

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL



CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO

TEMA:

PLAN DEL PROYECTO PROFESIONAL DE GRADO: “DIAGNÓSTICO DE LAS FACILIDADES TURÍSTICAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO”

Trabajo de Graduación previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración Hotelera y Turística

AUTOR:

Christian Raúl Terán Nolivos

TUTOR:

Ing. Carlos Guijarro Msc

Quito – Ecuador

2014

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO

TEMA:

DIAGNÓSTICO DE LAS FACILIDADES TURÍSTICAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO

AUTOR:

Christian Raúl Terán Nolivos

TUTOR:

Ing. Carlos F. Guijarro C. Msc.

RESUMEN

Las capacidades de los turistas pueden estar limitadas de forma temporal o permanente. Por ello los diseños normalizados se basan usualmente en características físicas de los usuarios como altura, peso y alcance, también en sus capacidades visuales, auditivas y de fuerza; y además, se ha de tener en cuenta la edad, factor que influye de forma decisiva en el diseño de los espacios.

Desde siempre el ser humano ha venido transformando su hábitat en búsqueda de mejor calidad de vida. Sin embargo, muchas de esas transformaciones han supuesto impedimentos para muchas personas. Hoy, en cambio, las orientamos hacía unos usos más humanizados. Por ejemplo, las nuevas directrices urbanas se encaminan a ganar terreno para las personas. En las ciudades, se contraponen a los espacios de los automóviles. Ahora se trata de disponer de lugares donde poder pararse, tratar de sentarse para descansar, conversar, donde encontrar como pasear. Ganar las calles y las plazas para el disfrute de las personas, cosa que se estaba haciendo cada vez más imposible.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo Ing. Carlos Fernando Guijarro Cadena certifico que el Señor Christian Raúl Terán Nolivos con C.C. N° 171528140-6 realizo la presente tesis con título DIAGNÓSTICO DE LAS FACILIDADES TURÍSTICAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, y que es autor intelectual del mismo, que es original, autentica y personal.

Ing. Carlos Fernando Guijarro Cadena Msc.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO

CERTIFICADO DE AUTORÍA

El documento de tesis con título **DIAGNÓSTICO DE LAS FACILIDADES TURÍSTICAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO** ha sido desarrollado por Christian Raúl Terán Nolivos con C.C. N° 171528140-6 persona que posee los derechos de autoría y responsabilidad, restringiéndose la copia o utilización de cada uno de los productos de esta tesis sin previa autorización.

Christian Raúl Terán Nolivos

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía, mi fortaleza y mi protector.

A mis padres Shadyra y Raúl, por ser un apoyo incondicional, por enseñarme el camino correcto de la vida, por guiarme y fortalecerme, en especial a mi Madre, que con su ayuda y sacrificio diario he podido salir adelante.

A mis hermanos Francisco (Panchito) y David (Toto), gracias por acompañarme siempre en las buenas y malas con sus ocurrencias.

A mis abuelitos Pepe y Susanita, que siempre me apoyaron, comprendieron y cuidaron cuando más los necesité. Su sabiduría me motivó para seguir esta maravillosa carrera.

A todos ellos con cariño, dedico esta tesis.

Christian

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Tecnológica “Israel”, por haberme dado la oportunidad de formarme profesionalmente, a todos mis profesores, tutores y facilitadores, que intervinieron de una u otra manera en la elaboración de este proyecto, gracias por su ayuda, comprensión y tiempo brindado.

A mis compañeros, quienes compartieron sus conocimientos y me brindaron su apoyo incondicional en este tiempo de arduo trabajo.

Un agradecimiento especial a mi familia, a mis padres y hermanos, quienes estuvieron junto a mí en cada paso de mi carrera universitaria e hicieron posible que este proceso culmine con éxito.

Christian

Índice

CAPITULO I

1.Tema	1
1.1 Línea de investigación con la que se relaciona	1
1.2 Planteamiento del problema	1
1.3 Contextualización	2
1.4 Análisis crítico	6
1.5 Delimitación del objeto de investigación.....	6
1.6 Justificación.....	7
1.7 Objetivo general	8
1.7.1 Objetivos específicos.....	8

CAPÍTULO II

2. Marco teórico y metodología	9
2.1 Antecedentes investigativos	9
2.2 Fundamentaciones	11
2.2.1 Fundamentación teórica	11
2.2.4 Marco teórico.....	15
2.2.5 Marco conceptual	17
2.3 Hipótesis de trabajo.....	19
2.4 Señalamiento de variables	19
2.4.1 Variable dependiente	19
2.4.2 Variable independiente.....	19
2.5 Tipos de trabajo de investigación	20

CAPÍTULO III

3.1 Referencia estadística	22
3.1.1 Diseño de plan muestral (encuesta)	22
3.1.1.1 Modelo de la encuesta	22
3.1.2 Cálculo de la muestra.....	25
3.3 Tabulación y análisis de resultados.....	26

CAPÍTULO IV

4 Diagnóstico de las facilidades turísticas para personas con discapacidad en el centro histórico de Quito.....	36
4.1.1 Matriz Análisis Multi criterio de Involucrados.....	46
4.1.2 Proceso de estudio para mejorar el nivel de atención	47
4.1.3 Matriz de Estudio e Interpretación para el turismo accesible	48
4.1.4.1 Accesibilidad	49
4.1.4.2 Atención a turistas con necesidades especiales	49
Naturalidad, flexibilidad y respeto a la persona	41
4.1.4.4 Atención a turistas con discapacidad auditiva	51
4.1.4.5 Atención a turistas con gran discapacidad física	53

4.1.4.6 Criterios que hay que tener en cuenta al tratar a las personas con discapacidad física	54
4.1.4.7 Cuadro comparativo para las diferentes situaciones personales	56
4.1.4.8 Los diferentes turistas	58
4.1.4.8.1 Personas adultas	58
4.1.4.8.2 Personas usuarias de silla de ruedas	59
4.1.4.9 Personas con discapacidad visual	61
4.1.4.9.1 Personas con bastón blanco largo	61
4.1.4.9.2 Personas con perro-guía	61
4.1.4.10 Personas con ayudas técnicas para el desplazamiento (bastones, muletas y andadores)	62
4.1.4.11 Requerimientos mínimos de accesibilidad de un establecimiento	64
4.1.4.12 Acceso exterior	65
4.1.4.13 Características de accesibilidad en interiores	67
4.1.4.14 Mostradores de atención al público	67
4.1.4.15 Habitaciones	67
4.1.4.16 Cuartos de baño	69
4.1.4.17 Salón-comedor	71
4.1.4.18 La importancia de una información correcta	71
4.2 Conclusiones	73
4.3 Recomendaciones	74
Bibliografía	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No 1	
Sexo de los Encuestados	25
Gráfico No 2	
Edad de los encuestados	26
Gráfico No 3	
Discapacidad	27
Gráfico No 4	
Es la primera vez que visita el Centro Histórico de Quito	28
Gráfico No 5	
Con qué frecuencia visita el centro histórico de Quito	29
Gráfico No 6	
Con quién visita el centro histórico de Quito	30
Gráfico No 7	
Cree usted que la infraestructura del centro histórico de Quito es suficiente y adecuada para visitantes y turistas con alguna discapacidad	31
Gráfico No 8	
Piensa usted que los servicios que existen actualmente en el centro histórico de Quito son adecuados para turistas con alguna discapacidad	32
Gráfico No 9	
Considera al centro histórico de Quito como un atractivo turístico accesible para personas con alguna discapacidad	33
Gráfico No 10	
Sabe usted que en el Centro histórico de Quito, se realizan actividades turísticas accesibles para personas con alguna discapacidad, como en Museos, Iglesias, Plazas y Hoteles/Restaurantes	34
Gráfico No 11	
Cuál de estas actividades turísticas le gustaría que posean mayor accesibilidad para personas con alguna discapacidad	35

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No 1	
Tipos de Trabajo de Investigación.....	20
Cuadro No 2	
Género de los encuestados	26
Cuadro No 3	
Edad de los encuestados	27
Cuadro No 4	
Discapacidad	28
Cuadro No 5	
¿Es la primera vez que visita el Centro Histórico de Quito?	29
Cuadro No 6	
¿Con qué frecuencia visita usted el Centro Histórico de Quito?	30
Cuadro No 7	
¿Con quién visita el Centro Histórico de Quito?	31
Cuadro No 8	
¿Cree usted que la infraestructura del Centro Histórico de Quito es suficiente y adecuada para visitantes y turistas con alguna discapacidad?	32
Cuadro No 9	
¿Piensa usted que los servicios que existen actualmente en el centro histórico de Quito son adecuados para turistas con alguna discapacidad?	33
Cuadro No 10	
¿Considera al centro histórico de la Ciudad de Quito, como un atractivo turístico accesible para personas con alguna discapacidad?	34
Cuadro No 11	
¿Sabe usted que en el Centro histórico de Quito, se realizan actividades turísticas accesibles para personas con alguna discapacidad, como en Museos, Iglesias, Plazas y Hoteles/Restaurantes?	35
Cuadro No 12	
¿Cuál de estas actividades turísticas le gustaría que posean mayor accesibilidad para personas con alguna discapacidad?	36
Cuadro No 13	
Matriz Análisis Multi criterio de Involucrados	37
Cuadro No 14	
Matriz de estudio e Interpretación para el turismo accesible	39
Cuadro No 15	
Posición erguida – alcances.....	51
Cuadro No 16	
Personas usuarias de silla de ruedas	52

CAPITULO I

1. TEMA

Diagnóstico de las facilidades turísticas para personas con discapacidad en el centro histórico de Quito, Octubre 2012 – Octubre 2013

1.1 LINEA DE INVESTIGACIÓN CON LA QUE SE RELACIONA

1.1.1 Línea de Investigación: Sociedad y Productividad

1.1.2 Sub línea de Investigación: Mercados y comportamientos del consumidor

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La desatención por parte de autoridades gubernamentales y empresas turísticas ha ocasionado que nuestro país no sea tomado en cuenta por grandes operadoras turísticas mundiales especializadas en atender a personas con discapacidad, dejando de percibir grandes ingresos económicos, debido a que los precios de servicios para personas con discapacidad son más elevados que la tarifa promedio.

Si se mantiene en la ciudad de Quito esta situación, no puede captar la atención de nuevos inversionistas, que buscan servicios turísticos especializados en atender a personas con capacidades especiales.

La ineficiente, a más de ausente estudio de atención al mercado de discapacidad, ha permitido que no se desarrolle el turismo en este target, propagando un deterioro en el servicio y estructura del centro histórico.

Es importante realizar un diagnóstico de las facilidades turísticas para personas con discapacidad en el centro histórico de Quito para verificar el estado de la infraestructura turística y si es adecuada para atender a las personas con discapacidad en los servicios turísticos que requieran.

El análisis del diagnóstico situacional de esta área, propone un plan de observación de los principales sitios turísticos del sector, tomando únicamente los 13 lugares más destacados y así formar una base de información que servirá para implementarlo en el sector. Son tres temas centrales en este proceso los cuales son: Accesibilidad, Información detallada, Servicios turísticos especializados.

1.3 CONTEXTUALIZACION

La ciudad de Quito, capital de la república del Ecuador y Primer patrimonio Cultural de la Humanidad, ubicada en la Provincia de Pichincha, está localizada a 2.800 metros sobre el nivel del mar en un hermoso valle rodeado de montañas y volcanes muchos de los cuales todavía son activos. (Guerrero J. 2001)

El Centro histórico de Quito, que comprende de 320 hectáreas, es considerado el más grande y mejor conservado de América Latina, cuyas calles están llenas de historia, cultura y tradición, las cuales se han mantenido de generación en generación.

Los principales atractivos de este sector de la ciudad son sus conventos e iglesias, entre los cuales cabe resaltar a la Iglesia Compañía de Jesús cuya arquitectura y belleza es el mayor símbolo del barroco de América latina, fue mentalizada y creada por la comunidad Jesuita, quienes utilizaron los mejores materiales y a los más brillantes artistas de la época para crear esta joya la cual es muy visitada por propios y extraños; también tenemos al convento de San Francisco en cuyos terrenos antiguamente se

encontraba el cuartel general de Atahualpa y que posteriormente en ese mismo lugar fue sembrada la primera semilla de trigo en la ciudad por parte del sacerdote franciscano Fray Jodoco Ricke, quien junto a su compañero Fray Pedro Gocial fundaron la primera escuela de arte en todo el continente, la cual fue cuna de grandes artistas como Bernardo de Legarda, Pampite y el grande Caspicara. Maximi R. & Peyronnie,(2002)

Cabe también mencionar otras grandes obras arquitectónicas como San Agustín en cuyos muros se encuentra pinturas extraordinarias realizadas por Miguel de Santiago, entre los cuales resalta el cuadro de la orden Agustina denominada de “Los mil Rostros” debido a su gran tamaño y la complejidad de ubicar a muchos personajes en un solo cuadro, inclusive al mismo artista.

La iglesia de La Merced en cuyos muros es venerada la Virgen del mismo nombre, patrona de la ciudad de Quito, gracias a su protección en varios procesos eruptivos del volcán Pichincha que pusieron en peligro a la ciudad. Además es patrona de las fuerzas armadas ecuatorianas debido a que el Mariscal de Ayacucho Antonio José de Sucre dice haberla visto en el momento de triunfo de la batalla de Pichincha. La iglesia de Santo domingo, famosa porque en sus muros es custodiada la virgen de la Escalera, obra símbolo del Padre Bedón, además de la capilla del Rosario obra del maestro Bernardo de Legarda. También dentro del centro histórico existe una obra monumental de estilo gótico denominada Basílica del Voto Nacional, cuya consagración es al sagrado corazón de Jesús, aquí se puede acceder a sus torres donde podemos admirar una gran vista de todas las iglesias y casas que lo rodean, además cuenta con servicio de cafetería y tienda de recuerdos. Quito Turismo, (2013), *Manejo y Gestión*; Recuperado.de:<http://www.planmaestro.ohc.cu/recursos/papel/libros/manejoygestion1.pdf>

Cabe mencionar los principales miradores que rodean al centro histórico de Quito, comenzando por el ícono prehispánico de la ciudad denominado El Panecillo, cuyo verdadero nombre fue Yavirac, en cuya cúspide existía un templo en honor al sol y donde actualmente se encuentra una réplica de la Virgen de Quito en aluminio, cuya original fue hecha por Bernardo de Legarda en el siglo XVIII. Cuanta además como atractivo turístico la denominada olla del Panecillo, cuya estructura sirvió para almacenar agua lluvia y distribuirla hacia la ciudad; cuenta además con servicios como venta de recuerdos, área de comidas y lo más importante cuenta con una maravillosa vista del norte y sur de la ciudad. El otro gran mirador que cuenta este sector se encuentra en la loma del Itchimbía, antiguo centro ceremonial donde se enterraban a los antepasados más importantes de la ciudad, por esta razón el barrio que se encuentra en sus faldas es denominado La Tola, nombre al que se conocía a los antiguos enterramientos funerarios de nuestros antepasados. En la cúspide se encuentra la estructura del antiguo mercado de Santa Clara que originalmente se encontraba justo al frente del convento del mismo nombre, el cual fue restaurado para que se convierta en un atractivo turístico y un centro de expresión cultural. Se debe también mencionar a las facilidades turísticas que son aquellas que complementan los atractivos y permiten el disfrute de la visita convirtiéndola en agradable, las cuales comprenden instalaciones y servicios destinados a facilitar el alojamiento, alimentación así como distracciones y servicios complementarios para el turista. Quito Turismo, (2013), *Manejo y Gestión*; Recuperado de: <http://www.planmaestro.ohc.cu/recursos/papel/libros/manejoygestion1.pdf>

