el escenario central tenga como protagonista a las personas con discapacidad, marginándolos o excluyéndolos de la participación de estos.

Unos de los motivos por la que los prestadores de servicios turísticos, que en su mayoría son personas empíricas, no brindan una correcta atención es por las limitadas capacitaciones provenientes del MINTUR en temas relacionados con la atención a las personas con discapacidad en los sitios turísticos, llevando a la incorrecta atención a las personas con discapacidad, o en el peor de los casos, violando sus derechos al no brindarle los servicios por falta de accesibilidad.

Es por este motivo que se necesita de manera importante una documentación que explique de manera detallada la accesibilidad que los sitios culturales turísticos de la ciudad brindan a las personas con discapacidad, tanto en acceso a instalaciones, espacios para estacionamiento necesarios de uso reservado para las personas con discapacidad, la implementación de barandales en los baños para la utilización de las personas con discapacidades, y elementos como ascensores para trasladarse de un piso a otro.

Para ello la Organización Mundial de Turismo, en el año 2015 estableció el “Manual sobre turismo accesible para todos”, donde rige principios, herramientas y buenas prácticas; indicando una cadena de accesibilidad, señalando recomendaciones para la accesibilidad de las personas con discapacidades. Se debe analizar el manual y comparar si los lineamientos ahí establecidos se están cumpliendo, constatar que falta por implementar, que se ha realizado correctamente, y lo que estaría por mejorar.

### **1.3 Formulación del problema.**

¿Cuáles son las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad física que brindan los sitios culturales de la ciudad de Tulcán?

### **1.4 Objeto de estudio.**

Condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad física en los sitios culturales.

### **1.5 Objetivos.**

#### ***1.5.1 Objetivo general.***

Analizar las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad física que brindan los atractivos culturales en la ciudad de Tulcán, a través de un estudio de su infraestructura, para conocer si brindan facilidades de acceso a las personas con discapacidad.

#### ***1.5.2 Objetivos específicos.***

- Analizar la normativa existente en el Ecuador en accesibilidad para las personas con discapacidad.

- Evaluar las condiciones actuales en que se encuentran los atractivos culturales de la ciudad de Tulcán respecto al tema accesibilidad.
- Determinar el nivel de satisfacción y perfil de las personas con discapacidad física que utilizan los servicios que brindan los atractivos culturales.

### **1.6 Justificación.**

La presente investigación permite analizar las condiciones de accesibilidad que brindan los sitios culturales respecto a la accesibilidad para personas con discapacidad física, y sus beneficios sociales. Analizar si se cumplen las normativas que se sugirieron de acuerdo con la Declaración Universal de los Derechos Humanos emitido por la Asamblea de las Naciones Unidas (ONU, 1946), donde menciona en su Artículo 24 que: **“toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas”**. Este derecho, unido al de la libertad de desplazamiento de los seres humanos, constituye el pilar ideológico del turismo social para alcanzar la accesibilidad universal y el mejoramiento social.

Se identificó si estos sitios turísticos cumplen con las normativas de accesibilidad que se sugiere para el acceso a personas con discapacidad, con el fin de obtener una base de información en la que los dueños, gerentes o encargados de los atractivos turísticos tomen como referencia para invertir en proyectos de mejoramiento de infraestructura, denotando que el mercado de turistas con discapacidad es amplio y puede ser ampliamente fructífero para la rentabilidad económica de estos atractivos, tomando en consideración que este grupo de personas siempre viajan acompañadas, incrementando la carga turística.

En el campo del turismo local esta investigación fortalece el conocimiento de las necesidades de acceso de las personas con discapacidad, con el convencimiento que es necesario tener una base de datos que indique de manera investigativa si los sitios culturales existentes en la ciudad de Tulcán cumplen con los estándares indicados en las normativas nacionales e internacionales referente a la accesibilidad al medio físico.

Culturalmente, esta propuesta hace que se estructure una diferente atención para las personas con discapacidad, lo que generaría una cultura de accesibilidad que impactaría a otros sectores de la economía local, respetando los derechos que tienen este grupo de personas en el tema de recreación y ocio, puesto que todos los seres humanos tienen el derecho de disfrutar, realizar deberes y cumplir con obligaciones. Aportaría en la eliminación de la barrera más difícil como es la barrera social que existe erróneamente en algunas personas que piensan que este grupo de personas son inferiores o tienen menor capacidad de hacer las cosas que el resto de la población.

Se verificó si se respetan los derechos que tiene las personas con discapacidad a disfrutar del ocio, recreación, cultura y deporte establecidos la Ley Orgánica de Discapacidades (2012) que menciona en la sección cuarta, del artículo 42 que dice:

**El Estado a través de la autoridad nacional competente en cultura garantizará a las personas con discapacidad el acceso, participación y disfrute de las actividades culturales, recreativas, artísticas y de esparcimiento; así como también apoyará y fomentará la utilización y el desarrollo de sus habilidades, aptitudes y potencial artístico, creativo e intelectual, implementando mecanismos de accesibilidad.**

También se comprobó el cumplimiento de la misma ley en el artículo 44 referente al Turismo accesible que manifiesta:

**La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad.**

Además, analizar si los organismos mencionados vigilan que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad. Todo esto con el fin de brindar facilidades para las personas con discapacidades e integrarlos a la sociedad de una manera más equitativa.

### **1.7 Descripción del área de estudio.**

La ciudad de Tulcán se encuentra a una altitud promedio de 2 980 msnm bordeando una temperatura de 11.5°C. Es la capital de la provincia del Carchi y por ello la más desarrollada y la capital más alta del Ecuador. Se encuentra en la parte fronteriza del país, limitando con Colombia, lo que ha permitido que la mayoría de la población se dedique al comercio, la agricultura y el contrabando. Cuenta con alrededor de 77 175 habitantes, de los cuales 2 769 personas poseen algún tipo de discapacidad. El trabajo de investigación se enfoca en la cantidad anteriormente mencionada.

La urbe se encuentra ubicada en la hoya del Carchi, delimitada por el nudo de Pasto al norte, los páramos de El Ángel y el nudo del Boliche al sur y al oriente, las faldas del volcán Chiles y el volcán Cumbal al occidente. Por ello la ciudad difiere en dichos límites en la parte norte, ya

que el río Carchi es el límite de la urbe; mientras que los otros accidentes geográficos de la hoya del Carchi son también los límites de la urbe.

Según el Plan de Ordenamiento Territorial de Tulcán (2015), indica la información más relevante de cada sitios a estudiar como:

- **Cementerio de Tulcán:** se encuentra rodeado por esculturas talladas en ciprés, lo que lo vuelve llamativo y atrae a la mayor parte de turistas que visitan la ciudad. En su interior posee figuras variadas que representan la flora y fauna del Ecuador y de las culturas romanas, griegas, inca, azteca y egipcia, dividida en dos zonas. La primera ubicada en la parte frontal del cementerio, conocida como el “Parque de los Recuerdos” y la segunda ubicada en la parte posterior, conocida como el “Altar de Dios”.
- **Museo Arqueológico, Arte Moderno y Contemporáneo:** este museo alberga información respecto a la cultura Pasto, predominante en la zona en la que ahora se ubica la provincia del Carchi. También existen espacios dedicados para el arte y el rescate de los juegos tradicionales del Ecuador, además de dioramas respecto a las zonas naturales que bordea a la provincia.
- **Teatro Lemarie:** el teatro fue construido por arquitectos graduados en Florencia- Italia, quienes diseñaron la sala de cine y el hotel Granados, donde utilizaron piedras cortadas de forma rectangular y numeradas, traídas desde Ibarra. Su construcción terminó en el año de 1936 y fue intervenido en 2012, donde se utilizó equipo de alta tecnología en restauración

de conjuntos patrimoniales para preservar el teatro. En la actualidad sirve de espacio para conferencias, proyecciones de cine, eventos artísticos, entre otras.

- **Monumento Obelisco al Civismo Carchense:** el Obelisco se inauguró el 20 de noviembre de 1981 gracias al ganar un concurso que otorgó el Estado y se encuentra ubicado en la parte más austral de la ciudad. Fue realizado por el arquitecto Vicente Bracho Landázuri, y dicho monumento tiene un área de 3208 m<sup>2</sup> y una altura de 23 metros. En su base posee un tambor amurallado en forma de pentágono y en cada uno de sus lados posee un mural en referencia al heroísmo, deporte, cooperativismo, la cultura y el trabajo. Por las noches se ilumina con un juego de luces de colores emblema del catón.
- **Iglesia La Dolorosa:** La iglesia fue construida en los años 1950 y 1960 aproximadamente y se encuentra frente al parque Isidro Ayora. La Iglesia presenta influencia estilística en la fachada modernista, recta con ochave, de dos niveles con zócalo de piedra, remate de cornisa y portada compuesta. Cuenta con una cruz latina con capillas en naves del crucero. Entre las muestras relevantes sobresale la Imagen de la Divina Pastora (Patrona de los Capuchinos), de gran valor cultural y entre las artes plásticas, destacan pinturas como la Virgen de la Dolorosa y la del Hermano Miguel, realizado por Falconí Dillon.
- **Iglesia Catedral de Tulcán:** cuenta con un altar tallado en pan de oro e imágenes religiosas de gran valor. Su estilo es modernista y en su interior es de estilo Romántico, con altares de corte Clásico. Fue construida en 1900 y remodelada 24 años después. Es una de las iglesias más concurridas por los feligreses tulcaneños y carchenses.

- Iglesia San Francisco: ubicada en pleno centro de la ciudad, presenta influencia estética en la fachada modernista, recta con ochave, de dos niveles con zócalo de piedra. Entre las muestras más relevantes se encuentran la Imagen de la Divina Pastora, la pintura de la virgen Dolorosa y la del Hermano Miguel, realizado por Falconí Dillon.

La ciudad de Tulcán cuenta con varios sitios turísticos, ya sean culturales, gastronómicos, ancestrales, entre otros, los cuales son reconocidos a nivel local, mas no regionalmente o internacionalmente, por lo que la investigación se enfoca en los sitios turísticos culturales de la ciudad, resaltando la importancia que tienen mencionados lugares para el aporte del turismo local. Debido a que la ciudad de Tulcán es considerada una ciudad de paso, por necesidades personales o fortuitas, los turistas visitan estos lugares y he ahí su importancia para que cumplan con los indicadores que permitan brindar un servicio accesible.

## Capítulo II

### 2. Marco teórico

Para comprender la realización del presente trabajo, se introducen las características y términos sobre aspectos conceptuales de la discapacidad y el turismo, mismos que cuentan con una base teórica extraída de fuentes científicas y sociales, autores destacados en el medio, organizaciones involucradas en la accesibilidad y artículos que aportan para el desenvolvimiento del trabajo, con la finalidad de ampliar conocimientos. También se mencionan las principales herramientas legales vigentes que sujetan el respaldo de la investigación y permiten a las personas con discapacidad hacer pleno uso de sus derechos

#### 2.1 Bases teóricas.

##### 2.1.1 Discapacidad.

La discapacidad según el artículo publicado por Egea y Sarabia (2001) hace referencia a la:

**Restricción o falta de la capacidad para a realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se consideran normales para un ser humano. Engloba las limitaciones funcionales o las restricciones para realizar una actividad que resultan de una deficiencia. Las discapacidades son trastornos en función de cómo afectan a la vida de una persona. (p.06)**

Pudiendo afirmar que se entiende por discapacidad a toda persona que tenga desventajas naturales en comparación al resto de individuos, dificultando realizar labores con total normalidad respecto a los demás individuos. Cabe resaltar que dichas dificultades no le hacen a la persona

menor en comparación al resto de individuos; por el contrario, a pesar de las limitaciones, compiten de igual manera con el resto de los seres humanos en las actividades diarias para sobresalir en la sociedad y aportar al progreso personal y mancomunado.

La Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo (OP-CRPD, 2006), aprobada por la ONU, define:

**Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás. (p.04)**

Aquella conceptualización manifiesta que existe los términos correctos para identificarlos según su condición percibida. Es suficiente con identificarles como personas naturales, sin agruparles en otro término, provocándoles una discriminación. En estos casos es prudente usar las formas personas con discapacidad, personas con discapacidad física, personas ciegas, personas sordas, etc. Anteponiendo la palabra “personas” como un prefijo, con el objetivo de hacer valer sus derechos humanos a ser tratados como igual. Evitar termino vulgares o mal empleados como invalido, no vidente, lisiado, retardado mental, entre otros.

En el Ecuador se estableció la Ley Orgánica de Discapacidades (2012), la cual establece lineamientos de los conceptos y clasificación de la discapacidad que indica:

**Persona con discapacidad: se considera que persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, en la proporción que establezca el Reglamento. (p. 02)**

En el Ecuador se sugiere la utilización adecuado de la manera de llamar a las personas con discapacidad, especificando cuales son las condiciones para ser calificado de tal manera, tomando en cuenta la deficiencia o condición incapacitante presenta alguna disminución o supresión temporal de algunas de sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales se manifiestan en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse, oír y/o ver; se la considera como persona con deficiencia o condición incapacitante.

Según la Defensoría del Pueblo de la ciudad autónoma de Buenos Aires (2014) indica que: **“La discapacidad resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.”**. En su continuo párrafo indica además que: **“Al entender la discapacidad como una interacción, se entiende que la discapacidad es un constructo social, no un atributo de la persona.”**

Partiendo de dicha definición, se entiende que las personas con discapacidad tienen un grado de desventaja respecto a los demás, y este grado de dificultad se ve reflejado en la actividad turística al momento de abordar sus servicios, donde es frecuente que, en la mayoría de los casos, tienen los individuos con discapacidad una mayor dificultad para utilizar los servicios turísticos, que en comparación al resto de la población.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), clasifica a la discapacidad en:

- Discapacidad física: significa la limitación de las funciones de las extremidades tanto superiores como inferiores o de la columna vertebral como en la distrofia músculo esquelético, la artritis, la secuela de polio, amputación de miembros, entre otros.

- Discapacidad sensorial: esta discapacidad tiene su alcance desde la ceguera hasta los síntomas con visión reducida, borrosa, desenfocada, dificultades para ver desde cerca o desde lejos, daltonismo, entre otros. Y comprende también la sordera y la ausencia y problemas en la comunicación y el lenguaje.
- Discapacidad intelectual: aquel tipo de discapacidad tiene como característica la disminución en alto o bajo nivel de las funciones mentales, siendo estas la inteligencia, lenguaje, aprendizaje, entre otros, y también las funciones motoras. Esta discapacidad abarca una serie de trastornos y enfermedades como el retraso mental, el famoso síndrome de Down y la parálisis cerebral.
- Discapacidades psíquicas: es la discapacidad de las personas que sufren trastornos y alteraciones neurológicas que pueden ser trastornos en el comportamiento adaptativo y previsiblemente permanentes. Este tipo de discapacidad debe de ser frecuentemente medicado para corregir, disminuir, o controlar parcialmente el daño psíquico que sufren las personas que padecen de este trastorno.

Dependiendo de la situación geográfica, cada país u organización toma una diferente clasificación sobre la discapacidad, pero, si se pone a analizar detalladamente, es una similitud entre las definiciones. Cabe resaltar que en algunas de dichas conceptualizaciones se las agrupan, o en otro caso, se les sintetiza para formular dicha clasificación.

La Ley Orgánica de Discapacidades (2012), especifica que: **“la autoridad nacional a través del Sistema Nacional de Salud realizará la clasificación de discapacidades”**. Esta misma autoridad es la que en base a su definición **“las agrupa en personas con discapacidad motriz, sensorial, intelectual y psicológica”**. (p.3)

Los equipos calificadores que determinan el grado de discapacidad que tienen una persona, reciben capacitación continua, y ellos determinan el tipo, nivel o porcentaje previo la petición de la persona interesada en evaluarse, de la persona representante del mismo, o de las entidades que estén a cargo del individuo. Esta petición tendrá como carácter voluntario, personalizado y gratuito.

El Consejo Nacional de Fomento Educativo (CONAFE, 2010), afirma que:

**Es necesario entender el funcionamiento de la movilidad. Y nos indica que toda la piel y las articulaciones actúan como receptores de sentidos que envían, a través de los nervios, la información de todas las sensaciones al cerebro. A su vez, éste produce conciencia, percepción y conocimiento; también origina posturas, movimientos, planeación y coordinación de movimientos, emociones, pensamientos, memoria y aprendizaje. Las sensaciones y los impulsos motores mantienen la postura, el balance y el movimiento.** (p.24)

Una conceptualización la remite el Consejo Nacional de Fomento Educativo (2010) y manifiesta que: **“Se produce una discapacidad motriz, cuando se presenta un cambio en la información que el cerebro envía a las extremidades o cuando hay un problema en los huesos, en los músculos y en las articulaciones”**. (p.24)

Refiriéndose en dicha conceptualización es notable el manifiesto que, si los miembros superiores o inferiores del cuerpo humano no responden a los deseos e impulsos sugeridos, se encuentra ante un caso de discapacidad física, esto también conlleva a cualquier parte del cuerpo como por ejemplo la columna vertebral.

