



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO**

TEMA:

Evaluación del grado de accesibilidad para las personas con discapacidad física y sensorial en la zona turística de la Calle Panamá, Barrio Las Peñas y Puerto Santa Ana.

AUTOR:

Medina Muñoz Milena Mayté

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciado en Turismo**

TUTOR:

Lcda. Karla Lucía Ramírez Iñiguez, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**

CARRERA DE TURISMO

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Medina Muñoz Milena Mayté** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciado/a en Turismo**.

TUTOR (A)

Lcda. Karla Lucía Ramírez Iñiguez, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. Teresa Knezevich Pilay, Phd.

Guayaquil, a los ocho días del mes de febrero del año 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Medina Muñoz, Milena Mayté**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Evaluación del grado de accesibilidad para las personas con discapacidad física y sensorial en la zona turística de la Calle Panamá, Barrio Las Peñas y Puerto Santa Ana** previo a la obtención del título de Licenciado/a en Turismo, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los ocho días del mes de febrero del año 2023

EL AUTOR (A)

Medina Muñoz Milena Mayté



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO**

AUTORIZACIÓN

Yo, Medina Muñoz Milena Mayté

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Evaluación del grado de accesibilidad para las personas con discapacidad física y sensorial en la zona turística de la Calle Panamá, Barrio Las Peñas y Puerto Santa Ana**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los ocho días del mes de febrero del año 2023

LA AUTORA:

Medina Muñoz, Milena Mayté



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE TURISMO**

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Evaluación del grado de accesibilidad para las personas con discapacidad física y sensorial en la zona turística de la Calle Panamá, Barrio Las Peñas y Puerto Santa Ana**, presentado por la estudiantes **Medina Muñoz Milena Mayté**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (0%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

The screenshot displays the URKUND interface with the following information:

Documento	TT MILENA MEDINA.docx (D156379971)
Presentado	2023-01-19 19:58 (-05:00)
Presentado por	Karla Lucía Ramírez Iñiguez (karla.ramirez01@cu.ucsg.edu.ec)
Recibido	karla.ramirez01.ucsg@analysis.urkund.com
Mensaje	Mostrar el mensaje completo

0% de estas 25 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

**Lcda. Karla Lucía Ramírez Iñiguez, Mgs.
TUTOR**

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por darme las fuerzas y todos los valores necesarios para culminar mi carrera universitaria y junto a eso mi proyecto de grado. Nada de esto sería posible sin la ayuda de mis padres, mis pilares; soy todo por ellos. A mi hermana por ser mi compañera día y noche. A mi pareja, que aún en la distancia sabe cómo calmarme y por desvelarse conmigo si era necesario. A mis amigos, ahora colegas, por todas las risas y las palabras de aliento que nos dimos entre nosotros mismos. A mi tutora que estuvo pendiente de cada párrafo escrito en este proyecto, por atenderme sin importar la hora ni el día y tenerme paciencia. A mis Jefes por su comprensión y a mis compañeros de trabajo que de alguna manera estuvieron apoyándome durante todo este proceso.

Milena Mayté Medina Muñoz

DEDICATORIA

Este proyecto representa los cuatro años de mi carrera universitario y le dedico este trabajo a mis padres que se merecen todo y más, para demostrarles que el esfuerzo que ellos han hecho no ha sido en vano. Pero, sobre todo se lo dedico a Mayté, por ser mi consciencia, por guiarme, por hablarme y decirme las cosas crudamente, por ser fuerte. Me lo dedico a mí misma, y con esto darme cuenta de lo que soy capaz.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lcda. Karla Lucía Ramírez Iñiguez, Mgs.

TUTOR

Ing. Teresa Knezevich Pilay, Phd.

DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Ec. Luis Albán Alaña, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO**

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Medina Muñoz Milena Mayté	

Lcda. Karla Lucía Ramírez Iñiguez, Mgs.

TUTOR

Índice General

Índice de Figuras	XII
Índice de Apéndices	XIV
Índice de Tablas	XV
Resumen	XVI
Abstract	XVII
Introducción.	2
Antecedentes.	3
Objetivo General.	5
Capítulo I. Marcos de la Investigación	6
Marco teórico	6
Marco conceptual	10
Marco Legal	13
Marco Referencial	17
Capítulo II. Diseño de la herramienta metodológica para evaluar la accesibilidad. ..	20
Metodología de la investigación.	20
Método	20
Enfoque	20
Tipo de Investigación	20
Herramienta de Investigación	21
Regulaciones. Normas INEN	21
Campo de estudio.	27
Calle Panamá. Zona Turística.	27
Calle Numa Pompilio Llona. Barrio Las Peñas	29
Puerto Santa Ana.	30
Elaboración del Formulario de Evaluación de Accesibilidad.	31
Capítulo III. Resultados del nivel de accesibilidad de las zonas: Calle Panamá, Puerto Santa Ana y Barrio Las Peñas.	33
Barrio Las Peñas.	33
Resultados del atractivo turístico.	33
Resultados de la zona urbana.	35
Resultados del establecimiento hotelero.	36
Resultados de los establecimientos de alimentos y bebidas.	38
Calle Panamá.	40
Resultados de la zona urbana.	40

Resultados del atractivo turístico.	42
Resultados de los establecimientos de alimentos y bebidas.....	43
Puerto Santa Ana.....	45
Resultados de la zona urbana.	45
Resultados del atractivo turístico.	47
Resultados del establecimiento hotelero.	48
Resultados de los establecimientos de alimentos y bebidas.....	50
Resultados Generales.	50
Barrio Las Peñas:	50
Calle Panamá:.....	50
Puerto Santa Ana:.....	50
Conclusiones	51
Apéndices.....	59

Índice de Figuras

Figura 1 Calle Panamá. Zona Turística.....	27
Figura 2 Calle Numa Pompilio Llona. Barrio Las Peñas.....	29
Figura 3 Puerto Santa Ana.	30
Figura 4 Atractivos Turísticos de Barrio Las Peñas. Discapacidad Motriz.	33
Figura 5 Atractivos Turísticos de Barrio Las Peñas. Discapacidad Auditiva.	34
Figura 6 Atractivos Turísticos de Barrio Las Peñas. Discapacidad Visual.....	34
Figura 7 Zona urbana de Barrio Las Peñas. Discapacidad Motriz.....	35
Figura 8 Zona urbana de Barrio Las Peñas. Discapacidad Auditiva.....	35
Figura 9 Atractivos Turísticos de Barrio Las Peñas. Discapacidad Visual.....	36
Figura 10 Establecimiento Hotelero de Barrio Las Peñas. Discapacidad Motriz.	36
Figura 11 Establecimiento Hotelero de Barrio Las Peñas. Discapacidad Auditiva..	37
Figura 12 Establecimiento Hotelero de Barrio Las Peñas. Discapacidad Visual.	37
Figura 13 Establecimientos de alimentos y bebidas. Discapacidad Motriz.	38
Figura 14 Establecimientos de alimentos y bebidas. Discapacidad Auditiva.....	39
Figura 15 Establecimientos de alimentos y bebidas. Discapacidad Visual.	39
Figura 16 Zona urbana de Calle Panamá. Discapacidad Motriz.....	40
Figura 17 Zona urbana de Calle Panamá. Discapacidad Auditiva.....	41
Figura 18 Zona urbana de Calle Panamá. Discapacidad Visual.	41
Figura 19 Atractivo Turístico de Calle Panamá. Discapacidad Motriz.	42
Figura 20 Atractivo Turístico de Calle Panamá. Discapacidad Auditiva.	42
Figura 21 Atractivo Turístico de Calle Panamá. Discapacidad Visual.....	43
Figura 22 Establecimientos de Alimentos y Bebidas de Calle Panamá. Discapacidad Motriz.....	43
Figura 23 Establecimientos de Alimentos y Bebidas de Calle Panamá. Discapacidad Auditiva.....	44

Figura 24 Establecimientos de Alimentos y Bebidas de Calle Panamá. Discapacidad Visual.	44
Figura 25 Zona urbana de Puerto Santa Ana. Discapacidad Motriz.	45
Figura 26 Zona urbana de Puerto Santa Ana. Discapacidad Auditiva.	46
Figura 27 Zona urbana de Puerto Santa Ana. Discapacidad Visual.	46
Figura 28 Atractivo Turístico de Puerto Santa Ana. Discapacidad Motriz.....	47
Figura 29 Atractivo Turístico de Puerto Santa Ana. Discapacidad Auditiva.	47
Figura 30 Atractivo Turístico de Puerto Santa Ana. Discapacidad Visual.	48
Figura 31 Establecimiento Hotelero de Puerto Santa Ana. Discapacidad Motriz.	48
Figura 32 Establecimiento Hotelero de Puerto Santa Ana. Discapacidad Auditiva. .	49
Figura 33 Establecimiento Hotelero de Puerto Santa Ana. Discapacidad Visual.....	49

Índice de Apéndices

Apéndice 1 Formulario de Evaluación de Accesibilidad. Atractivo Turístico.	59
Apéndice 2 Formulario de Evaluación de Accesibilidad. Establecimiento Hotelero.	60
Apéndice 3 Formulario de Evaluación de Accesibilidad. Establecimiento de alimento y bebidas.	61
Apéndice 4 Formulario de Evaluación de Accesibilidad. Zona urbana.	62

Índice de Tablas

Tabla 1 Porcentaje de accesibilidad. Barrio Las Peñas.....	50
Tabla 2 Porcentaje de accesibilidad. Calle Panamá.	50
Tabla 3 Porcentaje de accesibilidad. Puerto Santa Ana.	50

Resumen

El turismo accesible ha evolucionado en los últimos años y es deber de la Nación exigir que un espacio sea digno y óptimo para todo público; por eso, el siguiente proyecto “Evaluación del grado de accesibilidad para las personas con discapacidad física y sensorial en la zona turística de la Calle Panamá, Barrio Las Peñas y Puerto Santa Ana” tiene la finalidad de mostrar datos reales del trabajo que se ha hecho para cumplir con este deber. Comienza mostrando las leyes y artículos que podrían validar el turismo accesible, sin embargo, no se ha encontrado alguna que exija el cumplimiento de dichas normas. Se ha creado una herramienta metodológica en forma de tabla basada en los parámetros de accesibilidad que se muestran en las distintas Normas INEN. Los resultados de estas evaluaciones fueron separados por sector y por tipo de discapacidad para poder mostrar qué lugares son accesibles y para qué tipo de discapacidad en específico; llegando a la conclusión que el no ordenar por obligación el cumplimiento de requisitos accesibles es el problema principal lo que tiene como consecuencia que todavía los sectores mencionados anteriormente les faltan trabajar en su infraestructura y en el servicio al cliente.

Palabras Clave: *Turismo accesible; Discapacidad; Guayaquil; Metodología; Normas INEN; Evaluación.*

Abstract

Accessible tourism has evolved in recent years, and the Nation must demand that space be dignified and optimal for all audiences; For this reason, the following project, "Evaluation of the degree of accessibility for people with physical and sensory disabilities in the tourist area of Calle Panamá, Barrio Las Peñas and Puerto Santa Ana" has the purpose of showing the gathering of data to demonstrate a betterment or a regression on implementing accessible tourism for the handicap. To fulfill this duty begins by showing the laws and articles that could validate accessible tourism. However, until today, no vigorous enforcement requires compliance with these standards. Because of this reason, a methodological tool has been created as a table based on the accessibility parameters shown in the different INEN Standards. The results of these evaluations were separated by sector and by type of disability in order to show which places are accessible and for which specific type of disability; Concluding that not ordering compliance with accessible requirements by obligation is the main problem, which has as a consequence that the sectors mentioned above still need to work on their infrastructure and customer service.

Keywords: *accessible tourism; disability; Guayaquil; Methodology; INEN Standards; Evaluation.*

Introducción.

La Constitución de la República menciona que todas las personas sin importar su condición tienen los mismos derechos, oportunidades y obligaciones (CRE, 2008) por ende, las personas con discapacidad tienen el mismo deber de reclamar por sus espacios accesibles para tener un disfrute equitativo con el de las demás personas.

El Turismo Accesible lleva años tratando de establecerse en el mercado y en la mayoría de ocasiones se crea sensibilización después de haber pasado por una situación incómoda o molesta con algún consumidor que necesite estas atenciones especiales; cuando lo ideal sería que desde el primer momento que se piensa en crear un establecimiento turístico se debería tener la idea de implementar servicios accesibles.

Teniendo en cuenta esta población desatendida, este proyecto tiene la intención de analizar cuán sensible es el entorno turístico de Guayaquil, específicamente en Puerto Santa Ana, Barrio Las Peñas y Calle Panamá. Se evaluará la zona urbana, los establecimientos de alimentos y bebidas, atractivos turísticos y hoteles, con la intención de dar a conocer las virtudes y las falencias que se tienen en los establecimientos turísticos existentes y para que futuras empresas empiecen a crear un ambiente más inclusivo.

Antecedentes.

Según Buhalis y Darcy en su libro *Accessible tourism: Concepts and issues*, publicado en 2011; el turismo accesible es un tipo de turismo, el cual mantiene relación y colaboración entre todos los servicios que se pudieran ofrecer al momento de hacer turismo, ya sean establecimientos de alojamiento o de alimentos y bebidas, transportes, atractivos, entre otros, para que las necesidades de las personas con discapacidad sean saciadas y puedan realizar sus actividades de manera independiente. (Buhalis & Darcy, 2011, p.10)

Si se aplica esta definición en territorio ecuatoriano, se podrá notar que aún falta mucho para poder considerarlo un espacio inclusivo y accesible. Si bien es cierto que existen derechos de recreación y ocio hacia las personas con discapacidad, muchas veces no son respetados y no se crean ambientes para que, por ejemplo, una persona en silla de ruedas pueda circular libremente por las calles de Guayaquil; o una persona no hablante pueda preguntar por un servicio, ya que, aunque existen normas como las INEN y manuales de buenas prácticas para el turismo accesible como el de la OMT, o incluso programas por parte de los Ministerios pertinentes en donde fomentan la inclusión, no siempre se aplican y los establecimientos no logran ser 100% adecuados.

En la actualidad existen varios proyectos para incentivar la inclusión y la accesibilidad en Ecuador y en Guayaquil. El más recién y más importante fue el Plan Nacional de Turismo 2030, que tiene como propósito exigir el acceso a todos sin importar su condición. Todos los establecimientos turísticos deben adaptar su infraestructura y sobre todo promover y garantizar su accesibilidad e inclusión. (CONADIS, 2020)

A raíz del Plan Nacional 2030, se realizó un evento el 2021, en el cual se premió a más de 120 empresas turísticas dándoles el reconocimiento de “Ecuador Incluye 2021”. Las empresas aplicaron métodos como capacitaciones para atención al turista discapacitado, también realizaron cambios en su espacio físico, así también como implementar buenas prácticas de inclusión laboral y sensibilización. (CONADIS, 2021)

Si se toma de ejemplo un caso internacional, se puede hablar de una herramienta muy moderna que se ha implementado en los últimos años. La nueva App emitida por el Ministerio de Turismo de Brasil llamada “Turismo Acessível”. Esta aplicación fue lanzada en el 2014 y actualizada en 2021. Funciona como guía de la

ciudad en la que los propios usuarios puedan evaluar el nivel de accesibilidad de algún componente turístico (hoteles, establecimientos de alimentos y bebidas, atractivos turísticos, entre otros); en ella se pueden cargar fotos, videos o incluso audios para detallar mejor las evaluaciones. Adicional funciona para encontrar y recomendar más lugar para que así, las personas que tengan alguna discapacidad puedan visitar el atractivo o el establecimiento y sentir su inclusión, con la finalidad de que viajen por todo Brasil con autonomía y libertad. (La Nación, 2022)

Planteamiento del problema de investigación.

Desconocimiento del grado de accesibilidad para personas con discapacidad motriz y sensorial en las zonas de Calle Panamá, Barrio Las Peñas y Puerto Santa Ana, en la actualidad.

Justificación del tema.

Cada año más y más personas con discapacidad y necesidades especiales exigen un espacio para ellos dentro del turismo (OMT 2014). Según las cifras que muestra el CONADIS, hasta el 2022 en todo el Ecuador existen 471.205 personas registradas con discapacidad tanto física/sensorial como mental, sin embargo, este proyecto está dirigido a las 53.377 personas con discapacidad física, auditiva y visual pertenecientes a la ciudad de Guayaquil.

De ese gran número de personas el 67,05% corresponde a las personas con discapacidad física, el 18,16% a las personas con discapacidad auditiva y el 14,79% a las personas con discapacidad visual (CONADIS, 2022). Ya teniendo en cuenta el gran número de personas que se encuentran afectadas, se ha propuesto una evaluación sectorizada para conocer cuan aptos están los sitios de Guayaquil con más frecuencia de turistas para recibir a personas con discapacidades, con la finalidad de que más empresas se unan al movimiento de accesibilidad y empiece a crecer una cultura de inclusión en cualquier área del país.

Conocer el grado de accesibilidad hace que las personas con discapacidad puedan disfrutar de su derecho del ocio y tengan la posibilidad de desplazarse por la ciudad sin sentirse excluidos; adicional, vuelve a los sectores más inclusivos y aptos para todo público. Es de interés para las personas dueñas de los establecimientos

ubicados en estas zonas, también para futuros empresarios que deseen situarse en estas áreas. Este proyecto también es de interés de las personas con capacidades diferentes ya que la investigación se hará en base a sus necesidades teniendo en cuenta que son quienes se encuentran afectados en la actualidad.

Objetivo General.