En la zona que comprende el centro Histórico de Quito tenemos gran variedad de servicios destinados para el disfrute del turista los cuales se caracterizan por brindar un ambiente familiar y lleno de historia, cuenta con hoteles, restaurantes, museos, iglesias y variados servicios complementarios que hacen del Casco Colonial de Quito como

también se lo conoce a este importante lugar, un punto de encuentro para disfrutar todos los días del año. Quito Turismo, (2013), *Manejo y Gestión*; Recuperado.de:<http://www.planmaestro.ohc.cu/recursos/papel/libros/manejoygestion1.pdf>

Además de ser un sitio de gran valor histórico y turístico, el centro histórico alberga a las principales edificaciones de las funciones del Estado Ecuatoriano como son la presidencia y la vicepresidencia de la República, así como varios ministerios, secretarías y la sede administrativa del municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

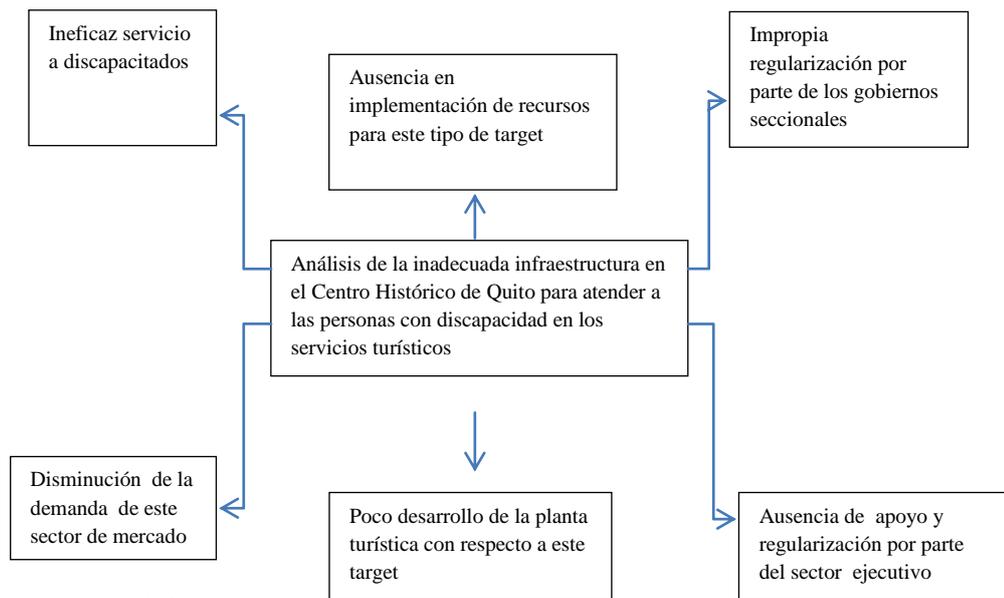
Las calles de este bello sector están llenas de vigor y cultura con actividades que se mantienen desde épocas inmemorables, las cuales son guardadas hasta la actualidad por sabios maestros artesanos que mantienen la esencia de una ciudad tradicional. Entre las más famosas tradiciones tenemos a las colaciones de la cruz verde, los helados de San Agustín, las limpias con hierbas, los sombreros de la Ronda, entre otros que son símbolo de nuestra identidad quiteña. Quito Turismo, (2013), *Manejo y Gestión*; Recuperado.de:<http://www.planmaestro.ohc.cu/recursos/papel/libros/manejoygestion1.pdf>

Otro punto muy importante son las facilidades para las personas con discapacidad que tratan de brindar una mejor experiencia en su vida cotidiana, sin tener algún tipo de obstáculo o impedimento. Quito Turismo, (2013), *Manejo y Gestión*; Recuperado.de:<http://www.planmaestro.ohc.cu/recursos/papel/libros/manejoygestion1.pdf>

En lo que se refiere al tema turístico las facilidades enfocadas a las personas con discapacidad permiten a este importante grupo visitar, utilizar y disfrutar de los servicios y sitios emblemáticos del centro histórico. En la actualidad existen pocos lugares que cuentan con instalaciones y servicios adecuados, esto causa una exclusión debido a la falta de interés para atender adecuadamente a las personas con discapacidad. El gobierno nacional en la actualidad ha realizado grandes cambios en la atención, cuidado y control a las personas con discapacidad, brindándoles una mejor calidad de

vida, pero aún falta mucho por avanzar en el trato equitativo de este importante grupo de personas para alcanzar la meta del plan del buen vivir, es decir un país más justo para todos y todas. Quito Turismo, (2013), Manejo y Gestión; Recuperado de <http://www.planmaestro.ohc.cu/recursos/papel/libros/manejoystgestion1.pdf>

1.4 ANALISIS CRÍTICO



Realizado por: Terán Christian

1.5 DELIMITACION DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

1.5.1 Campo: Turismo

1.5.2 Área: Centro Histórico de Quito

1.5.3 Aspecto: Diagnóstico de facilidades turísticas para personas con discapacidad

1.5.4 Espacial: Pichincha

1.5.5 Unidades de observación: Accesibilidad, Información detallada, Servicios turísticos especializados

1.6 JUSTIFICACIÓN

La actual inclusión económica y social de las personas con discapacidad por iniciativa del gobierno nacional, ha visto necesario que esta inserción también sea implementada en el ámbito turístico de la ciudad de Quito, debido a que la demanda turística cada vez aumenta más, además muchos de los turistas que visitan la ciudad poseen algún tipo de discapacidad y se ven imposibilitados de disfrutar las maravillas de la ciudad satisfactoriamente.

Existe una falta de interés por parte de la sociedad en atender a personas con discapacidad adecuadamente en términos turísticos, ya sea en servicios o infraestructura. Esto induce a que las personas con discapacidad se sientan excluidas de disfrutar los sitios turísticos más emblemáticos del centro histórico, limitando las oportunidades de aprendizaje y la oportunidad de vivir experiencias desconocidas hasta ahora para este importante grupo.

Es por este motivo que se ha visto oportuno realizar un análisis de la situación turística actual del centro histórico enfocado en la atención de las personas con discapacidad, ya que existe un gran potencial incluyente en este tema, basado en el Plan Nacional para el Buen Vivir y la constitución aprobada en 2008 en la ciudad de Montecristi.

1.7 OBJETIVO GENERAL

Proponer un diagnóstico de la situación actual, con información clara y objetiva que permita implementar accesos e información especializada para personas con discapacidad en los principales sitios turísticos y lugares complementarios de servicio en el Centro Histórico de Quito.

1.7.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fundamentar teóricamente el análisis a proponer, concretando una base de seguimiento en la investigación.
- Diagnosticar las facilidades que se pueden implementar en el sector determinado, tales como señalización, infraestructura, acceso y servicios; efectuando un análisis de resultados en base al estudio de la planta turística del centro histórico de Quito para conocer las necesidades de las personas discapacitadas en el campo turístico.
- Proponer los resultados encontrados, con estrategias de mejora del estilo de vida de las personas minusválidas mediante un servicio especializado de calidad.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO Y METODOLOGÍA

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El Turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos.

Efectivamente, desde los orígenes del hombre, éste se ha visto impulsado a trasladarse a diferentes emplazamientos por distintas razones: caza, religión, comercio, guerras, ocio, etc. Así, los romanos viajaban a sus villas de verano para descansar y escapar del bullicio de las ciudades. En la época de la Ilustración, las clases acomodadas realizaban viajes por motivos culturales conocidos con el nombre de Grand Tour. Sin embargo, no ha sido hasta la segunda mitad del siglo XX cuando el turismo surge como un fenómeno de masas.

En los años cincuenta, el viaje internacional se fue haciendo cada vez más accesible a un porcentaje mayor de la población debido a diferentes factores, como por ejemplo, la aparición del avión de pasaje a reacción al término de la Segunda Guerra Mundial, el bajo precio del petróleo, la mayor renta disponible de las familias, la aparición de vacaciones pagadas y el aumento del tiempo libre del que dispone la población en los países industrializados.

El desarrollo de las comunicaciones y de los medios de transporte fue otro factor determinante que amplió enormemente las posibilidades de llegar a nuevas y más lejanas regiones de acogida o destino turístico. Conjuntamente, otro factor que contribuyó al aumento del turismo internacional fue el progresivo crecimiento de las relaciones comerciales entre los distintos mercados mundiales que trajo consigo el correspondiente incremento de los desplazamientos, no ya por motivos de ocio, sino por razones de negocios o estudios profesionales. Todo ello favoreció el desarrollo de una oferta estandarizada, basada en paquetes turísticos que permiten gestionar la demanda de un elevado número de turistas conforme a sus intereses y necesidades.

En lo que se refiere al turismo internacional, cabe destacar que su evolución ha registrado un crecimiento casi ininterrumpido a lo largo del tiempo, aumentando en periodos de auge económico, moderando su crecimiento en periodos de recesión y recuperando rápidamente su elevado ritmo de crecimiento tras un periodo de crisis económica. Por consiguiente, la actividad turística está claramente influenciada por el crecimiento económico, distinguiéndose distintas etapas en su evolución:

- Desde los años cincuenta hasta la década de los ochenta, el número de viajes internacionales en el ámbito mundial duplicó cada diez años aproximadamente. Además, cabe referir que en este periodo de tiempo la demanda de todo tipo de bienes se caracterizó por un continuo crecimiento.
- En la década de los años ochenta, el mercado del sector turístico alcanzó un mayor grado de madurez, caracterizándose por un crecimiento más lento de la demanda y por un exceso de oferta. Así, el aumento medio de las llegadas de turistas internacionales a los destinos concretos creció a un ritmo más lento, en torno al 4,5% anual.
- En el comienzo de la década de los años noventa el turismo internacional no ha mostrado una tendencia clara en su crecimiento, aunque se ha caracterizado por presentar un elevado grado de resistencia a las fluctuaciones económicas. No obstante, se registraron algunas disminuciones en las tasas de crecimiento del turismo internacional en los años 1991 y 1993, debido a la influencia de la fuerte recesión económica de los países industrializados a raíz de la Guerra del Golfo. En la actualidad, se siguen desarrollando nuevos productos y la actividad turística se está extendiendo a nuevas regiones donde comienza a consolidarse.

OMT, Introducción al Turismo, (2011) Recuperado de

<http://pub.unwto.org/WebRoot/Store/Shops/Infoshop/Products/1128/9284402697.pdf>

2.2 FUNDAMENTACIONES

2.2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El turismo actualmente tiene varias modalidades que están enfocadas en satisfacer de mejor manera las exigencias de los turistas, entre las más importantes enfocado en el tema de investigación tenemos los siguientes:

El turismo urbano, se ha convertido en la actualidad en una actividad de interés de las pequeñas ciudades y de grandes metrópolis, de ciudades de tradición turística y de ciudades que han adquirido esa característica más recientemente, así como de ciudades activas en distintos ámbitos relacionados con el turismo, especialmente con las ferias, y los congresos y convenciones. (Acerenza M. 2012)

Turismo etnográfico. Con esta denominación se identifica aquel turismo cuyos viajes tienen como principal motivación el conocimiento de los usos y costumbres de las denominadas culturas escasas, extrañas y atractivas a la mirada, tales como pueblos indígenas, grupos étnicos específicos y poco numerosos, e incluso, de comunidades campesinas. En Latinoamérica el turismo etnográfico, orientado al conocimiento de comunidades campesinas y de grupos étnicos específicos está bastante desarrollado en el Perú. Especialmente en las zonas selváticas de los departamentos de Madre de Dios y Loreto. (Acerenza M. 2012)

Turismo arqueológico. En el caso del turismo arqueológico, los viajes están relacionados con el deseo de conocer y apreciar los vestigios de las culturas antiguas. Países como Egipto, Grecia, Israel, Italia, Jordania, Siria o Turquía, así como México, Guatemala y Perú, en Latinoamérica, están considerados como importantes “destinos arqueo-turísticos”. Es interesante mencionar que entre los diez principales destinos de

interés turístico por la importancia de su patrimonio arqueológico, Perú ocupa el 3er. lugar, y México el 6to. Guatemala se ubica ya en el 11vo puesto. (ACERENZA M. 2012)

Rutas de turismo cultural. Otra de las modalidades del turismo cultural son las llamadas “rutas culturales”, en las cuales a lo largo de su recorrido se pueden conocer y apreciar importantes vestigios de su rico patrimonio histórico-cultural. Entre estas rutas sobresalen, a nivel internacional, la Ruta de la Seda, la Ruta del Esclavo, y el Camino de Santiago, y en el caso de Latinoamérica, las más conocidas son las rutas del Mundo Maya, y el Camino del Inca”. (Acerenza M. 2012)

Las facilidades son aquellas que complementan los atractivos, pues permiten la permanencia y el disfrute de una estancia agradable. Son todas aquellas instalaciones y servicios destinados a facilitar el alojamiento y la alimentación igual que las distracciones, amenidades, y servicios complementarios para el turista. Entre las más importantes tenemos:

- Alojamiento
- Gastronomía
- Agencia de Viajes
- Transporte
- Asistencia
- Otros

“El Turismo Social surge con el objetivo principal de poner al alcance de un amplio sector de la población caracterizado por tener escasos recursos económicos, la posibilidad de acceder al ocio turístico de manera que se producen consecuencias con el aumento en el nivel de vida de las clases más humildes, la disminución de los prejuicios, la elevación de las culturas entre los pueblos, el reforzamiento de los lazos

familiares y, por último dignificar el sentido humano haciendo superar complejos de inferioridad social. (Muñoz D, 1992)

El turismo como fenómeno social de gran importancia económica para los países también moviliza a un número considerable de personas con discapacidad, y no sólo constituye un factor de riqueza y progreso económico sino también un elemento decisivo para la mejora del conocimiento, la comunicación, el grado de relación y el respeto entre los ciudadanos de diversos países. (Muñoz D, 1992)

El turismo accesible es aquel que facilita la inclusión de las personas con discapacidad a los servicios turísticos. Es decir, posibilita que las personas con discapacidad permanente o temporal, cuenten con las condiciones adecuadas de seguridad y autonomía para el desarrollo de sus actividades en ámbitos físicos, en la prestación de servicios y en los sistemas de comunicación. Estos conceptos materializados en la realidad cotidiana, provocan que aquellas personas con discapacidad, obtengan plena integración desde la óptica funcional y psicológica, mediante la práctica de actividades turísticas y de recreación, generando así satisfacción individual y social, en el destino que visita, creándose un hábitat integrador y de inclusión.

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

Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad. (Conadis, 2012, Art. 44)

2.2.4 MARCO TEÓRICO

El turismo en la ciudad de Quito estuvo presente desde tiempos de nuestros antepasados los Quitus, los actuales territorios que comprende la ciudad fueron frecuentemente visitados por comerciantes que traían productos de otras regiones para poderlos vender en el denominado Tianguéz, que según varios historiadores se ubicó en la actual plaza de san Francisco; luego de haber cumplido la encomienda de vender su mercadería salían a visitar las fuentes de agua mineral que provenían del volcán Pichincha ubicadas en el actual sector de El Placer.

Posteriormente en la época Incásica el gran jefe Inca Huayna Cápac hizo de la ciudad de Quito su bastión de mando, con lo cual todos los miembros de su gobierno debían viajar desde el Cuzco hacia Quito para poner al tanto de varias situaciones del Imperio; esto generaba grandes ingresos a la ciudad entre los más importantes eran los relacionados con el hospedaje y la alimentación de los foráneos. Al morir Huayna Cápac y sucederle su hijo Atahualpa siguió la misma situación debido a que el nuevo Gobernante eligió igual que su padre a Quito como su base de mando, hasta el día de su muerte en Cajamarca ejecutado por parte de los invasores españoles.