La discapacidad física o motriz implica una dificultad para realizar movimientos que el consciente quiere realizar, pero por diversos factores impide la ejecución del deseo de hacerlo. Esta dificultad presentada impide o a su vez, limita ejecutar la acción de movilidad, provocando una desventaja en comparación con el resto de las personas.

Las causas de la discapacidad física muchas veces están relacionadas a problemas durante la gestación, a la condición de prematuro del bebé o a dificultades en el momento del nacimiento. También pueden ser causadas por lesión medular en consecuencia de accidentes o problemas del organismo; sin embargo, se hace una exposición más clara de las causas que pueden causar daños cerebrales y que interfieren en la motricidad.

De acuerdo con el Consejo Nacional de Fomento Educativo (2010), señala las posibles fuentes de las causas de la discapacidad física:

- Prenatales o antes del nacimiento. Incluyen malformaciones con las que nacen los bebés, generalmente a consecuencia de convulsiones maternas.
- Perinatales o durante el nacimiento. Ejemplos: nacimiento prematuro -antes de las 32 semanas de embarazo-, falta de oxígeno -asfixia o hipoxia neonatal-, mala posición del bebé, infecciones en el sistema nervioso central o hemorragia cerebral.

- Posnatales. Se deben principalmente a golpes en la cabeza, convulsiones, toxinas e infecciones virales o bacterianas que afectan el sistema nervioso central.

Se puede evidenciar que discapacidad física no solo implica aquellas personas que utilizan sillas de ruedas para su traslación. También existen personas con discapacidad física temporal que puede ser producida por accidentes o por acción natural, pero que dura un cierto límite de tiempo, y pasado este vuelve a sus condiciones normales. Un claro ejemplo son las personas con alguna fisura, que son personas con discapacidades temporales, al cabo de un cierto tiempo curará y dejará de ser una persona con discapacidad.

### **2.1.2 Accesibilidad.**

Tomando en cuenta a la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad (CRPD, 2006): **“la accesibilidad es un derecho que implica la real posibilidad de una persona de ingresar, transitar y permanecer en un lugar, de manera segura, confortable y autónoma. Ello implica que las barreras de entorno físico deben ser suprimidas”**. (p.10)

Actualmente, la accesibilidad ha dejado de ser sinónimo de supresión de barreras físicas para adoptar una dimensión preventiva y amplia, generalizable a todo tipo de espacios, productos y servicios. Por otra parte, se trata de una variable fundamental para garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades, convirtiéndose paulatinamente en un reconocimiento general, como mejora de la calidad de vida de todos los ciudadanos.

**La accesibilidad es la cualidad de aquello que resulta alcanzable por todos sin algún tipo de facilidad para unos, o dificultad para otros, permitiendo el tránsito sin que exista algún impedimento o cause esfuerzo mayoritario para los individuos. Según la Fundación ONCE, a través del Observatorio de la Accesibilidad, (2015) indica en su**

sitio web a la: “**accesibilidad como la cualidad de fácil acceso para que cualquier persona, incluso aquellas que tengan limitaciones en la movilidad, en la comunicación o el entendimiento, pueda llegar a un lugar, objeto o servicio**”. Permite identificar que **la accesibilidad no se limita solo a la libertad de transitar con facilidad en el medio físico, también implica la facilidad de acceder a la comprensión de la información que dispone el medio en donde se establece la actividad social.**

#### *2.1.2.1 Accesibilidad Universal.*

El Observatorio de la Accesibilidad (2004) conceptualiza a la accesibilidad universal como:

**Aquella condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad, comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.**

Se entiende que, el concepto accesibilidad es un concepto clave en materia de derechos de las personas con discapacidad. En este sentido, el Instituto de Derechos Humanos Bartolomé de las Casas (UC3M, 2003), bajo la ley 51/2003, establece para la protección de los derechos de las personas con discapacidad, dos grandes estrategias de actuación: **“lucha contra la discriminación y la accesibilidad universal. Donde, esta última sugieren que su significado, en el ámbito jurídico, precisa de un esfuerzo de delimitación conceptual y de concreción de su alcance”.**

La Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo (OP-CRPD, 2006) sostiene que:

**Por diseño universal se entenderá el diseño de productos, entornos programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. Este no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten. (p.05)**

En Chile, la Ley 20.422 (2010), establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad y define a la accesibilidad universal como:

**... la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible. (p.01)**

Cuando se establecen parámetros e indicadores que eliminen barreras de uso o acceso con dificultad, se le puede considerar como universal, por el hecho de que todo individuo, independientemente de su condición, puede acceder al servicio o producto con las mismas oportunidades y facilidades que todo ser humano desee utilizar.

### ***2.1.3 Turismo Accesible.***

Los autores Pérez y González (2003), afirman que turismo accesible: **“es la forma de turismo que se planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales”.** (p.12)

Las definiciones indican que no es más que la acción que permite la participación de la actividad turística para todas las personas, brindando las facilidades a cada individuo equitativamente. Contemplando como principal objetivo la libre movilidad para todos los seres humanos, eliminando barreras y obstáculos que se presenten, implementando áreas especiales para

personas con discapacidad, como baños, estacionamientos, comedores, entre otros que cumplan con los indicadores establecidos en las normativas nacionales e internacionales, conjuntamente con el trato de servicio especial para atender a todos los turistas con calidad.

A su vez, los mismos autores mencionan en la misma publicación una relación entre turismo accesible y turismo social, para lo cual afirman que:

**El turismo accesible se ha concebido desde sus inicios como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo a las personas que padecen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial. Sin embargo, el turismo social parte de una concepción más amplia de sus potenciales beneficiarios al tener por objeto la lucha contra las desigualdades y exclusión de todos aquellos que tienen una cultura diferente, poseen menos medios económicos o habitan en regiones menos favorecidas. (p.21)**

El turismo accesible no significa que se basa solo para las personas discapacitadas, más bien es un turismo incluyente, en el cual se eliminan barreras que limitan participar de la actividad turística. Un claro ejemplo son las rampas de acceso a las instalaciones, la cual no es usada solo para personas con discapacidad física, sino también por personas embarazadas, niños, adultos mayores. Esto implica facilidad de acceso a los atractivos turísticos.

Según el Libro Blanco de la Accesibilidad (IMSERSO, 2003), **"La accesibilidad es el conjunto de características que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y en particular por aquellas que tienen alguna discapacidad."** Estas características, son referidas, en primer lugar, al diseño de los entornos, productos o servicios, pero también a la forma de gestionarlos y a su correcto mantenimiento.

Hablar de turismo accesible es hablar de turismo para todos los individuos, considerando a las personas con discapacidad como usuarios plenos de derechos, eliminando barreras tanto arquitectónicas como culturales, estableciendo que la barrera más difícil de eliminar, es la barrera social. Según el informe de resultados de Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF, 2004) elaborado por Huesaca y Ortega, menciona que: **"ni los aspectos de tipo económico, ni las dificultades propias de la discapacidad son un impedimento tan determinante como lo es la accesibilidad a los servicios"**.

Las bases en los que se fundamenta el turismo accesible son los valores. En este sentido se debe lograr la completa integración de usuario con capacidad reducida, eliminando las barreras que obstruyen su adaptación al medio físico y social. En este contexto, el turismo accesible se construye en un derecho indiscutible para este segmento de demanda que construye a su realización personal y social.

Según Lo Frucio (2011), un importantísimo cúmulo de tratados internacionales, como La Constitución Nacional del Ecuador, la Ley Orgánica de Discapacidades y distintas normativas legales, **"establecen y garantizan las condiciones de igualdad de las personas con discapacidades restringidas, en el goce de sus derechos civiles y en el ejercicio de las actividades que desempeña"** (p.43). Estos reglamentos nacionales ayudan a eliminar las barreras sociales creadas por el pasado, donde no se tomaban en cuenta la igualdad para todas las personas, y que ahora rigen para construir un ambiente en el que todos pueden participar con las mismas facilidades.

El turismo accesible es el que brinda la oportunidad de integrarse a los diferentes servicios y productos turísticos a todas las personas con discapacidades. En el informe mundial sobre discapacidad de la OMS (2011), manifiesta que: **“más de mil millones de personas viven en todo el mundo con alguna forma de discapacidad; de ellas, alrededor de doscientos millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento”**.

Según la Organización Mundial de Turismo (2012), el turismo accesible es **“aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos”**. Por tal motivo se debe de regir normas establecidas que los atractivos turísticos deben de cumplir y capacitar a los servidores para brindar un servicio especializado y logrando eliminar barreras que dificultan la movilidad a un cierto grupo de individuos.

#### *2.1.3.1 Beneficios del turismo accesible.*

El turismo es una actividad económica dinamizadora que lleva consigo el beneficio social y económico cuando es bien implementado. Kwai-sang Yau, McKercher y Packer (2004) sostienen que:

**El diseño de introducir la accesibilidad en el sector turístico ofrece la oportunidad de ampliar el público objetivo sin la necesidad de especializarse y de verse con la obligación de reorientar el negocio. Esto quiere decir que no se trata de crear una oferta exclusiva para las personas con discapacidad y que sea solo de uso para dichas personas, sino una accesibilidad para todas las personas brindando una facilidad de movilización y logrando así un buen trato entre prestador de servicios y cliente.**

**La realidad pasa por ampliar la misma oferta existente, con el objetivo de llegar a todas las personas, independientemente de sus limitaciones personales. Es importante recalcar, que las personas con discapacidades tienen los mismos deseos y las mismas necesidades que el resto de las personas en el momento de viajar.**

La implementación de la accesibilidad a cualquier sitio de afluencia traerá consigo siempre beneficios, tanto económicos, sociales, culturales, entre otros. Estos beneficios traerán un factor muy importante para todo atractivo cultural, que es la sostenibilidad, ya que, con la afluencia de las personas con discapacidad, dejarán divisas importantes, pues ellos están dispuestos a pagar bien por un servicio de calidad y que le brinde facilidad al utilizar los servicios. Comprendiendo que trae consigo más beneficios tanto económico y social como buena publicidad del mismo, que desventajas al negocio.

El turismo accesible brinda una gran cantidad de beneficios para la sociedad, Mazars (2009), indica una lista de beneficios que provoca dicha actividad:

- El aumento de la cuota de mercado: la captación de este segmento del mercado permitirá aumentar considerablemente la cuota de mercado actual, contribuyendo a un aumento de los niveles de rentabilidad empresarial y posibilitando el aumento, en la misma dirección, de los niveles de seguridad de cualquier empresa o destino. Tomando en cuenta que las personas con discapacidad casi nunca viajan solas, sino acompañadas y generan más fuentes de divisas a los establecimientos que implementen accesibilidad para todos.
- Mejora de la imagen: paralelamente a la seguridad y rentabilidad se sitúa la imagen. Las diferencias de imagen entre destinos turísticos no están en sus productos, sino en el disfrute emocional que se hace de ellos, en cómo se vive y se disfruta del turismo en su destino determinado.
- Multiclientes: las cifras sobre el potencial turístico de los ciudadanos europeos con discapacidad no son concluyentes, ya que desde un punto de vista turístico prudente se

calcula que cada viaje realizado por una persona discapacitada atrae a 0.5 acompañantes. Estos datos nos permiten denominar el segmento de personas discapacitadas como multiclientes.

- Desestacionalidad: la captación de este segmento de población posibilita la reducción de la acusada estacionalidad que caracteriza el sector turístico. Esta realidad vive fundamentada por el elevado número de personas con discapacidad que no tienen responsabilidades laborales, esto indica que el alto índice de estas personas es laboralmente inactivo, viviendo bajo dependencia, indigencia, mendicidad y otras, etc. (p 88).

En la actualidad el turismo se ha convertido en un pilar clave para el desarrollo económico de muchos países. En sí mismo, constituye un fenómeno económico y social complejo con una amplia y variada gama de productos y servicios. Al decir turismo accesible se habla de un segmento de mercado que crece anualmente a causa de los cambios demográficos y de los hábitos de vida. Como lo manifiestan los autores Costa y Kerlei, (2013): **“las estimaciones de la ONU (2012), indican que la población está envejeciendo y por ende aumentan las personas con discapacidad física. Se estima que el 75% de personas con discapacidad en Estados Unidos, Canadá y Europa tienen capacidad física y económica para viajar.”**

Muchas de estas personas bajan acompañadas debido a la dificultad de movilización que presentan algunos atractivos turísticos. De manera general deciden viajar en temporada baja, logrando así evitar congestión ya que tienen dificultad al moverse y se hacen de acompañantes como familiares, amigos para su ayuda.

#### ***2.1.4 Turismo accesible en cifras en el mundo.***

A nivel mundial, el mercado turístico internacional, el segmento de las personas con discapacidad y las necesidades de un turismo accesible, adquieren mayor relevancia; es indudable que los países desarrollados, han descubierto hace tiempo la necesidad y conveniencia de desarrollar políticas de turismo accesible. Según Lo Frucsio (2011) manifiesta que:

**Puede decirse que actualmente se encuentran en tal desarrollo los países de la Unión Europea y América del Norte, por su elevado estándar de vida y los avanzados criterios de justicia e igualdad social imperantes, confluyen a que este segmento del mercado turístico adquiera un volumen e importancia destacados en el contexto internacional.**

La mayor parte de estos países cuentan con organismos privados y gubernamentales especializados en turismo accesible y a cargo de proyectos de promoción de la actividad. El Parlamento de la Unión Europea ha establecido políticas de incentivo y estímulo a la inversión privada en el sector. Adelantándose al futuro, piensan en beneficios que ellos gustaría acceder cuando les toque estar en la situación longeva y con discapacidad, mejorando las vidas actuales de las personas que lo padecen actualmente, y de las que futuramente pasarán por esta situación.

Un gran aporte de gran importancia en este mundo tecnológico en el que vivimos es el diseño y publicación digital en internet de guías turísticas sobre turismo accesible. El turista con capacidad restringida puede acceder a ellas en forma gratuita, consultar instalaciones accesibles, servicios, actividades, tarifas, efectuar reservas, entre otras. Permitiendo el involucramiento de este grupo de clientes y eliminando barreras sociales, además de que los turistas con discapacidades se aseguran de ir a atractivos en los cuales pueden movilizarse, y evitándose percances por desconocimiento.

Según las autoras Molina y Cánoves (2010), manifiestan que: **“América Latina cuenta con redes y asociaciones que se preocupan por la accesibilidad, y han trabajado arduamente por conseguirla en los espacios con concurrencia pública”**. En Chile, por ejemplo, es uno de los países con un buen grado de accesibilidad, donde existe la Corporación Ciudad Accesible, que se encarga de calificar a los atractivos turísticos con tres modalidades: Accesibilidad completa, Accesibilidad parcial, Inaccesible. Además, cuenta con varias leyes referente a la discapacidad y su accesibilidad como la Ley 20.422 que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.

Básicamente, la necesidad de hacer respetar el derecho de todos los seres humanos influye directamente en la creación de organismos con el fin de mediar para que todos los individuos tengan las mismas facilidades para competir en la sociedad. Esto ha motivado a que cada país cree leyes que consideren la inclusión de las personas con discapacidad y mediante ellas, se tomen correctivos y se cree un espacio de accesibilidad para mejorar la vida de todos.

En Argentina, a parte de la promulgación de normativas a favor de la inclusión social de todas las personas, se ha dado cuenta de las miopías del turismo accesible. Por ejemplo, si solo se invierte en la infraestructura de un aeropuerto y se pasa por alto la necesidad de los viajeros con movilidad reducida es lo mismo que nada. La ley 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual del año 2009 en su artículo 66, y su reglamentación (Dec. 1225/2010), prevén la inclusión en televisión de herramientas de accesibilidad para personas con discapacidades sensoriales, adultos mayores y otras personas que puedan tener dificultades para acceder a los contenidos: subtítulo oculto (closed caption), audio descripción para personas con discapacidad visual y Lengua de Señas.

En Brasil se puede tomar referencia que fue aprobada la Ley 10.098, que define las normas generales y los criterios básicos para garantizar la accesibilidad al medio físico, a los transportes y a las comunicaciones para todas las personas con discapacidad. Esta ley permite que las personas recuperen sus derechos y espacio físico para su movilidad con garantías de accesibilidad, y retoma el papel protagónico que las personas con discapacidad lo merecen, respetando sus derechos a una vida de inclusión a la sociedad.

### ***2.1.5 Dificultades de Accesibilidad.***

Uno de los problemas que afronta la accesibilidad, es que erróneamente se toma en cuenta solo el porcentaje de discapacitados de un sitio determinado, sin saber que no solo las personas con discapacidad se beneficiarían, sino todas las personas en general. Un claro ejemplo es la utilización de rampas de acceso, que no solo beneficia a las personas con discapacidad, sino también a mujeres embarazadas, niños y personas de tercera edad. Entonces, el problema radica en la falta de información con la que se encuentran las personas con discapacidad y la falta de conocimiento de las necesidades reales durante la experiencia turística, de estos colectivos. Llama la atención también de los empresarios que en su mayoría no miran el potencial de negocio que trae consigo los lineamientos de accesibilidad.