Evaluar el grado de accesibilidad para personas con discapacidad motriz y sensorial en los establecimientos turísticos ubicados en Calle Panamá, Barrio Las Peñas y Puerto Santa Ana.

Objetivos Específicos.

- Desarrollar el marco de la investigación para identificar las teorías que la soportan.
- Diseñar una herramienta metodológica para evaluar la accesibilidad.
- Mostrar resultados del nivel de accesibilidad de los establecimientos.

Capítulo I. Marcos de la Investigación

Marco teórico

La Pirámide de Maslow

Abraham Maslow (1908 – 1970) fue un gran exponente de teorías humanísticas dirigidas a la psicología clínica que creía firmemente en la búsqueda de la autorrealización y la autoactualización.

Entre tantas teorías se tiene la jerarquía de las necesidades humanas, escrita en 1943, que habla sobre las motivaciones personales. Crea una pirámide en donde muestra el rango de las necesidades y explica que mientras se van satisfaciendo las más básicas el ser humano puede alcanzar a satisfacer las más elevadas y exclusivas.

La escala de las necesidades se interpreta por cinco niveles, a los cuatro primeros eslabones los agrupó como primordiales y al último eslabón lo denominó como autorrealización o necesidad de ser, ya que las necesidades primordiales tienen que ser resueltas en cambio las de autorrealización son las motivaciones continuas.

Comenzando por las necesidades básicas, se encuentran en la base de la pirámide y son las fisiológicas, referentes a la salud. En la lista de las más evidentes se tiene: respirar, alimentarse, descansar, evitar dolor, entre otras. Las necesidades de seguridad y protección están arriba de las básicas ya que se alcanzan una vez que estas se hayan realizado como primer acto de supervivencia; y se refieren a la seguridad de tener un empleo y por ende un ingreso monetario y también la certeza de que en la salud y físicamente se encuentran bien.

En el tercer escalón están las necesidades de afecto que son las participativas y de aceptación, por naturaleza el ser humano tiene la necesidad de convivir y relacionarse con los demás, tener amistades, juntarse con familiares, etc. El último puesto de la agrupación de los primordiales está compuesto por las necesidades de estima; existe el alta que habla sobre el respeto y la confianza hacia uno mismo y el sentimiento de libertad e independencia, y la baja que es el respeto de las demás personas hacia uno, como la fama, el reconocimiento o el status.

El quinto nivel, al que Maslow quiso llamar de varias formas como, necesidad de ser, motivación de crecimiento y/o autorrealización es diferente al resto ya que estos solo se pueden llegar una vez completados y realizados los niveles anteriores o por lo

menos en su mayoría ya que explica que este eslabón es donde el ser humano encuentra una respuesta, un sentido, una justificación a su vida y a las actividades que realizan día a día. (Acosta, K., 2012)

Teoría de las Motivaciones de McClelland

David Clarence McClelland (1917 – 1998) nacido en Estados Unidos. Fue psicólogo, profesor universitario y sociólogo. Estableció varias teorías, en especial la Teoría de las motivaciones por la cuál tuvo varios reconocimientos a nivel mundial. (Perilla, 1998, p. 529)

McClelland habla sobre tres necesidades fundamentales que todas las personas poseen ya que es la motivación que tienen día a día de sobresalir y tener éxito en momentos donde se encuentren en competencia con alguien más. la necesidad de poder, la necesidad de logro y la necesidad de afiliación.

En un concepto corto se puede mencionar que la necesidad de poder es el hecho de influir en las demás personas y que lleguen a comportarse de tal manera a conveniencia propia. Cuando las personas descubren que tienen el deseo de poder, empiezan a relacionarse con quienes pueden ser sus posibles seguidores. Sienten la necesidad de involucrarse en situaciones donde los hagan competir para demostrar su influencia hacia los demás.

En la necesidad de logro se habla sobre la lucha que se tiene todos los días con uno mismo y con los demás para alcanzar metas. McClelland en la investigación acerca de la necesidad de logro, descubre que las personas se diferencian por su manera de luchar por conseguir sus objetivos. Se encargan de encontrar las situaciones exactas para demostrar sus habilidades y tener la responsabilidad de brindarse soluciones a si mismos para recibir una retroalimentación de su trabajo. Llegan a sentir más satisfacción cuando se encuentran con situaciones que dependen 100% de la persona mas no de la suerte, ya que es más gratificante sentir que han trabajado por sus logros.

Y en cuestión a la necesidad de afiliación es el anhelo de las relaciones interpersonales y poder establecer lazos con los demás individuos. McClelland menciona que esta necesidad es muy poco estudiada pero que claramente se nota la relación y la importancia que se tiene con las otras necesidades ya que esta influye en cualquier relación que vaya a tener el individuo, ya sea amistosa/amorosa, familiar o laboral. (Amorós, 2007, p. 87)

Modelo de Equidad de J. Stacy Adams.

J. Stacy Adams, es un psicólogo de nacionalidad belga, que tiene varios reconocimientos por sus teorías basadas en el comportamiento social y sus motivaciones, como es la teoría de la equidad.

Según Newstrom en su libro “Comportamiento Humano en el Trabajo” (2011) las personas tienden a compararse con los demás y no solo eso, sino también con el trabajo que realizan. Tomando como ejemplo el ámbito laboral, comparan los factores de antigüedad, horas de trabajo, cargos, nivel de estudio, etc y empiezan a analizar las recompensas que recibirán, esto corresponde a los sueldos, bonos, seguros sociales o beneficios.

En el caso de que exista una recompensa excesiva, las personas irán en busca de nivelar las relaciones que tengan para poder a la equidad, por otro lado, si sienten que no están recibiendo lo suficiente empezarán a negociar sus recompensas, bajar sus niveles de esfuerzo y trabajo hasta llegar al punto de renunciar. (Newstrom, 2011, p. 127)

Teoría del Sistema Turístico según Robert C. Buollón.

Robert C. Boullón en su libro “Planificación del espacio turístico” (2006) habla sobre el turismo y su sistema, refiriéndose a que es un fenómeno que nace de la necesidad de las personas en trasladarse y disfrutar de su tiempo libre. El sistema turístico es la relación del poder público y privado de crear más oportunidades de diversión e ir resolviendo las necesidades de los consumidores incorporando cada vez más servicios turísticos, el cual está conformado por varias partes:

Demanda turística.

Es el resultado de la contabilidad de las personas que ingresan a un lugar o adquieren un servicio en el tiempo durante su estadía.

Oferta turística.

Se entiende por todo aquel producto o servicio que entra al mercado por un precio o tiempo específico. Cuando se habla de bienes tangibles lo que pasa es que si

un día no se vende se puede acumular, mientras que si se habla de servicios, si este pasa de su tiempo de vigencia no se vendería, por ende habría una pérdida económica.

El proceso de venta.

Es cuando la oferta mencionada anteriormente alcanza posicionarse en el mercado, siempre y cuando tenga un precio competitivo y asequible, ya que si este producto tiene un valor muy alto, la demanda va a preferir adquirirlo en otro sector o simplemente elegirá no viajar.

Planta y atractivos turísticos.

Estos están divididos en dos partes: las instalaciones y el equipamiento. Las instalaciones son las entidades ya sean públicas o privadas que se dedican prestar y administrar los servicios básicos, mientras que el equipamiento son todos los establecimientos turísticos como los de alojamiento, alimentación, esparcimiento, entre otros.

La infraestructura.

Es todo con lo que cuenta un país para mantener su estructura social y productivas. En esta misma categoría entra la educación, las viviendas, los transportes, entre otros. También forman parte las carreteras, ferrocarriles, el sistema de salud.

La Superestructura.

Son las entidades públicas o privadas que se encargan que todos los componentes mencionados anteriormente, funcionen de manera correcta. Tener una eficiente Superestructura es más importante de lo que se cree ya que para tener buenos resultados y buenas ventas se necesita una buena relación con todos los componentes turísticos.

Patrimonio turístico.

Es la unión y relación de la materia prima, lo que vendría siendo, la planta turística, atractivos turísticos, infraestructura y Superestructura. (Boullón, 2006, pp. 31-55)

Sistema turístico según Neil Leiper.

En el libro “Annals of tourism research” (1990) Neil Leiper habla sobre que el turista es el principal catador de todos los componentes turísticos y, que solo cuando alguien decide armar un viaje es cuando el sistema turístico cobra vida.

El diagrama de Leiper se basa en tres conceptos básicos:

Turista:

Es el protagonista del sistema. Es quien decide visitar un destino por un tiempo determinado y regresar a su lugar de origen.

Elementos geográficos:

Es un espacio habitual de residencia, pero es quien recibe a los turistas. Es la razón del turismo y el motivo por el cual la gente decide desplazarse. Este espacio es todo aquel que el turista usa hasta llegar al destino.

Industria turística.

Son todas las empresas, organizaciones o entidades que se encargan de producir u ofrecer un servicio turístico. (Leiper, 1990)

Marco conceptual

Para poner en contexto la explicación de algunos términos técnicos se ha seleccionado el concepto y el punto de vista de algunas organizaciones y entidades importantes y así validar y reforzar la investigación.

Discapacidad

La Organización Mundial de la Salud tiene como definición que la discapacidad es una condición que se presenta en cierto porcentaje de la población mundial que refleja la difícil relación que tiene el ser humano y su entorno. (OMS, 2022)

Según la Convención de la ONU del 2006, la discapacidad es la interacción entre personas con deficiencia y las barreras del entorno que evitan su participación total e igualitaria con la sociedad. (ONU, 2014, p 7)

Según el Ministerio de Salud de Colombia bajo la ley de Función Pública del gobierno (Ley 762 de 2002), el término “discapacidad” hace referencia a la deficiencia física, mental y sensorial ya sea permanente o temporal que dificulta el poder participar en la sociedad y esta situación puede ser empeorada por las condiciones económicas o sociales del entorno. (Ministerio de Salud, 2015)

Lengua de Señas

La organización de naciones unidas menciona que el lenguaje de señas es un idioma natural, aunque su estructura sea distinta a las lenguas habladas. Hace referencia a que incluso existe un lenguaje de señas internacional que tienen un léxico más limitado y que las personas suelen utilizarlo en reuniones internacionales o incluso para socializar al momento de viajar a otros países. (Naciones Unidas, s.f.)

Según el Ministerio de Salud de Colombia, bajo la ley de Función Pública del Gobierno (Ley 982 de 2005), menciona que el lenguaje de señas es el método comunicativo de la comunidad de sordos; igual de completa y rica en vocabulario y gramática que cualquier otra lengua oral. Se caracteriza por ser visogestual ya que sus componentes son la posición y orientación de las manos con relación a la persona y usan gestos faciales para poder transmitir mejor el mensaje. (Ministerio de Salud, 2021)

Según el INSOR (Instituto Nacional para Sordos) programa perteneciente del Ministerio de Educación Nacional de Colombia mencionan que es la lengua natural de las personas no oyente que constan en movimientos de manos acompañados de ojos y boca. Muchas personas con discapacidad auditiva requieren de un intérprete para poder comunicarse con el resto de personas que no entienden el lenguaje de señas. (Instituto Nacional para Sordos, s.f.)

Turismo

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual, normalmente por motivos de ocio. (RIET, 2008, p. 1)

Según la Ley de Turismo del Ecuador, turismo es la actividad de desplazarse hacia otro entorno diferente al de su residencia sin la intención de quedarse permanentemente en él. (Congreso Nacional, 2002)

Según el Instituto Vasco de Estadística (EUSTAT) del País Vasco (Euskadi) describe que el turismo es la actividad que las personas hacen durante su viaje ya sea por motivos de vacaciones y este desplazamiento debe durar menos de un año. (Instituto Vasco de Estadística, s.f.)

Sistema Braille

Según el ministerio de salud y protección social de Colombia, el braille es un método de lectura y escritura táctil (Resolución 1904 de 2017) dedicado hacia las personas no videntes y aclara que no es un idioma sino un mecanismo de escritura a basa de puntos en relieve y que debe adaptarse a cada idioma en particular. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020, p. 6)

El Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad tiene como definición que es un alfabeto completo en el que pueden representarse no solo número y letras sino también signos de puntuación, signos matemáticos y de música. Consta de 6 puntos en relieve y tiene 64 combinaciones. La manera correcta de leer es de izquierda a derecha y una persona ciega puede llegar a leer hasta 125 palabras por minuto (Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las personas con Discapacidad, 2018)

Según la ONU el braille es una representación táctil de números y letras que garantiza la comunicación de información importante entre las personas y fomenta la independencia, competencia e igualdad. (Organización Naciones Unidas, s.f.)

Podotáctil

Es el relieve que tienen los pisos o pavimentos que es identificada al pasar sobre ella o también mediante el uso del bastón y ayuda al desplazamiento independiente de las personas no videntes, según la Norma Técnica Ecuatoriana INEN. (INEN, 2015)

Según el Instituto de Accesibilidad con sede en Perú y España, refiere que los pisos podotáctiles son caminos con textura para que peatones con o sin problemas visuales puedan reconocer algún peligro en su ruta o también para identificar la vía

correcta. Son distinguibles al caminar o mediante el uso del bastón. (Instituto de Accesibilidad, 2022)

Según el Instituto Nacional de Ciegos programa perteneciente del Ministerio de Educación Nacional del Gobierno Colombiano explica etimológicamente el término “podotáctil”; donde “Podo” hace referencia a pies, y táctil al sentido del tacto que viene del latín táctiles. Comenta que este tipo de baldosas van ubicados en la superficie de la calle con el fin de guiar un trayecto urbano y brindar autonomía al usuario con discapacidad visual. (Instituto Nacional para Ciegos, 2021)

Restaurante

El Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas explica que es un establecimiento que ofrece alimentos preparados, bebidas con o sin alcohol, menú de cafetería, y dependiendo de la categoría que este tenga podrá ofrecer un autoservicio. (Ministerio de Turismo, 2018)

El Proyecto De Reglamento Para La Categorización y Calificación Turística de Restaurantes de Perú maneja como concepto un establecimiento que ofrece alimentos y bebidas al público que han sido preparados y/o cocinados en el restaurante, por una empresa tercera o por sus cocinas centrales. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2018)

Según el Gobierno de Colombia, en el Decreto 343 de 2021 los restaurantes pertenecen a la sección de establecimientos de gastronomía y bares turísticos, llevan la definición de establecimiento que ofrece un servicio a la mesa que en la mayoría de casos cuenta con platos a la carta o menú. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2021)

Marco Legal

Luego de haber realizado la revisión bibliográfica de los lineamientos para el turismo accesible nacional e internacional; se ha implementado un método de búsqueda basado en la jerarquía de la ley para detallar el grado de cumplimiento de los parámetros.

La Constitución de la República del Ecuador, es la norma jurídica de mayor jerarquía en el país, la cual maneja todas las normas, derechos y obligaciones tanto de

las instituciones públicas y privadas como de todas las personas que se encuentren en territorio ecuatoriano.

El artículo 11 numeral 2 habla sobre la igualdad de las personas y deja en claro que todos tienen derecho a gozar de las mismas oportunidades y en el artículo 24 mencionan que todas las personas tienen derecho al tiempo libre y a la recreación. La sección sexta que pertenece a las personas con discapacidad posee los artículos 47, 48 y 49 totalmente dedicados a los derechos en donde solo mencionan el desarrollo de programas que fomente el descanso y esparcimiento. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

Ley Orgánica de Discapacidades

Título I

Principio y Disposiciones fundamentales

Capítulo II

De los principios rectores y de aplicación

Art. 4.- Principios fundamentales. - La presente normativa se sujeta y fundamenta en los siguientes principios:

3. Igualdad de oportunidades: todas las personas con discapacidad son iguales ante la ley, tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida sin discriminación alguna. No podrá reducirse o negarse el derecho de las personas con discapacidad y cualquier acción contraria que así lo suponga será sancionable;

8. Accesibilidad: se garantiza el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales; así como, la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, y se facilitará las condiciones necesarias para procurar el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas.

Título II

De las personas con discapacidad, sus derechos, garantías y beneficios

Capítulo I

De las personas con discapacidad y demás sujetos de ley

Sección I

De los sujetos

Art. 5.- Sujetos. - Se encuentran amparados por esta Ley: a) Las personas con discapacidad ecuatorianas o extranjeras que se encuentren en el territorio ecuatoriano; b) Las y los ecuatorianos con discapacidad que se encuentren en el exterior, en lo que fuere aplicable y pertinente de conformidad a esta Ley;

Sección IV

De la cultura, deporte, recreación y turismo

Art. 44.- Turismo accesible. - La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad. 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.

Parágrafo II

De la accesibilidad a la comunicación

Art. 63.- Accesibilidad de la comunicación. - El Estado promocionará el uso de la lengua de señas ecuatoriana, el sistema Braille, las ayudas técnicas y tecnológicas, así como los mecanismos, medios y formatos aumentativos y alternativos de comunicación; garantizando la inclusión y participación de las personas con discapacidad en la vida en común.

Art. 70.- Lengua de señas. - Se reconoce la lengua de señas ecuatoriana como lengua propia y medio de comunicación de las personas con discapacidad auditiva. Se

incorporará progresivamente el servicio de intérpretes de la lengua de señas ecuatoriana en las instituciones públicas, así como la capacitación de las y los servidores públicos en la misma.

La OMT (Organización Mundial del Turismo) Es el principal programa internacional relacionado con el turismo y se encarga de la promoción del turismo responsable, sostenible y accesible para todos. Entre todas las indicaciones que tiene la OMT para el turismo accesible, maneja el “Manual sobre Turismo Accesible para Todos” el cual se separa de varios módulos que explican términos, características, indicadores, etc. En este caso solo se tomará en cuanto el Módulo IV que habla sobre los principios y herramientas para una buena práctica.