En la época colonial implantada por los españoles hubo un gran turismo desde Europa hacia la ciudad, buscando principalmente obras de arte de la ya famosa Escuela Quiteña, así como se dio la visita de grandes investigadores y científicos que elegían a nuestra ciudad como punto de partida hacia otras latitudes cercanas que eran parte de su estudio. Entre los cuales cabe resaltar a la misión Geodésica Francesa que vino a medir el arco de meridiano que posteriormente se la llamaría línea Ecuatorial; otro grande que pasó por Quito fue Alexander Von Humbolt quien hizo grandes aportes sobre la flora y fauna de los territorios que hoy comprende nuestro país, así como realizó los primeros estudios volcánicos de la región principalmente del volcán Cotopaxi, muy próximo a la ciudad de Quito y que en aquella época se encontraba en un proceso eruptivo.

Luego de los procesos de independencia y la posterior creación de la República del Ecuador, cuya capital fue nombrada a Quito, hubo gran flujo de turistas que deseaban conocer las costumbres y cultura del sector, aquí se dio la moda de realizar serigrafías y acuarelas costumbristas inspiradas en los paisajes y personajes de la ciudad de Quito, las cuales eran vendidas como postales y enviadas a otras latitudes como recuerdo de su viaje, esto se mantuvo hasta entrado el siglo XIX.

Posteriormente con la revolución Alfarista llegaron al país grandes artistas, cuya misión era crear monumentos y obras arquitectónicas que enaltezcan a los héroes de nuestra patria, entre los cuales cabe destacar a los hermanos Berninni provenientes de Italia y cuyo talento creó grandes obras como los monumentos a los héroes del 10 de Agosto de 1809 y al Libertador Simón Bolívar, así también estructuras importantes como el Antiguo Hospital Militar y la desaparecida Biblioteca Nacional.

El boom turístico se dio en la época de los 70`s, justamente después de que la ciudad fue declarada Primer Patrimonio Cultural de la Humanidad y el inicio de la explotación petrolera en el país, esto provocó que la ciudad se modernice y se cree el primer hotel de lujo de la época, El Hotel Quito, además se crearon las primeras agencias de viajes y operadoras turísticas que organizaron de mejor manera el ingreso de los turistas proporcionándoles mejores servicios y adecuada atención.

Esto fue mejorando constantemente con el pasar de los años, creándose el ministerio de turismo así como la Corporación Metropolitana de Turismo, hoy denominada Quito Turismo.

(Acerenza M. 2012)

2.2.5 MARCO CONCEPTUAL

2.2.5.1 Destino Turístico: es una zona o área geográfica que es visitada por el turista, cuenta con límites de naturaleza física, de contexto político y de percepción por parte del mercado. (Gándara, 2012)

2.2.5.2 Infraestructura Turística: es toda construcción, instalación o servicio para la práctica del turismo. Entre estos están los aeropuertos, sitios de alojamiento, sitios de alimentación, obras sanitarias, vías de acceso, entre otros. (Revista Mi Nueval, 2008)

2.2.5.3 Inventario Turístico: es el registro de todos los recursos naturales y culturales que tiene un área geográfica determinada, cuya utilización promueve el desplazamiento turístico hacia esta área.
(Revista Mi Nueval, 2008)

2.2.5.4 Planta Turística: es el conjunto de instalaciones, equipos, empresas y personas que prestan servicio al turismo y fueron creados para este fin. Se clasifican en: alojamientos y restaurantes. (Revista Mi Nueval, 2008)

2.2.5.5 Recurso Turístico: es todo elemento natural o no natural, capaz de motivar a un desplazamiento turístico.
(Glosario de turismo y hotelería, 2012)

2.2.5.6 Seguridad turística: "Entendemos por Seguridad turística, la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras" (Arq. Luis Grünewald)

2.2.5.7 Turismo: Según la Organización Mundial del Turismo, el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos. (OMT 1998)

2.2.5.8 Turista: Es aquella persona que se traslada de su domicilio habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual más de 24 horas y realizando pernoctación en el otro punto geográfico. (Gándara, 2012)

2.2.5.9 Turismo accesible: Según la Organización Mundial del Turismo, el turismo accesible es "aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos". (OMT 1998) Es decir, posibilita que las personas con discapacidad permanente o temporal, cuenten con las condiciones adecuadas de seguridad y autonomía para el desarrollo de sus actividades en ámbitos físicos, en la prestación de servicios y en los sistemas de comunicación.

2.3 HIPOTESIS

Se busca mejorar la calidad de servicio que reciben las personas con discapacidad en lo que se refiere al campo turístico, actualmente se ha tomado grandes decisiones sobre inclusión social en el ámbito laboral, así como en la salud, pero no se ha tomado en cuenta sobre los servicios que recibe al momento de visitar los sitios turísticos.

La meta es tener unos buenos accesos a los sitios turísticos, buscando el apoyo del municipio de Quito, Quito Turismo, Ministerio de Patrimonio Cultural, Vicepresidencia de la República, Conadis y Fundación Manuela Espejo, entidades especializadas en poder aplicar estos cambios positivos en el área comprendida en el centro histórico de Quito.

Estos estamentos públicos cuentan con personal debidamente capacitado que junto a la información obtenida en el estudio se va a poder implementar estas modificaciones con el fin de favorecer a las personas con discapacidad, haciendo cumplir las leyes que obligan esta atención como prioritaria.

2.4 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

2.4.1 Variable Dependiente

Los turistas que poseen algún tipo de discapacidad que dependen de las facilidades de infraestructura y servicio especializado, así como debidos accesos y buena señalización para acudir a visitarlos.

2.4.2 Variable Independiente

Elaboración de un estudio que permita mejorar la calidad de los servicios que reciben las personas con discapacidad en el centro histórico de Quito, así como optimizar la accesibilidad en los sitios turísticos del sector.

2.5 TIPOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Cuadro No 1 Tipo de trabajo de Investigación

Nro.	Pregunta de investigación	Objetivo	Metodología	Técnica	Instrumento	Alcance	Producto
1	¿Cuáles son las facilidades que se pueden implementar en el turismo accesible?	Diagnosticar las facilidades que se pueden implementar en el sector determinado, tales como señalización, infraestructura, acceso y servicios	Deductiva, Cualitativa Matemático Estadístico	Recopilación de datos, levantamiento de información,	Encuesta Observación	Conocimiento de la situación actual del turismo accesible	Información Turística
2	¿De qué manera se puede proyectar la demanda del mercado turístico de discapacidad?	Implementar un estudio de mercado para conocer las necesidades de las personas discapacitadas en el campo turístico	Analítico sintético Inductivo Deductivo	Análisis social, ambiental y económico, recopilación de datos	Observación Fichas del Inventario del Ministerio del Turismo	Conocimiento de la situación actual del turismo accesible	Diagnóstico de la situación actual social, económica y ambiental de turismo accesible en el centro histórico de Quito
3	¿Cómo se propone presentar la mejora del servicio para el mercado turístico con discapacidad?	Proponer estrategias de mejora del estilo de vida de las personas minusválidas mediante un servicio especializado de calidad	Analítico sintético Inductivo Deductivo	Análisis sobre el desarrollo del turismo accesible y su alcance turístico	Matriz de Marco lógico	Planta Turística del centro histórico de Quito con enfoque al turismo accesible	Plan de la Propuesta
4	¿Qué manifestara para la apreciación del turismo accesible en el centro histórico de Quito?	Brindar un estudio con información clara y objetiva que permita implementar accesos e información especializada para personas con discapacidad en los principales sitios turísticos y lugares complementarios de servicio en el Centro Histórico de Quito.	Deductiva, Inductiva	Turismo Accesible para el Centro histórico, mediante estrategias de mejoramiento e indicadores de desarrollo en el turismo	Indicadores de Marco Lógico	Esquema propio para el desarrollo del Accesible en el centro histórico de Quito	Estudio Objetivo del Turismo Accesible en el centro histórico de Quito

Realizado por: Terán Christian

CAPÍTULO III

Análisis y Resultados

3. ANÁLISIS DE LAS FACILIDADES TURÍSTICAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

La facilidad turística es interpretar que el hecho de desplazarnos de una ciudad a otra, o en la misma localidad de un sitio a otro, sino que, además, todos los ecuatorianos puedan entrar y deambular por todos los espacios de uso público, sean de titularidad pública o privada; es decir, poder transitar por las calles, plazas, parques, espacios naturales, edificios de concurrencia pública, en resumen, que tengan la posibilidad de acceder de forma autónoma y segura a todos los bienes y servicios que hacen posible disfrutar de la actividad turística.

En la actualidad, todas las Comunidades Autónomas disponen de normas en materia de accesibilidad que, además, suele ser bastante exhaustiva y detallada a la hora de poner por escrito las condiciones exigibles en urbanismo, edificación, transporte y comunicación. Aun así la aplicación de los criterios de accesibilidad, tanto en la edificación como en la comunicación, no está asumida en nuestra sociedad como un todo coherente, como parte del diseño global en los proyectos de arquitectura y urbanismo, comunicación, nuevas tecnologías, acceso a la información, lo que produce discontinuidad en la cadena de accesibilidad para todos (Plan del Buen Vivir, 2013)

3.1 REFERENCIA ESTADÍSTICA

3.1.1 Diseño de plan muestral (encuesta)

3.1.1.1 MODELO DE LA ENCUESTA

LUGAR: Centro Histórico de Quito

SITUACIÓN/ASPECTO QUE SE EVALUA: La siguiente encuesta se realiza con fines académicos para conocer la factibilidad de estudio sobre los servicios del turismo accesible en el centro histórico de Quito

PARTICIPANTES: Turistas Nacionales y Extranjeros con alguna discapacidad

ENCUESTADOR/A RESPONSABLE: Terán Nolivos Christian

OBJETIVO: Diagnosticar y Evaluar las facilidades que tienen los turistas con alguna discapacidad.

ENCUESTA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INGENIERÍA EN HOTELERÍA Y TURISMO

FECHA:

INSTRUCCIONES: *Lea detenidamente y marque con una X la respuesta de su agrado, gracias por su tiempo y atención.*

No necesita identificarse.

Sus respuestas deben ser totalmente honestas.

GÉNERO

Masculino _____

Femenino _____

EDAD

Menor de 18 años _____

18 a 27 años _____

28 a 37 años _____

38 a 50 años _____

Más de 50 años _____

DISCAPACIDAD

Visual _____
Auditiva _____
Física _____
Otros _____

1.- ¿Es la primera vez que visita el Centro Histórico de Quito?

Si _____
No _____

2.- ¿Con qué frecuencia visita usted el Centro Histórico de Quito?

1 vez a la semana _____
1 vez cada 15 días _____
1 vez al mes _____
1 vez cada dos _____
meses _____
1 vez cada seis meses _____

3.- ¿Con quién visita el Centro Histórico de Quito?

Solo _____
Con amigos _____
Con familiares _____
Otros _____

4.- ¿Cree usted que la infraestructura del Centro Histórico de Quito es suficiente y adecuada para visitantes y turistas con alguna discapacidad?

Si _____
No _____

¿Por qué?

5.- ¿Piensa usted que los servicios que existe actualmente en el centro histórico de Quito son adecuados para turistas con alguna discapacidad?

Si _____
No _____

¿Por qué?

6.- ¿Considera al centro histórico de la Ciudad de Quito, como un atractivo turístico accesible para personas con alguna discapacidad?

Si _____

No _____

¿Por qué?

7.- ¿Sabe usted que en el Centro histórico de Quito, se realizan actividades turísticas accesibles para personas con alguna discapacidad, como en: Museos, Iglesias, Plazas y Hoteles/Restaurantes?

Si _____

No _____

8. ¿Cuál de estas actividades turísticas le gustaría que posean mayor accesibilidad para personas con alguna discapacidad?

Museos _____

Iglesias _____

Hoteles _____

Restaurantes _____

***¡MUCHAS GRACIAS POR
SU COLABORACIÓN!***

3.3 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

La encuesta realizada a los turistas nacionales y extranjeros en el distrito Metropolitano de Quito produjo los siguientes resultados:

3.3.1 GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS

Cuadro No 2 Género de los encuestados

VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Masculino	96	48%
Femenino	104	52%
TOTAL	200	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Terán Christian

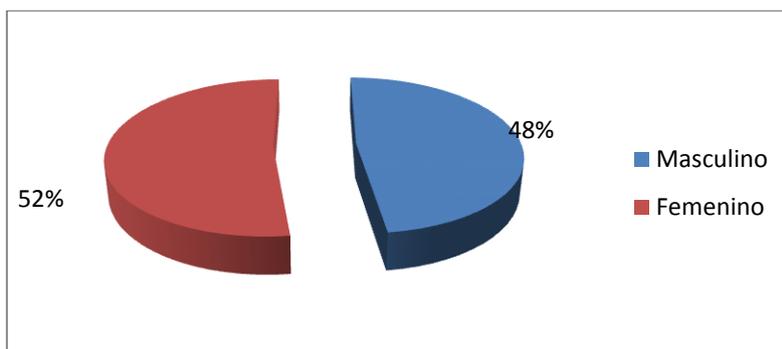


Gráfico No 1

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Terán Christian

ANÁLISIS:

En lo referente al sexo de los encuestados, los datos recolectados muestran que más de la mitad, equivalente a un 52% son de sexo femenino, mientras un 48% son de sexo masculino.

Se puede observar que la diferencia en cuanto a porcentajes es mínima por lo que se concluye que personas de los dos sexos frecuentan este tipo de lugares, en similar cantidad.

3.3.2 EDAD DE LOS ENCUESTADOS

Cuadro No 3 Edad de los encuestados

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Menor de 18 años	46	23%
18 a 27 años	76	38%
28 a 37 años	42	21%
38 a 50 años	20	10%
Más de 50 años	16	8%
TOTAL	200	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Terán Christian

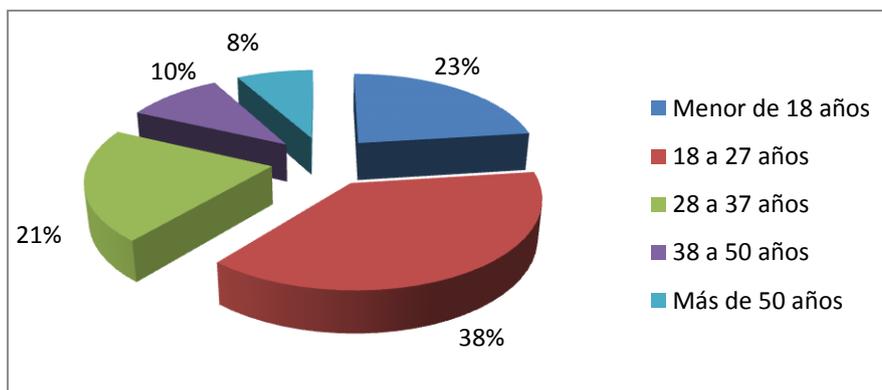


Gráfico No 2

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Terán Christian

ANÁLISIS:

En cuanto a la edad de los encuestados los datos obtenidos muestran que, un 38% de los mismos, que equivale a 76 personas tienen entre 18 y 27 años, seguidos de un 23%, que corresponde a 46 personas, son menores de 18 años, mientras el 21%, que equivale a 42 personas tiene entre 28 y 37 años. El 10%, es decir 20 personas del total de encuestados tiene entre 38 y 50 años, y un 8%, que corresponde a 16 personas tiene más de 50 años.

Estos datos permiten conocer que la mayoría de los encuestados tiene entre 18 y 27 años, es decir, que son relativamente jóvenes por lo que necesitan condiciones adecuadas para poder acceder a todas las actividades turísticas que ofrece el Centro Histórico de Quito.