A diferencia del resto de turistas, existen atributos en la cual los turistas con discapacidad, no se pueden compensar como consecuencia de una información errónea o incompleta. Molina y Canoves (2010), indican con un ejemplo en el que nos comentan que:

**...una persona usuaria de una silla de ruedas que reserva en un hotel la habitación adaptada y a su llegada se encuentra con que ésta ha sido ocupada. Este turista no tiene una alternativa, a diferencia del cliente que habría pedido una habitación con vistas al mar y finalmente el hotel le ha proporcionado una con vistas al jardín. (p.120)**

Para las personas con discapacidad, las condiciones básicas requeridas no pueden ser compensadas por otros atributos. Debido a esto, se entiende que las limitaciones en la modalidad de turismo inclusivo, parten desde el desconocimiento de la accesibilidad, pues hablar de accesibilidad no significa solo hablar de rampas de acceso para personas con discapacidad, sino que ofrece acceso a cualquier espacio para personas con edad longeva, niños, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas con discapacidad temporal, personas con obesidad, personas de talla baja, papás con carriolas; es decir, se está hablando prácticamente de un 50% de la población. Desde esta perspectiva, es cuando, en realidad, se vuelve atractivo el invertir en accesibilidad y por consiguiente en turismo inclusivo.

Un artículo presentado por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, 2017), indica que:

**Aparte de las dificultades arquitectónicas, las personas tienen que enfrentar barreras de actitud por parte de la sociedad, barreras de comunicación, barreras programáticas como cuando en un servicio llaman por alto parlante a una persona con discapacidad auditiva y esta, por su condición no se percata de lo ocurrido. Son algunas de las muchas barreras que afrontan las personas con discapacidad y complican su vida, haciendo que se esfuercen más por vivir en esta sociedad.**

### ***2.1.6 Requerimientos de Accesibilidad.***

Por otra parte, las recomendaciones indicadas por Hábitos y Actitudes hacia el Turismo de las Personas con Discapacidad Física presentado por Huesca y Ortega (2004), afirman que:

**Los elementos principales de la accesibilidad son: acceso, agarradera, pasamanos, rampas, ascensores. Estos elementos van en conjunto para ofrecer garantías de accesibilidad a las personas con discapacidad, y gracias a ello, se puede lograr la satisfacción del turista con discapacidad porque contará con las herramientas de ayudas necesarias para el goce del servicio.**

Para que se cumplan garantías de igualdad de oportunidades en el servicio turístico y tránsito común, Valarezo y Esparza (2009), en su guía de accesibilidad comenta que se debe tomar como referencia:

- Integración de los entornos arquitectónicos, de transporte y de comunicación.
- Permitir el acceso a cualquier persona.
- Mantener un equilibrio estético-funcional.
- Minimizar los recorridos del usuario.
- Garantizar seguridad en los recorridos.
- Lograr soluciones integradas y normalizadas.
- Facilitar el acceso de los peatones a los transportes públicos.
- Facilitar los accesos a edificios y entornos construidos.
- Especial atención al diseño y ubicación del mobiliario urbano.
- Diseño y construcción de áreas de aparcamiento próximas y bien señalizadas.
- Organización clara y sistemática de los distintos flujos de circulación
- Adecuada conservación, mantenimiento y limpieza.

- Considerar el espacio necesario para maniobrar el embarque y desembarque, el mismo que debe estar bien señalizado para uso exclusivo de las personas con discapacidad.
- Diseño con estructuras transparentes evitando zonas escondidas que impidan la acción vandálica.
- Señalización clara y completa y adecuados niveles de iluminación.

### ***2.1.7 Normalización***

La normalización es el proceso en el cual se establecen parámetros protocolarios que permiten regular la calidad de un producto o servicio. Esta acción se la ejecuta mediante un análisis de los indicadores necesarios a ser establecidos para que las organizaciones conozcan de estos y así todas se rijan bajo los mismos procesos.

Según el Organismo Internacional de la normalización (ISO, 2014) la normalización es:

**El proceso de formular y aplicar reglas con el propósito de realizar en orden una actividad específica para el beneficio y con la obtención de una economía de conjunto óptimo teniendo en cuenta las características funcionales y los requisitos de seguridad.**

Por su parte, la Asociación Estadounidense para Pruebas de Materiales (ASTM, s/f) define a la normalización como: **“el proceso de formular y aplicar reglas para una aproximación ordenada a una actividad específica para el beneficio y con la cooperación de todos los involucrados”**.

En base a lo planteado se afirma que la normalización es una actividad que permite simplificar procesos, ya que constituye un estudio serio y preciso en una ordenación racional y

sistemática para eliminar todo lo que es realizado por ignorancia o improvisación. A su vez que unifica las características dimensionales y define la calidad por medios comprobables y reducibles.

Es así como la normalización es una gran herramienta para que todos los individuos cuenten con una serie de pasos internacionales que generen directrices de cómo proceder, para realizar un trabajo con garantías de calidad.

En palabras de García (2012), dice: **“la normalización se presenta hoy, en manos de la humanidad, como la mayor arma contra el subdesarrollo y el oscurantismo”**. (p 55)

## **2.2 Fundamentación legal.**

Para la fundamentación legal de esta investigación se hace mención en primera instancia a la Carta Magna a la que se rige el Ecuador, así también las demás las leyes, normativas, tratados internacionales, reglamentos y ordenanzas que se encuentran en estado vigente en el país, las cuales tienen relevancia para la justificación del presente estudio.

### **2.2.1 Constitución del Ecuador.**

La Constitución del Ecuador o también conocida como Carta Magna se aprobó el 28 de septiembre de 2008 en Montecristi, Manabí, estableciéndose los lineamientos, políticas, derechos y deberes de los ciudadanos. Formula los derechos para las personas con discapacidad y su necesidad de inclusión a la sociedad brindando garantías constitucionales.

A continuación, se detallan los artículos más relevantes sobre la accesibilidad:

**Tabla 2**  
*Constitución del Ecuador*

<b>CONSTITUCIÓN</b>	
<b>Art. 11</b>	<p>2.- Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.</p> <p>Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación.</p>
<b>Art. 47</b>	<p>El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a:</p> <p>10.- El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.</p>
<b>Art. 48</b>	<p>El Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren:</p>

3. El desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso.

7. La garantía del pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. La ley sancionará el abandono de estas personas, y los actos que incurran en cualquier forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminación por razón de la discapacidad.

---

**Fuente: Constitución del Ecuador 2008**  
**Elaborado por: Benavides F, 2017**

Ningún ser humano está por encima de los derechos de otro individuo, lo que le impide proclamarse superior frente a su similar. Nadie debe recibir actos de discriminación por su condición social, física, ideológica, entre otros.

El órgano regulador de las políticas públicas que decreta leyes para la igualdad de personas, independientemente de la situación en la que se encuentre, es el Estado, quien trabajará mancomunadamente con la familia que es la base de la sociedad para la prevención de discapacidades y emitan criterios para superar desigualdades. El Estado, a través de entes reguladores bajo su jurisdicción, establecerá cronogramas para estimular el Buen Vivir de las personas con discapacidad, y conseguir un territorio incluyente y libre de barreras sociales y arquitectónicas.

### ***2.2.2 Plan Nacional del Buen Vivir.***

El Plan Nacional del Buen Vivir fue elaborado durante la gestión presidencial del Economista Rafael Correa Delgado (2006-2017), con vigencia para el periodo 2013-2017; la cual

engloba tácticas para alcanzar un ambiente social de igualdad y condiciones que brinden una calidad de vida para los ecuatorianos. Aquí se establece las distintas estrategias que se desea implementar para fomentar la inclusión y eliminación de barreras sociales.

**Tabla 3**

*Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*

---

<b>PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR</b>	
<b>Objetivo 2</b>	<p><b>Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad</b></p> <p>El contexto del objetivo hace énfasis en el reconocimiento igualitario de los derechos de todos los individuos. Implica la consolidación de políticas de igualdad que eviten la exclusión y fomenten la convivencia social y política. El desafío es avanzar hacia la igualdad plena en la diversidad, sin exclusión, para lograr una vida digna, con acceso a salud, educación, protección social, atención especializada y protección especial.</p>
<b>Objetivo 10</b>	<p>El turismo ha sido declarado por el Gobierno Nacional como una política de estado, encaminada a la consecución del Buen Vivir a través de la transformación de la matriz productiva, mediante la generación de empleo, cadenas productivas de divisas, redistribución de las riquezas e inclusión social.</p>

---

Fuente: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013

Elaborado por: Benavides F, 2017

El contexto del objetivo hace énfasis en el reconocimiento igualitario de los derechos de todos los individuos. Implica la consolidación de políticas de igualdad que eviten la exclusión y fomenten la convivencia social y política. El desafío es avanzar hacia la igualdad plena en la diversidad, sin exclusión, para lograr una vida digna, con acceso a salud, educación, protección social, atención especializada y protección especial.

### **2.2.3 Ley de Turismo.**

La ley de turismo promulgada en 2014 es el reglamento general que determina el marco legal que administrará el desarrollo y la regulación de la actividad turística en el cual establece las obligaciones y derechos de los prestadores turísticos y los usuarios.

**Tabla 4**  
*Ley de Turismo*

---

#### **LEY DE TURISMO**

---

**Art. 4**

La política estatal con relación al sector del turismo debe cumplir los siguientes objetivos: (...) d) Propicia la coordinación de los diferentes estándares del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos...

---

Fuente: Ley De Turismo, 2014  
Elaborado por: Benavides F, 2018

Las autoridades nacionales y locales trabajarán mancomunadamente por el desarrollo turístico del sector, y hará respetar los indicadores establecidos que rigen la actividad turística, con el fin de mantener una buena calidad de servicio turístico por parte de los prestadores de servicios a los turistas de manera universal.

#### **2.2.4 Código de ética para el turismo.**

En el Código de Ética para el turismo (2001) indica:

**Tabla 5**  
*Código de ética para el turismo*

<b>Código de ética para el turismo.</b>	
<b>Art. 1</b>	<p style="text-align: center;"><b>Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuo entre hombres y sociedades.</b></p> <p>1.- Los agentes del desarrollo turístico y los propios turistas prestarán atención a las tradiciones y prácticas sociales y culturales de todos los pueblos, incluso a las de las minorías nacionales y de las poblaciones autóctonas, y reconocerán su riqueza.</p>
<b>Art. 2</b>	<p style="text-align: center;"><b>El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo.</b></p> <p>2.- Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos.</p>

**Fuente:** Organización Mundial de Turismo, 2001  
**Elaborado por:** Benavides F, 2018

La OMT apoya a la inclusión de las minorías, en este caso las personas con discapacidad, y respetan sus derechos que tienen sobre el ocio y esparcimiento., a través del personal encargado de los establecimientos turísticos y con la colaboración misma de los turistas del sector. Hace hincapié al desarrollo personal de cada ser humano sin importan la razón social, condición física, entre otros. Ya que puede aportar al desarrollo turístico del sector, actuando de servidor o de cliente, en un ambiente donde se respeten los derechos de las personas.

### ***2.2.5 Ley Orgánica de Discapacidades.***

Esta ley fue decretada en Quito, el 25 de septiembre del 2012, por la Asamblea Nacional, en la cual establece los parámetros e indicadores que regulan a las personas con discapacidad, dictan sus beneficios y obligaciones y su integración a la sociedad.

**Tabla 6**  
*Ley Orgánica de Discapacidades*

<b>LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES</b>	
<b>Art. 3</b>	Eliminar las barreras físicas actitudinales, sociales y comunicacionales que enfrentan las personas con discapacidad.
<b>Art. 44</b>	Turismo accesible. La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad

Fuente: Ley Orgánica de Discapacidades 2012  
Elaborado por: Benavides F, 2018

Hace referencia a la accesibilidad universal en donde indica la eliminación de las barreras que dificultan a las personas con discapacidad enfrentar en las mismas facilidades las actividades cotidianas en la sociedad. Los organismos gubernamentales vigilarán el cumplimiento de normativa que eliminen las barreras de accesibilidad, para cumplir los derechos que tienen las personas con discapacidad, y sancionar a los establecimientos que incumplan con dichos indicadores.

### ***2.2.6 Reglamento Técnico “Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico”.***

Esta Resolución fue elaborada por el Instituto Ecuatoriano de Normalización el 18 de noviembre de 2009 y es de carácter obligatorio dentro del territorio ecuatoriano. Su código es RTE INEN 042:2009.

Establece los requisitos que deben cumplir los espacios de uso público y privado, para definir las condiciones de accesibilidad de todas las personas dentro del espacio urbano o dentro de las instalaciones de uso común, a fin de proveer seguridad y prevenir los riesgos para la salud y la vida.

## Capítulo III

### 3. Metodología

#### 3.1 Procedimiento de recopilación de datos.

El procedimiento de recopilación de datos se efectuó mediante la técnica de investigación de campo, para lo cual fue necesario la visita a los sitios culturales de la Ciudad de Tulcán, para evidenciar las condiciones de accesibilidad, para personas con discapacidad, con las que cuentan estos atractivos en su infraestructura.

También, fue primordial la recolección de datos documentales, basando la investigación en reglamentos, normativa, archivos, fichas historias y culturales, que fundamentan el objeto de estudio, pues en base a estas referencias bibliográficas también se evidenció la problemática existente.

#### 3.2 Tipos de investigación

El desarrollo de la investigación se fundamentó en diferentes tipos de investigación, principalmente el trabajo de campo, así también como de fuentes bibliográficas que evalúen el objeto de estudio, que en la presente investigación son los sitios culturales de la ciudad de Tulcán. Se recurrió a los establecimientos para analizar las condiciones de accesibilidad, entrevistar a autoridades del sector público como también a los turistas con discapacidad y empleados, etc.

La presente investigación tiene un enfoque mixto, puesto que asume fines básicos que permitió investigar las condiciones de accesibilidad que brindan los sitios turísticos de la ciudad de Tulcán, por medio de la recolección de datos permitiendo la información contextual del objeto de estudio, para su aclaración del conocimiento sobre el tema.

Por las fuentes de información que se utilizó en la investigación fueron mixtas, tanto de investigación bibliográfica, como de campo; indagando en todo tipo de documentación que sean de interés como la Organización Mundial de la Salud, Ministerio de Turismo, artículos científicos, Ley Orgánica de Discapacidades, entre otros, que sirvieron como guía para realizar la investigación y que contienen información oportuna del objeto de estudio.

Mediante la investigación de campo se recopiló información en el lugar de los hechos, acudiendo a los sitios de investigación para evidenciar y analizar las condiciones actuales de accesibilidad con los que cuentan los sitios culturales de la ciudad de Tulcán. Y a su vez se tomó relevancia a documentos. Por lo que se puede notar que es una investigación documental y de campo.

En cuanto al alcance que tiene esta investigación se realizó una investigación descriptiva, ya que se describen las condiciones de accesibilidad que los sitios turísticos de la ciudad de Tulcán, y en la que se destacan ciertas características y condiciones. Así como también el grado de conformidad que tienen las personas con discapacidad al acudir a estos lugares.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

En esta investigación fue necesaria la aplicación de encuestas dirigidas a los trabajadores de los sitios culturales para conocer el grado de servicio que ofrecen a las personas con discapacidad física, además también a las personas con estas condiciones para conocer el grado de percepción que ellos reciben por parte de los servidores e infraestructura de los sitios culturales de la ciudad de Tulcán.

Se recurrió también a la aplicación de entrevistas a los directivos del CONADIS, autoridades de la ciudad de Tulcán para conocer si ha habido algún incentivo para mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad. Igualmente, a los dueños de los establecimientos turísticos para indagar sobre su opinión acerca de la accesibilidad, así mismo a las personas con discapacidad para tener muy en cuenta su opinión sobre la accesibilidad que ellos perciben.

Al igual, fue necesaria incurrir en la técnica más directa, la observación, mediante la cual se pudo diagnosticar y describir las condiciones de accesibilidad de los sitios culturales de Tulcán logrando así, analizar la situación en que se encuentran los mismos, si cumplen o no con la normativa del sector a favor de las personas con discapacidad.

### **3.4 Instrumentos de investigación.**

Para conseguir la aplicación de las técnicas de investigación anteriormente descritas, fue necesaria la realización de los distintos instrumentos mediante los cuales se procedió a recopilar información del objeto de estudio.

Fue de utilidad un cuestionario de encuesta, el cual se realizó de forma escrita con una serie de preguntas cerradas y abiertas, que fue llenado por el encuestador sin intervención del investigador para obtener más información por parte de los encuestados.