El capítulo 2 del Manual habla sobre la valoración de accesibilidad de un destino. Cuenta con varios parámetros a evaluar cómo (A) Acceso; (As) Aseos; (E) Estancias; (G) Gestión; (I) Información y comunicación; (M) Movilidad; (P) Personal; (Se) Servicios; y (U) Usabilidad de todos los eslabones del turismo, pero este proyecto se enfocará solo en los establecimientos de restauración.

Estos indicadores abarcan a los restaurantes, cafeterías, bares, tabernas o cualquier otro tipo de local con características o servicios similares, incluyendo bares de playa y locales ambulantes.

Según la OMT, para que un establecimiento de alimentos y bebidas sea accesible, en la sección sobre el (A) Acceso debe tener aparcamiento reservado permanentemente para personas con movilidad reducida y contar con un paso para el ingreso/salida del establecimiento que sea accesible para todos los usuarios.

En el (As) Aseo debe contar con una cabina o área accesible que reúne las condiciones de diseño para ser usado por personas con discapacidad.

El tema de (G) Gestión habla sobre que dentro del plan de emergencia debe haber un protocolo de evacuación especializado para personas con discapacidad y adicional a esto un plan de mejora de servicio al cliente con el objetivo de la normalización de la accesibilidad; también se menciona que cada establecimiento debe

tener su certificación en accesibilidad verificada por las entidades pertinentes y que esto significará que no solo su infraestructura es apta para todos sino también su página web y los servicios que ofrece.

En la sección de (I) Información y Comunicación debe tener la documentación de los servicios que se ofrece en formatos alternativos accesibles para los clientes.

En el tema de (M) Movilidad los establecimientos deben tener un itinerario accesible desde la entrada del local hasta la zona del comedor con el objetivo de que el recorrido sea utilizado por todos los clientes/turistas independientemente de sus capacidades; adicional a esto el establecimiento debe tener una conexión entre el andén y el vehículo que recoge a los comensales ya sea por medio de rampas o plataformas elevadoras.

En lo que corresponde al (P) Personal, deben estar capacitados y haber recibido cursos de atención al cliente especialidades en personas con discapacidad.

En los (Se) Servicios menciona que los otros usos o servicios que no dependen del restaurante en sí deben ser igual de accesibles y que cuenten con todas las condiciones de infraestructura para que sea de fácil acceso para todo público.

Y para finalizar, sobre la (U) Usabilidad es importante que en el establecimiento toda la utilería y el mobiliario sea inclusivo y accesible, a eso se refiere a los mostradores, sillas, máquinas expendedoras, muebles de descanso. (OMT, 2015)

Marco Referencial

Para la elaboración de este proyecto se ha hecho una investigación en base a tesis que tengan referencia a la situación que se quiere expresar sobre la discapacidad y los establecimientos turísticos. A continuación, se dará a conocer dicha información explicando temas, autores, propuestas, problemáticas y conclusiones.

Propuesta de adecuación para personas no videntes en un restaurante de la Ciudad de Puyo.

En el año 2020 se publicó el proyecto de investigación de las autoras Andrea Paola Hidalgo Paredes y Jessica Fernanda Peñaloza Juela quienes basan su tesis en una propuesta de adecuación para personas no videntes en donde reflejan las posibles maneras de adaptar un restaurante para personas con discapacidad visual teniendo como resultado incluir en los establecimientos una rampa de acceso, pasamanos al ingreso, señalética y menú en braille, baños accesibles y con barras de apoyo, mesas redondas y capacitar a su personal. Su campo de estudio fue la ciudad del Puyo y encuentran como mayor problema la falta de restaurantes en la zona que estén capacitados y aptos para personas no videntes. Hidalgo, A., & Peñaloza, J. (2020).

El lenguaje de señas como una herramienta para el desarrollo del turismo accesible e inclusivo en la Ciudad de León, Nicaragua.

Los autores Adriana del Carmen Paredes Lagos, Daisy Clareth Salazar Siles y Leonardo Ramón Saravia Morán escribieron su proyecto de grado acerca del uso del lenguaje de señas como una herramienta poderosa para el turismo en el año 2020. Su trabajo se enfocó en que la capacitación al personal de las empresas turísticas incrementa el desarrollo de Turismo accesible e inclusivo en la ciudad de León ubicada en Nicaragua. Como principal problema mencionan la desvalorización de la cultura de las personas sordas y el daño a nivel mundial que se ha provocado al no priorizar sus necesidades. Paredes, A., Salazar, D., & Saravia, L. (2020)

Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad motriz en Iquitos 2019.

En Iquitos, ciudad de Perú se publicó la investigación del análisis de accesibilidad en los sectores turísticos para las personas con discapacidad motriz, estudios realizados en el 2019 por las autoras Julie Juliette Arévalo Díaz y Valeria Mendoza Morales. Su tema desarrolla el porcentaje de establecimientos turísticos que cuentan con las instalaciones para admitir personas con discapacidad motriz y expresan que es importante estandarizar y normalizar las condiciones de infraestructura y servicios para poder brindar una mejor atención hacia las personas con dificultades de movilidad. La problemática que presentan hace referencia a la falta de accesibilidad para personas con discapacidad motriz que desean aventurarse en la zona de Iquitos. Recuerdan que tras la gran crisis económica que llevan desde hace años esta oportunidad de implementar la accesibilidad en sus atractivos se convierte en algo visionario y sostenible para la región ya que tienen en cuenta que el turismo

no solo es para personas tradicionales sino también para la gran población de personas con discapacidades. Arévalo, J., & Mendoza, V. (2019)

Diseño de herramientas de apoyo para la atención de personas con discapacidad auditiva en restaurantes de Bucaramanga.

La Universidad Autónoma de Bucaramanga, en 2019, muestra un posible diseño para implementar en los restaurantes y poder brindar una mejor atención a futuros clientes con problemas de audición. Redacción bajo las autoras Laura Alejandra Lamus González y Mariel Johana Gómez Barragán. El problema que nos presentan habla sobre la inexistencia de un restaurante capacitado y adaptado para personas no oyentes y básicamente mencionan la injusticia ya que muchas personas no logran adquirir el conocimiento y el estudio para el lenguaje de señas como por ejemplo los adultos mayores o las personas del área rural lo que hace aún más difícil la comunicación entre el mesero y el comensal. Llegaron a la conclusión de crear la llamada “Guía básica en lenguaje de señas para restaurantes y meseros” que es un manual gráfico para capacitar al personal en donde muestran situaciones cotidianas que se pueden presentar en un restaurante y expresiones cordiales. Lamus, L., & Gomez, M. (2019)

Capítulo II. Diseño de la herramienta metodológica para evaluar la accesibilidad.

Metodología de la investigación.

Para el siguiente capítulo se ha hecho la selección de la metodología que se seguirá para el proceso de la creación de la herramienta para futuras evaluaciones de accesibilidad. En este se han tomado tres aspectos de investigación que son el método, el enfoque y el tipo de estudio.

Método

El método que se ha seleccionado ha sido el inductivo ya que según Bernal (2006) en su libro titulado “Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales” explica que el método inductivo hace referencia a las investigaciones que se hacen desde hechos específicos para llegar a una conclusión general. Este método comienza con una investigación de cada uno de los hechos y se sacan conclusiones de carácter universal para después presentarlas como leyes, principios o fundamentos de teorías. (Bernal Torres, 2006, p, 59)

Enfoque

El enfoque de la investigación será cualitativo ya que según Mejía (2007) este enfoque se basa en imágenes, gráficos o textos. Esta referencia explica que la investigación que se hará hablará de las evidencias con la finalidad de poder describirlos, comprenderlos y explicarlos. (Sánchez Flores, 2019, p. 104)

Tipo de Investigación

El tipo de investigación es descriptivo ya que lo que se logra en este proyecto es trabajar sobre los hechos que se pueden ver a simple vista, la realidad; y su objetivo principal es presentar las características e interpretaciones correctas. (Tamayo y Tamayo, M., 2003, p. 46)

Herramienta de Investigación

En el presente proyecto se ha utilizado el método de observación como herramienta para cumplir los objetivos. La observación es un método que sirve para recolectar datos e información y este necesita la lógica y los sentidos para dar detalles y análisis de la realidad de los hechos que se presentan en el campo de estudio. (Campos y Covarrubias & Lule Martínez, 2012, p. 49)

En este método de observación se han utilizados dos variantes, la participativa y la no participativa; la no participativa es donde el observador no tiene ningún contacto o intervención con los hechos, el investigador solo se limita a seleccionar los datos observados para llegar a sus conclusiones; esta modalidad fue utilizada para poder obtener los resultados al momento de evaluar la zona urbana en Calle Panamá, Barrio Las Peñas y Puerto Santana, además en ciertos aspectos de los establecimientos ya que se podían ver a simple vista, como por ejemplo los accesos y si estos contaban con rampas, etc.

Por otro lado, la observación participativa hace referencia a cuando el investigador interfiere en los proceso del observado, esta acción es aceptada por lo que el observado no se ve afectado por la presencia del investigador; este método fue utilizado en el momento que se logró ingresar a los establecimiento aparentando ser un cliente para poder ver el menú o carta y verificar si este contenía información en Braille, aparte se consultó con el personal si alguno de ellos sabía el lenguaje de señas. (Campos y Covarrubias & Lule Martínez, 2012, p. 53)

Regulaciones. Normas INEN

El servicio ecuatoriano de normalización (INEN) es el encargado de la regulación y evaluación de la conformidad ayudando así la mejora en los servicios de salud y seguridad en los consumidores. A continuación, se mostrarán las Normas que fueron tomadas en cuenta para la elaboración de la tabla que se utilizará para evaluar el nivel de accesibilidad en las zonas seleccionadas de la ciudad de Guayaquil. (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, s.f.)

En la Norma NTE INEN 2 239:2000 que habla sobre la accesibilidad, características y requisitos de las señaléticas, muestra que existe un tipo específico para cada discapacidad. Existen las visuales que deben ser de colores contrastantes y

estar bien iluminadas, las táctiles que deben tener un relieve suficiente para distinguirse de la base y estar a la altura de una persona promedio y las sonoras que deben ser de fácil interpretación y distinción; en el caso de las señales para bastón deben estar colocadas de manera que puedan acompañar en el camino; si estas señales advierten cambio de ruta o desniveles deben tener una textura diferente y deben tener 1000 mm de longitud antes y después de dicha situación. Para las señales sonoras deben tener entre 80 y 100 db niveles de sonidos y las luminosas deben ser intermitentes y con colores que se diferencien del fondo. (INEN, 2012)

La Norma NTE INEN 2240:2000 habla sobre los símbolos gráficos y sus características generales y su objetivo es regularizar una imagen que indique la accesibilidad y usabilidad de un área para personas con discapacidad. La descripción del gráfico muestra la silueta de una persona en silla de ruedas mirando hacia la derecha y esta debe ser específicamente blanca con fondo azul. (INEN, 2012)

La Norma NTE INEN 2241:2000 habla sobre el símbolo de sordera y tiene como objetivo establecer una representación gráfica para identificar un área adecuada para personas con dificultad auditiva o para identificar un lugar donde se les de un servicio específico. La imagen consiste en la silueta de una oreja con una franja cruzada en diagonal, estas deben ser específicamente blancas con fondo blanco. (INEN, 2012)

La Norma NTE INEN 2242:2000 habla sobre los símbolos de no vidente y se enfocan en regularizar dicho símbolo para indicar un área o un servicio exclusivo para personas con discapacidad visual y se representa mediante la silueta de una persona en movimiento apoyada de un bastón detector de texturas y desniveles. (INEN, 2012)

La Norma NTE INEN 2243 habla sobre las vías de circulación peatonal tiene como objetivo mostrar las medidas y características que deben tener los espacios públicos y privados para una buena circulación peatonal especializados para personas con movilidad reducida. Dentro del documento se da una explicación acerca de que es una vía de circulación peatonal y mencionan a las aceras, andenes, cruces y cualquier superficie destinada al tránsito de personas.

En los requisitos principales se tiene que las vías deben tener un ancho mínimo de 900 mm a 1200 mm sin interrupciones para que se pueda tener un desplazamiento tranquilo para todos los usuarios y en el caso de rutas para personas con apoyos (sillas de ruedas, bastones detectores) o incluso usuarios con coches para bebés o carros para transportar objetos la dimensión debería ser de 1500 mm a 1800 mm.

Las vías deben estar libres de obstáculos desde el piso hasta una altura de 2200 mm. Debe anunciarse la presencia de objetos que se encuentren entre 800 mm y 2200 mm de altura y se debe anunciar mediante bandas podotáctiles y con colores contrastantes y por último el andén para la circulación peatonal debe tener una diferencia de altura de 100 mm con la calzada para la circulación de vehículos.

En cuanto a los requisitos complementarios, el pavimento debe ser firme, antideslizante y uniforme y se debe evitar piezas sueltas como por ejemplo por falta de mantenimiento; en el caso de que se coloquen rejillas deben tener 13 mm repartidos de manera equitativa.

En todas las esquinas que sean cruces de peatones deben existir rampas y estas deben estar libres de obstáculos como kioscos, carpas o casetas, lo único que puede estar cerca son señaléticas verticales o semáforos; para advertir la presencia de cualquier desnivel u obstáculo o también semáforos, rampas, paradas de bus o cruces peatonales se debe colocar un cambio de textura y si es posible de color en el suelo con un ancho de 1000 mm. (INEN, 2016)

La Norma NTE INEN 2244 se enfoca en las características y medidas requeridas de agarraderas, bordillos y pasamanos al ingreso y dentro de un establecimiento. Comenzando con las agarraderas, debe ser construidos de un material firme y resistente, su forma curva para evitar punzadas y enganches, con un diámetro de 3,5 cm a 5 cm y la distancia entre la agarradera y la pared debe ser 5 cm. Por otro lado, los bordillos deben ser de un material que no se deforme y con una altura mínima de 15 cm dejando un espacio libre de 10 cm entre el bordillo y el piso.

Y, por último, los pasamanos, deben ser de materiales firmes y rígidos, sin relieves para evitar accidentes y permitir un fácil deslizamiento de la mano también tienen un diámetro de entre 3,5 cm a 5 cm permitiendo así una sujeción segura. La distancia entre el pasamanos y la pared debe ser de 4cm.

Se deben colocar a una altura de 85 cm a 100 cm y en el caso de que se coloque un segundo pasamanos, este debe ser de 60 cm a 75 cm de altura teniendo 25 cm de separación entre cada barra. Los pasamanos al colocarse como compañía de rampas y/o escaleras deberán estar en todo el recorrido incluyendo el descanso y con 30 cm adicionales al comienzo y al final; estos extremos tienen que ser curvados para evitar accidentes. (INEN, 2000)

La Norma NTE INEN 2245 tiene como objetivo regularizar las características y mediciones de las rampas colocadas en espacios públicos o privados para facilitar la circulación y el acceso de los usuarios con discapacidad. Como requisitos muestra que el ancho mínimo de la rampa puede ser entre 90 cm a 120 cm, los descansos tendrán que ser de 120 cm, en el caso de que la rampa tenga de largo 10 m o más se tendrá que incorporar el apoyo mediante pasamanos. En el caso de existan rampas de 2200 mm se tendrá que colocar pasamanos a una distancia de 1000 mm entre cada uno. (INEN, 2012)

En la Norma NTE INEN 2246 se hablará de los cruces peatonales a nivel y a desnivel. Esta Norma tiene como objetivo regularizar y estandarizar las medidas constructivas para que dichos cruces sean funcionales. Los cruces peatonales tendrán un ancho de 1800 mm y esta medida se tiene que mantener en los casos que existan giros o cambios de ruta. La zona debe estar libre de cualquier indicador vertical (contando desde el piso hasta una altura de 2200 mm) y en el caso que se desee colocar alguno deben tener una distancia de 300 mm del extremo del paso.

En el caso de las rejillas o tapas de alcantarilla, estas deben estar al ras del piso y deben estar en el mismo sentido de la marcha. En los cruces peatonales es recomendable que existan semáforos con señales visibles y audibles para que las personas con estas discapacidades puedan reconocer cuando el paso esté disponible. (INEN, 2015)

La Norma NTE INEN 2 247:2000 corredores y pasillos. Características generales. Los corredores y pasillos internos de los establecimientos deben ser de un ancho de 1000 mm a 1200 mm y en los giros mayores a 90° el ancho debe ser de 1200 mm a 1800 mm. Dicho espacio debe estar libre en todo su ancho y también libres en un plano paralelo de 2050 mm de altura. En el caso de que exista una reducción del corredor, la medida no puede bajar de 900 mm. En cuanto a los equipos de emergencias como los extintores o cualquier otro tipo de equipo que estén por debajo de los 2050 mm de altura no podrán sobrepasar de los 150 mm de la pared. (INEN, 2015)

En la Norma NTE INEN 2248 se establecen las medidas que deben cumplir los estacionamientos vehiculares para que sean funcionales y accesibles a los usuarios con movilidad reducida. Las áreas de estacionamiento se clasifican según su grado de inclinación, existen de 30°, 45°, 60°, 90° y estacionamientos en paralelo. Sus dimensiones mínimas deben ser de 2400 mm de ancho y de longitud 5000 mm. Además, deben tener una franja de transferencia con una medida de 1200 mm.

Los estacionamientos preferenciales deben estar ubicados lo más cerca posible de los accesos a los establecimientos, ascensores y rampas. Si el ancho de la cebra es menor a 2400 mm, esta se debe aplanar hasta quedar al nivel de la vía pública para que la franja de transferencia de 1200 mm tenga su espacio correspondiente. La ley dispone que por cada 25 lugares de estacionamiento exista un parqueo preferencial y en la vía pública deben ser 2 por cada 100.