3.3.3 DISCAPACIDAD

Cuadro No 4 Discapacidad

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Visual	50	25%
Auditiva	100	50%
Física	40	20%
Otros	10	5%
TOTAL	200	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Terán Christian

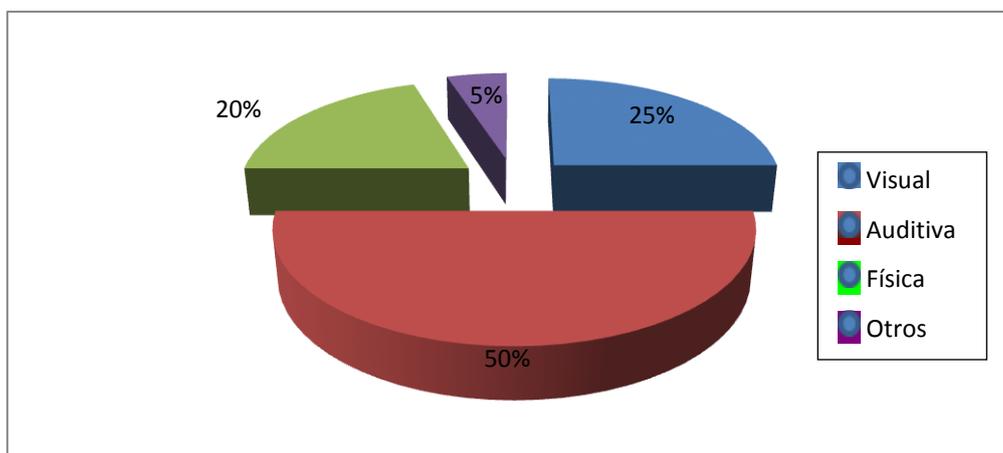


Gráfico No 3

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Terán Christian

ANÁLISIS:

Los datos recolectados muestran que el 50% de los encuestados, es decir 100 personas, tienen discapacidad visual, seguidos de un 25%, que equivale a 50 personas, tienen discapacidad auditiva mientras el 20% tiene una discapacidad física.

Esto permite concluir que la mayoría de los encuestados no asistirá solo a este lugar sin ayuda o buscará actividades en grupo con un guía capacitado en el turismo accesible, determinando que es necesario dicho estudio para este target.

1.- ¿Es la primera vez que visita el Centro Histórico de Quito?

Cuadro No 5 Visita al centro histórico de Quito

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	70	35%
No	130	65%
TOTAL	200	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Terán Christian

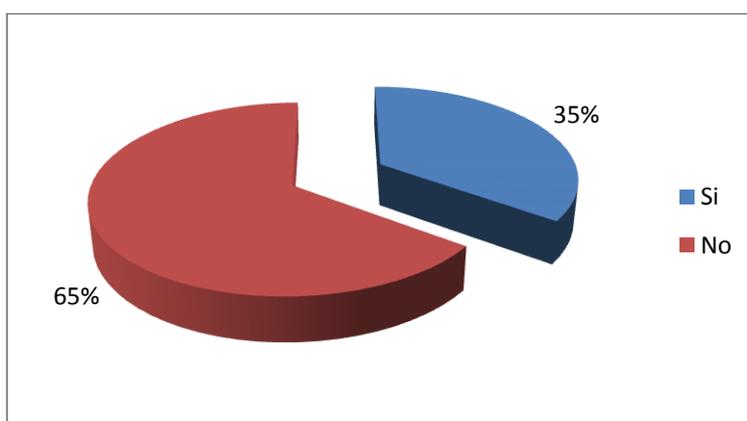


Gráfico No 4

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Terán Christian

ANÁLISIS:

En cuanto a esta consulta los datos muestran que más de la mitad de los encuestados, el 65%, es decir 130 personas, se encontraban realizando su primera visita al Centro histórico de Quito, debido a la ausencia en cuanto a la promoción de un turismo accesible en la zona; mientras el 35% de los encuestados, equivalente a 70 personas, ya había ido anteriormente.

Esto muestra que hay más gente que se interesa por conocer este lugar y además un importante porcentaje de visitantes luego de conocer el Centro Histórico de Quito deciden seguirlo frecuentando pero necesitan una factibilidad del turismo accesible en la zona.

2.- ¿Con qué frecuencia visita usted el Centro Histórico de Quito?

Cuadro No 6 Frecuencia de Visita

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
1 vez a la semana	80	40%
1 vez cada 15 días	67	33%
1 vez al mes	30	15%
1 vez cada 2 meses	14	7%
1 vez cada 6 meses	10	5%
TOTAL	200	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Terán Christian

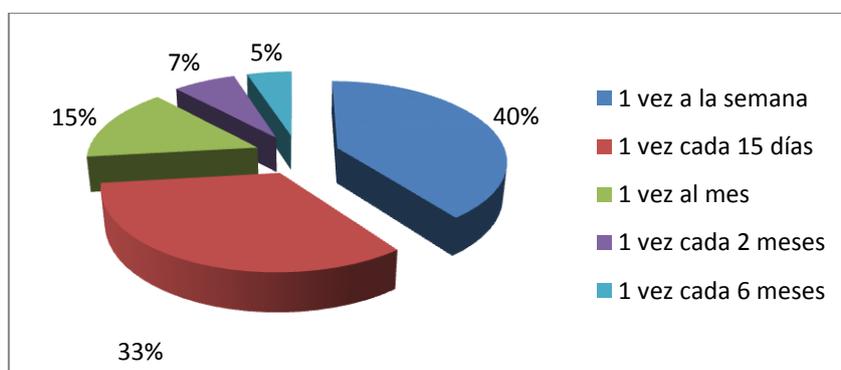


Gráfico No 5

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Terán Christian

ANÁLISIS:

En lo que se refiere a la frecuencia con que visitan al Centro Histórico de Quito el 40%, es decir, 80 personas dijeron que lo visita una vez a la semana, seguidos de un 33% que equivale a 67 personas va 1 vez cada 15 días, mientras el 15%, que corresponde a 30 personas va 1 vez al mes, el 7%, que son 14 personas dijeron que van 1 vez cada 2 meses y el 5%, representado por 10 personas va 1 vez cada 6 meses.

Estos datos sirven para tener una idea más clara de la cantidad de visitantes que tiene el centro histórico de Quito por períodos, de modo que se pueda planificar actividades especiales cada semana y algún evento masivo cada 15 días, que son los tiempos de frecuencia de la mayoría de los encuestados procurando conllevar los estatutos del turismo accesible.

3.- ¿Con quién visita el Centro Histórico de Quito?

Cuadro No 7 Con quien Visita el Centro Histórico de Quito

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Solo	18	9%
Con amigos	52	26%
Con familiares	106	53%
Otros	24	12%
TOTAL	200	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Terán Christian

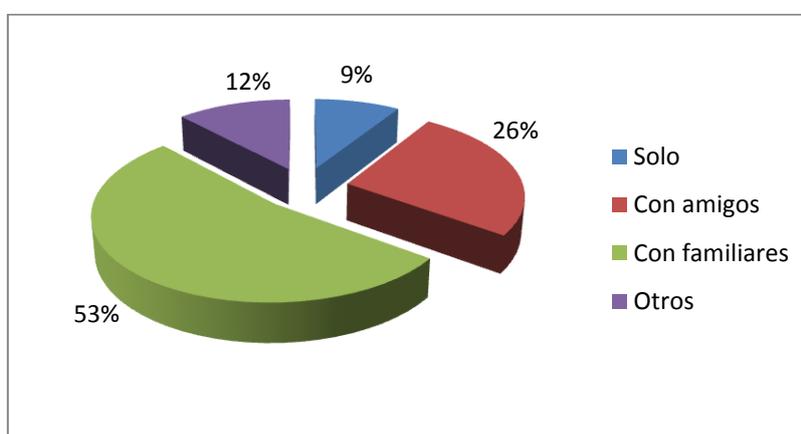


Gráfico No 6

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Terán Christian

ANÁLISIS:

La información obtenida muestra que el 53% de los encuestados, que corresponde a 106 personas, visitan este sitio con sus familiares, seguidos de un 26%, que equivale a 52 personas, dijeron que van con amigos, mientras un 9%, es decir 18 personas van solas y un 12%, equivalente a 24 personas va con otros.

Estos datos permiten saber que, la mayoría de los visitantes van con por lo menos 2 personas más al Centro Histórico de Quito, por ayuda y guía, debido a la ausencia del turismo accesible.

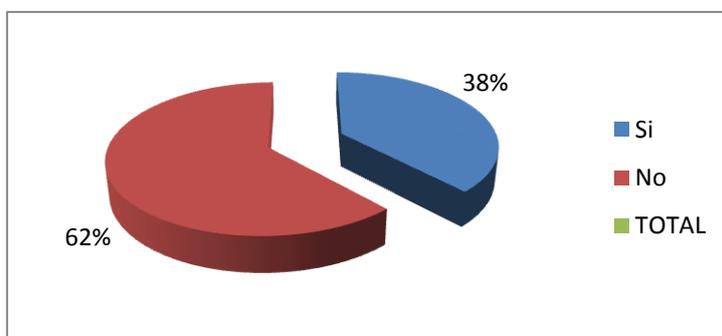
4.- ¿Cree usted que la infraestructura del Centro Histórico de Quito es suficiente y adecuada para visitantes y turistas con alguna discapacidad?

Cuadro No 8 Infraestructura Adecuada

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	76	38%
No	124	62%
TOTAL	200	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Terán Christian



Cuadro No 7

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Terán Christian

ANÁLISIS:

En lo que se refiere a la infraestructura de la planta turística del centro histórico de Quito, los datos muestran que apenas un 38% de los encuestados, es decir, 76 personas, piensan que es suficiente y adecuada, mientras el 62%, que equivale a 124 personas, piensan que no lo es.

Esto permite concluir que la mayoría de las personas ha tenido la oportunidad de recorrer todas las instalaciones (restaurantes, hoteles, cafeterías, parques) y reconoce la ausencia de accesibilidad para personas con una discapacidad. Un punto muy importante que se debe tomar en cuenta para implementar el estudio a proponer.

5.- ¿Piensa usted que los servicios que existen actualmente en el centro histórico de Quito son adecuados para turistas con alguna discapacidad?

Cuadro No 9 Servicios adecuados

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	150	75%
No	50	25%
TOTAL	200	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Terán Christian

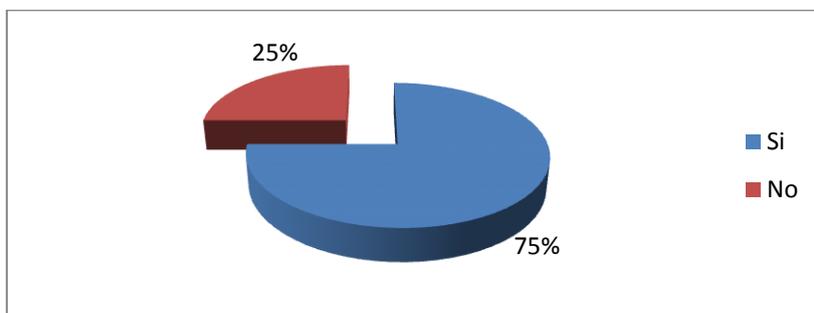


Gráfico No 8

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Terán Christian

ANÁLISIS:

En lo que se refiere a los servicios que actualmente existe en el centro histórico de Quito el 75% de los encuestados, es decir, 150 personas, piensan que no son adecuados para turistas con alguna discapacidad, mientras el 25%, que equivale a 50 personas, piensan que si lo es.

Esto muestra que los servicios requieren ser mejorados y adaptados hacia personas con alguna discapacidad. De esta manera también se ayudará para que se maneje adecuadamente todas las actividades y servicios hacia este tipo de target.

6.- ¿Considera al centro histórico de la Ciudad de Quito, como un atractivo turístico accesible para personas con alguna discapacidad?

Cuadro No 10 Atractivo turístico accesible

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	0	0
No	200	100%
TOTAL	200	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Terán Christian

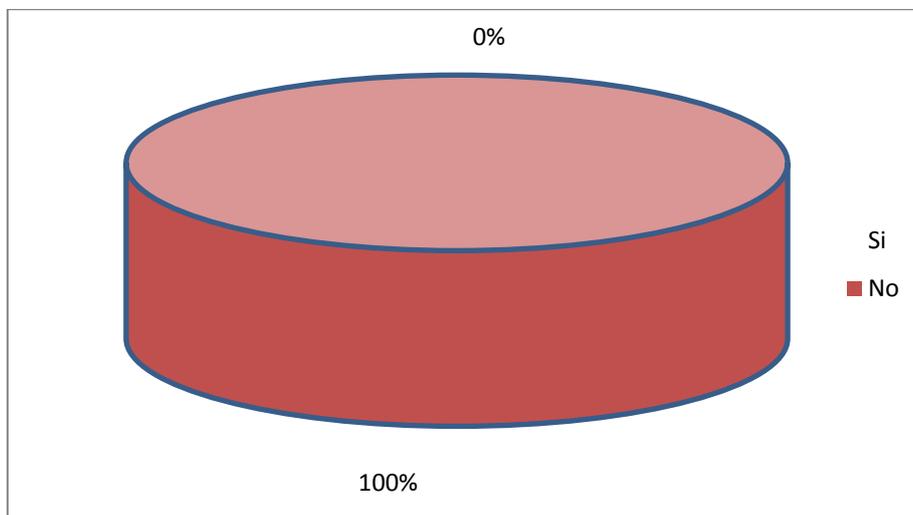


Gráfico No 9

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Terán Christian

ANÁLISIS:

Los datos obtenidos muestran que el 100% de los encuestados, que equivale a 200 personas, consideran al centro histórico de Quito no es un lugar accesible para personas con alguna discapacidad

Es importante que la gente reconozca a este lugar como un sitio accesible para turistas con alguna discapacidad, ya que es un target con gran relevancia y se debe proponer al centro histórico como el primer patrimonio de la humanidad en toda su definición

7.- ¿Sabe usted que en el Centro histórico de Quito, se realizan actividades turísticas accesibles para personas con alguna discapacidad, como en: Museos, Iglesias, Plazas y Hoteles/Restaurantes?

Cuadro No 11 Actividades para turistas con discapacidad

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	116	58%
No	84	42%
TOTAL	200	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Terán Christian

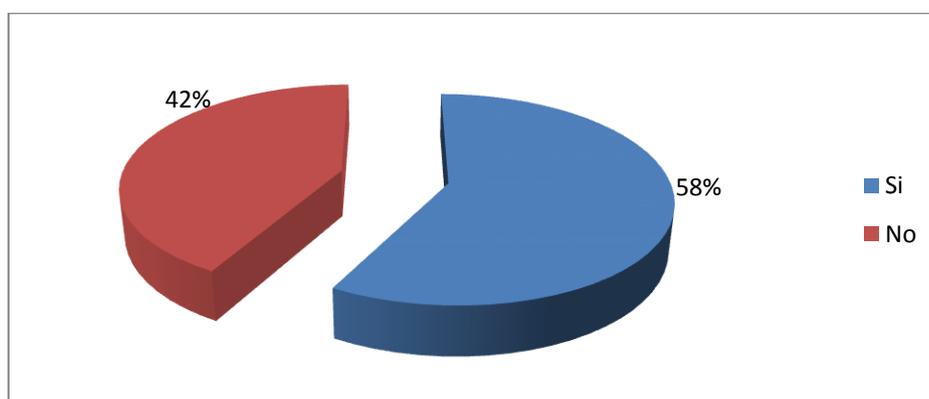


Gráfico No 10

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Terán Christian

ANÁLISIS:

Los datos obtenidos con la encuesta muestran que el 58% de la muestra, que es más de la mitad y equivale a 116 personas, tienen conocimiento sobre las actividades turísticas que se puede practicar en el centro histórico de Quito para personas con alguna discapacidad, mientras un 42%, que corresponde a 84 personas dijo no tener información sobre esto.

Esto indica que aún hay un significativo porcentaje de visitantes a quienes no se les ha informado sobre todas las posibilidades de actividad para personas con alguna discapacidad que pueden practicar en este sitio.