Al igual que fue útil una guía de entrevista realizada por el investigador a los entrevistados (a propietarios y empleados de los sitios culturales y personas con discapacidad) y por último fue de gran importancia las fichas de observación mediante las cuales se procedió a enlistar las características asociadas al objeto de estudio.

### **3.5 Población y Muestra**

La población y muestra tomada en cuenta en la presente investigación se ha establecido con el fin de cumplir con los objetivos anteriormente planteados, a través de la aplicación de entrevistas y encuestas tanto a autoridades del sector público, como también a personas con discapacidad y personal encargado de los sitios culturales de la ciudad de Tulcán.

Al comprender los sitios culturales de la ciudad de Tulcán se tomó en cuenta como caso de estudio siete atractivos para aplicar los instrumentos de recolección de información, siendo un número menor a cien.

En cuanto a la muestra de las personas con discapacidad, según estadísticas de (CONADIS, 2017) la provincia del Carchi tiene 4 911 personas con discapacidad, y de ellos en la ciudad de Tulcán radican 1 269. Se tomó en cuenta este número estadístico para partir como línea base de la presente investigación.

A partir de los datos anteriormente mencionados se aplica la siguiente fórmula que determina el tamaño de la población de la presente investigación:

$$n = \frac{N * d^2 * z^2}{(N - 1) E^2 + d^2 (Z^2)}$$

En donde:

n= Tamaño de la muestra

d<sup>2</sup>= Variabilidad de la población, valor constante= 0,25

N= Población/ Universo; en este caso de estudio son en promedio de 1 269 personas con discapacidad en la ciudad de Tulcán.

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

E= Margen de error aceptable: 0,05 = 5%

Z= Nivel de confianza; 1,96= 95%

Aplicación de la fórmula para calcular el número de la muestra a encuestar en las personas con discapacidad de la ciudad de Tulcán:

$$n = \frac{1269 * 0,25 * 3,5344}{(1269 - 1) 0,0049 + 0,25 (3,5344)}$$

$$n = 295$$

## Capítulo IV

### 4. Análisis de los resultados

En el presente capítulo se indican los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de investigación de campo que se ejecutaron, con el fin de tener una base de datos que ayude a esclarecer los problemas planteados y sugerir posibles soluciones.

Como primera etapa se mencionan los sitios culturales que se establecieron como objeto de estudio en la presente investigación, indicando la categoría de atractivos en base a la Metodología para inventarios de Atractivos Turísticos (2004).

**Tabla 7**  
*Sitios Turísticos Culturales de la ciudad de Tulcán*

<b>Nombre</b>	<b>Categoría</b>	<b>Tipo</b>	<b>Subtipo</b>
Cementerio Municipal José María Azael Franco	Manifestaciones culturales	Realizaciones artísticas contemporáneas	Esculturas
Museo Arqueológico, Arte Moderno y Contemporáneo	Manifestaciones culturales	Realizaciones artísticas contemporáneas	Museos
Teatro Lemarie del Municipio de Tulcán	Manifestaciones culturales	Históricas	Arquitectura civil
Monumento Obelisco al Civismo Carchense	Manifestaciones culturales	Realizaciones artísticas contemporáneas	Escultura
Iglesia de la Dolorosa Tulcán	Manifestaciones culturales	Históricas	Arquitectura religiosa
Iglesia Catedral de Tulcán	Manifestaciones culturales	Históricas	Arquitectura religiosa
Iglesia San Francisco	Manifestaciones culturales	Históricas	Arquitectura religiosa

**Fuente:** Fichas de observación aplicadas, 2017  
**Elaborado por:** Benavides, F. 2017

Posteriormente se indican los resultados de la investigación que tienen referencia a las leyes, normativas, indicadores de accesibilidad que rigen en el Ecuador, y muestran los aspectos que se evalúan con sus dimensiones para garantizar una accesibilidad que permita ejecutar un traslado sin problemas a las personas con discapacidad.

En la segunda etapa se exponen los resultados cualitativos y cuantitativos que arrojaron los instrumentos de evaluación aplicados en los sitios turísticos culturales de la ciudad de Tulcán. Para ello se tomaron como referencia los indicadores que se exponen en el RTE INEN 042:2009. Esta evaluación se realizó en base a la ficha de observación aplicada a cada sitio cultural, se especifican las características que debe cumplir cada uno de ellos, y así mismo se mencionan los indicadores que ciertos sitios de estudio no lo requieren. Además, se indica el análisis de las entrevistas realizadas al personal encargado de los sitios culturales de esta ciudad.

Finalmente, se presenta el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a las personas con discapacidad, para conocer su estado de satisfacción referente al servicio percibido en los sitios turísticos culturales de la Ciudad de Tulcán, y sobre el nivel de accesibilidad percibido. También se incluye el análisis de la entrevista realizada al representante de la Asociación de personas con discapacidad de Tulcán.

#### **4.1 Aspectos de accesibilidad establecidos en la normativa vigente**

Como se señaló anteriormente, en el Ecuador existe una normativa que especifica los lineamientos de accesibilidad, que se encuentran mencionadas en el RTE INEN 042:2009, la cual contiene una serie de listados de las normas técnicas ecuatorianas sobre la “Accesibilidad de las personas al medio físico” y cada una de ella posee indicadores específicos de accesibilidad.

En la ciudad de Tulcán, gracias a las especificaciones determinadas en las Normas INEN, se decretó la Ordenanza de eliminación de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de accesibilidad al Transporte (2008), en las cuales hace mención a las especificaciones que deben cumplir los establecimientos públicos, o privados, parques, vías, lugares de concurrencia masiva, entre otros. Respecto a esto, la ordenanza se rige también para sitios que fueron seleccionados para la ejecución del presente trabajo como: centros turísticos, hoteleros y de convenciones; servicios de la administración pública; estadios, coliseos, centros recreativos-deportivos; iglesias y templos de cultos, entre otros.

A continuación, se presentan los indicadores que califica la ordenanza antes mencionada, juntamente con su definición y características cualitativas y cuantitativas que deben tomar referencia los sitios culturales para ser considerados accesibles al medio público:

#### ***4.1.1 Accesibilidad en el plano horizontal.***

Según la Ordenanza de eliminación de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de Accesibilidad al Transporte (2008 ) hace referencia a la accesibilidad en el plano horizontal como: **“ La inexistencia de barreras que dificulten la libre circulación del transeúnte, tanto en los inmuebles como en los espacios exteriores del sitio.”**

Referente a las características que toma en manifiesto, se refiere a que: **“Las barreras funcionales deben colocarse lateralmente en al menos a un ancho de 1,20m y 2,05m de altura.”**. consecuentemente, en la misma publicación sugiere que: **“El desnivel formado en los pasos peatonales y aceras que excedan los 2,50 m, se implementarán rampas en forma de vado con pendientes no superiores al 8% y de ancho igual al paso peatonal.”**

#### *4.1.2 Veredas y caminos vecinales.*

Según la Ordenanza de eliminación de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de Accesibilidad al Transporte (2008 ) hace referencia a veredas y caminos vecinales como: “ **al lugar de circulación por donde transitan personas, animales y cosas**”. Además aporta los indicadores que determina aspectos como la dimensión para que transite una silla de rueda es necesario un espacio de 180cm, a su vez las pendientes debe de contar con superficie llana y firme, también indica que:

**En las aceras junto a las esquinas y en la parte no curva, en los accesos a las playas de estacionamiento, o a los edificios se deben construir rampas en un ancho mínimo de 0,90m y con una pendiente del 8%.**

#### *4.1.3 Pavimentos.*

Según la Ordenanza de eliminación de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de Accesibilidad al Transporte (2008) define al pavimentos como: “**La capa que constituye el suelo de una construcción o de una superficie no natural.**” Dentro de las características a definir menciona que: “**Los pavimentos destinados para la circulación deberán ser duros, firmes y antideslizantes. Para personas con discapacidad visual, el área de piso aferente a obstáculos debe tener textura rugosa de 1m de ancho en todo su contorno para indicar advertencia.**”

#### *4.1.4 Estacionamientos.*

Según la Ordenanza de eliminación de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de Accesibilidad al Transporte (2008) define a los estacionamientos como: “**Lugar o espacio**

**destinado para la inmovilización o descanso de una persona u objeto como vehículos”**. En esta ordenanza menciona características a cumplir como:

- Los estacionamientos para personas con discapacidad deben estar lo más cercano a las entradas de los sitios de interés.
- Deberán tener el símbolo de discapacidad pintado en el piso.
- Por cada 25 plazas de estacionamiento, 1 debe ser destinada para las personas con discapacidad.
- Las dimensiones tendrán 3,50m de ancho y 5m de largo.

#### ***4.1.5 Escaleras.***

Según la Ordenanza de eliminación de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de Accesibilidad al Transporte (2008) define a escaleras como **“La construcción o estructura construida por una sucesión de escalones que sirven para subir los pisos de un edificio o para poner en comunicación dos superficies a distinto nivel.”** Los indicadores para brindar accesibilidad en este lugar son:

- Está limitado a 10 el número máximo de escalones por tramo, en caso de requerir más tramos se implementará descansos del mismo ancho de la escalera, pero de 1,20m de largo.
- Serán de tramos rectos, prohibiéndose las de caracol, abanico o compensadas si las huellas no tienen al menos 0,30m, y cuenten con material antideslizante.

- Deben de estar provistas de pasamanos en ambos lados y prolongadas al menos 0,30m más allá del peldaño superior o inferior.

#### **4.1.6 Ascensores.**

Según la Ordenanza de eliminación de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de Accesibilidad al Transporte (2008) define a los ascensores como: **“Es una máquina de utilización múltiple cuyo objetivo final es el transporte de personas u objetos de un nivel a otro en forma vertical.”** Dentro de las características relevantes se encuentran:

- Botones interiores y exteriores a una altura de 1m.
- Dimensiones: 1m de ancho por 1,20 m de fondo. Las puertas deben ser telescópicas.
- Pasamanos por lo menos uno ubicado a 0,90m.

#### **4.1.7 Servicios higiénicos públicos.**

Según la Ordenanza de eliminación de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de Accesibilidad al Transporte (2008) hace referencia a los servicios higiénicos como: **“Lugar sanitario equipado de inodoro, lavabo, toallas, entre otros, destinado para realizar necesidades biológicas por parte de las personas.”** Este espacio es uno de los más importantes dentro del sitio turístico y por ello determina las siguientes características:

- Por lo menos una cabina debe ser destinada para personas con discapacidad.
- Dimensiones: 1,80m por 1,80m y deben estar equipados con barreras firmemente instaladas. Ancho de la puerta de ingreso debe tener 0,80cm como mínimo.

- Ancho de la puerta de ingreso debe tener 0,80cm como mínimo.
- Lavabo libre de obstáculos en la parte inferior y ubicado a una altura mínima de 0,80m.

#### **4.1.8 Corredores y pasillos.**

Los corredores y pasillos son la vía por donde transita las personas, animales u cosas desde un punto de partida, hasta un punto de llegada. Según la NTE INEN 2 247:2000 menciona los indicadores para brindar accesibilidad como:

- Debe contar con rampas de ingreso al establecimiento.
- Las puertas de acceso deben tener una anchura mínima de 0,90m
- Debe de estar libre de obstáculos y los pasillos deben de tener una anchura libre de 1,20m.
- Los centros de información deben de estar a una altura moderada para acceder personas en sillas de rueda.

#### **4.2 Cumplimiento de los indicadores de accesibilidad de los sitios culturales de la ciudad de Tulcán.**

Para la evaluación de los presentes sitios culturales se realizó la visita a cada uno de ellos, con el fin de evaluar si cumplen o no con los indicadores establecidos por la ordenanza municipal anteriormente expuesta, juntamente con parámetros establecidos en el RTE INEN 042:2009. Para dicha finalidad se recurrió a la aplicación de fichas de observación.

Este instrumento de investigación consiste en asignar una cierta cantidad de puntos de acuerdo con el cumplimiento con los parámetros indicados y el estado en el que estos se encuentran dentro del sitio cultural. La sumatoria de puntos indica que tan accesible es el sitio cultural, y permite emitir un criterio del nivel de accesibilidad que brinda a las personas con discapacidad. La evaluación consiste en calificar con una nota máxima de cinco puntos, notas intermedias de cuatro, tres y dos puntos, y una mínima nota de un punto, dependiendo del estado en el que se encuentren los indicadores en cada espacio físico del sitio turístico. Al final del casillero derecho de la tabla se indica el puntaje máximo que puede sacar un espacio tomando en cuenta al criterio de evaluación anteriormente mencionado.

**Tabla 8**  
*Tabla de puntos*

Área	Número de indicadores	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Máximo de puntos
Elevadores o rampas	6	5	4	3	2	1	30
Espacios comunes	9	5	4	3	2	1	45
Baños	12	5	4	3	2	1	60
Estacionamiento	4	5	4	3	2	1	20
Ingreso al establecimiento	4	5	4	3	2	1	20

Fuente: Fichas de observación aplicadas, 2017  
Elaborado por: Benavides, F. 2017

Es importante recalcar que algunos sitios culturales no cuentan con una segunda planta, por lo que no necesitan ascensores. Otro ejemplo son los templos religiosos que no cuentan con estacionamientos ya que esa no es netamente un área necesaria para dicho lugar. Por consiguiente, se evaluó a los sitios culturales de acuerdo con las áreas que estos posean.

Como se puede observar en la Tabla 8, se especifica la cantidad de indicadores que existen por cada área a evaluar de cada sitio turístico, y dependiendo del estado en el que se encuentre el área evaluada, se otorga una calificación que va de 5 que es excelente hasta 1 que es malo. En la misma tabla también se indica la cantidad máxima de puntaje que puede tener cada área evaluada, y la calificación se da en base a una regla de tres, en donde el puntaje máximo sería el 100%, y dependiendo de la evaluación que obtiene cada área, se otorga la calificación del lugar y el resultado se lo da en el porcentaje de accesibilidad que brinda cada sitio turístico.

#### ***4.2.1 Cementerio Municipal de Tulcán “José María Azael Franco”.***

Considerado por muchos visitantes como el sitio referente de turismo que posee la ciudad de Tulcán. Este sitio cultural alberga las famosas “esculturas en verde” que se encuentran a lo largo del trayecto del cementerio. También alberga un museo sobre la cultura pasto donde se muestran las vasijas de barro y otros vestigios. Dicho museo se encuentra en una edificación dentro del cementerio en el segundo piso.

**Tabla 9**

*Condiciones de accesibilidad - Cementerio Municipal "José María Azael Franco"*

Área	Es necesario	Existe	Porcentaje de cumplimiento	Puntaje Obtenido
Elevadores o rampas	Si	No	0%	0/30
Espacios comunes	Si	Si	73%	33/45
Baños	Si	Si	51%	32/60
Estacionamiento	Si	No	0%	0/20
Ingreso al establecimiento	Si	Si	100%	20/20

Fuente: Fichas de observación aplicadas, 2017

Elaborado por: Benavides, F. 2017

La infraestructura del cementerio se encuentra en muy buen estado, al igual que las famosas esculturas presentes en el sitio. El recorrido para transitar por el sitio es adoquinado en la mayoría del camino, pero existen senderos que presentan dificultad para transitar con comodidad, puesto que estos son de tierra y se encuentran en el medio de los árboles de ciprés, en donde algunas de sus raíces se encuentran en su superficie causando dificultad para transitar.

Existe una colección de vestigios provenientes de la cultura pasto que son exhibidos dentro de las instalaciones del museo, en el segundo piso de la edificación de información y para su acceso es necesario hacerlo por gradas. Esta situación perjudica drásticamente a las personas en sillas de ruedas que desean conocer este patrimonio y por su situación física se limitan al no poder visitarlas.

Las baterías sanitarias del sitio cultural se encuentran en buen estado de aseo, ya que existe personal que se encarga de su cuidado y mantenimiento, y por ellos se cobra un rubro económico. La situación negativa que se evidencia es que no existe una batería sanitaria dedicada exclusivamente para personas con discapacidad física como lo establece la normativa vigente. Las unidades sanitarias que se poseen no cumplen con las dimensiones necesarias para otorgar accesibilidad.

Según comenta la Lic. Katherine Rodríguez Tulcán, encargada de Turismo en el cantón Tulcán y responsable del Cementerio este lugar es de interés turístico por las esculturas en verde que se encuentran a lo largo del recorrido, mas no por la infraestructura. Cuenta con rampas de ingreso, áreas amplias para la circulación, pero hay aspectos que no son accesibles para personas con discapacidad física, como lo es el mirador que se encuentra en la parte alta, y se accede a través de gradas.

Los comentarios de Rodríguez confirman los indicadores y resultados que arrojaron al evaluar el sitio cultural. Se puede ver una correspondencia entre resultados por parte de la evaluación de la investigación, con los que indica la persona que trabaja allí, y percibe la realidad durante mucho más tiempo. Pudiendo afirmar que el cementerio cuenta con buena infraestructura para el ingreso al establecimiento, la mayor parte de los senderos que conducen a la visita de las esculturas en verde y rampas para acceder a los baños y puntos de información ubicado en la planta baja de la infraestructura de información.