Este tipo de estacionamientos deben estar reconocidos mediante una señalética horizontal de la silueta de una persona en silla de ruedas mirando a la derecha del tamaño proporcional al estacionamiento adicional tendrá señalética vertical dejando una altura libre de 2100 mm. (INEN, 2000)

En la Norma NTE INEN 2293 que explica los requisitos del área de baños y la distribución junto con sus dimensiones. El espacio necesario para un compartimiento de baño es de 150cm de diámetro para que un usuario en silla de ruedas pueda girar en 360° y es requisito que este cuente con barras de apoyo de 3 cm a 5 cm de diámetro y con un largo de 105 cm de manera horizontal en los sanitarios y ganchos para poder dejar los implementos de apoyo como muletas o bastones, adicional debe existir una segunda barra pero esta deberá ser de forma vertical a una distancia de 100 cm a 105 cm de la pared en la que se encuentra y se debe considerar un baño exclusivo, señalizado y en un lugar estratégico para que sea accesible.

En cuanto a los lavamanos, deben tener una altura de 80 cm para usuarios con sillas de ruedas y la grifería de debe tener algún mecanismo que no necesite obligatoriamente el giro de la muñeca. Los toalleros, las jaboneras y el secador deben estar a una altura máxima de 110 cm. Los espejos tendrán una altura de 100 cm del piso y con una leve inclinación.

Las duchas más comunes para acomodar a personas con discapacidad son las duchas con transferencia que deben medir 90 cm por 90 cm con un asiento fijo en forma de L dentro de la cabina ubicado en la pared opuesta a la regadera; mientras que la parte de afuera de la ducha deberá ser de 90 cm por 120 cm para un fácil manejo de la silla de ruedas y poder transferir al usuario de la cabina a su silla, adicional, deben tener una barra de 45 cm como mínimo en la pared con una altura de 10 cm.

Las duchas de mano son requeridas en este tipo de baños mientras que la barra en forma diagonal es opcional. Las cabinas de baño que tienen una combinación de regadera y tina no tienen una dimensión exacta, aunque se recomienda que deba medir

como mínimo 75 cm; lo que sí debe tener es el asiento de ducha ya sea removible o fijo y estos deben medir 38 cm de ancho. Deben tener barras de apoyo de 85 cm a 90 cm de altura, instaladas en las paredes laterales y opuestas del asiento.

Las bañeras contarán con una barra horizontal ubicada a la altura de la tina y esta tendrá un largo de 60 cm y también dos barras horizontales en la pared de atrás a una altura de 20 cm a 25 cm contando desde el borde de la bañera. Las tinas con asientos extraíbles tendrán una cuarta barra ubicada a la altura de la cabeza con un largo de 30 cm. Los comandos de la regadera deben tener un mecanismo de función en la que no se necesite usar las 2 manos ni que se necesite agarrar o girar la muñeca. (INEN, 2015)

La Norma NTE INEN 2 299:2001 establece los requisitos de los ascensores en edificios para que sean accesibles y funcionales para todos los usuarios. Las dimensiones de la cabina tendrán que ser de 1200 mm de fondo y 1000 mm de ancho para que una persona y su acompañante puedan hacer uso cómodamente y su sistema debe ser automático. El ascensor debe tener, aunque sea una barra de apoyo en alguna de sus paredes ubicado a 900 mm de alto. (INEN, 2001)

La Norma NTE INEN 2 300:2001 tiene como objetivo regularizar las dimensiones y características de los espacios en los dormitorios para ayudar a los usuarios con discapacidad a tener un fácil acceso y circulación. Las dimensiones de un dormitorio deben ser como mínimo de 3000 mm por 3100 mm. Para los usuarios con sillas de ruedas debe haber un área libre de 900 mm alrededor de la cama y de 1100 mm al pie de ella. La cama debe tener una altura de 400 mm para poder hacer la transferencia desde la silla de ruedas con completa facilidad.

La zona del velador debe estar a una distancia máxima de 600 mm. Los controles de iluminación de ventilación deben estar a una altura entre 850 mm y 1200 mm ubicados cerca de la puerta; o de 600 mm si dichos controles se encuentran cerca de la cama. (INEN, 2001)

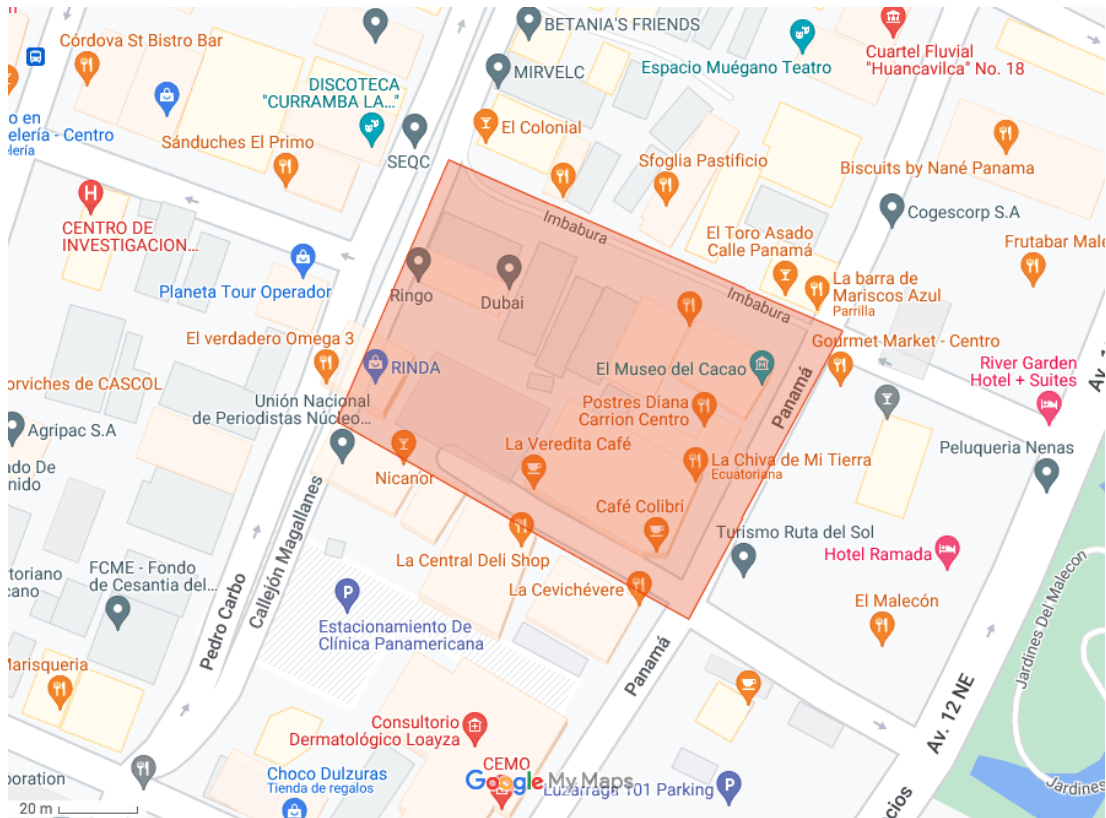
La Norma NTE INEN 2 301:2001 tiene como objetivo regularizar los requisitos del pavimento en los espacios de circulación de transeúntes. La superficie de la zona debe estar libre de obstáculos y ser antideslizante. Si está compuesto por piezas estas no deben tener una separación mayor a la de 11 mm. Si tiene textura no debe superar los 2 mm de cambios de nivel. Si la superficie es lisa, la señalética de piso debe identificarse por medio de cambios de textura. (INEN, 2001)

Campo de estudio.

Para este proyecto de titulación se han seleccionado tres zonas claves de desarrollo de servicios turísticos que pertenecen a la ciudad de Guayaquil y se evaluarán solo los establecimientos que consten en el Catastro de Establecimientos Turísticos 2022 emitido por el Ministerio de Turismo y que pertenezcan a las calles que posteriormente se detallarán.

Calle Panamá. Zona Turística.

Figura 1 Calle Panamá. Zona Turística.



La Calle Panamá lleva este nombre desde 1926 y fue rectificado en 1996. Esta calle comienza desde la Av. Loja y termina en la Av. 9 de octubre. Lo más característico son sus esculturas que representan personajes históricos y trabajos de anteaño. A principio del siglo XX la Calle Panamá funcionaba para el sector cacaotero ya que ahí se secaban los granos de cacao al aire para luego seguir con el proceso y convertirse en chocolate; sin embargo, la calle dejó de tener protagonismo cuando las

empresas cacaoteras se fueron desplazando de la zona, convirtiéndose así en un lugar abandonado.

No fue hasta que el abogado Jaime Nebot llegó a la Alcaldía cuando comenzó con el desarrollo urbano de la Calle Panamá, con el propósito de incentivar el turismo y que establecimientos de alimentos y bebidas, hoteles y atractivos puedan conformar parte de la propuesta del desarrollo turístico. (Alejandro, 2016)

Las calles seleccionadas para la investigación comienzan desde la cuadra Calle Panamá y Av. Imbabura hasta la cuadra Calle Panamá y Av. Luzárraga; estas calles fueron elegidas ya que es donde más predomina el desarrollo turístico en la actualidad. Se identificaron los siguientes establecimientos catastrados:

Pasta y Basta

S&O La Pesca Seafood

La Media Luna

Oui Bistrot Frances

Bodega Dos Hemisferios

Gourmet Market

Il Napo

Chocolatería San Fernando

Fridas

La Central Deli Shop

La Mula Ciega

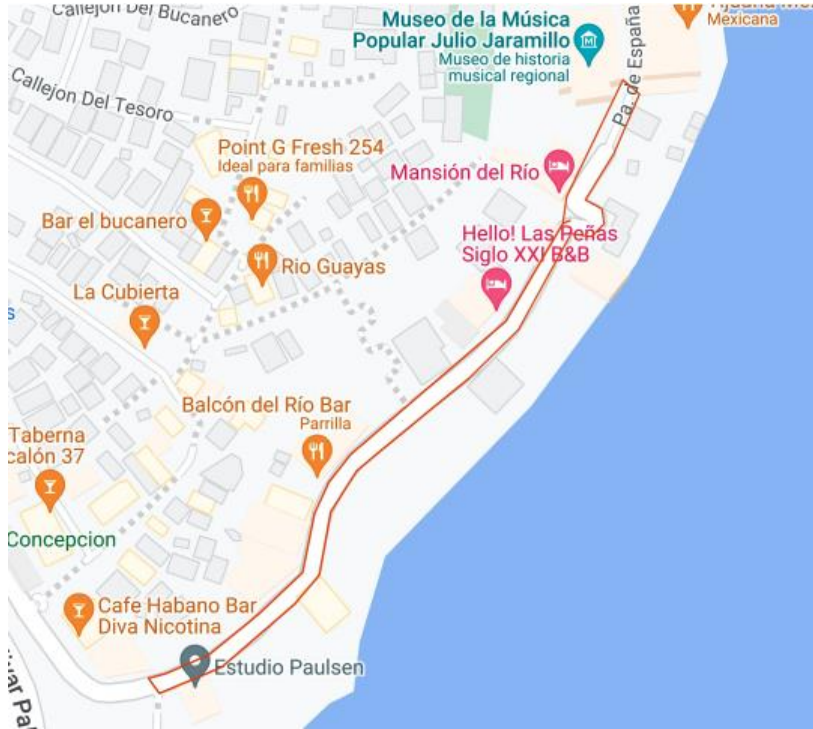
Bon Appetit SAS (Restaurante Diana Carrión)

El Toro Asado

En la zona urbana se evaluó las calles anteriormente mencionadas, adicional el parqueadero Luzárraga 101 Parking. El atractivo que se investigó fue el Museo del Cacao y en la zona no se encuentra ningún establecimiento hotelero, aunque se podría considerar el Hotel Ramada ya que está en la zona de influencia, sin embargo, este no fue estudiado.

Calle Numa Pompilio Llona. Barrio Las Peñas

Figura 2 Calle Numa Pompilio Llona. Barrio Las Peñas.



Las Peñas es el barrio más representativo ya que es donde nació la ciudad de Guayaquil y lo más característico es su estilo colonial que aún se mantiene a lo largo de los años. Está ubicado en las faldas del Cerro Santa Ana y atravesado por la calle Numa Pompilio Llona. Lleva el nombre “Las Peñas” por los peñascos que existían cuando los españoles se establecieron en esa zona en el siglo XVI. Sus primeros habitantes fueron pescadores y artesanos, pero en el siglo XX con el boom cacaotero fueron desplazados para convertirlo en zona de hacendados quienes construyeron las viviendas que ahora se encuentran ahí.

En este barrio vivió por largos o cortos periodos mucha gente reconocida, como presidentes, escritores, educadores, pintores, bailarines, músicos, entre otros. En 1982 el Barrio Las Peñas se declaró patrimonio cultural del Ecuador y en el periodo de 6 años entre 2002 y 2008 el Municipio de Guayaquil comenzó con el proyecto de la reconstrucción y regeneración del área. (El Telégrafo, 2012)

El estudio comenzó desde las escalinatas en dirección a la Calle Numa Pompilio Llona y acabó a la altura del Museo del Astillero. Se evaluó principalmente la zona urbana y los restaurantes a evaluar se mencionarán más adelante. En la categoría de atractivo turístico se estudió el Museo del Astillero, conformado por el Museo de la Música Popular Julio Jaramillo, el Museo de la Cerveza, el Museo de Barcelona y el Museo de Emelec. Y en los establecimientos hoteleros se encuentra el Hotel Boutique Mansión del Río.

Establecimientos de alimentos y bebidas:

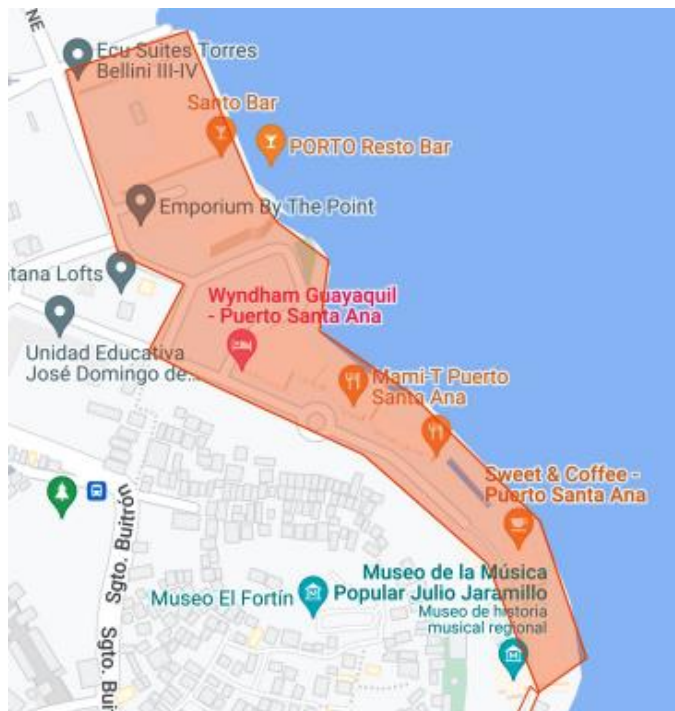
Artur's café

Balcón del Río

Rayuela

Puerto Santa Ana.

Figura 3 Puerto Santa Ana.



Puerto Santa Ana, ubicado en las faldas del Cerro Santa Ana en continuidad con el Barrio Las Peñas y la calle Numa Pompilio Llona, en el área de la antigua Cervecería Nacional. Cuenta con varios edificios de departamentos, oficinas y locales comerciales. Su construcción comenzó en el 2005 y los planos, diseños y distribución

del área fueron inspirados en un barrio llamado Coconut Grove perteneciente a la ciudad de Miami y, en 2007 se inauguró la construcción de la primera fase del Puerto Santa Ana. (El Universo, 2007)

La segunda parte del Puerto se ubica al norte de la Calle Numa Pompilio Llona y este proyecto lleva el nombre de Ciudad del Río que incluso podría considerarse un barrio nuevo e independiente a la primera fase del Puerto Santa Ana debido al contraste arquitectónico que tienen estas dos partes. Su construcción comenzó en 2009 y terminó en 2013 aunque a lo largo de los años no ha parado de seguir expandiéndose la zona. (Diario Hoy, 2012)

Establecimientos de alimentos y bebidas:

Cream Coffee Experience

La Porteñita

Chicaco Chips & Beer

Casa de Lili

Bobcoffee s.a.

Ganchos

Ole Restaurante

De Pigro Pasta Bar

Sweet and Coffee

Tijuana

Café Galería Centenario

Maestranza by Mila's

Establecimientos de alojamiento:

Whyndham Hotel Guayaquil

Elaboración del Formulario de Evaluación de Accesibilidad.

Para la elaboración de la tabla se tomó en cuenta los parámetros que indican las Normas INEN mencionadas al principio de este capítulo. Adicional, se agregaron dos parámetros más, como el requisito de menú/carta en Braille, botones de control de elevadores acompañados del sistema Braille y que al menos un miembro del personal

de servicio sepa expresarse en lenguaje de señas ya que según el Manual de Buenas Practicas emitido por la OMT, expresan que se debe dar el mejor de los servicios para que las personas con discapacidad puedan sentirse bienvenidas. A cada parámetro se le asignó un valor para que al final, el evaluador pueda dar un promedio o un porcentaje de cuan accesible es el lugar. Se decidió separar las tablas según el lugar a evaluar, teniendo como resultado cuatro formularios que corresponden a: Zona urbana; Atractivos; Establecimientos de Alimentos y Bebidas; Establecimientos Hoteleros.