8- ¿Cuál de estas actividades turísticas le gustaría que posean mayor accesibilidad para personas con alguna discapacidad?

Cuadro No 12 Actividades con mejor accesibilidad

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Museos	26	13%
Iglesias	42	21%
Hoteles	68	34%
Restaurantes	64	32%
TOTAL	200	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Terán Christian

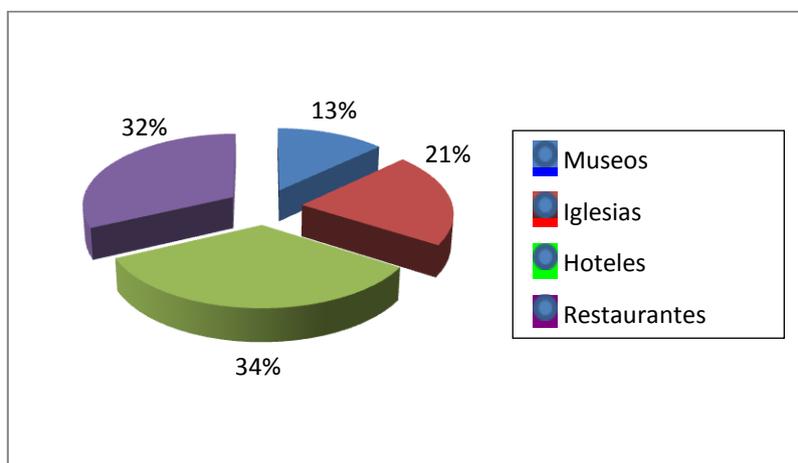


Gráfico No 11

Fuente: Encuesta aplicada

Realizado por: Terán Christian

ANÁLISIS:

Sobre las actividades turísticas que los encuestados le gustaría que posean mayor accesibilidad para personas con alguna discapacidad, los datos muestran que el 34%, es decir 68 personas, se inclinan por Hoteles, seguidos de un 32%, que corresponde a 64 personas dijeron que prefiere Restaurantes, un 21%, es decir, 42 personas, Iglesias y el 13%, que equivale a 26 personas manifestaron preferencia por Museos.

Estos valores permiten saber las preferencias de los visitantes y turistas para determinar qué actividades de mayor interés y enfocar el estudio para la factibilidad del turismo accesible en esos servicios.

CAPÍTULO IV

4. Diagnóstico de las facilidades turísticas para personas con discapacidad en el centro histórico de Quito

PLANTA TURÍSTICA ALOJAMIENTO	DIRECCIÓN	CATEGORIA	FACILIDADES DE ACCESO (según Estándar Internacional-OMT)						
			Rampas con pendientes	Puertas de accesos superiores a 80 cm. de ámbito	Pavimento no deslizante	Circulación sin obstáculos ni cambios de niveles superiores a 2 cm.	Puerta exterior automática	Elevadores (Medidas interiores cabina mínimas 1,00 x 1,40 m)	Elevadores (Botonera a una altura entre 1,00 y 1,40 m. del suelo; con numeración doble: normal y braille; Parada sonora.)
Hotel Plaza Grande	García Moreno N5-16 y Chile	cinco estrellas	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI
Hotel Mansión del Ángel	Calle Los Ríos N13-134 y Pasaje Ascencio Gándara	cuatro estrellas	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Hotel Casa San Marcos	Montufar y Junín	cuatro estrellas	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Hotel Plaza Sucre	Juan José Flores y Teixeira	cuatro estrellas	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Hotel Patio Andaluz	García Moreno y José Joaquín de Olmedo	cinco estrellas	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO

Cuadro No 13 Diagnóstico de las facilidades Alojamiento

PLANTA TURÍSTICA ALOJAMIENTO	DIRECCIÓN	CATEGORIA	FACILIDADES INTERNAS VESTÍBULO (según Estándar Internacional-OMT)				FACILIDADES INTERNAS ATENCIÓN AL PÚBLICO (según Estándar Internacional-OMT)	
			Circulación sin obstáculos ni cambios de niveles superiores a 2 cm.	Rampas con pendientes	Puertas de accesos superiores a 80 cm. de ámbito.	Pavimento no deslizante.	Mostradores con altura no superior a 80 cm.	Mostrador con parte baja libre de 70 cm. que permita el acercamiento de sillas de ruedas.
Hotel Plaza Grande	García Moreno N5-16 y Chile	cinco estrellas	SI	NO	NO	NO	NO	NO
Hotel Mansión del Ángel	Calle Los Ríos N13-134 y Pasaje Ascencio Gándara	cuatro estrellas	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Hotel Casa San Marcos	Montufar y Junín	cuatro estrellas	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Hotel Plaza Sucre	Juan José Flores y Teixeira	cuatro estrellas	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Hotel Patio Andaluz	García Moreno y José Joaquín de Olmedo	cinco estrellas	SI	NO	NO	NO	NO	NO

PLANTA TURÍSTICA ALOJAMIENTO	DIRECCIÓN	CATEGORIA	FACILIDADES INTERNAS BAÑOS (según Estándar Internacional-OMT)					
			Ámbito de la puerta ≥ 80 cm. con apertura de manilla.	Dimensiones interiores permiten el giro de 1,50 m. de diámetro.	Lavabo sin pedestal.	Grifería mono mando o de célula.	Inodoro con espacio para transferencia lateral.	Barras asideros de ayuda.
Hotel Plaza Grande	García Moreno N5-16 y Chile	cinco estrellas	NO	SI	NO	SI	NO	NO
Hotel Mansión del Ángel	Calle Los Ríos N13-134 y Pasaje Ascencio Gándara	cuatro estrellas	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Hotel Casa San Marcos	Montufar y Junín	cuatro estrellas	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Hotel Plaza Sucre	Juan José Flores y Teixeira	cuatro estrellas	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Hotel Patio Andaluz	García Moreno y José Joaquín de Olmedo	cinco estrellas	NO	NO	NO	NO	NO	NO

Fuente: Indicadores Turismo Accesible OMT- Investigación de Campo- Encuesta
Realizado por: Terán Christian

Cuadro No 14 Diagnóstico de las facilidades Alimentos y Bebidas

PLANTA TURÍSTICA ALIMENTOS Y BEBIDAS	DIRECCIÓN	CATEGORIA	FACILIDADES DE ACCESO (según Estándar Internacional-OMT)				
			Rampas con pendientes	Puertas de accesos superiores a 80 cm. de ámbito	Pavimento no deslizante	Circulación sin obstáculos ni cambios de niveles superiores a 2 cm.	Puerta exterior automática
Mote Colonial	Cuenca y Manabí	Comida Típica	NO	NO	NO	NO	NO
Los Jugos de la calle Sucre	calle Sucre, entre Benalcázar y García Moreno	Comida Típica	NO	NO	NO	NO	NO
Hasta la Vuelta Señor	Calle Chile OE-422 y Venezuela	5 tenedores	NO	NO	NO	NO	NO
Casa San Marcos	Montufar y Junín	5 tenedores	NO	NO	NO	NO	NO
Patio Andaluz	García Moreno y José Joaquín de Olmedo	5 tenedores	SI	NO	NO	NO	NO

PLANTA TURÍSTICA ALIMENTOS Y BEBIDAS	DIRECCIÓN	CATEGORIA	FACILIDADES INTERNAS COMEDORES (según Estándar Internacional-OMT)				FACILIDADES INTERNAS ATENCIÓN AL PÚBLICO (según Estándar Internacional-OMT)	
			Circulación sin obstáculos ni cambios de niveles superiores a 2 cm.	Rampas con pendientes	Mesas exclusivas con acceso de sillas de ruedas	Piso no deslizante.	Mostradores con altura no superior a 80 cm.	Mostrador con parte baja libre de 70 cm. que permite el acercamiento de sillas de ruedas.
Mote Colonial	Cuenca y Manabí	Comida Típica	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Los Jugos de la calle Sucre	calle Sucre, entre Benalcázar y García Moreno	Comida Típica	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Hasta la Vuelta Señor	Calle Chile OE-422 y Venezuela	5 tenedores	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Casa San Marcos	Montufar y Junín	5 tenedores	SI	NO	NO	SI	NO	NO
Patio Andaluz	García Moreno y José Joaquín de Olmedo	5 tenedores	SI	NO	NO	SI	NO	NO

PLANTA TURÍSTICA ALIMENTOS Y BEBIDAS	DIRECCIÓN	CATEGORIA	FACILIDADES INTERNAS BAÑOS (según Estándar Internacional-OMT)					
			Ámbito de la puerta ≥ 80 cm. con apertura de manilla.	Dimensiones interiores permiten el giro de 1,50 m. de diámetro.	Lavabo sin pedestal.	Grifería mono mando o de célula.	Inodoro con espacio para transferencia lateral.	Barras asideros de ayuda.
Mote Colonial	Cuenca y Manabí	Comida Típica	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Los Jugos de la calle Sucre	calle Sucre, entre Benalcázar y García Moreno	Comida Típica	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Hasta la Vuelta Señor	Calle Chile OE-422 y Venezuela	5 tenedores	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Casa San Marcos	Montufar y Junín	5 tenedores	NO	SI	NO	SI	NO	NO
Patio Andaluz	García Moreno y José Joaquín de Olmedo	5 tenedores	NO	SI	NO	SI	NO	NO

Fuente: Indicadores Turismo Accesible OMT- Investigación de Campo- Encuesta
Realizado por: Terán Christian

Cuadro No 15 Diagnóstico de las facilidades Transporte

PLANTA TURÍSTICA TRANSPORTE	DIRECCIÓN	CATEGORIA	FACILIDADES DE ACCESO INFRAESTRUCTURA DEL TRANSPORTE (según Estándar Internacional-OMT)					
			Paradas de Bus y taxis entre 100 y 200 m.	Parking privado o público a menos de 100 m.	Plazas de Aparcamientos Reservados para PMRs señalizadas.	Servicio de transporte accesible propio del establecimiento.	Puerta exterior automática	Rampas con pendientes
Trolebús	Paradas: Santo Domingo, Plaza del teatro, Hermano Miguel, Banco Central.	Público	SI	NO	NO	SI	SI	SI
Carrozas de fuerza animal	Plaza de la Independencia	Público	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Furgonetas de Turismo		Privado	NO	SI	NO	SI	NO	NO

PLANTA TURÍSTICA TRANSPORTE	DIRECCIÓN	CATEGORIA	FACILIDADES DE ACCESO RECORRIDO PEATONAL (según Estándar Internacional-OMT)			FACILIDADES DE ACCESO PARQUES, PLAZAS (según Estándar Internacional-OMT)			
			Pavimento de diferente textura y color en los vados (rebajes)	Resalte entre la acera y calzada inferior a 2 cm	Sin mobiliario urbano que dificulte la movilidad	Permite la circulación sin cambios de niveles superiores	El pavimento es homogéneo y compactado	El mobiliario urbano no dificulta la movilidad	Existen equipamientos higiénicos
Trolebús	Paradas: Santo Domingo, Plaza del teatro, Hermano Miguel, Banco Central.	Público	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO
Carrozas de fuerza animal	Plaza de la Independencia	Público	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO
Furgonetas de Turismo		Privado	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO

Fuente: Indicadores Turismo Accesible OMT- Investigación de Campo- Encuesta

Realizado por: Terán Christian

Cuadro No 16 Diagnóstico de las facilidades Atractivos

PLANTA TURÍSTICA ATRACTIVOS	FACILIDADES DE ACCESO RECORRIDO PEATONAL (según Estándar Internacional-OMT)			FACILIDADES DE ACCESO PARQUES, PLAZAS (según Estándar Internacional-OMT)			
	Piso de diferente textura y color en los vados (rebajes)	Resalte entre la acera y calzada inferior a 2 cm	Sin mobiliario urbano que dificulte la movilidad	Permite la circulación sin cambios de niveles superiores	El piso es homogéneo y compactado	El mobiliario urbano no dificulta la movilidad	Existen equipamientos higiénicos
Museos	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI
Iglesias	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Plazas	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO
Monumentos	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO

Fuente: Indicadores Turismo Accesible OMT- Investigación de Campo- Encuesta

Realizado por: Terán Christian

Cuadro No 17 Diagnóstico de las facilidades Acceso

PLANTA TURÍSTICA ACCESO	FACILIDADES DE ACCESO RECORRIDO PEATONAL (según Estándar Internacional-OMT)			FACILIDADES DE ACCESO PARQUES, PLAZAS (según Estándar Internacional-OMT)			
	Pavimento de diferente textura y color en los vados (rebajes)	Resalte entre la acera y calzada inferior a 2 cm	Sin mobiliario urbano que dificulte la movilidad	Permite la circulación sin cambios de niveles superiores	El pavimento es homogéneo y compactado	El mobiliario urbano no dificulta la movilidad	Existen equipamientos higiénicos
Calles de Primer Orden	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI
Calles de Segundo Orden	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO

Fuente: Indicadores Turismo Accesible OMT- Investigación de Campo- Encuesta

Realizado por: Terán Christian

El Diagnóstico demuestra que las facilidades del centro histórico de Quito existe una deficiente estructura para las personas con alguna discapacidad, lo que procede a que este tipo de target, no acuda a los diferentes atractivos que propone la capital y su reconocimiento de la riqueza patrimonial; Alojamiento, Alimentación, Transporte, Atractivos, Acceso y Superestructura; no cuentan con las expediciones exteriores e interiores, produciendo al abandono o ausencia muy clara del target enfocado.

Se debe tomar en cuenta que el Municipio de Quito ha enfocado varios proyectos para la mejora de los aspectos de Acceso y Transporte, pero de una manera muy poco aceptada y transmitida al entorno del centro histórico.

Se analizó además que el servicio del talento humano que se encuentra en los diferentes elementos de la planta turística del centro histórico de Quito, no posee la debida capacitación para el trato con este target; creando una ausencia en el servicio y déficit en la manera adecuada del turismo accesible.

Con este análisis se ha procedido a crear diferentes pautas a tomar en cuenta para la mejora del proceso de desarrollo del turismo accesible en el centro histórico de Quito, manifestando los puntos clave que se ha encontrado deficientes en la infraestructura interna, como también en el servicio que brinda el talento humano que se encuentra en cada una de estas dependencias turísticas.

Otro punto son las dependencias públicas, las cuales deben proyectar el ejemplo de este desarrollo; se ha apreciado la mayor deficiencia en este sector. Cómo rescatar este target si no existe el apoyo puntual de la superestructura; con el diagnóstico realizado se puede proponer líneas de investigación para la aplicación en las diferentes dependencias y concretar un ecuánime progreso, afianzando el equilibrio del turismo, así manifestar un criterio para otras ciudades que existen en el país

4.1 PROCESO DE ATENCIÓN AL TURISTA CON DISCAPACIDAD Y ESTUDIO DE MEJORA

La fase del estudio tiene como finalidad establecer un proceso genérico de atención al turista con alguna discapacidad, con la finalidad de desarrollar los servicios de atención al cliente en propietarios, administradores y empleados que laboran en establecimientos hoteleros, restaurantes, cafeterías, de 1era, 2da y 3er del centro histórico de Quito, mediante la aplicación un procedimiento que les permita atender con rapidez, de manera oportuna y eficiente al turista al ingresar a sus establecimientos, considerando que el primer contacto es decisor en la preferencia de consumo.