#### 4.2.2 Museo Arqueológico, Arte Moderno y Contemporáneo.

El museo forma parte de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo del Carchi y expone a los visitantes una serie de vestigios arqueológicos procedentes de la cultura Pasto que habitó en las tierras de la provincia del Carchi y el departamento de Medellín. También alberga una serie de obras de arte moderna y contemporánea proveniente de grandes artistas ecuatorianos. Existen además áreas de esparcimientos y recreación con la finalidad de rescatar los juegos tradicionales dedicada a todo público sin importar la edad.

**Tabla 10**

*Condiciones de accesibilidad - Museo Arqueológico, arte moderno y Contemporáneo*

Área	Es necesario	Existe	Porcentaje de cumplimiento	Puntaje Obtenido
Elevadores o rampas	No	No	0%	0/30
Espacios comunes	Si	Si	73%	35/45
Baños	Si	Si	68%	41/60
Estacionamiento	Si	No	0%	0/20
Ingreso al establecimiento	Si	Si	75%	15/20

Fuente: Fichas de observación aplicadas, 2017

Elaborado por: Benavides, F. 2017

La infraestructura del museo se encuentra en muy buen estado, tomando en consideración que, para acceder, las vías son de segundo orden. Para ingresar se evidencia una barrera arquitectónica, ya que existe un borde de 20 cm que dificulta poder acceder con facilidad. Cabe recalcar que la anchura de la vereda de ingreso es de menos de un metro y dificulta el poder girar una silla de rueda. Solo este factor dificulta la accesibilidad al sitio.

Dentro del museo, las zonas de espacios comunes, pasillos, salas de estar y de exhibición, cumplen con los indicadores en su mayor parte. Existen las dimensiones apropiadas para transitar con comodidad y facilidad, las obras de arte y vestigios patrimoniales se encuentran ubicados a una altura ideal para disfrute de las personas con discapacidad. Todas las exhibiciones del museo se encuentran en la planta baja de la edificación, así que no es necesario disponer de elevadores o escaleras. Los puntos de información se encuentran en un punto estratégico para brindar su servicio y atender con eficiencia los requerimientos de los visitantes.

El museo cuenta con baterías sanitarias de exclusividad para las personas con discapacidad, una por cada género. Se evidenció que cumple con las dimensiones especificadas en espacio y puerta de entrada, aunque faltan implementos necesarios como barras fijas para soporte y la ubicación de espejos a una altura de 90cm.

Miriam Román, guía del museo, posee discapacidad y trabaja en el sitio cultural. Se le consultó si el museo cumple con los lineamientos de accesibilidad establecidos por las Normas INEN, y manifiesta que en su mayoría me atrevo a afirmar positivamente que cumple con la mayoría de las normas establecidas. Como puede ver, contamos con las áreas libres de obstáculos y de fácil circulación. Nuestras salas de muestras se encuentran en una sola planta por lo que se puede recorrer con facilidad y observar todo sin complicaciones. Contamos con baños diseñados para personas en sillas de ruedas, rampas de acceso. Lo único malo es que, al ingreso del establecimiento, en la parte de afuera existe un bordillo para subir a la acera que dificultaría a las personas con discapacidad física, pero de ahí cumplimos con la mayoría.

La perspectiva de Román coincide con los datos arrojados por la presente investigación, al concordar que el museo brinda en su mayor parte condiciones de accesibilidad para las personas

con discapacidad, al igual que el personal de guianza está capacitado para ofrecer la atención correcta, a todas las personas sin importar la condición física, social o cultural.

### **4.2.3 Teatro Lemarie.**

El Teatro Lemarie fue un ícono de congregación que reunía a los visitantes propios y extraños para brindar sus funciones culturales. En el año 2011, gracias a la cooperación entre el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán y el Instituto de Patrimonio y Cultura se intervino para la reconstrucción y mejoramiento del teatro. Actualmente el sitio sirve como escenario para la reproducción de películas, danzas culturales, eventos de protocolo, entre otros para fortalecer la cultura en la ciudad.

**Tabla 11**  
*Condiciones de accesibilidad - Teatro Lemarie*

<b>Área</b>	<b>Es necesario</b>	<b>Existe</b>	<b>Porcentaje de cumplimiento</b>	<b>Puntaje obtenido</b>
Elevadores o rampas	Si	No	0%	0/30
Espacios comunes	Si	Si	80%	36/45
Baños	Si	Si	50%	30/60
Estacionamiento	No	No	0%	0/20
Ingreso al establecimiento	Si	Si	95%	19/20

**Fuente:** Fichas de observación aplicadas, 2017  
**Elaborado por:** Benavides, F. 2017

Gracias a la intervención por parte de las autoridades, el teatro cuenta con una infraestructura de muy buen estado, de buena calidad y con equipos tecnológicos de primera. En el campo de la restauración, la eliminación de barreras debe entenderse a las intervenciones que nos suponga una gran alteración al bien inmueble considerado como patrimonio cultural, debido a esto no se puede exigir la implementación de ascensores para subir a la zona de los palcos. Esta es la principal barrera arquitectónica que presenta el establecimiento, acotando esto, puede manifestarse que, para acceder a la zona de palcos, existen gradas, que se encuentran en muy buen estado. Sin embargo, se requiere un ascensor por si alguien está interesado en ubicarse en dicha zona.

Las puertas para ingreso al teatro se encuentran en muy buen estado y cumplen las dimensiones establecidas en la normativa. Al ingreso no existe ninguna barrera arquitectónica que dificulte el libre tránsito. También, los espacios comunes del lugar son amplios y construidos con material antideslizantes para mejorar la accesibilidad del sitio. A pesar de los limitantes para acceder a pisos superiores, por otra parte, en la planta baja o para acceder al escenario, cuenta con rampas de accesibilidad para llegar al sitio deseado.

Los baños existentes en el sitio son de óptimas condiciones para la mayoría de las personas, esto quiere decir que tiene sus limitantes para las personas con discapacidad, ya que no cumplen con las dimensiones establecidas para baños con accesibilidad. Tampoco cuenta con barras fijas de apoyo, o las alturas idóneas para la ubicación de espejos que faciliten la utilización de los servicios.

Según el Ing. Napoleón Cadena, Jefe de Cultura de la ciudad de Tulcán, en un 97% el sitio cultural brinda accesibilidad, ya que tiene baños para personas con discapacidad y rampas de

acceso. Considera que las entradas al teatro son amplias al igual que la entrada para el escenario que son lo básico para el disfrute de los usuarios. Pero al momento de calificar al establecimiento arrojó resultados contradictorios como el tema de los baños, donde se evidenció que no brindaban las garantías necesarias para las personas con discapacidad, o acceder a la zona de palcos del teatro. Pero coinciden en que el teatro cuenta con total accesibilidad para ingresar al sitio, transitar por los espacios comunes, y el buen estado de las rampas de acceso y la infraestructura del sitio cultural.

#### **4.2.4 Monumento Obelisco al Civismo Carchense.**

El monumento se encuentra ubicado en la parte sur de la ciudad, donde inicia la parte urbanística y da la bienvenida a las personas propias o extrañas que ingresan a Tulcán. Desde noviembre de 1981, el monumento se ha convertido en emblema de Tulcán y la provincia ya que resalta el trabajo, deporte, cooperativismo, heroísmo y cultura. Gracias a la reconstrucción de la luminaria del monumento de 23 metros de alto, llama la atención a los turistas por sus juegos de luces que resaltan el monumento.

**Tabla 12**

*Condiciones de accesibilidad - Monumento Obelisco al Civismo Carchense*

<b>Definición</b>	<b>Es necesario</b>	<b>Existe</b>	<b>Porcentaje de cumplimiento</b>	<b>Puntaje obtenido</b>
Elevadores o rampas	No	No	0%	0/30
Espacios comunes	Si	Si	57%	26/45
Baños	Si	Si	51%	31/60
Estacionamiento	No	No	0%	0/20
Ingreso al establecimiento	Si	Si	90%	18/20

Fuente: Fichas de observación aplicadas, 2017

Elaborado por: Benavides, F. 2017

La infraestructura del lugar se encuentra en un aceptable estado, y a pesar de que es un ícono turístico de la ciudad, no atrae a un número considerable de turistas. Los empleados que trabajan ahí brindan limpieza y cuidado, pero no ha sido suficiente para la perseverancia del buen entorno turístico. Siendo este un lugar destinado para el esparcimiento y ocio de propios y extraños, cuenta con una deteriorada rampa de acceso al sitio turístico. Si bien el lugar es una plaza y se puede acceder por cualquier lugar, cuenta con una zona con rampa que puede ser utilizada para personas con discapacidad física, niños, personas embarazadas, entre otras evitando las molestias que causan los bordillos que predominan en el lugar.

Las áreas comunes del sitio cuentan con algunos deterioros, baches, barreras arquitectónicas. No cuenta con material antideslizante o pasamanos que ayuden a la circulación peatonal. Tampoco posee un centro de información que muestre al visitante la importancia del sitio, o del por qué se debió la construcción de este. Pese a ello, un punto positivo es que cumple con las dimensiones establecidas para su fácil tránsito por personas con discapacidad física.

En el lugar existen unidades sanitarias que se encuentran disponibles al público, aunque existe personal que se dedica a su cuidado, este mismo personal trabaja en la limpieza de la ciudad por lo que no es constante la presencia de los mismo, un motivo es porque no hay frecuencia de turistas al sitio, y mucho menos, turistas con discapacidad. Se evidenció que existen baños destinados para personas con discapacidad, cumpliendo las dimensiones necesarias para su facilidad de movilización, no cuenta con barras fijas de apoyo que complementen un baño accesible. De la misma manera, los espejos y lavabos de mano no cumplen con los indicadores establecidos en la normativa que regula la accesibilidad en baterías sanitarias, dificultando a la persona con discapacidad de hacer uso de estos servicios.

#### 4.2.5 Iglesia La Dolorosa de Tulcán.

La iglesia es un ícono referente de la ciudad, que congrega a feligreses y turistas que llegan atraídos por su belleza arquitectónica y la devoción a la imagen de la Dolorosa, réplica del colegio San Miguel de Quito. Se encuentra ubicada en el centro de la urbe, al frente del Parque Isidro Ayora, que es un lugar donde llegan la mayoría de los buses turísticos que desean conocer la ciudad. Este es uno de los motivos por lo cual miles de turistas visitan la iglesia gracias a la cercanía que tiene con el parque Ayora. La intensidad de turistas se incrementa en las fiestas de semana santa y finados, donde la iglesia realiza eventos para la congregación la ciudadanía.

**Tabla 13**

*Condiciones de accesibilidad - Iglesia La Dolorosa de Tulcán*

<b>Definición</b>	<b>Es necesario</b>	<b>Existe</b>	<b>Porcentaje de cumplimiento</b>	<b>Porcentaje obtenido</b>
Elevadores o rampas	No	No	0%	0/30
Espacios comunes	Si	Si	76%	34/45
Baños	Si	Si	50%	30/60
Estacionamiento	No	No	0%	0/20
Ingreso al establecimiento	Si	Si	95%	19/20

Fuente: Fichas de observación aplicadas, 2017

Elaborado por: Benavides, F. 2017

La iglesia cuenta con buena infraestructura para recibir a los turistas y feligreses. Con la ayuda de aportes de la comunidad, la Diócesis de Tulcán “La Curia” y entidades afines al templo, se pudo realizar trabajos de remodelación para mejorar la comodidad a sus visitantes. La iglesia posee rampas de acceso al ingreso y salida del templo en muy buen estado y que cumple las

dimensiones especificadas en el reglamento. Las puertas al ingreso al templo son anchas y sin barreras arquitectónicas que implementen dificultades al ingreso del feligrés.

Los espacios comunes de la iglesia destinados para los usuarios son de buenas condiciones para la comodidad del usuario. Esto beneficia a personas con discapacidad física que cuenta con prótesis, y tienen distancia aceptable para sentarse en los asientos sin molestias por la corta distancia entre una banca y otra. También posee una distancia idónea en los pasillos de circulación para la libre maniobrabilidad de personas con discapacidad física que poseen sillas de rueda, y ellos pueden transitar sin ninguna dificultad.

Si bien la iglesia no posee baños para los asistentes, al frente del sitio religioso, se encuentra el parque Isidro Ayora que posee baterías sanitarias. Se ha evidenciado que después de la visita a la iglesia, los turistas deciden visitar el parque y utilizan los servicios higiénicos del mismo. Estas baterías sanitarias no cumplen con las dimensiones e indicadores que establece la normativa, pero no les queda más opción que utilizarlas a pesar de las limitaciones que implica su uso.

El párroco de la iglesia, Padre Edison Landázuri, considera que su iglesia sí brinda condiciones de accesibilidad, aunque no posee conocimientos sobre las normativas de regulación sobre accesibilidad, confía en que las rampas de acceso, la amplitud dentro de la iglesia para movilizarse, y el trato preferente que se brinda a las personas en sillas de rueda que se encuentran en el templo, son motivos suficientes para considerar como un lugar accesible para los usuarios. La investigación concuerda con las opiniones del Padre Landázuri, aunque evidenció algunos indicadores como materiales antideslizantes, señalética que sugiera por donde transitar para brindar accesibilidad a las personas o señalética de evacuación en caso de emergencia.

#### 4.2.6 Iglesia La Catedral de Tulcán.

Posee un estilo modernista gracias a la restauración que culminó en el año 2000 y se ha convertido en sede de la fe católica de la ciudad de Tulcán. Llama mucho la atención la decoración interna y las múltiples obras de arte en pintura y escultura que posee el templo. Impresiona los arcos, el reloj que por años ha informado del tiempo a la población con sus tonadas con la campana, las pilas tras pareadas, la pila bautismal construida en piedra y madera.

**Tabla 14**

*Condiciones de accesibilidad - Iglesia La Catedral de Tulcán*

<b>Definición</b>	<b>Es necesario</b>	<b>Existe</b>	<b>Porcentaje de cumplimiento</b>	<b>Puntaje obtenido</b>
Elevadores o rampas	No	No	0%	0/6
Espacios comunes	Si	Si	76%	35/45
Baños	No	No	0%	0/60
Estacionamiento	No	No	0%	0/20
Ingreso al establecimiento	Si	Si	95%	19/20

Fuente: Fichas de observación aplicadas, 2017

Elaborado por: Benavides, F. 2017

La iglesia al momento de la evaluación se la encontró en proceso de remodelación de su fachada e ingreso al templo. Se evidenció la presencia de rampas de ingreso en muy buen estado y de material antideslizante que permite facilidad de transición para personas con discapacidad, personas embarazadas, adultos mayores, niños, entre otros. Estas facilidades motivan a que sus feligreses hayan expresado satisfacción al momento de ingresar al templo. Hay que recalcar que la iglesia cuenta con una capilla de oración que lamentablemente no cuenta con rampa de acceso

al ingreso, pues se evidencia un bordillo en la entrada. Posteriormente a la entrada, si se evidencia rampas de acceso, aunque no existe mucho espacio para la libre movilización de personas en sillas de rueda.

Dentro del templo en la iglesia, cuenta con suficiente espacio para poder transitar sin complicaciones por sus interiores ya que cuenta con dimensiones que cumplen las especificaciones dispuestas en las normativas sobre accesibilidad.

Al ser un sitio religioso, no necesita de un ascensor, ya que las ceremonias se las realizan en la zona del templo y la capilla de oración ubicadas en la planta baja de la edificación. Al igual que estacionamientos no es necesario, aunque los usuarios estacionan su vehículo en las calles aledañas a la iglesia, o estacionamientos a menos de 100 metros de allí.

#### ***4.2.7 Iglesia San Francisco.***

La iglesia San Francisco se encuentra ubicada en el centro de la ciudad, en la tradicional calle Bolívar, que es la calle más transitada de la ciudad. En este templo se encuentra el centro conventual de la Comunidad de Padres Capuchinos y una librería religiosa en las afueras del templo. La iglesia contó con la última remodelación en el año 2005, donde se tomó en cuenta la estructura de las torres, el presbiterio, los altares laterales y altar mayor, los accesorios y vitrales para el mejoramiento del patrimonio religioso. Recibe a muchos feligreses gracias a su ubicación céntrica que motiva a más de uno a despertar el interés por conocer el interior de la misma.

**Tabla 15**  
*Condiciones de accesibilidad - Iglesia San Francisco*

<b>Definición</b>	<b>Es necesario</b>	<b>Existe</b>	<b>Porcentaje de cumplimiento</b>	<b>Puntaje Obtenido</b>
Elevadores o rampas	No	No	0%	0/30
Espacios comunes	Si	Si	76%	34/45
Baños	No	No	0%	0/60
Estacionamiento	No	No	0%	0/20
Ingreso al establecimiento	Si	Si	50%	10/10

Fuente: Fichas de observación aplicadas, 2017  
Elaborado por: Benavides, F. 2017

La iglesia se encuentra ubicada en el centro de la ciudad y en la calle más transitada de la ciudad y llama la atención a personas propias y extrañas que pasan por ahí. Para ingresar al templo, se presenta una barrera arquitectónica como un bordillo en la entrada que, a pesar de presentar una dificultad para transitar, no ha sido limitante para que las personas con discapacidad decidan conocer el templo. Se puede recalcar que las dimensiones de la entrada cumplen con los indicadores establecidos en la normativa.