Dichas Tablas se podrán observar en la sección de Apéndices.

Capítulo III. Resultados del nivel de accesibilidad de las zonas: Calle Panamá, Puerto Santa Ana y Barrio Las Peñas.

Los resultados que se presentan a continuación han sido obtenidos luego de la investigación levantada en campo.

Para dar un valor final primero se separó en zonas, componentes y discapacidad y, con el resultado de cada una se ponderó para obtener el porcentaje de grado de accesibilidad de cada zona.

Se ha dividido la presentación de los resultados en los tres sectores turísticos mencionados anteriormente y a su vez en los tres tipos de discapacidad.

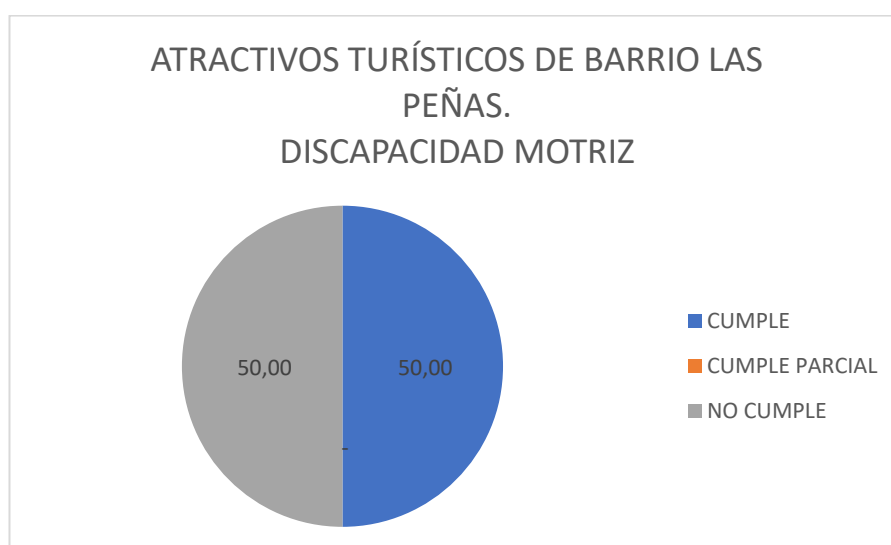
De acuerdo a la revisión de metodologías para evaluar accesibilidad se identificó una escala donde menos de 33% se considera accesibilidad baja/nula, del 34% al 67% accesibilidad baja a media y del 68% a 100% accesibilidad completa/alta.

Barrio Las Peñas.

En las siguientes figuras se mostrarán los resultados de la evaluación de cada componente para conocer el porcentaje de cumplimiento de requisitos de accesibilidad. Y se han separado cada una de las discapacidades antes mencionadas.

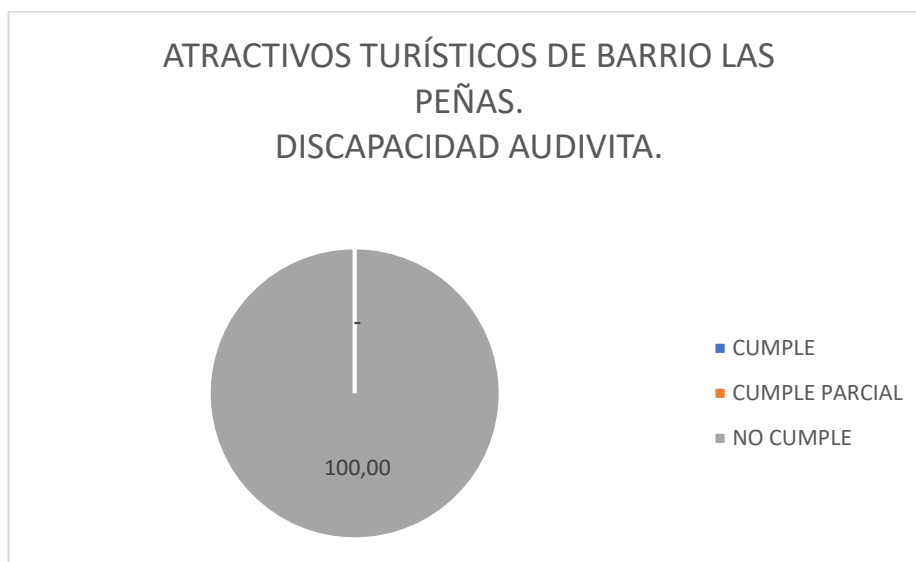
Resultados del atractivo turístico.

Figura 4 Atractivos Turísticos de Barrio Las Peñas. Discapacidad Motriz.



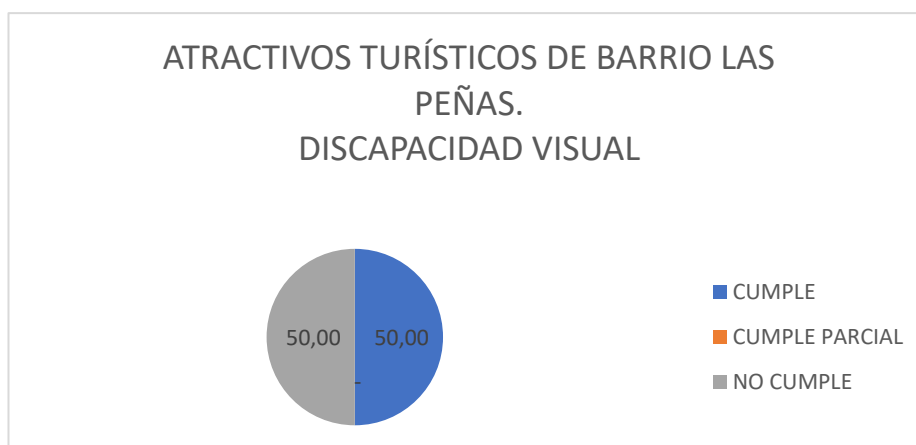
Como se muestra en el gráfico, la zona urbana cumple con el 50% de los requisitos de accesibilidad para discapacidad motriz. Eso quiere decir que, aunque cumplan con ciertos requisitos, son muy básicos lo que hace que el consumidor que necesite estas atenciones no se va a sentir totalmente cómodo.

Figura 5 Atractivos Turísticos de Barrio Las Peñas. Discapacidad Auditiva.



Mientras que los requisitos para discapacidad auditiva son incumplidos en su totalidad.

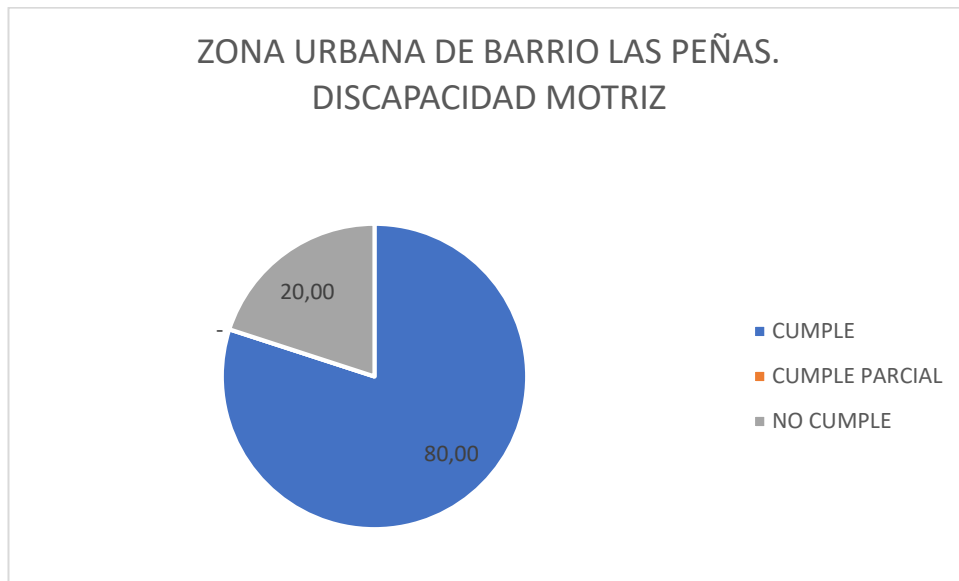
Figura 6 Atractivos Turísticos de Barrio Las Peñas. Discapacidad Visual.



Y otra vez aparece un 50% de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad, pero esta vez para la discapacidad visual. Lo que significa que los métodos que se emplean son muy básicos y los turistas no logran sentirse incluidos.

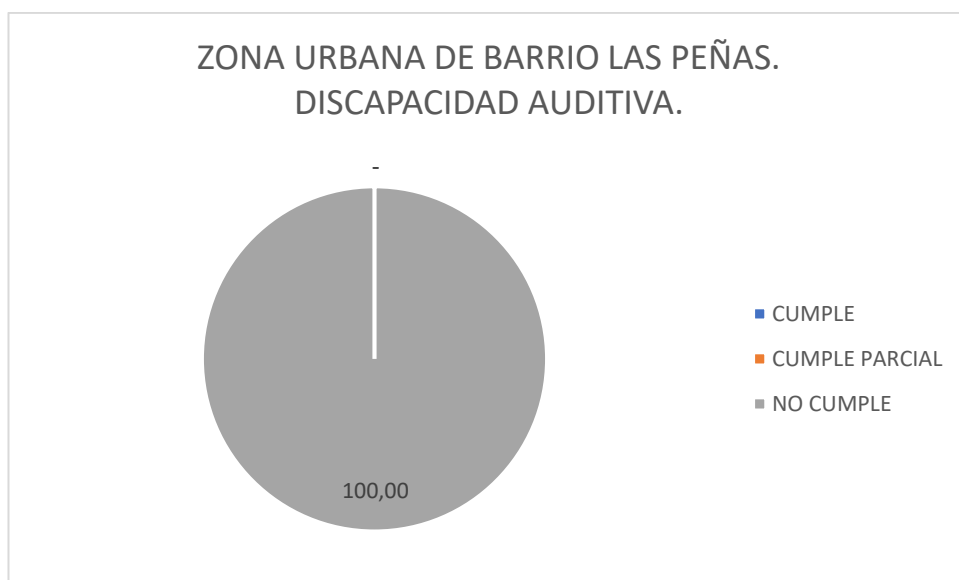
Resultados de la zona urbana.

Figura 7 Zona urbana de Barrio Las Peñas. Discapacidad Motriz.



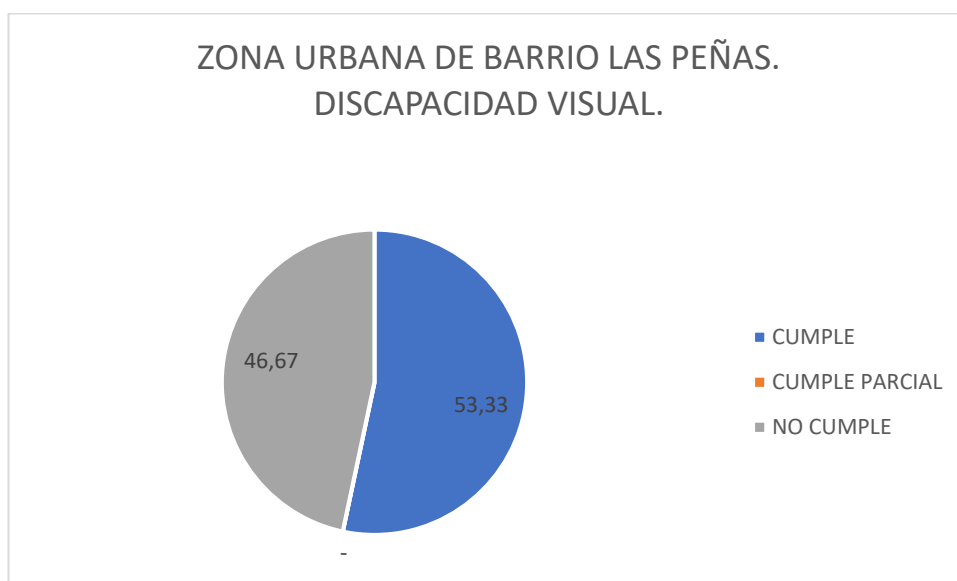
En la zona urbana se puede tonar que los requisitos para accesibilidad motriz son cumplidos en su mayoría llegando a un 80%. Lo que significa que la mayoría de los tipos de discapacidad son bienvenidos en esta zona aunque todavía existan parámetros por mejorar.

Figura 8 Zona urbana de Barrio Las Peñas. Discapacidad Auditiva.



Sin embargo, los requisitos de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva tienen un cumplimiento nulo.

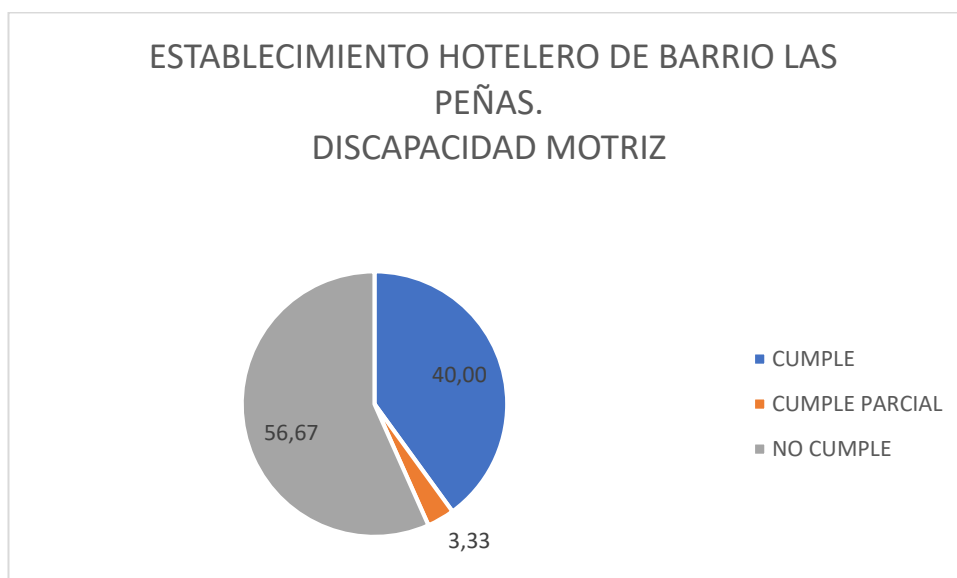
Figura 9 Atractivos Turísticos de Barrio Las Peñas. Discapacidad Visual.



Por otro lado, los requisitos para personas con discapacidad visual son cumplidos en un 53,33%. Lo que significa que los requisitos que solo se han cumplido con los parámetros más básicos y no llega a ser accesible por completo.

Resultados del establecimiento hotelero.

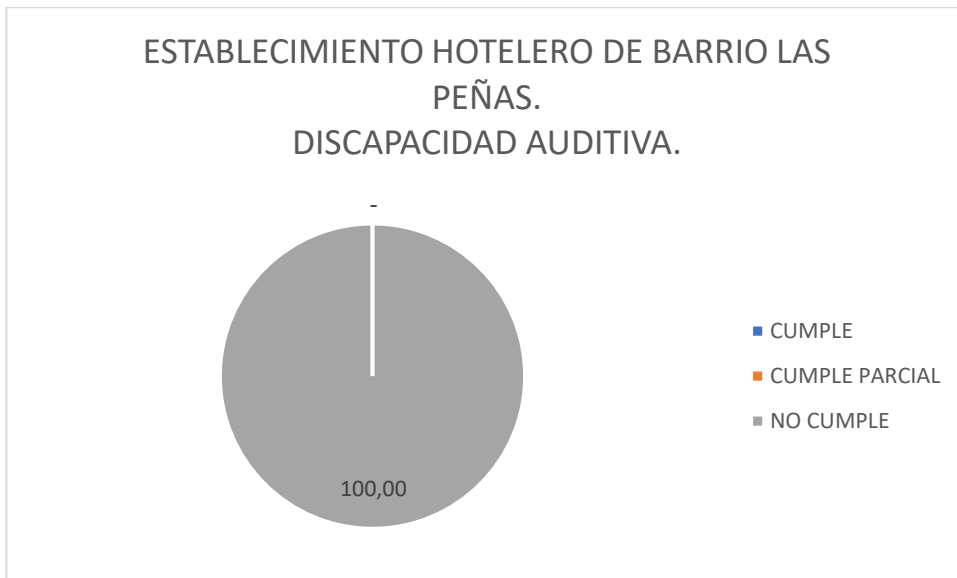
Figura 10 Establecimiento Hotelero de Barrio Las Peñas. Discapacidad Motriz.