4.1.1 Matriz Análisis Multi criterio de Involucrados

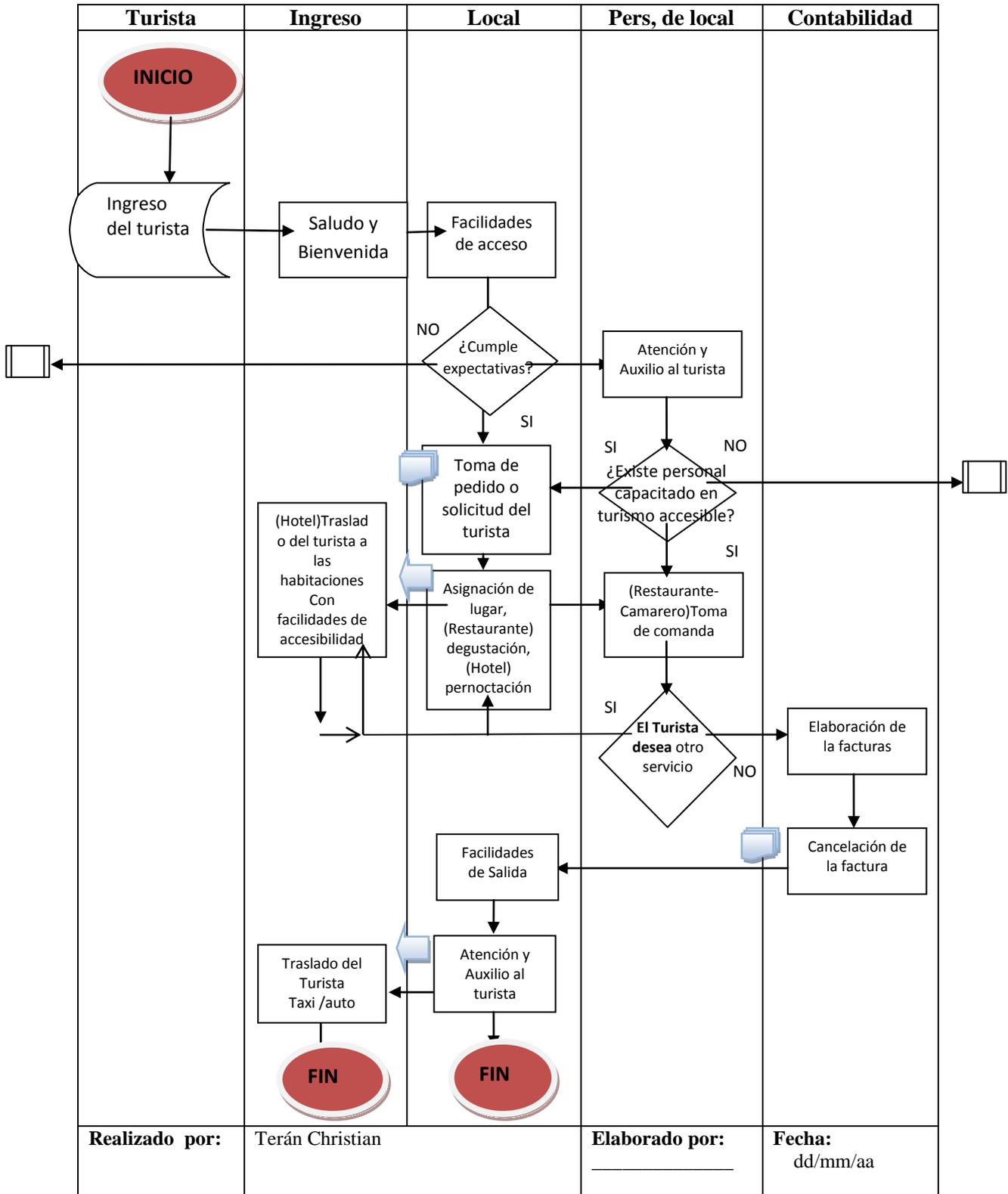
Cuadro No 18 Multi criterio de Involucrados

NÚMERO	ACTORES SOCIALES	INTERÉS	PODER O	RESULTADO
	INTERESADOS	A FAVOR = + EN OPOSICIÓN = -	INFUENCIA (+)	= INTERÉS X PODER
1	Huespedes (grupo objetivo de los hostales del DMQ)	positivo	positivo	positivo
2	Empleados de los hostales del DMQ.	positivo	positivo	positivo
3	Administradores / propietarios del DMQ	positivo	positivo	positivo
4	Sociedad del DM de Quito	positivo	positivo	positivo
T O T A L				
(SUMA ALGEBRAICA)		4	4	4

Realizado por: Terán Christian

4.1.2 PROCESO DE ESTUDIO PARA MEJORAR EL NIVEL DE ATENCIÓN

Cuadro No 19 Mejora del Nivel de Atención a Discapacitados



4.1.3 Matriz de Diagnóstico e Interpretación para el turismo accesible

Cuadro No 20 Diagnóstico e interpretación para el turismo accesible

RESUMEN DE OBJETIVOS Y ACTIVIDADES	LINEAMIENTOS OBJETIVAMENTE VERIFICABLES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	LÍMITES
<p>OBJETIVO DE DESARROLLO</p> <p>DIAGNÓSTICO DE LAS FACILIDADES TURÍSTICAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO.</p>	<p>Elevar el estándar de facilidades turísticas para personas con discapacidad en el centro histórico de Quito.</p>	<p>Proyecto: Verificación de cumplimiento de facilidades turísticas para personas con discapacidad en el centro histórico de Quito.</p> <p>Ficha: Evaluación propuesta en el Manual (cuadro N° 13)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de presupuesto por parte de los interesados. • Poco/mucho interés de los gobiernos seccionales
<p>OBJETIVOS DEL PROYECTO</p> <p>IDENTIFICAR LA APLICABILIDAD DE FACILIDADES TURÍSTICAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO.</p>	<p>Resultados de la investigación de campo realizadas para verificar el cumplimiento de facilidades turísticas para personas con discapacidad en el centro histórico de Quito.</p>	<p>Investigación de campo realizada para el desarrollo del presente proyecto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento General de Actividades Turísticas • Predisposición de los administradores y/o propietarios de los diferentes establecimientos.
<p>OBJETIVOS DEL PROYECTO</p> <p>DIAGNÓSTICO DE LAS FACILIDADES TURÍSTICAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO</p>	<p>Planta turística involucrada en el desarrollo de la propuesta.</p> <p>Administradores y personal de la planta turística para las facilidades turísticas para personas con discapacidad en el centro histórico de Quito..</p>	<p>Estudio de facilidades turísticas para personas con discapacidad en el centro histórico de Quito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información adecuada y pertinente para el desarrollo de un Manual, • Norma Técnica Ecuatorianas sobre hospitalidad NTE – INEN 2 451.
<p>RESULTADOS</p> <p>ESTUDIO DE DIAGNÓSTICO DE LAS FACILIDADES TURÍSTICAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO</p>	<p>Dotar del estudio de facilidades turísticas para personas con discapacidad en el centro histórico de Quito..</p>	<p>Estudio de facilidades turísticas para personas con discapacidad en el centro histórico de Quito..</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición del personal administrativo y de servicios de los diferentes establecimientos del centro histórico de Quito.

Realizado por: Terán Christian

4.1.4 PLANTEAMIENTO TEÓRICO DE ESTRATEGÍAS QUE SE DEBE DESARROLLAR EN LA PLANTA TURÍSTICA DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO

4.1.4.1 ACCESIBILIDAD

El concepto de Accesibilidad global no está reñido con el de adaptaciones específicas; son dos movimientos centrífugo y centrípeto que convergen en un mismo fin.

Las capacidades de los turistas pueden estar limitadas de forma temporal o permanente. Por ello los diseños normalizados se basan usualmente en características físicas de los usuarios como altura, peso y alcance, también en sus capacidades visuales, auditivas y de fuerza; y además, se ha de tener en cuenta la edad, factor que influye de forma decisiva en el diseño de los espacios. (Conadis, 2000)

4.1.4.2 Atención a turistas con necesidades especiales

4.1.4.2.3 Naturalidad, flexibilidad y respeto a la persona

La calidad en el servicio debe estar orientada a la satisfacción de las personas, entendiendo que los turistas son diversos, en función de la edad, inquietudes, niveles de exigencia, discapacidades, etc. Por lo tanto, para que las personas que trabajan en el sector turístico puedan dar una respuesta adecuada a las necesidades subjetivas del amplio espectro de clientela, la formación que reciba habrá de tener en cuenta esta heterogeneidad de perfiles. Por eso es fundamental considerar a la persona en su conjunto, no sólo atender a la característica de la discapacidad. Resulta conveniente enfocar la atención al turista de forma posibilista y desde el trato normalizado, dado que su situación es habitual y generalmente asumida, por lo que no le plantea problemas abordarla, ofreciendo así la posibilidad de que nos diga qué necesita y lo que podemos o no hacer.

El respeto es fundamental, y por ello conviene que se pregunte a la persona con discapacidad si precisa ayuda, teniendo en cuenta que las necesidades de una persona no tienen que ser iguales a las de otra por el hecho de tener la misma discapacidad, y por lo tanto no se debe generalizar y pensar que la ayuda siempre será la misma.

Este respeto a la persona, tenga o no discapacidad, puede parecer obvio pero resulta oportuno recordarlo, ya que las actitudes de sobreprotección están más presentes de lo adecuado y provocan situaciones en las que se ignora a la persona con discapacidad, entendiendo, erróneamente, que la comunicación ha de establecerse con el acompañante.

(Guerrero J. 2001)

A lo largo de la vida, por accidente u otra circunstancia, se puede pasar a ser una persona con discapacidad, esta realidad nos debe ayudar a sentir más próximos al concepto, y a entender, que no por tener discapacidad cambiamos o somos diferentes; muy al contrario, seguimos aspirando igualmente al disfrute de bienes y servicios y demandando un trato respetuoso y normal

Las pautas de atención generales son para mejorar la satisfacción del turista con discapacidad, eliminando prejuicios y falsas creencias. Lo haremos teniendo en consideración la perspectiva concreta de cada discapacidad, sin perder de vista las claves comunes a todas las casuísticas:

Naturalidad: Evitar prejuicios, dejándose llevar, porque la persona con discapacidad sabrá orientar al que le atiende por el mejor camino para satisfacer sus necesidades concretas.

Flexibilidad: Reconociendo la diversidad de las personas que pese a tener características comunes visibles, pueden experimentar, según su nivel de autonomía o por otras circunstancias personales, necesidades subjetivas distintas.

Respeto a la persona: La persona con discapacidad es el actor principal en la relación de atención que le atañe, como cualquier otra persona sin discapacidad, por lo que la comunicación se deberá entablar directamente, respetando su capacidad para decidir sobre sí misma. (Guerrero J. 2001)

4.1.4.4 Atención a turistas con discapacidad auditiva

Respecto a la atención a la persona sorda en general, se puede indicar las siguientes pautas; la atención ideal a las personas sordas que utilice lengua de signos sería a través de la lengua de signos; en el caso de que sea imposible recurrir a un intérprete de lengua de signos se pueden seguir los siguientes consejos:

- No gritar,
- Mantener la tranquilidad,
- Hablar con un ritmo medio,
- Vocalizar correctamente,
- Mirar a los ojos a nuestro interlocutor,
- Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos,
- Permanecer quieto mientras se comunica,
- • Ayudarse de gestos,
- Buscar una zona iluminada,
- • Ayudarse de la escritura.

A estas pautas generales, en el ámbito del turismo señala como fundamental el conocimiento básico de lengua de signos de al menos una persona de la plantilla. Como ayuda para mejorar en los servicios de alojamiento se debe incluir el poder contar con sistemas de videoconferencia, que no existan mamparas de cristal, que la adaptación de los folletos informativos sobre los servicios que dispensa el hotel, así como de todas aquellas visitas, mapas y lugares de interés de la zona, estén expresadas en un lenguaje claro y conciso, así como en cinta de vídeo con interpretación a Lengua de Signos, y tener televisión con teletexto, fax y teléfonos de texto tanto en recepción como en la habitación para facilitar la comunicación interna y externa del hotel.

Además, se deberían incorporar los siguientes elementos:

Incluir un Servicio de llamada de despertador desde la recepción a través de un sistema vibratorio o de destello.

Si existe un vídeo de bienvenida y con instrucciones deberá estar subtítulo

Avisadores luminosos para la puerta de la habitación (carteles de "no molestar" y "puede hacer la habitación")

Señalización luminosa de emergencia en todas las dependencias de hotel y la habitación.

El equipamiento en restaurantes, bares y cafeterías, debería incluir una barra perfectamente iluminada, el tener los productos a la vista, la carta de platos y el menú del día por escrito incluyendo precios, e incluir la numeración de platos incorporando fotografías.

Otros elementos que ayudan considerablemente a las personas sordas o hipoacúsicas, en cuanto a los transportes, son la información escrita, los DVD, los subtítulos y los paneles informativos. En cuanto a Agencias de Viajes, se demanda información escrita fiable sobre accesibilidad y un intérprete de lengua de signos.

Por todo ello, concluimos que lo más adecuado es utilizar la lengua de signos como medio de comunicación con la persona sorda y que no es imposible comunicarse con una persona sorda ya que existen estrategias como el uso de la lectura labial o la escritura para ello. (Guerrero J. 2001)

4.1.4.5 Atención a turistas con gran discapacidad física.

Para lograr el objetivo de dar a los turistas con gran discapacidad física un trato correcto se precisa, en primer lugar, conocer sus características y por lo tanto sus necesidades. El desconocimiento de las necesidades de los individuos con discapacidad es precisamente, en opinión de las personas afectadas, una característica bastante común en el ámbito del ocio y del turismo.

Esta presentación se inicia, por lo tanto, con la definición de la discapacidad física, sus causas y sus consecuencias en la vida cotidiana, antes de tratar sobre los criterios generales que deben regir el trato a los turistas con estas características. (Guerrero J. 2001)

4.1.4.6 Criterios que hay que tener en cuenta al tratar a las personas con discapacidad física

Una persona con discapacidad física, al igual que cualquier otro turista, quiere ser bien atendido, obtener un alto nivel de satisfacción al terminar su estancia turística o su experiencia de ocio. El desconocimiento por parte de los trabajadores del sector turístico de qué implica la condición de discapacidad, dificulta la obtención de este resultado.

Para las cuestiones relacionadas con la atención al cliente, pero también para las que tienen que ver con la accesibilidad física en general, es importante que las actuaciones que se lleven a cabo estén regidas por los siguientes criterios generales:

Diversidad: Hay que respetar las situaciones y las necesidades personales de los turistas; no todas ni siempre son iguales.

Autonomía: Cada turista debe de ser autónomo en el uso de las instalaciones y de los espacios, y no depender de terceras personas.

Dignidad: Las soluciones de accesibilidad deben garantizar el respeto a las personas con discapacidad.

Seguridad: Cualquier solución debe velar por la integridad de quienes las utilizan

Compatibilidad: Debe permitir la integración de todos los turistas, no tender a la creación de guetos de personas con discapacidad.

En definitiva, deben tender a conseguir la Normalización de la vida de las personas con discapacidad en todos los ámbitos.

Al tratar de manera específica sobre el trato al turista, hay que considerar en todo momento las siguientes cuestiones:

- Hay que cuidar el lenguaje, y en concreto las "etiquetas", ya que puede ser ofensivo.
- Resulta imposible determinar los requisitos de acceso de un turista sólo por el aspecto visible de una discapacidad; por lo tanto es mejor no sacar conclusiones y preguntar al mismo.
- Las personas con discapacidad quieren ser turistas y por lo tanto recibir el trato que se ajuste a sus necesidades. Pregúntele sus necesidades concretas sin por ello hacerle sentir una molestia o un caso especial.
- Es de gran importancia ofrecer información exacta y actualizada. Ello permite a los viajeros conocer las barreras que pueden encontrar.
- Hay que evitar la segregación; los turistas con discapacidad no desean ser aislados de los demás turistas o enviados por vías de acceso distintas.