Al igual que los sitios turísticos religiosos anteriormente mencionados, el establecimiento cumple con las dimensiones establecidas en la normativa para poder transitar con facilidad para las personas con discapacidad física, y se puede entender que los templos tienen espacios en gran medida, ya que fueron construidos de forma amplia para indicar grandeza, mientras más amplia y grande mejor, este es uno de los motivos del por qué son amplios estos sitios. Las banquetas se encuentran separadas con las medidas pertinentes para que las sillas de rueda puedan transitar si es posible, dos sillas de ruedas a la vez.

El establecimiento no cuenta con estacionamiento propio, al igual que baños para sus turistas o feligreses. Para poder cumplir esta necesidad, los usuarios deben acudir a sitios aledaños a la iglesia para poder satisfacer los mismos.

#### **4.3 Nivel de satisfacción y perfil de las personas con discapacidad física que utilizan los servicios que brindan los sitios culturales.**

Si bien el turismo constituye un derecho para todos los seres humanos, es una actividad que por muchos años no ha tomado en cuenta a toda la población. En la ciudad de Tulcán, se han realizado esfuerzos para tratar de facilitar que todos puedan realizar esta actividad de ocio y recreación.

A pesar de que, en el país, y en el mismo cantón de Tulcán rigen normas para hacer una ciudad accesible, no existe un gran avance en mejorar o controlar que se cumplan estas disposiciones. Los siguientes indicadores evidencian el grado de satisfacción del servicio que percibieron las personas con discapacidad, y las dificultades que enfrentaron al recorrer por su infraestructura.

**Tabla 16**  
*Género encuestado*

<b>Variable</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	55%
Femenino	45%
Total	100%

Fuente: Encuestas elaboradas, 2017  
Elaborado por: Benavides, F. 2017

**Tabla 17**  
*Rango de edad*

<b>Variable</b>	<b>Porcentaje</b>
10-17	4,5%
18-30	25%
31-50	34%
51 en adelante	36,50%
Total	100%

**Fuente:** Encuestas elaboradas, 2017  
**Elaborado por:** Benavides, F. 2017

Según el MSP (2015), en el Ecuador del total de personas con discapacidad, los hombres cuentan con el 56% y las mujeres con el 44%. Se puede evidenciar que no existe una superioridad de importancia entre los géneros de las personas con discapacidad. Probablemente un motivo para este indicador es que en la ciudad de Tulcán no existe una gran diferencia entre géneros en la población total. Continuando con el análisis, existe un gran porcentaje de personas con discapacidad que supera los 50 años de edad, motivo por el cual, mientras las personas envejecen, van disminuyendo su fuerza y conlleva a padecer de algún tipo de discapacidad. Le siguen personas con un rango de edad entre los 31-50 años de edad que, gracias a la investigación, se llegó a la conclusión que en este rango existen las personas con discapacidad que sale a trabajar, y, por ende, pasan por los sitios culturales de la ciudad y se les pudo aplicar la encuesta de investigación.

**Tabla 18**  
*Profesión u ocupación*

<b>Variable</b>	<b>Porcentaje</b>
Comerciante	22,5%
Desempleado	18,5%
Empleado privado	13,5%
Empleado público	8%
Estudiante	17%
Jubilado	20,5%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas elaboradas, 2017  
Elaborado por: Benavides, F. 2017

**Tabla 19**  
*Ingresos económicos*

<b>Variable</b>	<b>Porcentaje</b>
Bonos del gobierno	29,14%
Dependiente de familiares	25,13%
Propios	45,73%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas elaboradas, 2017  
Elaborado por: Benavides, F. 2017

Tulcán es una ciudad fronteriza, por lo que la mayor parte de la población se dedica al comercio. Las personas con discapacidad tienen dificultad para conseguir un trabajo estable y que les garantice beneficios laborales, por lo que han buscado salir adelante por sus propios medios y trabajan en lo que puedan, motivo por el cual la mayor parte de personas con discapacidad se dedican al comercio ya que es una actividad que no demanda mucha preparación o mucha labor física, aclarando que no en todas las actividades comerciales.

Se evidencia que la mayor parte de personas con discapacidad reciben sus ingresos por propia cuenta, fruto de su trabajo como comerciantes o la actividad laboral en la que se desempeñan, ya que, gracias a la Ley, se exige un cierto porcentaje de personas con discapacidad en las empresas, lo que ha permitido la inserción laboral de este grupo de personas. Al igual que también reciben su dinero por jubilación que ha sido logrado durante toda su vida laboral.

En base a los resultados anteriormente expuestos se evidencia que un considerable grupo de personas con discapacidad tiene una edad avanzada y por consiguiente se encuentran en estado o proceso de jubilación. Este mismo grupo recibe ingresos económicos propios, ya que mensualmente acuden a retirar su dinero de jubilación producto de su trabajo a lo largo de su vida laboral.

Gracias al estado, y su iniciativa con el bono Joaquín Gallegos Lara, muchas personas con discapacidad se encuentran beneficiadas con este incentivo económico que ayuda a solventar gastos en los hogares y tener unas reservas para salir a realizar actividades interactivas. Según estadísticas del MIES (2015) en la provincia del Carchi existen 233 personas beneficiarias del mencionado bono. Lamentablemente no toda la población con discapacidad es beneficiada con este incentivo, ya que tan solo 1 de cada tres personas con discapacidad encuestadas recibe el bono,

y las demás personas tienen que buscar por su propia cuenta un rubro económico, o depender de la ayuda de familiares para su subsistencia.

**Tabla 20**  
*Tipo de discapacidad*

<b>Variable</b>	<b>Porcentaje</b>
Física	80%
Sensorial	10%
Intelectual	10%
Total	100%

**Fuente:** Encuestas elaboradas, 2017  
**Elaborado por:** Benavides, F. 2017

La mayor parte de la población con discapacidad en la ciudad de Tulcán se encuentra en la categoría tipo discapacidad física, y por este motivo, al momento de realizar la investigación se encontró con indicadores que corroboran dicha información. Casi una totalidad de las personas encuestadas presenciaban algún tipo de discapacidad, mayoritariamente con problemas físicos en sus extremidades inferiores.

**Tabla 21***Problemas o dificultades*

<b>Variable</b>	<b>Porcentaje</b>
Disfrutar del medio ambiente	6,5%
Encontrar direcciones	1,5%
Espacios físicos	43%
Obtener información	17%
Servicio del personal	32%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas elaboradas, 2017

Elaborado por: Benavides, F. 2017

**Tabla 22***Lugares donde se presentaron los problemas*

<b>Variable</b>	<b>Porcentaje</b>
Cementerio de Tulcán	29,95%
Iglesia Catedral de Tulcán	5,58%
Iglesia San Francisco de Asís	10,66%
Monumento Obelisco al Civismo Carchense	2,03%
Museo Arqueológico, Arte Moderno y Contemporáneo	21,32%
Iglesia La Dolorosa	5,08%
Teatro Lemarie	25,38%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas elaboradas, 2017

Elaborado por: Benavides, F. 2017

Los turistas con discapacidad física percibieron y los lugares donde mayormente emitieron una queja o descontento. Partiendo de dicho punto, se puede evidenciar que la mayoría expresaron que tuvieron problemas para acceder a los espacios físicos, ya que se encontraron con barreras arquitectónicas que no les dejaron disfrutar a cabalidad del sitio cultural. A continuación, le siguen las molestias por parte del servicio del personal, argumentando que en algunos sitios turísticos no les brindan facilidades para conocer todos los servicios que el sitio cultural ofrece. El problema anteriormente mencionado conlleva a la obtención de información, que, en el caso de museos o destinos auto guiados, ubican la información descriptiva en una altura no apta para que las personas en sillas de rueda puedan acceder con facilidad.

Si bien los resultados arrojan que el cementerio municipal José María Azael Franco se encuentra en el lugar donde más se evidenciaron los problemas anteriormente mencionados, es notable resaltar que este sitio es el principal sitio cultural visitado por los turistas, por ende, tiene mayor cantidad de problemas percibidos. Otros lugares de la investigación, a pesar de tener menor nivel de accesibilidad según la ficha de investigación, se encuentra con un porcentaje menor de problemas, lo que se debe a que los turistas prefieren ir a visitar el cementerio antes que otros sitios turísticos, por ello al momento de consultarle al turista mencionaron que lamentablemente no conocían del lugar y por ende evitaban dar un criterio positivo o negativo. Misma situación sufre el Museo Arqueológico, Arte Moderno y Contemporáneo, que registra un buen porcentaje en nivel de accesibilidad, pero presenta un considerable porcentaje en problemas percibidos por parte del cliente. A diferencia del Monumento al Civismo Carchense que presenta bajo porcentaje de problemas, pero en realidad recibe menos visitas que los demás sitios turísticos culturales.

**Tabla 23**  
*Satisfacción con los servicios percibidos*

<b>Variable</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	40,91%
No	14,65%
En parte	44,44%
Total	100%

Fuente: Encuestas elaboradas, 2017  
Elaborado por: Benavides, F. 2017

**Tabla 24**  
*Se preocuparon por atender sus necesidades*

<b>Variable</b>	<b>Porcentaje</b>
Mucho	30,50%
Nada	20%
Poco	49,50%
Total	100%

Fuente: Encuestas elaboradas, 2017  
Elaborado por: Benavides, F. 2017

Los resultados brindados por las tablas 23 y 24 denotan que el turista con discapacidad tiene como criterio que servicio brindado es en término medio. Muchas de las personas a las que se le aplicó la encuesta, no tenían conocimientos sobre que se refiere accesibilidad, y por ello no se quejaban del servicio percibido. Si bien la ciudad de Tulcán es una de las ciudades más inaccesibles, ya que si se le aplica una evaluación con los indicadores de las normativas, esta percibiría una baja calificación, los sitios culturales turísticos han tratado de aplicar correctivos para brindar un buen servicio a las personas con discapacidad, pero tal esfuerzo es respondido con un término medio, debido a que los turistas evidencian barreras arquitectónicas para desplazarse por el sitio, dificultad de acceder con facilidad en lugares importantes como los baños, entre otros. Esto motiva a que el turista no salga del todo satisfecho después de visitar sitio turístico cultural.

## Capítulo V

### 5. Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1 Conclusiones.

- Se determinó que en la ciudad de Tulcán rige la Ordenanza de eliminación de Barreras Arquitectónicas, Urbanística y de accesibilidad al Transporte (2008) que menciona requisitos de evaluación en la accesibilidad en el plano horizontal, veredas y caminos vecinales, pavimentos, estacionamientos, ascensores, servicios higiénicos y espacios comunes que se deben de cumplir en las instalaciones de servicio y mobiliario urbano para la accesibilidad de todas las personas dentro del territorio. Todos estos indicadores son tomados en base a la RTE INEN 042:2009, y evalúan la existencia y mediciones de los lugares por donde una persona con discapacidad puede transitar, con el fin de brindar accesibilidad universal.
- Se evaluó las condiciones de los sitios religiosos de la ciudad que presentan un buen nivel de accesibilidad debido que para ellos solo se juzgó espacio comunes e ingreso al establecimiento, a diferencia que los demás atractivos se les calificó estacionamientos, baterías sanitarias, ascensores, dependiendo si los establecimientos requieren de la disposición de estos servicios. Los sitios turísticos culturales más relevantes de la ciudad como el Cementerio Municipal, y el Museo Antropológico, Arte Moderno y Contemporáneo evidencian baja calificación puesto que a ellos se les calificó en base a más indicadores y los mismos no presentaban un buen nivel para el mejoramiento de su calificación.
- Se comprobó el nivel de satisfacción de las personas con discapacidad y arrojó indicios que la mayoría a las que se les presentó la encuesta de estudio, no tenían conocimientos respecto al tema accesibilidad y por ello respondían con positivismo a las preguntas formuladas, por ello

los indicadores dicen que están conformes con la accesibilidad que brindan los sitios turísticos. A diferencia de las personas que si tenían conocimientos sobre accesibilidad que sugirieron que la ciudad de Tulcán es una de las más inaccesibles. El grupo de dominio de personas con discapacidad supera el medio centenar de años, y en su mayoría trabajan en actividades comerciantes o viven a dispensa de la jubilación.

## **5.2 Recomendaciones**

- Se recomienda capacitar por parte de la Dirección de Turismo de la Provincia del Carchi y el CONADIS al personal que se encuentre a cargo de los establecimientos turísticos culturales de la ciudad de Tulcán, sobre las normativas que rigen en la ciudad para brindar un servicio de accesibilidad universal.
- Se sugiere hacer un llamado de atención al cabildo de Tulcán para el mejoramiento de la parte urbana de la ciudad, ya que se encuentran lugares en mal estado o con barreras físicas que dificultan la movilidad de personas con discapacidad en todas sus dimensiones.
- Realizar campañas, proyectos, entre otras actividades para la eliminación de las barreras arquitectónicas que se encuentran en la ciudad y de preferencia en los sitios turísticos para brindar una buena imagen y satisfacción al turista que visita estos lugares.
- Se recomienda la realización de campañas para la divulgación del Reglamento Técnico Ecuatoriano INEN 042:2009 para que la ciudadanía conozca los lineamientos necesarios para brindar accesibilidad en sus negocios y en el transito urbano. De esta manera también contribuye a la eliminación de la barrera más complicada que tienen afrontan todos los días las personas con discapacidad, que es la barrera social.

## BIBLIOGRAFÍA

Asamblea General de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. ONU, Paris.

Asociación Estadounidense para Pruebas de Materiales. (s/f) *Concepto de Normalización*. ASTM. Filadelfia. Estados Unidos.

Consejo Nacional de Fomento Educativo. (2010). *Reglas de Operación del Programa de Acciones Compensatorias para Abatir el Rezago Educativo en Educación Inicial y Básica*, México.

Canoves, G. Molina, M. (2010). *Turismo accesible, Turismo para todos: La situación en Cataluña y España*. Tomado de: <http://www.redalyc.org/pdf/398/39813352002.pdf>

Centros para el Control y Prevención de Enfermedades. (2017). *Obstáculos a la participación*. Recuperado de: <https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability-barriers.html>

Costa, D. Einiele, K. (2013). *Turismo accesible en la estructura urbana de las ciudades turísticas: El caso de Santa Cruz, RN*. Estudios y Perspectivas en Turismo. Brazil.

Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2014). *Turismo Accesible: Consideraciones para la atención de la demanda del sector turístico*. Buenos Aires, Argentina.

Egea, C. Sarabai, A. (2001). *Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad*. Murcia, España.

Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad. (2015). *Observatorio de la Accesibilidad Universal en los Centros de Trabajo de España*. Madrid, España.

GAD Tulcán. (2015). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del cantón Tulcán*.

García, L. (2012). *Normalización General y Documental: concepto, historia e instituciones*. Madrid, España.

Huesca, A. Ortega, E. (2014). *Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física: informe de resultados*. PREDIF.

Instituto de Derechos Humanos Bartolomé de las Casas.(2003)

Kwai-sang Yau, M. Mckecher, B y Parker, T. (2004). *Viajar con una discapacidad: más que un problema de acceso. Anales de la investigación del ocio*.

Ley 26.522. Servicios de comunicación audiovisual. (2009). Argentina. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/155000-159999/158649/norma.htm>

Lo Frucio, M. (2011). *Estudio de turismo accesible: Para discapacitados motrices en Cuenca*. Universidad de Cuenca. Cuenca, Ecuador.

Ministerio de planificación de Chile. (2010). Ley 20422: *Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad*. Chile. Santiago, Chile.

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2015). *Registro Nacional de Discapacidades*. Quito

Organización de las Naciones Unidas. (2006). *Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo*. ONU. Nueva York.

Organismo Internacional de la Normalización. (2001). *Normalización*. ISO

Organización Mundial de la Salud. (2004). *Clasificaciones sobre la Discapacidad*.

Organización Mundial de la Salud. (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*. Tomado de: [http://www.who.int/disabilities/2014world\\_report/2011/es/](http://www.who.int/disabilities/2014world_report/2011/es/)

Organización Mundial de Turismo. (2012). *Turismo accesible*. Recuperado de: <http://www.unwto.org>; fecha de consulta: junio de 2013.

Organización Mundial de Turismo. (2015). *Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas- Modulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*, OMT, Madrid.

Pérez, D. González, V. (2003). *Turismo Accesible: Hacia un turismo para todos*. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad – CERMI. Galenas.

Registro Oficial N°796. *Ley Orgánica de Discapacidades*. Quito. Ecuador. 25 de septiembre del 2012.