Como se muestra en la gráfica, los requisitos son cumplidos en un 40%, sin embargo hay un 3,33% que se cumplen parcialmente. Se refiere a que ciertos

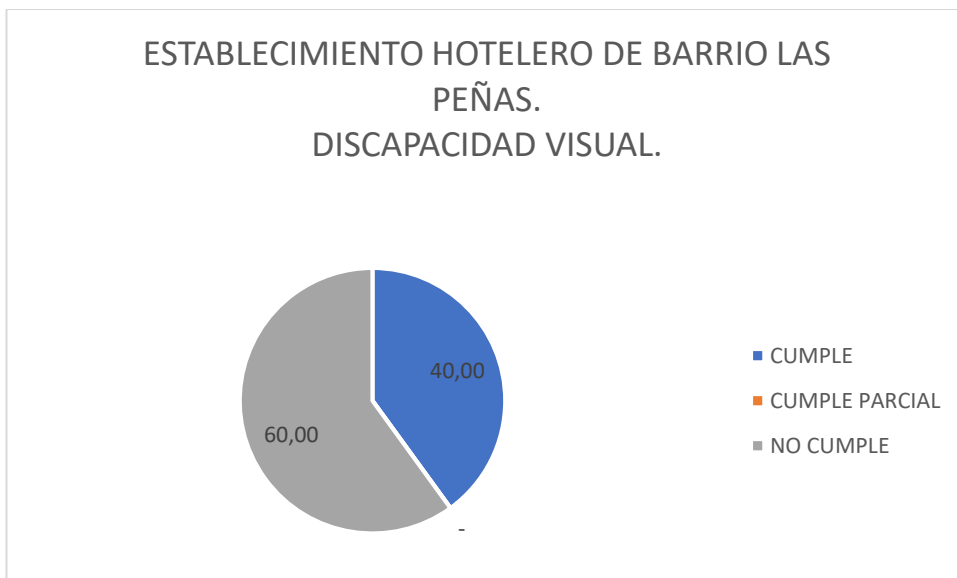
parámetros fueron cumplidos pero no del todo, por ejemplo en algunos casos no llegaron a las medidas necesarias, o tal vez estén en mal estado, etc; lo que hace que el establecimiento no sea del todo accesible.

Figura 11 Establecimiento Hotelero de Barrio Las Peñas. Discapacidad Auditiva.



Los requisitos de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva no son cumplidos, como se muestra en la gráfica.

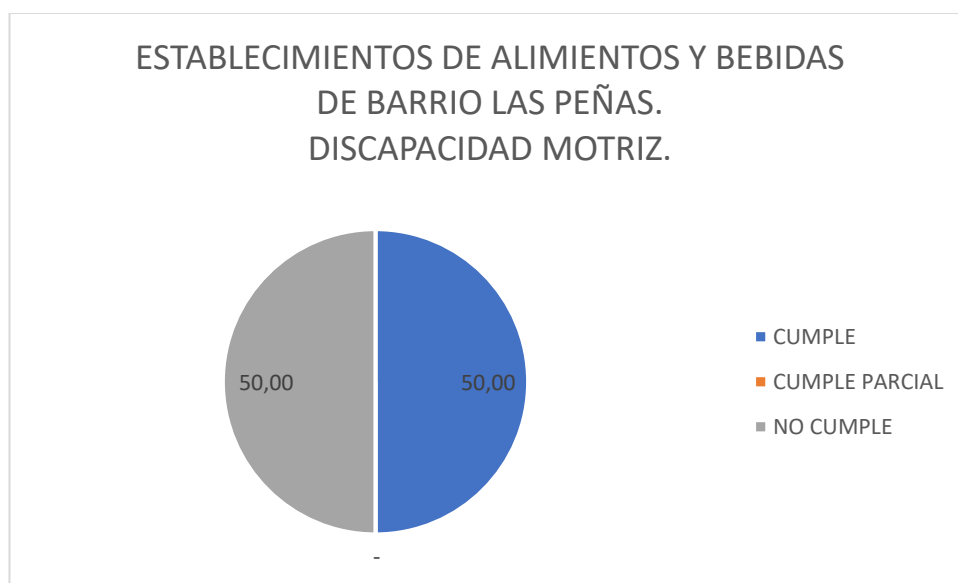
Figura 12 Establecimiento Hotelero de Barrio Las Peñas. Discapacidad Visual.



En el establecimiento se encontró que solo se llega a un 40% de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad para personas con discapacidad visual. Lo que es muy poco para un establecimiento hotelero que se supone que debe ofrecer todas las necesidades de un pasajero.

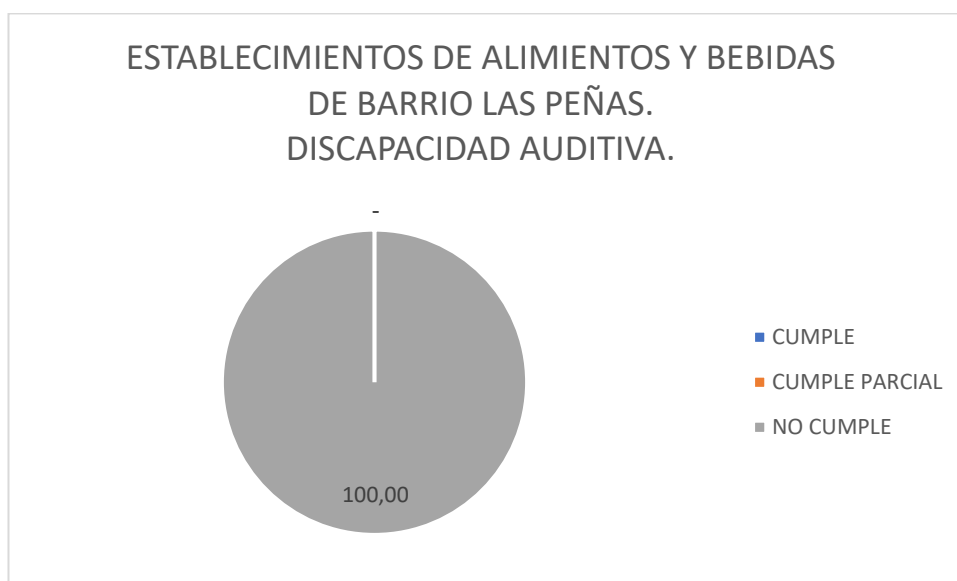
Resultados de los establecimientos de alimentos y bebidas.

Figura 13 Establecimientos de alimentos y bebidas. Discapacidad Motriz.



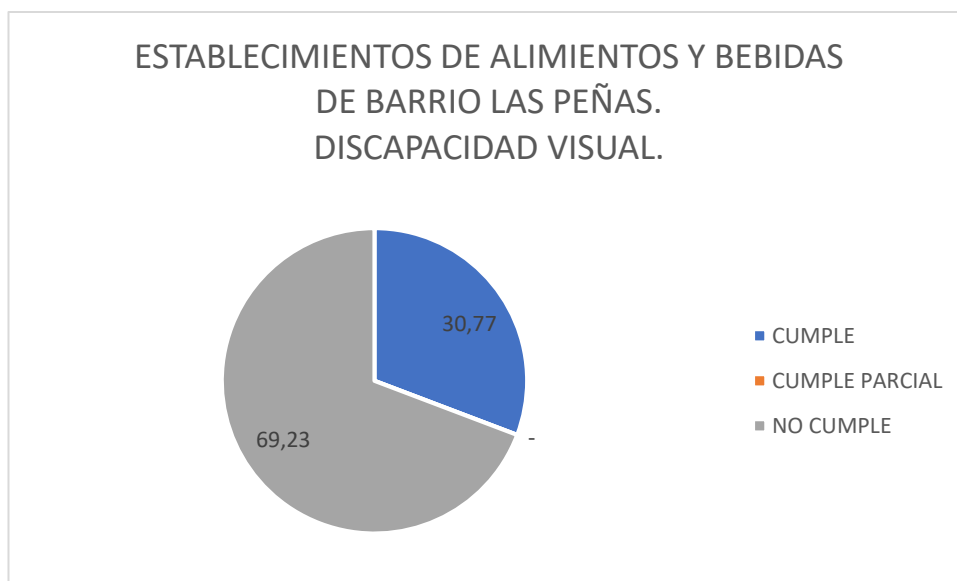
Los establecimientos de alimentos y bebidas cumplen en un 50% de los requisitos de accesibilidad para personas con discapacidad motriz. Lo que vuelve a los establecimientos poco concurridos por personas con discapacidad y sus familias ya que no sentirán una inclusión.

Figura 14 Establecimientos de alimentos y bebidas. Discapacidad Auditiva.



Mientras que los requisitos de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva tienen un 100% de incumplimiento.

Figura 15 Establecimientos de alimentos y bebidas. Discapacidad Visual.



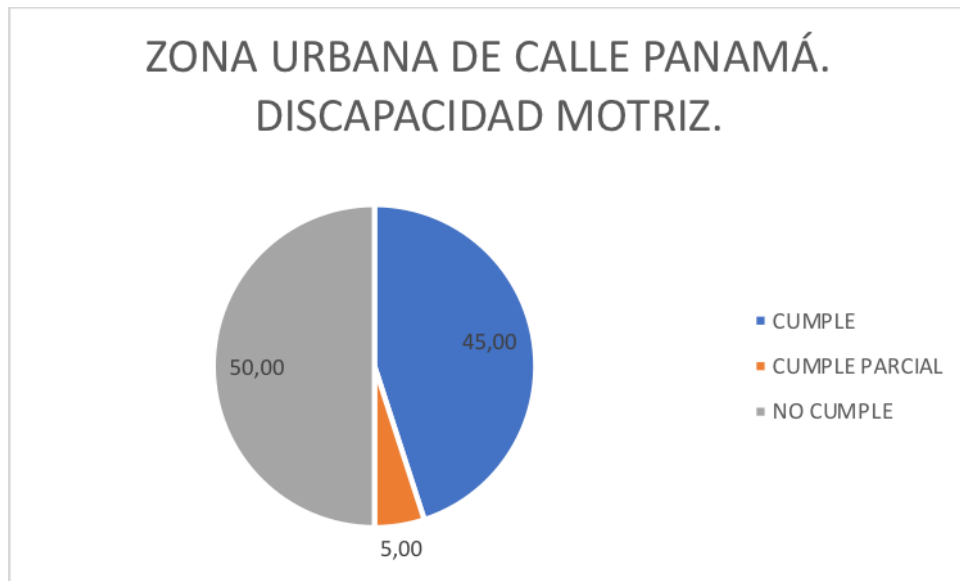
Sin embargo los establecimientos sí cumplen con ciertos requisitos de accesibilidad para personas con discapacidad visual, lastimosamente solo se llega a un 30,77%. Lo que quiere decir que, por ejemplo, no cuentan con un Sistema Braille para brindarles a los consumidores discapacitados un servicio incluso y que ellos sientan que pueden hacer sus pedidos de manera independiente.

Calle Panamá.

En las siguientes figuras se mostrarán los resultados de la evaluación de cada componente para conocer el porcentaje de cumplimiento de requisitos de accesibilidad. Y se han separado cada una de las discapacidades antes mencionadas.

Resultados de la zona urbana.

Figura 16 Zona urbana de Calle Panamá. Discapacidad Motriz.



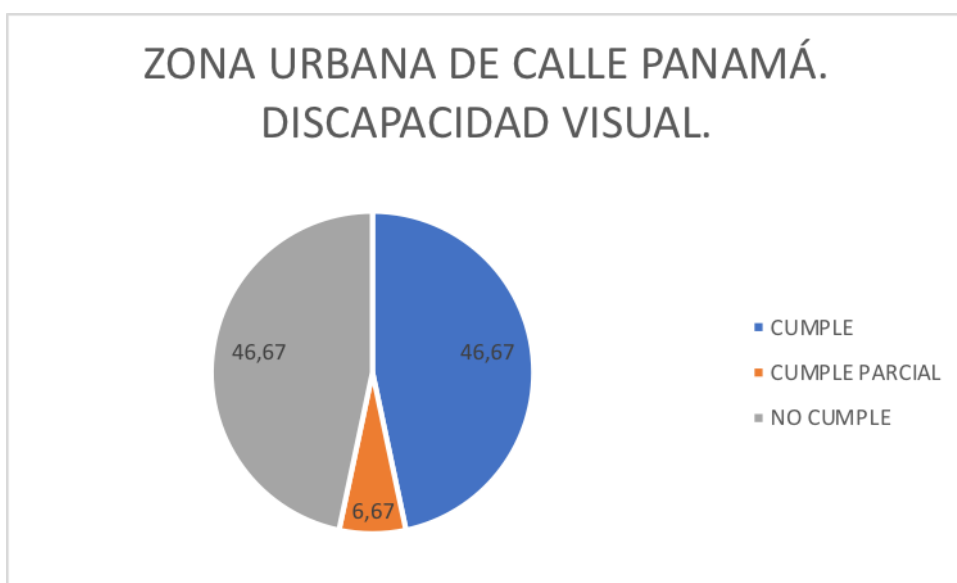
Según la gráfica existe un 45% de cumplimiento y un 5% de cumplimiento parcial, sin embargo, la mayoría de los requisitos no se han cumplido ya que como se muestra el 50% de los parámetros no se cumplen. Lo que hace que el espacio físico de esta area no sea accesible para las personas en sillas de ruedas, con muletas, etc.

Figura 17 Zona urbana de Calle Panamá. Discapacidad Auditiva.



Como se muestra en el gráfico existe un 0% de cumplimiento de requisitos de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.

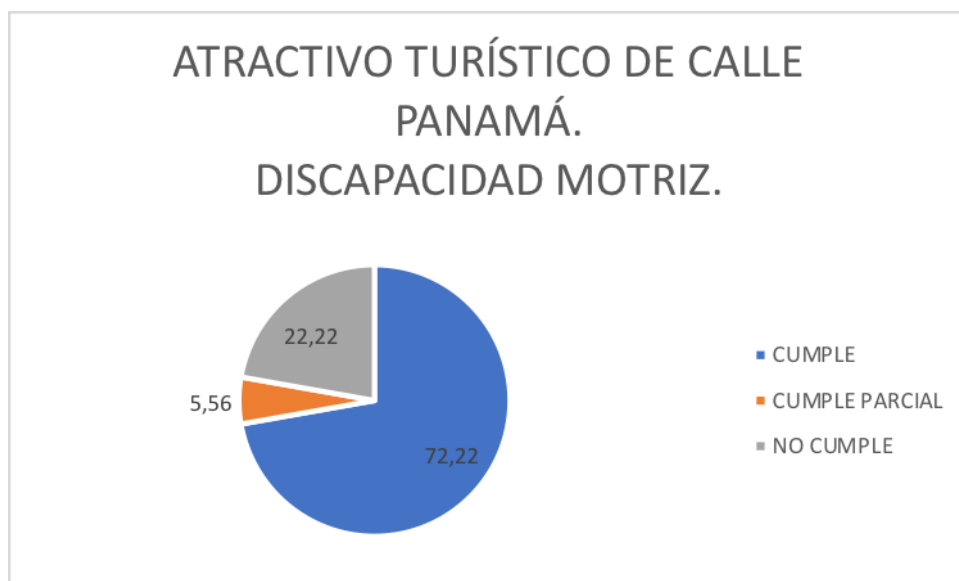
Figura 18 Zona urbana de Calle Panamá. Discapacidad Visual.



Según la gráfica hay un 46,67% de cumplimiento de requisitos y un 6,67% de cumplimiento parcial. Lo que significa que no se cumplen del todo bien los requisitos necesarios para que una persona con discapacidad visual circule libremente por las calles de esta zona.

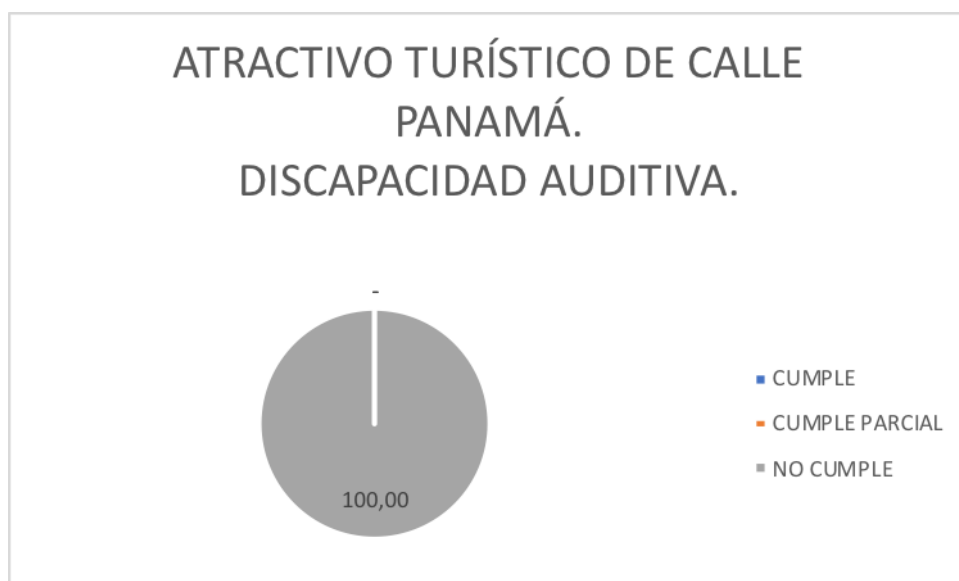
Resultados del atractivo turístico.

Figura 19 Atractivo Turístico de Calle Panamá. Discapacidad Motriz.