Si el cliente es usuario de silla de ruedas o tiene movilidad reducida, hay que tener en cuenta que:

- Cuando se le ofrece información o se le pregunta algo, hay que dirigirse a dicha persona directamente, no a otra que pueda acompañarle.
- Si se puede, es mejor permanecer sentado cuando se habla con un usuario de silla de ruedas, ya que éste se sentirá más cómodo.
- No hay que intentar alzar una silla de ruedas: algunas de sus piezas se desmontan fácilmente y puede lesionarse al usuario o a uno mismo.

- La mejor forma de franquear pequeños escalones para subir es presionar la silla hacia atrás para que las ruedas de delante se eleven; si el escalón se debe bajar es mejor hacerlo hacia atrás. Para subir o bajar varias escaleras es mejor hacerlo hacia atrás y entre dos personas, una delante y otra detrás de la silla; de todas formas es mejor preguntar al usuario.
- En el establecimiento turístico es bueno disponer de asientos con brazos, de forma que las personas mayores con algunas limitaciones de movilidad puedan levantarse con mayor facilidad.
- Si es probable que varios usuarios de sillas de ruedas acudan a un local, hay que evitar dedicar una zona a las sillas de ruedas, evitando así que los usuarios se sientan centro de atención (Guerrero J. 2001, P152-154)

4.1.4.7 CUADRO COMPARATIVO PARA LAS DIFERENTES SITUACIONES PERSONALES

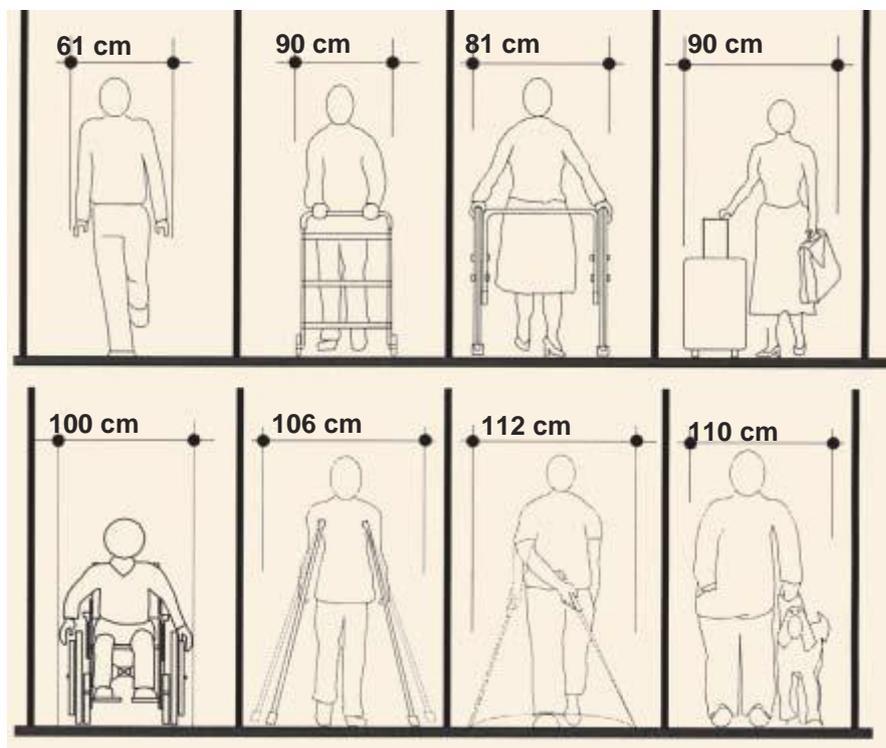


Gráfico No 12

Fuente: *Las dimensiones humanas en los espacios interiores. Estándares antropométricos.* Julios Panero, Martín Zelnik.

Ancho libre de paso necesario en función de las diversas situaciones personales (cotas en cm.)

Las medidas reflejadas en esta Ficha Técnica se corresponden únicamente a valores dimensionales y se han adoptado datos generales y estadísticos.

Se entiende que es necesario el estudio de las dimensiones y proporciones del cuerpo humano: en materia de accesibilidad, otros agentes externos al cuerpo como las ayudas técnicas (bastones, sillas de ruedas, muletas, entre otros) deben ser analizados de forma conjunta con el turista.

El presente estudio se basa en la evaluación de los diferentes tipos de turistas y tiene por objeto ser un apoyo en el desarrollo de los parámetros del turismo de accesible

El estudio en los casos de turistas con necesidades especiales no sólo depende de su cuerpo, sino que otros agentes y circunstancias influyen en su nivel de alcance, movimiento y desenvolvimiento.

Las dimensiones que aquí se presentan obedecen a rangos y cifras promedio; sin embargo, cabe resaltar que algunos turistas necesitan otras medidas espaciales, de ahí la importancia del diseño flexible y convertible. Así la normalización ha de equilibrarse con medidas “ad hoc”. (Guerrero J. 2001)

4.1.4.8 LOS DIFERENTES TURISTAS

4.1.4.8.1 PERSONAS ADULTAS

Posición erguida – alcances

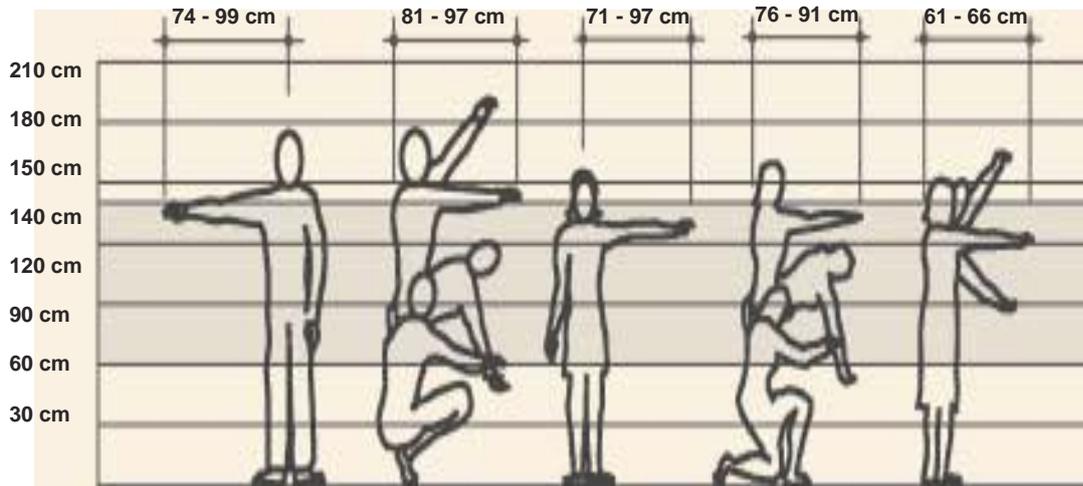


Gráfico No 13

Fuente: *Las dimensiones humanas en los espacios interiores. Estándares antropométricos.* Julios Panero, Martin Zelnik.

1. Los hombres adultos tienen un alcance lateral con los brazos de 74 cm. - 99 cm. Aproximadamente y las mujeres adultas de 71 cm. - 97 cm.
2. Los hombres adultos tienen un alcance vertical de asiento máximo de aproximadamente 182 cm. y las mujeres adultas de 175 cm.
3. La altura media visual (altura de los ojos) con respecto al suelo es de 174 cm. en los hombres y de 162 cm. en las mujeres.
4. La altura media de la ingle es de 92 cm. en los hombres y de 81 cm. en las mujeres, aproximadamente.
5. La zona vertical comprendida entre los 60 cm. y 140 cm. de altura es el rango del alcance más confortable para la mayoría de personas.

A continuación se presentan algunas medidas de referencia:

Cuadro No 21

	MEDIDA	CM
q	Distancia abdomen – brazo horizontal	46 cm.
r	Distancia abdomen – brazo apoyado en mesa	33 cm.
s	Alcance máximo confortable hacia arriba	175 cm.
t	Alcance máximo confortable hacia arriba con obstáculo a 35 cm.	170 cm.
u	Altura lateral puño portante	69 cm.
v	Altura lateral puño portante con obstáculo a 35 cm.	81 cm.
w	Radio de circunferencia, mano derecha brazo recto	48 cm.

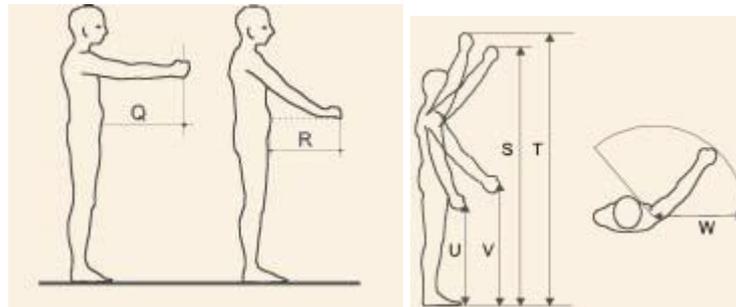


Gráfico No 14

Fuente: *Las dimensiones humanas en los espacios interiores. Estándares antropométricos.* Julios Panero, Martin Zelnik.

4.1.4.8.2 PERSONAS USUARIAS DE SILLA DE RUEDAS

Las personas usuarias de silla de ruedas pueden sufrir paraplejía, hemiplejía o tetraplejía.



Paraplejía: Parálisis de los dos miembros inferiores



Hemiplejía: Parálisis de la mitad del cuerpo. La más común es la parálisis del brazo y la pierna, aunque la cara puede estar también afectada. La lesión que la produce se localiza en la cápsula interna o en la corteza motora del lado opuesto al lado paralizado. Si la parálisis es incompleta se la denomina hemiparesia. (Panero, Martin Zelnik; *Estándares antropométricos*)



Tetraplejía: Parálisis de los dos miembros superiores y los dos inferiores.

Las dimensiones antropométricas funcionales de los usuarios de silla de ruedas son las siguientes:

Cuadro No 22

Dimensiones	HOMBRES			MUJERES		
	P 5	P 50	P 95	P 5	P 50	P 95
1. Alcance horizontal frontal	54,5	65,8	77,1	46,8	61	75,2
2. Alcance horizontal lateral	32,8	42,9	52,9	25,2	38,4	51,5
3. Alcance vertical frontal	116,2	132,7	149,2	104,8	123,3	141,9
4. Alcance vertical lateral sin obstáculo	137,2	155	172,8	131,5	150,2	169
5. Alcance vertical lateral con obstáculo de: 40cm.	115,1	141,1	167,1	113,4	132,9	152,5
60cm.	101,5	129,1	156,8	82,8	112,6	142,3
6. Alcance vertical lateral a estantes de: 20cm.	120,2	132,2	144,2	116,3	127,9	139,4
40cm.	99,9	112	124,1	96,1	107,7	119,3
7. Alcance inferior	48,3	37,5	26,8	48,2	36,8	25,4

Fuente: *Guía técnica de accesibilidad en la edificación 2001* (2ª edición). Ministerio de Fomento y Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Los datos antropométricos se expresan en percentiles, P, que indican el porcentaje de personas pertenecientes a una población que tiene una dimensión corporal menor que ciertas medidas. Son de especial interés los siguientes:

Percentiles P 5, P 50, P 95. Valores de las dimensiones estáticas menores que, o valores de las dimensiones funcionales alcanzables por, el 5%, 50%, 95% de la población respectivamente.

La ventaja de la **silla de ruedas eléctrica** es que permite una conducción con mínimo esfuerzo y máxima seguridad. Su mayor inconveniente es el peso sobre todo para transportarla. Puede ser utilizada tanto en espacios interiores como exteriores.

Para hacer un giro de 360° en una silla de ruedas eléctrica se requiere un espacio libre de obstáculos donde pueda inscribirse un círculo de 180 a 200 cm. de diámetro. Un giro a 90° es posible en un espacio libre de 150 x 150 cm. (Panero, Martin Zelnik; *Estándares antropométricos*)

4.1.4.9 PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

4.1.4.9.1 Personas con bastón blanco largo

Algunas personas con discapacidades visuales utilizan el bastón para orientarse en sus desplazamientos, por ello, es necesario evitar obstáculos que no puedan ser detectados por estas personas, que puedan provocar tropiezos y caídas. (Panero, Martin Zelnik; *Estándares antropométricos*)

- Es necesaria una anchura frontal de entre 106 cm. y 112 cm. para lograr un barrido adecuado.
- La distancia frontal precisa por delante del avance es de 81 cm. Aproximadamente.
- Para el desplazamiento del bastón de lado a lado se requiere una distancia de entre 15 cm. Y 20 cm. desde los hombros de la persona que lo utiliza.

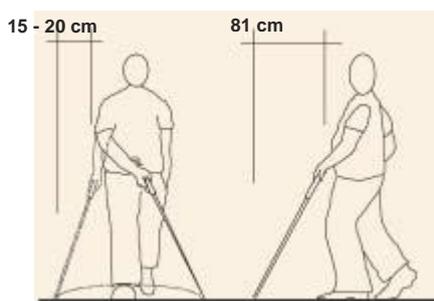


Gráfico No 15

Fuente: *Las dimensiones humanas en los espacios interiores. Estándares antropométricos.* Julios Panero, Martin Zelnik.

4.1.4.9.2 Personas con perro-guía

Las personas con discapacidades visuales que se desplazan con la ayuda de un perro-guía requieren un ancho libre de paso adicional para detectar obstáculos.

- Es difícil fijar la anchura idónea necesaria dada las diversas variables que intervienen en este caso; sin embargo, la anchura frontal se suele establecer en 110 cm.
- La anchura lateral debe ser de 122 cm. aproximadamente.

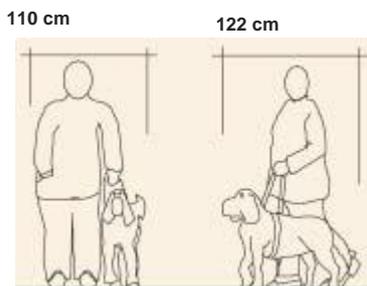


Gráfico No 16

Fuente: *Las dimensiones humanas en los espacios interiores. Estándares antropométricos.* Julios Panero, Martín Zelnik.

4.1.4.10 PERSONAS CON AYUDAS TÉCNICAS PARA EL DESPLAZAMIENTO (BASTONES, MULETAS Y ANDADORES)

El uso de las muletas altera significativamente la forma, el paso y velocidad de quien las utiliza. Superar los cambios de pendiente o la subida y bajada de escaleras resultan acciones dificultosas y a veces imposibles de realizar por las personas con discapacidad física ambulante.

- La anchura comprometida en la oscilación de las muletas es de 121 cm. aproximadamente.
- La amplitud de avance de las muletas al andar de manera frontal es de 122 cm. aproximadamente.
- La separación entre las muletas cuando el usuario está de pie es de 91 cm. aproximadamente.

- La separación muleta-cuerpo es de 25 cm. aproximadamente.
- Para usuarios afectados de artritis o perlesía grave (privación o disminución del movimiento de partes del cuerpo), la distancia de separación entre muletas se ha de incrementar en 7,6 cm. A cada lado, aproximadamente.

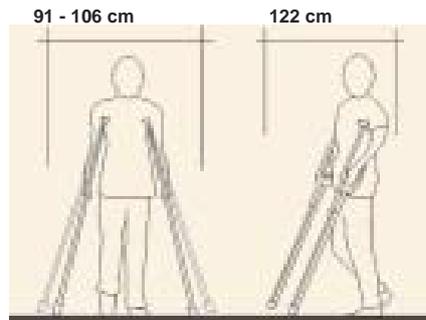


Gráfico No 17

Fuente: *Las dimensiones humanas en los espacios interiores. Estándares antropométricos.* Julios Panero, Martin Zelnik.

- La anchura de paso que requiere un usuario con andador avanzando frontalmente es de entre 71,1 cm. y 81 cm. aproximadamente, dependiendo del dispositivo utilizado.
- La distancia libre de obstáculos por delante del avance varía en función del modo de utilización del dispositivo, pero puede oscilar entre 36 cm. y 46 cm., aproximadamente.