Secretaría General de Asuntos Sociales Instituto de Migraciones y Servicios Sociales. (2003). *Plan de Acción para las personas mayores*. (IMSERSO). España.

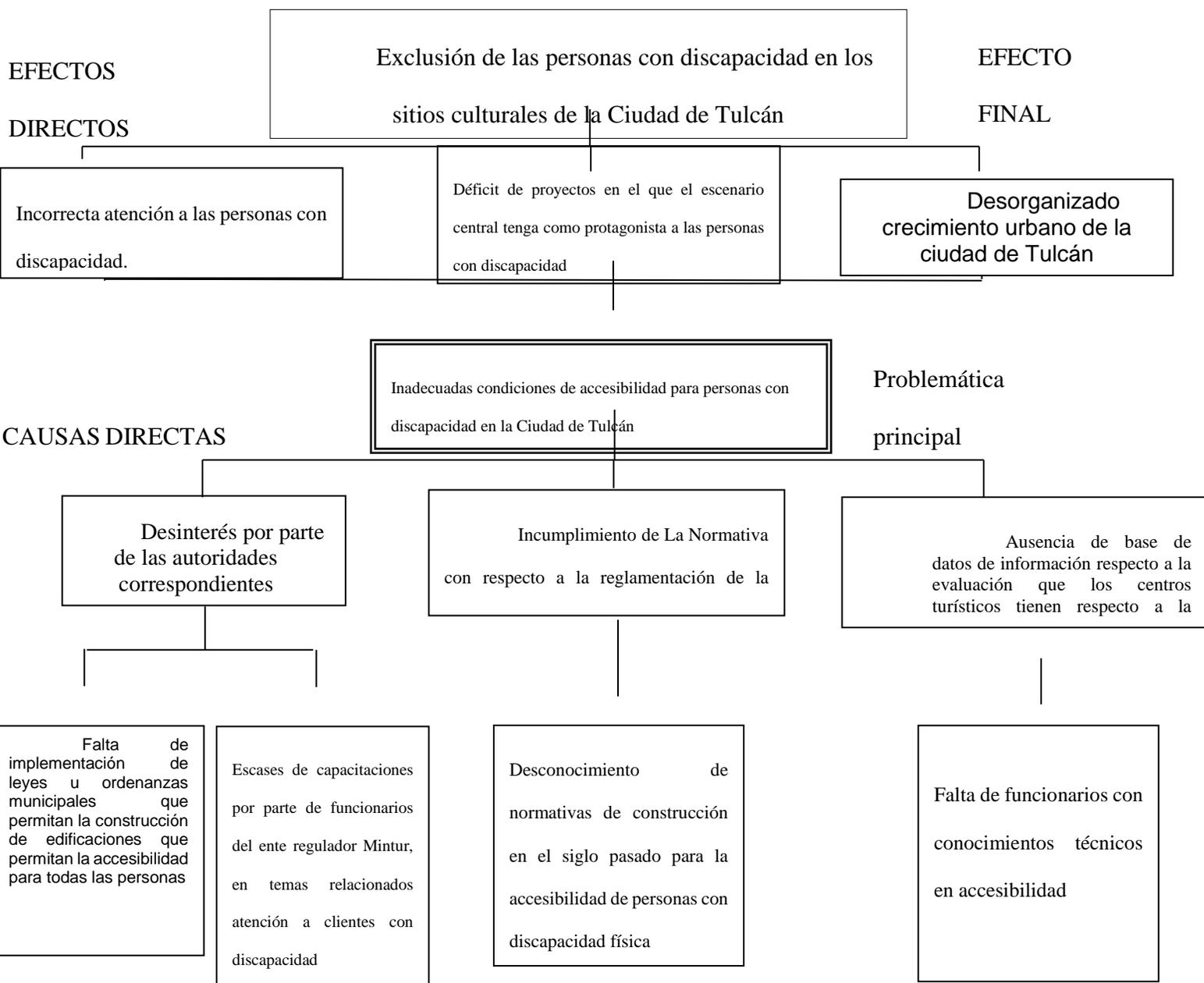
Valarezo, P. Esparza, S. (2009). *Guía técnica de accesibilidad al medio físico*. Normas INEN sobre accesibilidad al medio físico.

Vicepresidencia de la República del Ecuador. (2010). *Noticia: Misión Manuela Espejo identificó y estudió a 294 mil personas con discapacidad en el Ecuador*. Recuperado de: <https://www.vicepresidencia.gob.ec/mision-manuela-espejo-identifico-y-estudio-a-294-mil-personas-con-discapacidad-en-el-ecuador/>

ANEXOS

Anexo 1. Árbol de problemas

ÁRBOL DE PROBLEMAS



## Anexo 2. Glosario de términos

1. **Accesibilidad al Medio Físico:** Es la que facilita la movilidad a personas con limitaciones físicas. (MINTUR, 2014)
2. **Accesibilidad Universal:** lineamientos que deben cumplir los establecimientos turísticos para facilitar el acceso a los turistas (CONADIS, 2011)
3. **Agarradera/ barra:** unidad que posee dimensiones y proporción anatómicamente adecuadas para asirse de ellas. (MINTUR, 2014)
4. **Barrales:** son elementos que sirven de agarre para permitir una adecuada transferencia e incorporación del usuario, cuando utiliza los distintos artefactos y sectores de baño. Se utilizan fijos (amurados firmemente a la pared) y rebatibles (barrales móviles). (CONADIS,2011)
5. **Barreras, impedimentos:** son todos aquellos factores ambientales en el entorno de una persona, que, por ausencia o presencia, limitan el funcionamiento y crean discapacidad. (CONADIS, 2011)
6. **Barreras Arquitectónicas:** Impedimentos físicos que presenta el entorno construido frente a las personas con discapacidad y/o movilidad/comunicación reducida. (MINTUR, 2014)
7. **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. (MINTUR, 2014)

8. **Circulación Vertical:** la circulación vertical accesible es la que permite una conexión entre los distintos pisos y/o niveles de un alojamiento turístico a las personas con discapacidad o movilidad reducida. (MINTUR, 2014)

9. **Circulación Horizontal:** la circulación horizontal accesible es la que permite la libre y fácil circulación entre los diferentes espacios de un mismo nivel y que no tienen desniveles superiores a la altura de tres gradas. (MINTUR, 2014)

#### 10. **Comunicación Accesible:**

Existen los siguientes tipos de medios para la comunicación accesible:

**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.

**Lengua de señas.** Es el lenguaje utilizado por las personas sordas para comunicarse.

**Mensajes subtítulados.** Se trata de pasar títulos de lo que están hablando los personajes en un producto audiovisual. Está indicado para personas sordas.

**Mensajes con audiodescripción.** Es para personas discapacidad visual y es la descripción de películas o contenidos de imagen, en los que se va narrando lo que pasa en pantalla.

**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). (MINTUR, 2014).

11. **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. (MINTUR, 2014)

12. **Pasamanos:** Larguero superior e inferior que sostiene los palos o balaustres de una barandilla o balaustrada, que puede usarse como apoyo.

13. **Persona Hipoacúsica:** Es la persona que tiene una pérdida parcial de su audición.

14. **Radio de giro:** es el espacio necesario para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de 360°. El diámetro mínimo es de 1.50m.

15. **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. (MINTUR, 2014)

16. **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. (MINTUR, 2014)

## Anexo 3. Validación de Instrumentos



## Matriz general de validación de instrumentos de recopilación de información

Fecha:

Nombre del autor: Benavides Paspuezán Franklin Eduardo

Nombre del docente revisor: *Ms. Yaciney Jasso J.*

Objetivos Específicos	Tipo de instrumento	Pertinencia con los objetivos		Redacción de los ítems		Observaciones
		Pertinente	No pertinente	Adecuado	Debe mejorar	
<p>Objetivo General:</p> <p>Analizar las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad física que brindan los atractivos culturales en la ciudad de Tulcán, a través de un estudio de su infraestructura, para conocer si brindan facilidades de acceso a las personas con discapacidad.</p>						
1. Determinar los principales aspectos de accesibilidad para personas con discapacidad establecidos en la Normativa existente en el Ecuador.	i. Ficha de registro bibliográfico para la recolección de aspectos importantes sobre accesibilidad para personas con discapacidad física establecidas, en la normativa vigente. F1 ii. Guía de entrevista dirigida a los funcionarios del Mintur de la prov. Del Carchi. F2	✓		✓		
2. Evaluar las condiciones actuales en las que se encuentran los atractivos culturales de la ciudad de Tulcán respecto al tema accesibilidad.	i. Guía de entrevista dirigida al personal encargado de los atractivos culturales a estudiar. F3 ii. Ficha de observación de campo para verificar las condiciones actuales los atractivos culturales a estudiar. F4	✓		✓		
3. Determinar el nivel de satisfacción y perfil de las personas con discapacidad física que utilizan los servicios que brindan los atractivos culturales.	i. Cuestionario de encuesta dirigida a las personas con discapacidad física. F5	✓		✓		

*[Firma]*  
Firma del Docente  
C.C. 17542158-7



**Matriz general de validación de Instrumentos de recopilación de información**

Fecha:

Nombre del autor: Benavides Pasqueza Franklin Eduardo

Nombre del docente revisor: *T. A. Hinc. Ojeda Msc.*

Objetivo General:	Objetivos Específicos	Tipo de Instrumento	Pertinencia con los objetivos		Redacción de los ítems		Observaciones
			Pertinente	No pertinente	Adecuado	Debe mejorar	
<p>Analizar las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad física que brindan los atractivos culturales en la ciudad de Tulcán, a través de un estudio de su infraestructura, para conocer si brindan facilidades de acceso a las personas con discapacidad.</p>	<p>1. Determinar los principales aspectos de accesibilidad para personas con discapacidad establecidos en la Normativa existente en el Ecuador.</p>	<p>i. Ficha de registro bibliográfico para la recolección de aspectos importantes sobre accesibilidad para personas con discapacidad física establecidas, en la normativa vigente. <b>F1</b>                      ii. Guía de entrevista dirigida a los funcionarios del Mintur de la prov. Del Carchi. <b>F2</b></p>	X		X		
	<p>2. Evaluar las condiciones actuales en las que se encuentran los atractivos culturales de la ciudad de Tulcán respecto al tema accesibilidad.</p>	<p>i. Guía de entrevista dirigida al personal encargado de los atractivos culturales a estudiar. <b>F3</b>                      ii. Ficha de observación de campo para verificar las condiciones actuales los atractivos culturales a estudiar. <b>F4</b></p>	X		X		
	<p>3. Determinar el nivel de satisfacción y perfil de las personas con discapacidad física que utilizan los servicios que brindan los atractivos culturales.</p>	<p>i. Cuestionario de encuesta dirigida a las personas con discapacidad física. <b>F5</b></p>	X		X		

Firma del Docente

C.C. 10033053-2



**Matriz general de validación de instrumentos de recopilación de información**

Fecha:

Nombre del autor: Benavides Paspuezán Franklin Eduardo

Nombre del docente revisor: **MSc. FABIO CRUZ**

Objetivos Específicos	Tipo de instrumento	Pertinencia con los objetivos		Redacción de los ítems		Observaciones
		Pertinente	No pertinente	Adecuado	Debe mejorar	
<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Analizar las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad física que brindan los atractivos culturales en la ciudad de Tulcán, a través de un estudio de su infraestructura, para conocer si brindan facilidades de acceso a las personas con discapacidad.</p>						
<p>1. Determinar los principales aspectos de accesibilidad para personas con discapacidad establecidos en la Normativa existente en el Ecuador.</p>	<p>i. Ficha de registro bibliográfico para la recolección de aspectos importantes sobre accesibilidad para personas con discapacidad física establecidas, en la normativa vigente. F1</p> <p>ii. Guía de entrevista dirigida a los funcionarios del Mintur de la prov. Del Carchi. F2</p>	/		/		
<p>2. Evaluar las condiciones actuales en las que se encuentran los atractivos culturales de la ciudad de Tulcán respecto al tema accesibilidad.</p>	<p>i. Guía de entrevista dirigida al personal encargado de los atractivos culturales a estudiar. F3</p> <p>ii. Ficha de observación de campo para verificar las condiciones actuales los atractivos culturales a estudiar. F4</p>	/		/	/	
<p>3. Determinar el nivel de satisfacción y perfil de las personas con discapacidad física que utilizan los servicios que brindan los atractivos culturales.</p>	<p>i. Cuestionario de encuesta dirigida a las personas con discapacidad física. F5</p>	/		/		

Firma del Docente  
C.C. 100273758-1

## Anexo 4. Certificado Urkund

De: report@analysis.orkund.com <report@analysis.orkund.com>

Enviado: martes, 06 de marzo de 2018 23:10

Para: Yoarnelys Vasallo Villalonga MSc. Yoarnelys Vasallo V. *Yoarnelys*

Asunto: [Urkund] 3% de similitud - franklin\_thegamehbk619@hotmail.com

*07 Marzo 2018.*

Documento(s) entregado(s) por: franklin\_thegamehbk619@hotmail.com

Documento(s) recibido(s) el: 07/03/2018 0:09:00

Informe generado el 07/03/2018 0:10:33 por el servicio de análisis documental de Urkund.

Mensaje del depositante:

---

Documento : Benavides\_ F..pdf [D36189289]

Alrededor de 3% de este documento se compone de texto más o menos similar al contenido de 161 fuente(s) considerada(s) como la(s) más pertinente(s).

La más larga sección comportando similitudes, contiene 32 palabras y tiene un índice de similitud de 100% con su principal fuente.

TENER EN CUENTA que el índice de similitud presentado arriba, no indica en ningún momento la presencia demostrada de plagio o de falta de rigor en el documento.

Puede haber buenas y legítimas razones para que partes del documento analizado se encuentren en las fuentes identificadas.

Es al corrector mismo de determinar la presencia cierta de plagio o falta de rigor averiguando e interpretando el análisis, las fuentes y el documento original.

Haga clic para acceder al análisis:

<https://secure.orkund.com/view/35581193-839427-184965>

Haga clic para descargar el documento entregado:

<https://secure.orkund.com/archive/download/36189289-475035-507352>

---

## Anexo 5. Ficha de observación

### FICHA DE OBSERVACIÓN

**Objetivo:** Evaluar las condiciones de accesibilidad de los atractivos culturales a través de la ficha de observación para recopilaciones datos que permita un análisis de las condiciones del establecimiento.

1. DATOS DE LOCALIZACIÓN			
CATEGORÍA	TIPO	SUBTIPO	NOMBRE
<b>Fotografía</b>			
<b>UBICACIÓN</b>		<b>INFORMACIÓN</b>	
Provincia: .....  Parroquia: .....  Localidad: .....		ENTIDAD ENCARGADA: ..... .....	
<b>OBSERVACIONES</b>			
<b>REALIZADO POR:</b>			

1. ASPECTOS GENERALES								
INDICADORES		ASPECTOS	CRITERIOS					
			EXELENTE (5)	MUY BUENO (4)	BUENO (3)	REGULAR (2)	MALO (1)	
APARCAMIENTO	INTERNO	Estado de conservación						
		Mantenimiento						
		Plazas reservadas						
	EXTERNO	Estado de conservación						
		Mantenimiento						
		Plazas reservadas (cerca de los accesos peatonales, dimensiones 5 x 3.30 mts)						
ACCESO EXTERNO	Al mismo nivel de la acera	Estado						
		Mantenimiento						
		Accesibilidad						
	Escalones sin rampa	Estado						
		Mantenimiento						
		Accesibilidad						
	Escalones, y rampa alternativa	Estado						
		Mantenimiento						
		Accesibilidad						
	Puerta corriente	Estado						
		Mantenimiento						
		Accesibilidad						
	Puerta automática	Estado						
		Mantenimiento						
		Accesibilidad						
	Puerta giratoria accesible	Estado						
		Mantenimiento						
		Accesibilidad						
	ACCESOS INTERNOS	Elevadores-ascensores	Ancho de la puerta (80cms)					
			Ancho de la cabina (90 cms)					

		Espacio anterior y posterior a la puerta (min 150 cms)					
		Pasamanos					
		Botones exteriores a una altura inferior de un metro.					
		Botones interiores a una altura inferior de un metro.					
	<b>Espacios comunes/ Pasillos</b>	Pasamanos					
		Directriz recta					
		Directriz curva					
		Escalones					
		Rampas					
		Anchura mínima 1,20 metros					
		Material Antideslizante					
	<b>Salas de exhibición</b>	Pasamanos					
		Anchura de la puerta (90cms)					
		Directriz recta					
	<b>Rampas</b>	Plano elevado					
		Plataforma alternativa					
		Estado					
		Material Anti deslizante					
		Pasamanos (altura max 1 metro)					
	<b>Baños</b>	Ancho de la puerta min 80 cms					

		Espacio anterior y posterior a la puerta mínimo 150 cms					
		Pavimento antideslizante					
		Lavabo (parte inferior sin obstáculos)					
		Acceso lateral del inodoro (ancho mínimo 70 cms)					
		Barras abatibles altura max 75 cms					
		Toallero, jabonero, secador de mano a una altura max de 1, 20 metros					
		Borde inferior del espejo a una altura máxima de 90 cms					

## Anexo 6. Entrevista #1



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A:

Ing. Robert Napoleón Cadena Mejía

Jefe de cultura del cantón Tulcán

**1.- ¿Lleva usted un registro de personas con discapacidad que ingresan al atractivo turístico?**

Es relativo, en cada función se cuenta con aproximadamente 1 o 2 personas con diferente tipo de discapacidad

**2.- ¿Considera usted que este establecimiento cumple con los lineamientos de accesibilidad establecidos por las Normas INEN?**

Generalmente no se tiene mucho conocimiento respecto a estas normas, pero, pienso que este establecimiento sufrió una reconstrucción con normas estándar de teatro y también con normas que la ley indica que hay que tener accesibilidad para personas

con discapacidad. Se cuenta con baños par discapacidad y obviamente las rampas para la movilidad.