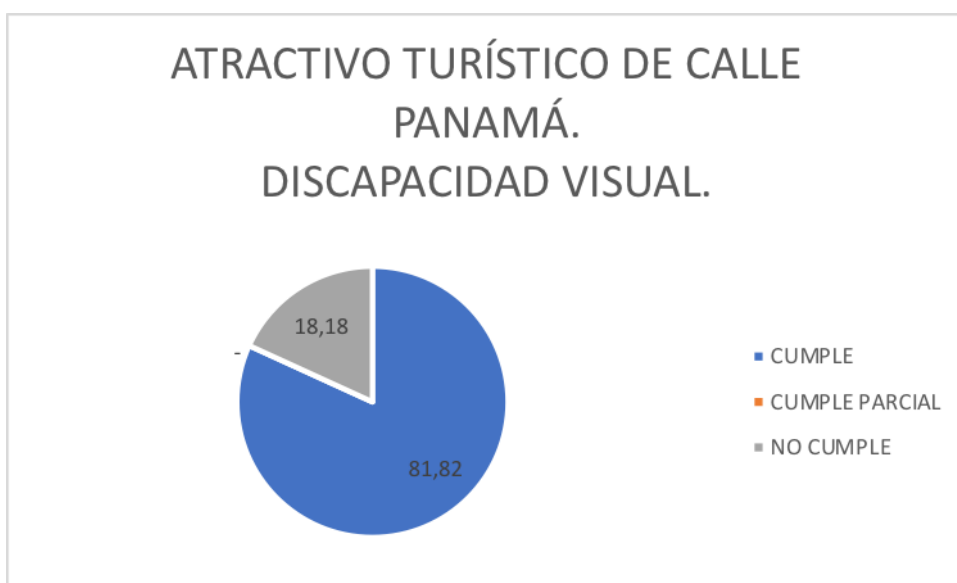
En el atractivo turístico existente en Calle Panamá se encuentra un 72,22% de cumplimiento de requisitos para personas con discapacidad motriz, y un 5,56% de cumplimiento parcial. Lo que significa que cumple con la mayoría de los requisitos y eso hace que las personas con discapacidad motriz que visiten este atractivo lo puedan hacer de una manera cómoda sin sentirse excluidos.

Figura 20 Atractivo Turístico de Calle Panamá. Discapacidad Auditiva.



Se muestra que existe nulo cumplimiento de los requisitos de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.

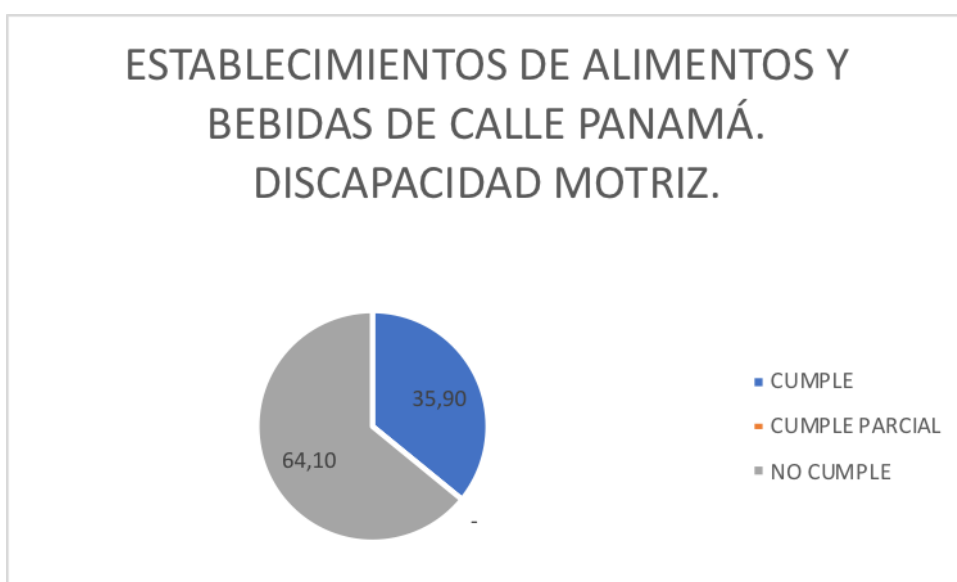
Figura 21 Atractivo Turístico de Calle Panamá. Discapacidad Visual.



Según el análisis, se muestra un 81,82% de cumplimiento de requisitos de accesibilidad para personas con discapacidad visual. Lo que hace que los turistas que tengan este tipo de discapacidad se sientan atraídos por visitar el lugar.

Resultados de los establecimientos de alimentos y bebidas.

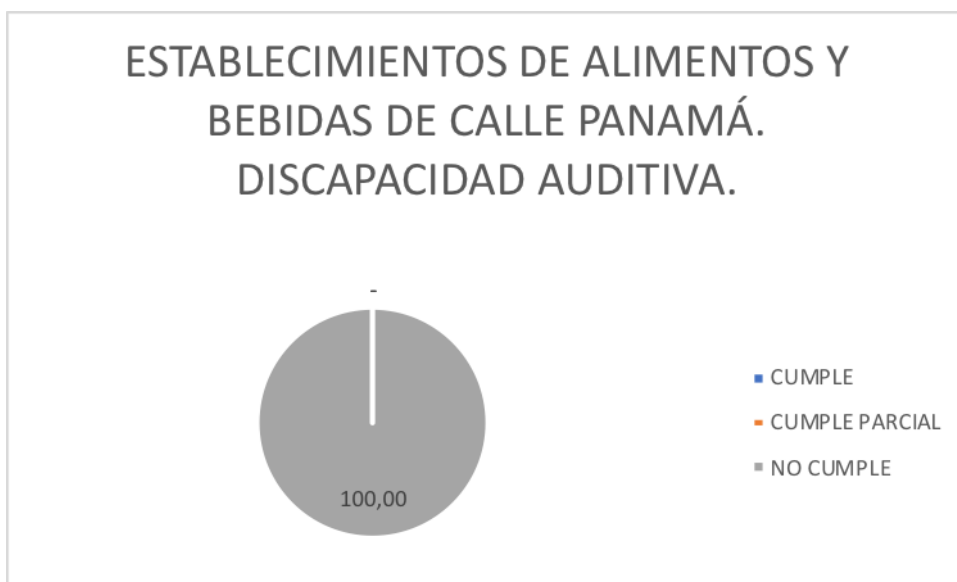
Figura 22 Establecimientos de Alimentos y Bebidas de Calle Panamá. Discapacidad Motriz.



Se muestra un valor general de todos los establecimientos de la zona y da como resultado que la mayoría de los requisitos de accesibilidad para personas con

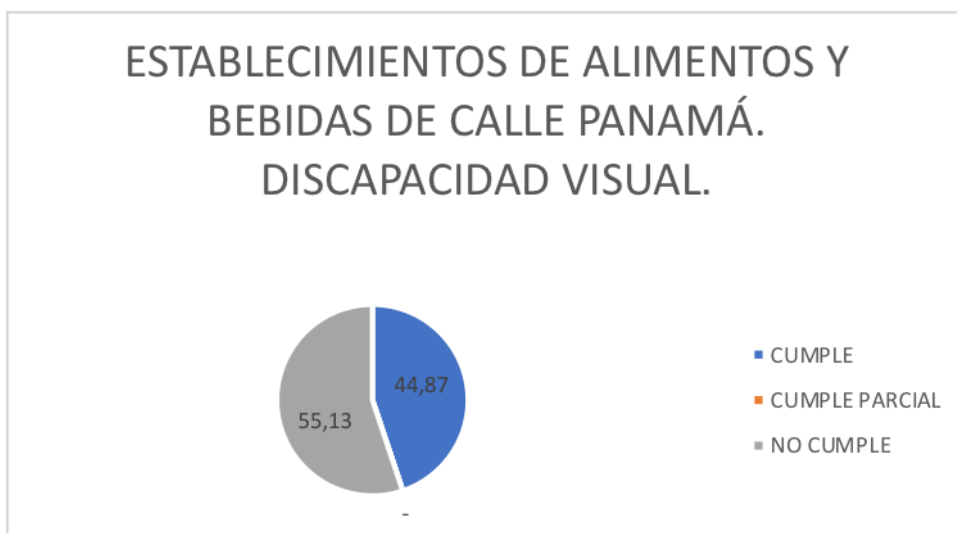
discapacidad motriz no se cumplen ya que se tiene un 64,10%, mientras que el 35,90% de los requisitos sí se cumplen. Lo que hace que sea más complicada la visita de las personas que tengan este tipo de discapacidad.

Figura 23 Establecimientos de Alimentos y Bebidas de Calle Panamá. Discapacidad Auditiva.



Los establecimientos de alimentos y bebidas no cumplen con los requisitos de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.

Figura 24 Establecimientos de Alimentos y Bebidas de Calle Panamá. Discapacidad Visual.



Los establecimientos de alimentos y bebidas no cumplen con la mayoría de los requisitos de accesibilidad para personas con discapacidad visual ya que como se

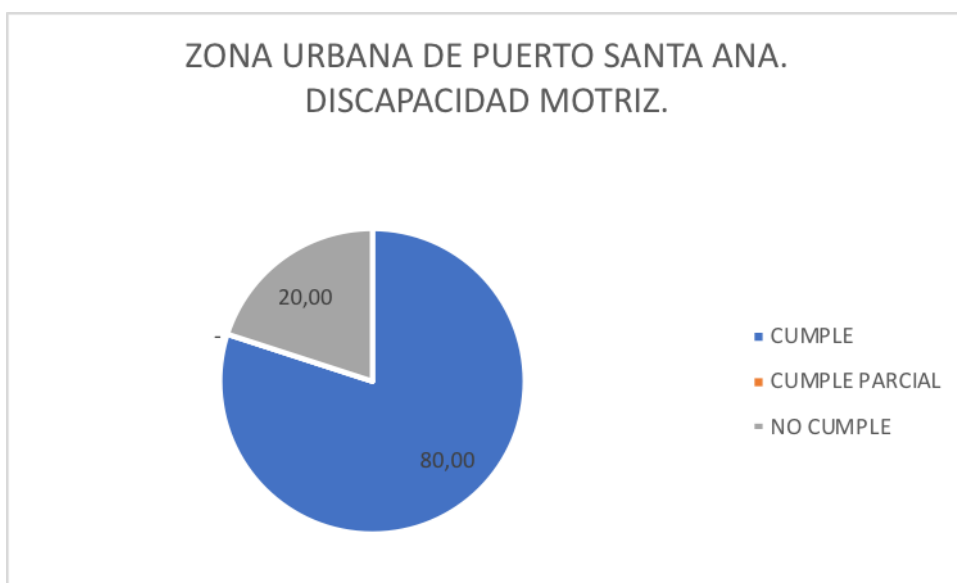
muestra en el gráfico se obtuvo un 55,13% de incumplimiento, sin embargo, cumplen con el 44,87% de los requisitos. Lo que quiere decir que las personas no videntes tengan más dificultad de visitar estos establecimientos de manera independiente ya que no sentirán que los estén incluyendo.

Puerto Santa Ana.

En las siguientes figuras se mostrarán los resultados de la evaluación de cada componente para conocer el porcentaje de cumplimiento de requisitos de accesibilidad. Y se han separado cada una de las discapacidades antes mencionadas.

Resultados de la zona urbana.

Figura 25 Zona urbana de Puerto Santa Ana. Discapacidad Motriz.



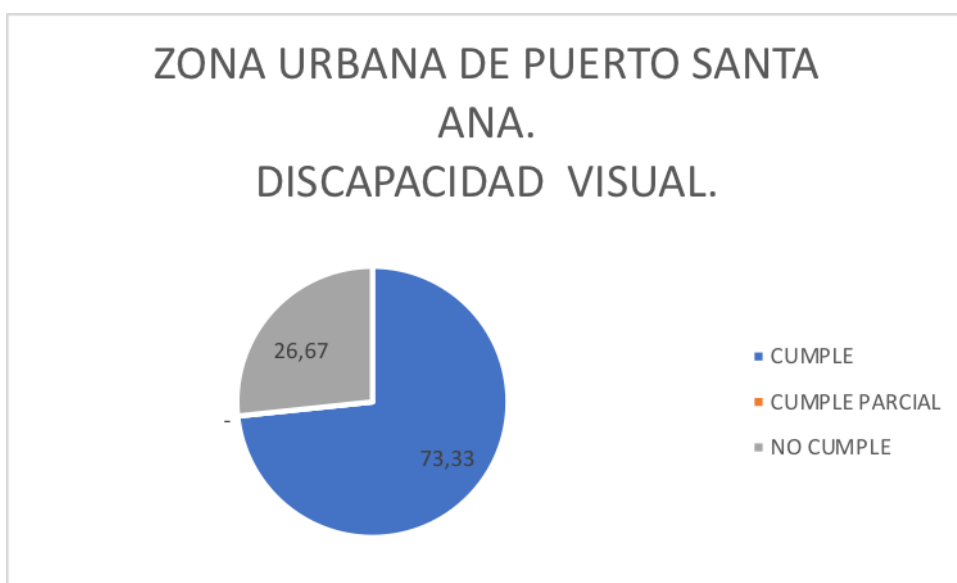
La zona urbana cumple con la mayoría de los requisitos de accesibilidad para personas con discapacidad motriz ya que como se muestra en la gráfica, la zona tiene el 80% de los requisitos completados. Lo que hace que las personas con este tipo de discapacidad se les haga un poco más fácil circular por las vías de esta zona.

Figura 26 Zona urbana de Puerto Santa Ana. Discapacidad Auditiva.



En cuando a los requisitos de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva, la zona urbana de Puerto Santa Ana tiene el 100% de incumplimiento.

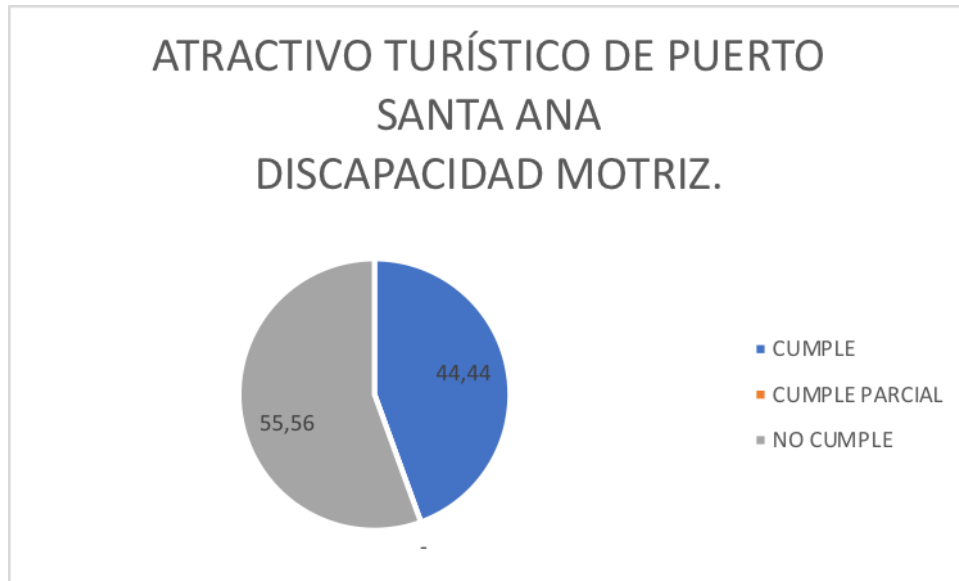
Figura 27 Zona urbana de Puerto Santa Ana. Discapacidad Visual.



Los requisitos de accesibilidad para personas con discapacidad visual, son cumplidos en el 73,33%. Lo que hace que esta zona sea mucho más accesible para las personas con este tipo de discapacidad y se interesen más por visitarla.

Resultados del atractivo turístico.

Figura 28 Atractivo Turístico de Puerto Santa Ana. Discapacidad Motriz.



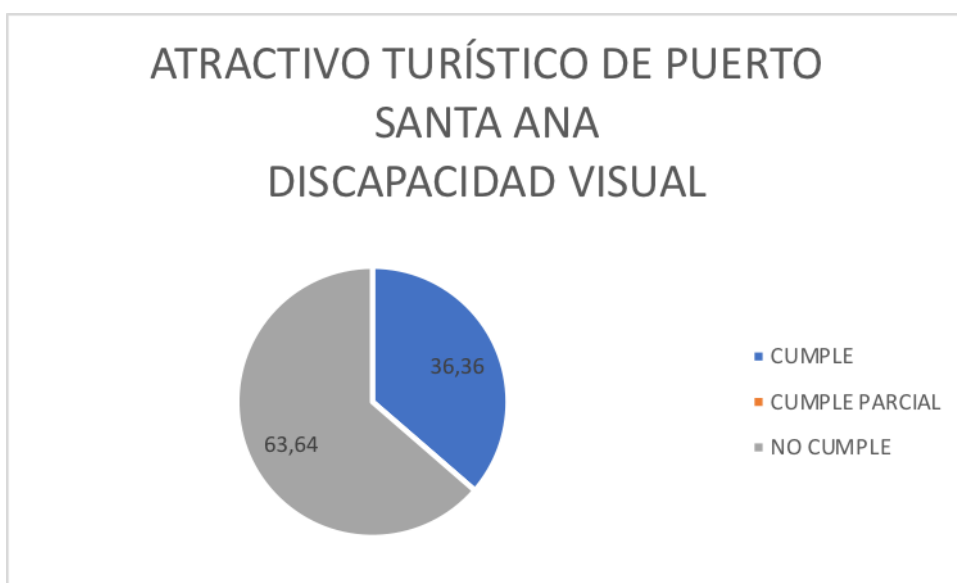
El atractivo situado en Puerto Santa Ana cumple con el 44,44% de los requisitos de accesibilidad para personas con discapacidad motriz. Lo que hace que sea incómoda la visita para las personas que tengan esta discapacidad de manera permanente o temporal.

Figura 29 Atractivo Turístico de Puerto Santa Ana. Discapacidad Auditiva.



En el gráfico se puede notar que el atractivo turístico de Puerto Santa Ana incumple con el 100% de los requisitos de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.