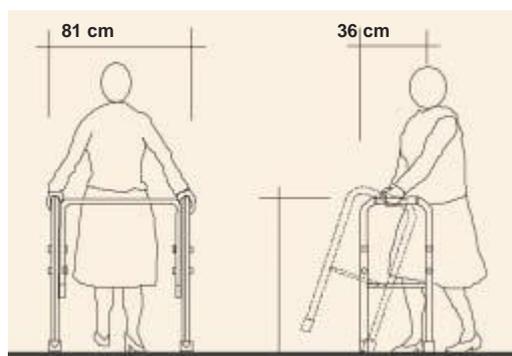


Gráfico No 18

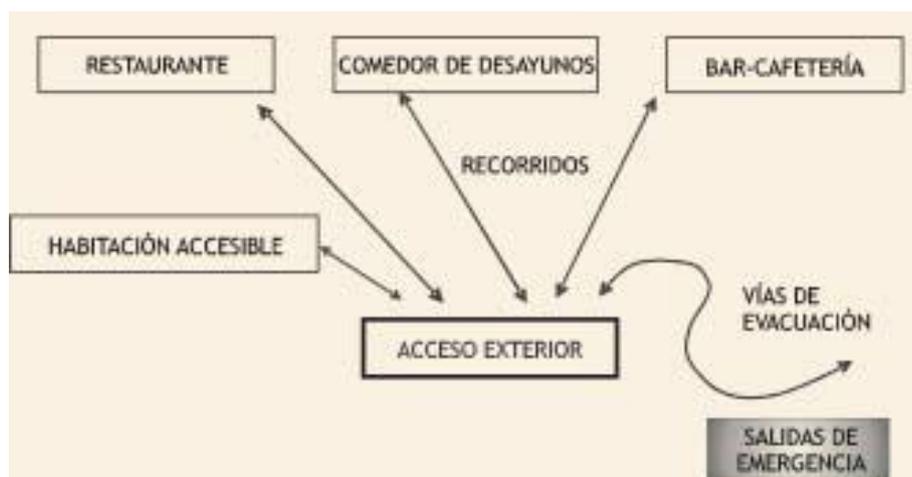
Fuente: *Las dimensiones humanas en los espacios interiores. Estándares antropométricos.* Julios Panero, Martin Zelnik.

4.1.4.11 REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE ACCESIBILIDAD DE UN ESTABLECIMIENTO

Cada una de especificaciones se ha clasificado en dos niveles, de acuerdo al grado de beneficio que la aplicación de la medida brinda a las personas con necesidades específicas, personas con discapacidad, personas mayores o en cualquier otra circunstancia que condiciona su interacción con el entorno.

Las medidas que se especifican en esta Ficha de Requerimientos Mínimos de Accesibilidad son aquellas pautas indispensables para lograr que todos los clientes puedan disfrutar del establecimiento hotelero en condiciones de accesibilidad, seguridad y con un grado de confort básico.

Como mínimo, un turista debe tener la posibilidad de acceder y desplazarse desde un lugar a las zonas comunes de cualquier establecimiento y en caso de emergencia debe poder evacuar el recinto sin obstáculos. (Panero, Martin Zelnik; *Estándares antropométricos*)



4.1.4.12 ACCESO EXTERIOR

Se debe asegurar al menos un acceso accesible desde el exterior.

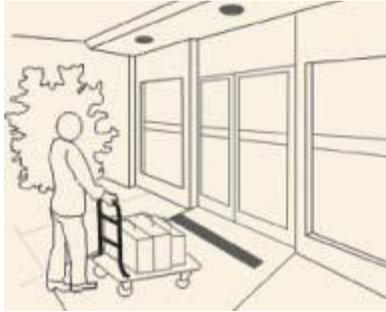


Gráfico No 19

Fuente: *Las dimensiones humanas en los espacios interiores. Estándares antropométricos.* Julios Panero, Martin Zelnik.

- El acceso no tendrá desniveles y, en caso de existir, deben salvarse con una rampa de suave pendiente.
- El ancho libre de paso de la puertas de acceso será de 90 cm., si la puerta es de dos hojas al menos una tendrá esta dimensión
- Si la rampa es fija debe contar con pasamanos.
- Si la rampa es móvil debe contar con un mecanismo seguro de fijación.
- Se recomienda que el acceso esté protegido de la intemperie mediante una marquesina ubicada al menos a 210 cm. de altura con respecto al suelo.

Se debe garantizar la accesibilidad en los siguientes recorridos:

- Acceso exterior / Iglesias / Establecimientos de alojamiento.
- Museos accesibles / Restaurante, comedores de desayunos y bar-cafetería / Aseos generales accesibles.

- Acceso Interno / Ruta de evacuación accesible / Salida de emergencia accesible.

Dichos recorridos deben contar con las siguientes características:

- Una banda libre de paso de 120 cm. de anchura.
- No deben presentar escalones ni peldaños aislados y, en caso de que existan, serán salvados mediante rampa de suave pendiente.
- En cada planta existirá al menos un espacio libre de obstáculos dónde pueda inscribirse un círculo de 150 cm. de diámetro para permitir un giro de 360° a una persona en silla de ruedas.
- En los recorridos no deben existir elementos salientes a una altura inferior a 220 cm. que no puedan ser detectados por el bastón blanco largo utilizado por la persona invidente para desplazarse.
- El mobiliario y elementos empotrados en la pared se situarán a un lado del recorrido para dejar el lado contrario totalmente libre para la circulación.
- Debe existir una diferenciación cromática entre superficies adyacentes (suelo, paredes y techo).
- Si en los recorridos verticales se presentaran escaleras estas deberán ser salvadas a través de ascensores, plataforma elevadora o rampas. (Panero, Martin Zelnik; *Estándares antropométricos*)

4.1.4.13 Características de accesibilidad en interiores

Se refieren a los siguientes elementos:

- Mostradores de atención al público.
- Habitaciones.
Aseos y cuartos de baño.
- Salones-comedores.
- La información.

4.1.4.14 Mostradores de atención al público

En el caso de que haya un mostrador de atención al público, en un espacio para la recepción o en cualquier otro lugar, debe existir una reserva mínima de puesto de atención adaptado a personas usuarias de sillas de ruedas.

Esto significa que en ese espacio el mostrador tendrá una altura de entre 80 y 85 cms, una longitud mínima de 80 cms y una altura libre inferior de entre 70 u 80 cms. (Panero, Martin Zelnik; *Estándares antropométricos*)

4.1.4.15 Habitaciones

Para que las habitaciones puedan ser utilizadas por personas con movilidad reducida deben cumplir una serie de características que tienen que ver, básicamente, con la amplitud del espacio y la disposición de los muebles y del equipamiento.

Los principales requisitos son los siguientes:

El itinerario para llegar a ella debe ser totalmente accesible.

Tanto las puertas de las habitaciones como las zonas de paso deben ajustarse a las características detalladas anteriormente sobre estos elementos.

En la habitación debe existir espacio suficiente para circular entre el mobiliario. Ello implica espacios libres de paso de 80 cms y que permitan realizar giros de 150 cms de diámetro.

También debe haber espacio suficiente para acceder a la utilización del mobiliario, para lo que se requiere una anchura mínima de 90 cms. En el caso de las camas, esta anchura debería darse por ambos lados para facilitar el acceso.

Los enchufes, interruptores y en general todos los aparatos y mecanismos de control ambiental deben estar situados a una altura entre 40 y 120 cms para que puedan manipularse desde la silla de ruedas.

El sistema de apertura de los armarios será preferentemente con puerta corredera y en cualquier caso los tiradores nunca serán tipo pomo.

Las baldas y cajones de los armarios serán accesibles para las personas que van en sillas de ruedas y para las que son de baja estatura, por lo que deben estar situadas a una altura de entre 40 y 120 cms. (Panero, Martin Zelnik; *Estándares antropométricos*)

4.1.4.16 Cuartos de baño

Los aseos, tanto los de las zonas comunes como los de las habitaciones adaptadas deben cumplir con los siguientes requisitos:

El itinerario para llegar hasta ellos debe ser totalmente accesible.

Las puertas y zonas de paso deben ajustarse a las características mencionadas en los apartados correspondientes.

Debe haber un espacio libre de obstáculos que permita realizar giros de 150 cms.

Inodoro: El inodoro debe tener un espacio de acceso lateral de 80 cms o más y su asiento situado a una altura de entre 45 y 50 cms. Además debe contar con barra de soporte abatible en el lado del espacio de acercamiento al inodoro y barra de soporte fija en el lado contrario. Ambas deben estar colocadas a una altura de entre 70 y 80 cms y estar separadas por una distancia de 65 cms. Todas estas características permitirá que las personas usuarias de sillas de ruedas se transfieran desde su silla al inodoro.

Lavabo: Delante del lavabo debe haber un espacio libre de obstáculos que permita realizar giros de 150 cms. El lavabo debe tener una altura libre inferior de entre 68 y 72cms y un espacio libre inferior de fondo de 60 cms., que permita el acercamiento y un uso cómodo a las personas usuarias de sillas de ruedas. El grifo debe ser mono mando para que pueda ser utilizado por las personas con dificultad de manipulación. (Martin M. 1987)



Los accesorios del lavabo (toallero, secador de manos, etc.) deben situarse a una altura de entre 70 y 120 cms; los aparatos y mecanismos de control ambiental a una altura de entre 40 y 140 cms y el borde inferior del espejo a 95 cms.

La ducha es mejor opción que la bañera. Pero el suelo de la ducha debe de ser continuo con el del resto del cuarto de baño, sin ningún tipo de desnivel, y antideslizante. Se debe contar con una silla de ducha especial ya que las personas con paraplejia y tetraplejia no pueden ponerse de pie y tienen que ducharse sentados.

Debe de haber igualmente un espacio suficiente de acercamiento a la silla de la ducha desde la silla de ruedas.

En el caso de que haya bañera debe contar con espacio suficiente para hacer la transferencia así como con barras de apoyo. (Martin M. 1987)

4.1.4.17 salón-comedor

En la sala de estar, el comedor, y en cualquier otra estancia de uso común siempre hay que tener en cuenta que debe haber espacios libres de paso que permitan circular a las personas usuarias de sillas de ruedas. Esto significa pasillos de una anchura de 120 cms y, en zonas de giro, espacio libre que permitan inscribir un círculo de 150 cms de diámetro.

Debe haber alguna mesa cuyas características permitan a las personas usuarias de sillas de ruedas acercarse lo suficiente a la mesa para poder comer con comodidad; es decir, mesas cuya parte inferior tengan una altura libre igual o superior a 70 cms. (Martin M. 1987)

4.1.4.18 La importancia de una información correcta

Parece obvio decir que la información que las casas rurales den sobre sus instalaciones debe ser siempre ajustada a la realidad, totalmente veraz. Pero en el caso de las características que hacen referencia a la accesibilidad nunca está de más recordarlo e insistir en ello, ya que una información errónea o demasiado general provoca que algunos turistas con discapacidad se encuentren al llegar a su destino con que no pueden hacer uso del establecimiento previamente reservado.

Por ello es importante cumplir las siguientes características:

En todo el material de publicidad se especificará la accesibilidad del establecimiento: estancias adaptadas o accesibles, grado de accesibilidad, etc.

Las personas que atiendan al público deben conocer y facilitar cuando se le solicite, las características sobre el nivel de accesibilidad del establecimiento: número de habitaciones, amplitud de las puertas de los cuartos de baño, altura del inodoro, si hay ducha o bañera, etc

(Martin M. 1987)

4.2 CONCLUSIONES

- Se pudo apreciar que no existe información congruente en cuento al desarrollo del turismo accesible, para manifestar un análisis crítico de la situación del centro histórico de Quito; es necesario producir material de este tipo para que se pueda implantar en la planta turística del Centro Histórico de Quito.
- Existe una ausencia de las facilidades para personas con discapacidad en el centro histórico de Quito, la empresa privada y pública muy poco aporta al desarrollo de la infraestructura, acceso y servicio; esta deficiente producción hacia este mercado, crea que se declive la demanda del target, y promociona a la zona de una forma negativa.
- La mayor necesidad del target de discapacitados se pudo manifestar en el servicio que prestan las diferentes empresas turísticas, tanto privadas como públicas; es necesario definir una capacitación adecuada del talento que trabaja en turismo para la prestación del servicio hacia este tipo de demanda
- Se pudo concretar con estrategias a seguir para la planta turística del sector, que son una manera intrínseca del desarrollo de la zona frente a las necesidades de las facilidades del target con discapacidad, proponiendo un aporte para el turismo accesible en el centro histórico de Quito

4.3 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la planta turística del centro histórico de Quito, que se debe entregar un servicio de primera a los turistas con alguna discapacidad, implementando servicios con parámetros de turismo accesible.
- Se recomienda algo muy importante sería capacitar a los dueños, empleados de los diferentes servicios que ofrece el centro histórico de Quito, para que se cuide y maneje de una manera correcta a este target.
- Se recomienda a los involucrados (empresas privadas y públicas con enfoque del turismo) que realicen las actividades predispuestas para personas con alguna discapacidad, así garantizar un mejor servicio de calidad, satisfaciendo las necesidades de los visitantes de este target, dando a conocer este destino turístico que sin duda alguna es una joya en el Ecuador.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional, Montecristi, 2008, *Constitución de la República del Ecuador*.,
- José Manuel Guerrero; Diciembre 2001, *Guía técnica de accesibilidad en la edificación 2001* (2ª edición). Ministerio de Fomento y Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, PRIMERA EDICIÓN: CEAPAT
- Conadis, 26 de Septiembre del 2000, *Ley de Discapacidades*, Tribunal Constitucional de la República del Ecuador, Registro Oficial N° 171
- Martin Zelnik, Julios Panero; 1987, *Las dimensiones humanas en los espacios interiores. Estándares antropométricos.*, Ediciones G. Gili, México
- MUÑOZ Daniel, (1992) *La Política de Turismo Social*, Universidad de Málaga, España
- Conadis, 25 de Septiembre de 2012, *Nueva ley orgánica de discapacidades*, Tribunal Constitucional de la República del Ecuador, Registro Oficial N° 76
- OMT, (2004), (Organización Mundial de Turismo), *Introducción al Turismo*, Págs. 11, 12 y 13
- Semplades 2007-2010-2013, *PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR*

Páginas Web

- Revista Mi Nueval, “Turismo para personas con discapacidad” , publicado el 15/12/2008 - Página 62
- **ACERENZA Miguel Ángel, (2012), Conceptos, tipos y modalidades de Turismo VIII: Turismo Cultural, Recuperado de: <http://www.portaldeamerica.com/index.php/columnistas/miguel-angel-acerenza/item/5150-conceptos-tipos-y-modalidades-de-turismo-viii-turismo-cultural>.**

- Conadis (2012), Registro Oficial, *Ley orgánica de discapacidades*, Asamblea Nacional, Año IV, Quito
- Conadis (2012), *convención sobre los derechos de las personas con discapacidad 2012*, Quito: Ecuador, Publicación R. O. 329, 5 de mayo de 2008
- Conadis (2012), *artículos que guardan relación con la Constitución del Ecuador*, Quito: Ecuador, Publicado en el R. O. No. 449 del lunes 20 de octubre de 2008
- INEN, (s.f.), *Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización*. Recuperado de http://www.conadis.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=316:biblioteca-del-conadis&catid=35
- OMS, (2001), *Informe Mundial Sobre la Discapacidad*, http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf
- Maximi R. & Peyronnie ,(Eds.),(2002), *Quito Inesperado, de la memoria a la mirada crítica*,.Recuperado de <http://repository.unm.edu/bitstream/handle/1928/12600/Quito%20inesperado.pdf?sequence=1>