**3.- ¿El personal del establecimiento está capacitado en temas de accesibilidad turística?**

Se recibió un curso antes de abrir operativamente el teatro, para asistir a personas con discapacidad. El equipo que está en el teatro también conoce servir a todo tipo de personas y como resultado no ha existido ningún tipo de inconformidad por parte de los usuarios.

**4.- ¿Suele recibir información referente a la accesibilidad turística?**

No recibimos información de ningún ministerio sobre temas de normas que de pronto estén flexibles o normas que se estén cambiando dentro de temas de accesibilidad, pero lo que hacemos es pues manejar una norma general donde se englobe todo.

**5.- ¿Considera que su institución brinda accesibilidad turística?**

Considero que en un 97%, pues tenemos baños para personas con discapacidad, rampas de acceso. Las entradas al teatro amplias, también la entrada para el escenario que son lo básico para el disfrute de los usuarios.

**6.- ¿Qué recomendaciones sugiere para que el atractivo cultural atraiga a turistas con discapacidad física?**

Pienso que es importante la difusión permanente que se le está dando al teatro. Esto en diferentes programaciones que se las tiene mediante convenios. Actualmente somos visualizados por artistas locales como artistas internacionales. Al ser un teatro que tiene su historia, su imagen de tiempo y espacio. Esto hace que tenga una publicidad permanente conjuntamente con su programación

## Anexo 7. Entrevista #2



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### **GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A:**

Lic. María del Rocío Román Lozano

Guía del Museo Arqueológico Arte Moderno y Contemporáneo

**1.- ¿Lleva usted un registro de personas con discapacidad que ingresan al atractivo turístico?**

El museo cuenta con un registro general de los visitantes que acuden al establecimiento, pero no se especifica en el registro si una personas es o no es discapacitada. Al ingresar al museo todas las personas se registran, pero en ningún momento se le exige indicar si cuenta con algún tipo de discapacidad

**2.- ¿Considera usted que este establecimiento cumple con los lineamientos de accesibilidad establecidos por las Normas INEN?**

En su mayoría me atrevo a afirmar positivamente que cumple con la mayoría de las normas establecidas. Como puede ver, contamos con las áreas libres de obstáculos y de fácil circulación. Nuestras salas de muestras se encuentran en una sola planta por lo que se puede recorrer con facilidad y observar todo sin complicaciones. Contamos con baños diseñados para personas en sillas de ruedas, rampas de acceso. Lo único malo es que al ingreso del establecimiento, en la parte de afuera existe un bordillo para subir a la acera que dificultaría a las personas con discapacidad física, pero de ahí cumplimos con la mayoría.

**3.- ¿El personal del establecimiento está capacitado en temas de accesibilidad turística?**

Por supuesto que sí. De hecho, yo soy una persona con discapacidad que trabaja en el museo, aunque no se note a simple vista, cuento con el carnet de discapacidad, y puedo afirmar que tenemos conocimientos para brindar buen servicio a las personas con discapacidad, y público en general.

**4.- ¿Suele recibir información referente a la accesibilidad turística?**

No, por el momento no, solo las capacitaciones para brindar servicio de calidad, pero temas específicos sobre accesibilidad, no.

**5.- ¿Considera que su institución brinda accesibilidad turística?**

Pienso que el museo brinda un 90% de accesibilidad para que las personas conozcan el lugar y lo recorran sin dificultad. Existe zonas libres para transitar y personal dispuesto a atenderle de la mejor manera. La infraestructura está en óptimas condiciones para brindar un buen servicio.

**6.- ¿Qué recomendaciones sugiere para que el atractivo cultural atraiga a turistas con discapacidad física?**

Un incremento de recursos económicos motivaría a realizar una publicidad que atraiga a todo público y así se incremente el flujo de visitantes.

### Anexo 8. Entrevista #3



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A:

Padre Edison Landázuri

Párroco de la Iglesia la Dolorosa

**1.- ¿Lleva usted un registro de personas con discapacidad que ingresan al atractivo turístico?**

Como iglesias, pues no se maneja un registro del número de creyentes que visitan la iglesia, pero si puedo estimar que acuden en un promedio de 15 personas al mes. No se ha puesto mucha atención pero se estima que ese número es el más acertado.

**2.- ¿Considera usted que este establecimiento cumple con los lineamientos de accesibilidad establecidos por las Normas INEN?**

Bueno, pues no se tiene mucho conocimiento a lo que se respecta a normas, pero puede ver que la entrada a la iglesia cuenta con rampas de acceso y dentro de la iglesia existe mucha amplitud para movilizarse. Cuando notamos que ingresa una persona en silla de ruedas se le sugiere ir a la parte del frente para su mayor comodidad.

**3.- ¿El personal del establecimiento está capacitado en temas de accesibilidad turística?**

Mire, la misión de un católico es el servicio, el Padre, los catequistas tenemos conocimientos de como servir al prójimo, quizá no podría tener conocimientos explícitos de la atención a la accesibilidad, pero brindamos nuestro mayor servicio con amor y alegría. Realizamos un buen trabajo

**4.- ¿Suele recibir información referente a la accesibilidad turística?**

La conferencia Episcopal, sabe informar sobre temas de importancia, pero no es a menudo, regularmente es cada dos años que se recibe información y por ahí suelen haber temas para personas con discapacidad y como poder servir a este grupo de personas.

**5.- ¿Considera que su institución brinda accesibilidad turística?**

En la reconstrucción del templo se tomó en cuenta el ingreso al templo, sobre todo la parte de arriba no, porque se llama pre viterio donde solamente el sacerdote debe de

estar, pero la mala costumbre de la gente hace que quieran estar arriba para las fotos pero eso no se puede. Considero que si brinda libre circulación para personas con discapacidad física

**6.- ¿Qué recomendaciones sugiere para que el atractivo cultural atraiga a turistas con discapacidad física?**

En general, la iglesia suele dar un banquete en dos épocas del año, jueves santo, se les da un banquete, y a la vez se les hace pasar un rato en el salón de distracción con música, atendidos por los muchachos de la catequesis. También el 2 de noviembre se les da el pan y la colada morada para la interacción con la comunidad.

## Anexo 9. Entrevista #4



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A:

Lic. Katherine Rodríguez Tulcán

Encargada de Turismo en el cantón Tulcán

**1.- ¿Lleva usted un registro de personas con discapacidad que ingresan al atractivo turístico?**

En realidad no, específicamente que conste que la persona cuenta con algún tipo de discapacidad pues no. Lo que si se realiza en el cementerio es llevar un registro general de visitantes que acuden a conocer de los jardines patrimoniales, pero no se cuenta con un registro que indique la cantidad de personas con discapacidad que acuden al cementerio.

**2.- ¿Considera usted que este establecimiento cumple con los lineamientos de accesibilidad establecidos por las Normas INEN?**

No mucho, el cementerio es de interés turístico por las esculturas en verde que se encuentran a lo largo del recorrido, mas no por la infraestructura. Cuenta con rampas de ingreso, áreas amplias para la circulación, pero hay aspectos que no son accesibles para personas con discapacidad física, como lo es el mirador que se encuentra en la parte alta, y se accede a través de gradas.

**3.- ¿El personal del establecimiento está capacitado en temas de accesibilidad turística?**

Se recibe charlas de capacitaciones por parte del MINTUR, de cómo se debe de atender a todo tipo de personas, dependiendo la edad, genero, condición física o social. Así que puedo afirmar que si está capacitado.

**4.- ¿Suele recibir información referente a la accesibilidad turística?**

Solamente por parte del MINTUR, se tiene conocimientos básicos de accesibilidad, pero por parte de otras organizaciones afines al tema de discapacidad, no se ha tenido la oportunidad de recibir conocimientos sobre la accesibilidad.

**5.- ¿Considera que su institución brinda accesibilidad turística?**

Considero que en un 60% se cuenta con accesibilidad para personas con discapacidad física. No se brinda accesibilidad a la zona del mirador, ni al museo que se encuentra ubicado en el segundo piso.

**6.- ¿Qué recomendaciones sugiere para que el atractivo cultural atraiga a turistas con discapacidad física?**

Organizarse las entidades competentes que se encuentren a cargo sobre temas de accesibilidad y que impartan los conocimientos con los sitios turísticos.

Socializar con el GADs de Tulcán para mejorar la infraestructura del lugar sin modificar el patrimonio cultural, cumpliendo los parámetros que se deben de tener para brindar un mejor servicio.

**Anexo 10. Entrevista #5****UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****ENTREVISTA DIRIGIDA A ING. ADRIÁN QUEZADA**

**1.- ¿Considera qué los establecimientos turísticos de la ciudad de Tulcán, cumplen con los indicadores de accesibilidad estipuladas en las Normas INEN?**

Bueno, nosotros como MINTUR somos el ente regulador de la actividad turística, pero no regulamos directamente lo que es los atractivos. Desde marzo del año anterior, se firmó un convenio entre el Consejo Nacional de Competencias, los representantes de los gobiernos municipales, provinciales y parroquiales; donde se firmó varias áreas de descentralizaciones, una de ellas es la que cada GADS, dependiendo de los niveles tienen la administración directa de sus atractivos turísticos. Entonces el ministerio quedó con el cargo de regulación y control de los establecimientos turísticos que hacen la actividad turística. Se maneja un inventario de los atractivos, pero no se llega al control de ellos, porque los propietarios son los GADS, pero el ministerio se encarga de exigirles casos puntuales como la accesibilidad, atención para personas con discapacidad.

**2.- ¿Cómo persona a cargo de la dirección de turismo del Carchi, han realizado campañas o actividades para dar a conocer a la ciudadanía respecto a la accesibilidad para personas con discapacidad?**

Si, para aquello a nivel nacional existe el proyecto "Turismo para Todos" en donde se hace referencia a los temas de accesibilidad para el turismo. Un claro ejemplo es la accesibilidad para las playas en Esmeraldas, se realizó esta campaña a través del ministro conjuntamente con el apoyo de los municipios para que se pueda fomentar esta accesibilidad.

Directamente para la ciudad de Tulcán no se ha tenido la campaña para realizarla, pero a nivel nacional el ministerio ya tiene ese proyecto para realizarlo.

**3.-¿Han recibido quejas por parte de personas con discapacidad referente a la accesibilidad turística?**

No, directamente no se han recibido quejas. Sabemos que en la parte urbana como las iglesias, cementerio, parques, si tienen tranquilamente accesibilidad para poderlo visitar, pero para los demás atractivos pienso que no. También vale afirmar que los establecimientos que como ministerio controlamos, hubo una re categorización de todo lo que es alojamiento, y existen puntos donde topa el tema de la accesibilidad, y nosotros como ministerio hemos exigido que cumplan todos los lineamientos de accesibilidad.

**4.- De acuerdo a su experiencia, ¿Ha notado que las personas con discapacidad física están motivadas por visitar los sitios turísticos culturales de la ciudad?**

De las experiencias que se han obtenidos son positivas, cabe mencionar que se ha realizado una capacitación conjuntamente con el CONADIS, a los servidores turísticos en un curso de atención a personal con discapacidad. Se ha optado por la capacitación como la principal herramienta para manejar un buen servicio a los turistas.

**5.- ¿Qué calificación otorgaría a los establecimientos turísticos en el tema de accesibilidad para personas con discapacidad, en una variable del 1 al 10?**

Hay que tomar en cuenta que en la parte urbana existen pocos establecimientos. Si tomamos en cuenta al Cementerio José María Asael Franco tienen total accesibilidad, pero si tomamos en cuenta la parte religiosa como son la iglesias pues es complicado, puesto que son construcciones muy antiguas y son patrimoniales y se dificulta modificar su entorno. El teatro Lemarie, sufrió una reconstrucción y se tomó medidas para que cumpla los temas de accesibilidad. Los parques de la ciudad por disposición del gobierno que obligó a la modificación de aceras y entorno para un mejor desenvolvimientos de las personas, cuenta con accesibilidad en sus entornos. No existen mayores inconvenientes, entonces les daría una evaluación de 8 a 9 puntos.

**6.- ¿Han trabajado mancomunadamente con otras instituciones para fomentar el turismo a personas con discapacidad en la ciudad de Tulcán?**

Hemos trabajado con CETERI, CONADIS, instituciones aledañas para realizar programas de inclusión. Le comento que realizamos un ciclo paseo de Tulcán a Tufiño, y trajimos bicicletas accesibles, alrededor de 10 bicicletas, como bicicletas dobles para que vayan acompañando durante la ruta.

**Anexo 11. Encuesta dirigida a las personas con discapacidad física de la Ciudad de Tulcán**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TURISTAS CON DISCAPACIDAD**

**Objetivo:** Identificar las limitaciones que presenta la persona con discapacidad al momento de hacer uso de infraestructura de alojamiento.

Estimado turista, sírvase responder las siguientes preguntas. La veracidad de sus respuestas será de gran aporte al desarrollo de este trabajo encaminado a identificar limitaciones que se presentan a las personas con discapacidad al momento de visitar un hotel.

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

**DATOS PERSONALES DEL ENCUESTADO:**

**1.- Género:**

- Masculino ( )
- Femenino ( )

**2.- Edad:**

- 10-17 años ( )
- 18-30 años ( )
- 31-50 años ( )
- más de 51 años ( )

**3.- Profesión u ocupación**

- Estudiante ( )
- Empleado público ( )
- Empleado privado ( )
- Jubilado ( )
- Comerciante ( )
- Desempleado ( )
- Otros: especifique \_\_\_\_\_

**4.- Tipo de discapacidad**

## PERMANENTE

- Discapacidad Física ( )
- Discapacidad Sensorial ( )
- Discapacidad Cognitiva ( )
- Discapacidad Intelectual ( )

## TRANSITORIA

- Yeso ( )
- Embarazo ( )
- Movilidad reducida temporal ( )
- Otros ( )

**5.- Ingresos personales**

- Ingresos propios ( )
- Bonos del gobierno ( )
- Dependiente de Padres / familiares ( )
- Otros, Especifique... ( )

6.- En su visita a la ciudad tuvo que enfrentar problemas para:

- Acceder a espacios físicos
- Obtener información
- Obtener servicios del personal
- Disfrutar del medio ambiente
- Otros

Especifique: \_\_\_\_\_

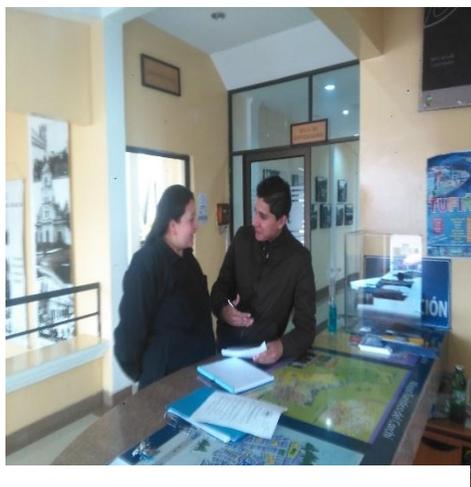
7.- En qué lugares se presentaron los problemas anteriores:

- Cementerio de Tulcán ( )
- Museo de la cultura Núcleo del Carchi “Benjamín Carrión“ ( )
- Iglesia San Francisco ( )
- Iglesia Catedral de Tulcán ( )
- Parque Isidro Ayora ( )
- Monumento del Obelisco de Tulcán ( )
- Museo de la Unidad Educativa Bolívar ( )
- Teatro Lemarie ( )
- Casa de las Aduanas ( )



## Anexo 12. Fotografías

### Aplicación de guías de entrevista a los administradores de los sitios culturales turísticos de Tulcán



Entrevista a Lic. Katherine Rodríguez  
Tulcán



Entrevista a María del Rocío Román  
Guía del Museo Arqueológico Arte Moderno  
y Contemporáneo

### Aplicación de encuestas a personas con discapacidad



Aplicación de encuesta 2



Aplicación de encuesta 1