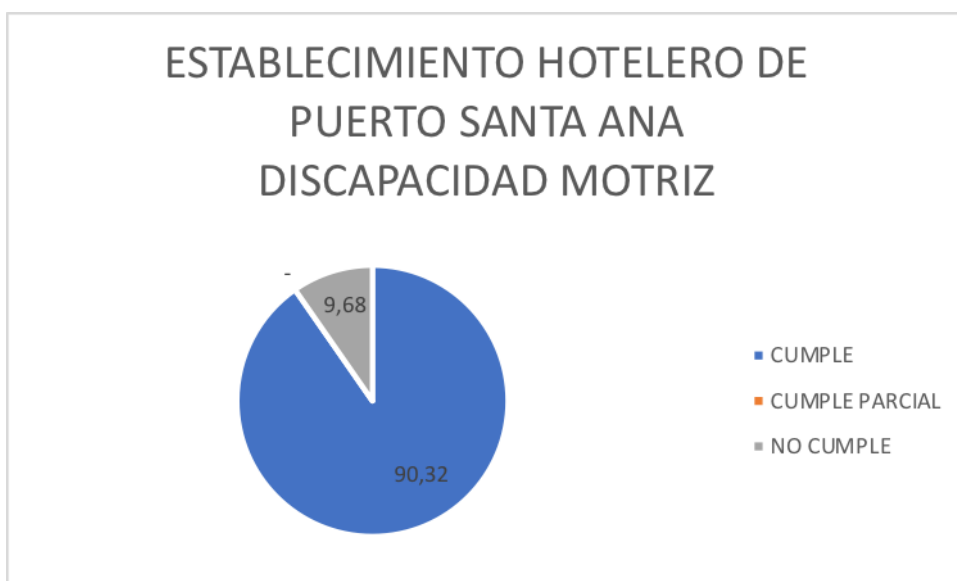
Figura 30 Atractivo Turístico de Puerto Santa Ana. Discapacidad Visual.



Solo un 36,36% de los requisitos de accesibilidad para personas con discapacidad visual son cumplidos, según muestra la gráfica. Lo que hace que el atractivo se vuelva poco inclusivo y que los requisitos que se cumplen no sobresalgan y no se sienta como una verdadera accesibilidad para las personas que poseen este tipo de discapacidad.

Resultados del establecimiento hotelero.

Figura 31 Establecimiento Hotelero de Puerto Santa Ana. Discapacidad Motriz.



Según los resultados, se puede notar que el establecimiento hotelero cumple con casi todos los requisitos de accesibilidad para personas con discapacidad motriz,

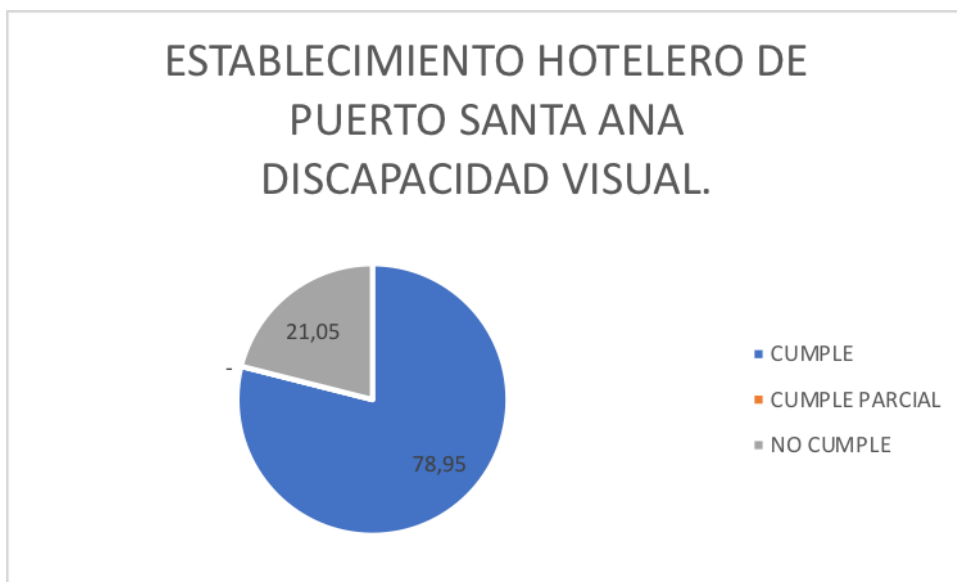
llegando a un 90,32%. Lo que hace que las personas se sientan cómodas al visitar este establecimiento y tengan la idea de volver a alojarse en una próxima ocasión.

Figura 32 Establecimiento Hotelero de Puerto Santa Ana. Discapacidad Auditiva.



Sin embargo, según la gráfica de discapacidad auditiva, se puede notar que no cumplen con ningún requisito para la accesibilidad de dicha discapacidad.

Figura 33 Establecimiento Hotelero de Puerto Santa Ana. Discapacidad Visual.



Mientras que los requisitos para la accesibilidad de discapacidad visual, se cumplen en su mayoría, llegando al 78,95%. Como se mencionaba, esto significa que los turistas se sientan bienvenidos a este establecimiento, sin embargo, hay todavía ciertos requisitos que se podrían mejorar o que faltan por implementar.

Resultados de los establecimientos de alimentos y bebidas.

Resultados Generales.

A partir de los resultados de las tablas podemos tener el porcentaje general de accesibilidad de cada zona y porcentaje de accesibilidad de cada discapacidad en específico.

Barrio Las Peñas:

Tabla 1 Porcentaje de accesibilidad. Barrio Las Peñas.

Discapacidad	%
Discapacidad Motriz:	55%
Discapacidad Auditiva:	0%
Discapacidad Visual:	43,53%
Porcentaje general:	32,84%

Calle Panamá:

Tabla 2 Porcentaje de accesibilidad. Calle Panamá.

Discapacidad	%
Discapacidad Motriz:	51,04%
Discapacidad Auditiva:	0%
Discapacidad Visual:	57,70%
Porcentaje general:	36,25%

Puerto Santa Ana:

Tabla 3 Porcentaje de accesibilidad. Puerto Santa Ana.

Discapacidad	%
Discapacidad Motriz:	71,58%
Discapacidad Auditiva:	0%
Discapacidad Visual:	62,88%
Porcentaje general:	44,82%

Conclusiones

Como se ha identificado en el estudio, la mayoría de las zonas turísticas de Guayaquil, sobre todo las que se están promocionando para ser atractivos o sitios con actividades para los turistas internacionales, carecen de los requerimientos necesarios para poder atender a las personas con discapacidad. Este es un problema porque el acceso universal, el ocio y la recreación son derechos estipulados en La Constitución y también en la Asamblea de los Derechos Humanos, por lo tanto, además de no ofrecer un espacio accesible a los turistas internacionales, tampoco se ofrecen áreas de recreación para la misma población guayaquileña.

El caso más complicado lo llevan las personas con discapacidad auditiva, que mediante las evaluaciones realizadas en los sectores escogidos, se identificó que las empresas turísticas no tiene una cultura de inclusión y accesibilidad; por ejemplo, el personal no maneja lenguaje de señas, o no sabes cómo comunicarse con una persona con discapacidad; el menú no tiene un Sistema Braille, y esto hace que aunque la calle tenga señalética podotáctil, que cuenten con las medidas necesarias para circular, que sean lisas y sin obstáculos, al momento que el consumidor discapacitado quiera sentarse en algún establecimiento y obtener algún producto o servicio, no lo va poder hacer.

Ya existen muchos lugares en el mundo que han implementado métodos de todo tipo para ayudar el turista discapacitado a que pueda disfrutar de cualquier área, entonces no se puede decir que crear esta cultura en Ecuador es imposible. El no sensibilizarse afecta en varias cosas, para empezar los establecimientos dejan de comercializarse ante este mercado y por otro lado va en contra de los derechos de los mismos guayaquileños.

Referencias

- Acosta, K. (2012, 24 mayo). *La Pirámide de Maslow*. <https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>
- Alejandro, A. (2016, 26 octubre). *Calle Panamá, importante vía que intenta retomar protagonismo en Guayaquil*. <https://www.eluniverso.com/noticias/2016/10/26/nota/5875771/calle-panama-importante-colonial-que-intenta-retomar-protagonismo/>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*.
- Buhalis, D., & Darcy, S. (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Channel View Publications.
- Buollón, R. (2006). *Planificación del Espacio Turístico*. (4.^a ed.)
- Campos, G., & Lule Martínez, N. E. (2012). *La observación, un método para el estudio de la realidad*. Revista Xihmai.
- Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las personas con Discapacidad. (2018). *Día Mundial del Braille*. <https://www.gob.mx/conadis/articulos/dia-mundial-del-braille-89348?idiom=es>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2020). *Ecuador lanza política pública de turismo accesible que reactivará este sector en el país*. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/ecuador-lanza-politica-publica-de-turismo-accesible-que-reactivara-este-sector-en-el-pais/>

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2020). *Estadísticas de Discapacidad*. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2021). *Establecimientos Turísticos y Empresas que cumplen la cuota de inclusión laboral fueron reconocidas con el sello “Ecuador Incluye 2021”*. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/establecimientos-turisticos-y-empresas-que-cumplen-la-cuota-de-inclusion-laboral-fueron-reconocidas-con-el-sello-ecuador-incluye-2021/>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Disponible en: http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

El Telégrafo. (2012, 21 julio). *Las Peñas, bajo la mirada patrimonial*. El Telégrafo. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/2012/1/las-penas-bajo-la-mirada-patrimonial>

El Universo. (2004, 11 octubre). *Puerto Santa Ana será nuevo espacio de recreación*. <https://www.eluniverso.com/2004/10/11/0001/18/537EB084B9454A4099D8E50D71027713.html>

Instituto Vasco de Estadísticas. (s. f.). *Definición Turismo*. https://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_221/elem_3441/definicion.html

Instituto de Accesibilidad. (2022, 30 julio). *Accesibilidad y diseño universal en la implementación de pisos podotáctiles*. Accesibilidad. <https://instituto de accesibilidad.com/disenio-universal-accesibilidad-implementacion-de-pisos-podotactiles/>

- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2000). *Accesibilidad de las personas al medio físico. Estacionamiento. NTE INEN 2248*. Disponible en: http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/Norma_INEN_2248_ESTACIONAMIENTOS.pdf
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2012). *Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales. NTE INEN 2239*. Disponible en: http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/Norma_INEN_-2239_1_ACCESIBILIDAD_MEDIO_FISICO_SE%3%91ALIZACION.pdf
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2012). *Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales. NTE INEN 2240*. Disponible en: http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/Norma_INEN_2240_-SIMBOLO_GR%3%81FICO.pdf
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2012). *Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades sensoriales. NTE INEN 2241*. Disponible en: http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/Norma_INEN_2241_SIMBOLO_DISCAPACIDAD_AUDITIVA.pdf
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2012). *Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo de no vidente y Baja visión. NTE INEN 2242*. Disponible en: http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/Norma_INEN_2242_SIMBOLO_DISCAPACIDAD_VISUAL.pdf

Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2012). *Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Vías de circulación peatonal.*

NTE INEN 2243. Disponible en:

<https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJcjUwRy05UzluRHc/view>

Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2012). *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Rampas fijas.* NTE INEN 2245. Disponible en:

http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/Norma_INEN_2245_RAMPAS_FIJAS.pdf

Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2015). *Accesibilidad de las personas al medio físico. Cruces peatonales a nivel y a desnivel.* NTE INEN 2246.

Disponible en:

<https://drive.google.com/file/d/0Bxl4LLo2QyyJWnF3VFp1a0pmaTA/view>

Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2015). *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Corredores y pasillos. Características generales.* NTE

INEN 2247. Disponible en:

http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/02/NormaINEN_2247_CORREDORES_PASILLOS.pdf

Instituto Nacional para Ciego. <https://www.inci.gov.co/blog/podo-tactil-o-poco-tactil>

La Nación. (2022, 25 julio). *Brasil ya tiene una app para el turismo*

inclusivo. <https://www.lanacion.com.py/revista-vos/destacado->

[vos/2022/07/25/brasil-ya-tiene-una-app-para-el-turismo-inclusivo/](https://www.lanacion.com.py/revista-vos/destacado-vos/2022/07/25/brasil-ya-tiene-una-app-para-el-turismo-inclusivo/)

Leiper, N. (1990). Tourist attraction systems. *Annals of tourism research*, 17(3), 367-384.

Ley 762 de 2002 - Gestor Normativo. (2015, 1 diciembre). Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8797>

Ley 982 de 2005 - Gestor Normativo. (2021, 4 noviembre). Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17283>

Ley Orgánica de Discapacidades. (2012). Disponible en: <http://www.ministeriointerior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/LEY-ORGANICA-DEDISCAPACIDADES-LOD.pdf> 117

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2018). *Proyecto de Reglamento para la Categorización y Calificación Turística de Restaurantes.*

Ministerio de Justicia y Derecho. (2021). *Decreto 343 de 2021.* <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30041490>

Ministerio de Turismo. (2018). *Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas.*

Ministerios de Salud y Protección Social. (2020). *Glosario de Términos sobre Discapacidad.*

Montoya Gacharná, M. P. (2021, 6 abril). *¿Podo táctil o poco táctil?*

Naciones Unidas. (2018). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* (19.^a ed.).

Newstrom. (2011). *Comportamiento Humano En El Trabajo* (13.^a ed.). MCGRAW HILL EDUCATION.

Niños INSOR. (s.f). *¿Qué es el Lenguaje de Señas?* <https://www.insor.gov.co/portalninos/>

OMT & ONU. (2008). *Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008*.

Organización Mundial de la Salud. (2022, 2 diciembre). *Discapacidad* <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

Organización Mundial del Turismo (2014), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284416486>

Organización Mundial del Turismo (2015), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo*, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284416547>

Perilla Toro, L. E., (1998). *David C. McClelland (1917 -1998)*. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 30(3), 529-532.

Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 101-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN – Ecuador. (s. f.). <https://www.normalizacion.gob.ec/>

Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2015). *NTE INEN 2854*. Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización para personas con discapacidad visual en espacios urbanos y en edificios con acceso al público. Señalización en pisos y planos hápticos.

Tamayo, M. T. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Limusa.

Torres, C. A. B., Bernal, C. A., Buelvas, L. E. C., & Palma, O. F. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.

United Nations. (s. f.). *Día Internacional de las Lenguas de Señas | Naciones Unidas*. <https://www.un.org/es/observances/sign-languages-day>

United Nations. (s. f.). *Día Mundial del Braille | Naciones Unidas*. <https://www.un.org/es/observances/braille-day>

Apéndices

Apéndice 1 Formulario de Evaluación de Accesibilidad. Atractivo Turístico.

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE ACCESIBILIDAD						
Datos del establecimiento						
Nombre comercial						
Dirección						
Fecha de evaluación						
Categoría		Atractivo Turístico				
Equivalencias: C= CUMPLE (2 pts) P=PARCIALMENTE (1 pt) N/C=NO CUMPLE (0 pt)						
PARÁMETROS DE EVALUACIÓN						
		C	P	N/C	OBSERVACIONES	DISCAPACIDAD
Señalética de persona en silla de ruedas mirando a la derecha.						Motriz
Señalética silueta de oreja con franja cruzada en diagonal.						Auditiva/No hablante
Señalética de persona en movimiento apoyada en un bastón.						Visual
Corredores y pasillos de 1000 mm a 1200 mm.						- Motriz - Visual
Reducciones de corredor de 900 mm.						- Motriz - Visual
Estacionamiento preferencial de 2400 mm de ancho y 5000 mm de longitud cerca de las entradas.	30°					Motriz
	45°					
	60°					
	90°					
	Paralelo					
Señalética horizontal y vertical para identificar el estacionamiento preferencial.						Motriz
Ascensores de 1200 de fondo por 1000 de ancho.						Motriz
Barra de apoyo dentro de la cabina del ascensor con 900 mm de altura.						- Motriz - Visual
Comandos de ascensor acompañados del Sistema Braille.						Visual
Barras y/o pasamanos existentes en cualquier área con medidas de 3,5 cm a 5 cm de diámetro.						- Motriz - Visual
30 cm de excedente de barandal/agarradera/pasamanos al principio y al final de escalera o rampa con puntas redondeadas.						- Motriz - Visual
Rampas de 90 cm a 120 cm de ancho.						Motriz

Apéndice 2 Formulario de Evaluación de Accesibilidad. Establecimiento Hotelero.

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE ACCESIBILIDAD						
Datos del establecimiento						
Nombre comercial						
Dirección						
Fecha de evaluación						
Categoría	Establecimiento Hotelero					
Equivalencias: C= CUMPLE (2 pts) P= PARCIALMENTE (1 pt) N/C= NO CUMPLE (0 pt)						
PARÁMETROS DE EVALUACIÓN						
		C	P	N/C	OBSERVACIONES	DISCAPACIDAD
Áreas compartidas						
Señalética de persona en silla de ruedas mirando a la derecha. Blanca con fondo azul.						Motriz
Señalética silueta de oreja con franja cruzada en diagonal. Blanca con fondo azul.						Auditiva/No hablante
Señalética de persona en movimiento apoyada en un bastón. Blanca con fondo azul.						Visual
Cuenta con un miembro del personal de servicio que tenga conocimientos del lenguaje de señas.						Auditiva/No hablante
Corredores y pasillos de 1000 mm a 1200 mm.						- Motriz - Visual
Reducciones de corredor de 900 mm.						- Motriz - Visual
Señalética de piso identificada por cambio de textura.						Visual
Estacionamiento preferencial de 2400 mm de ancho y 5000 mm de longitud cerca de las entradas.	30°					Motriz
	45°					
	60°					
	90°					
	Paralelo					
Señalética horizontal y vertical para identificar el estacionamiento preferencial.						Motriz
Ascensores de 1200 de fondo por 1000 de ancho.						Motriz
Comandos de ascensor acompañados del Sistema Braille.						Visual

Apéndice 3 Formulario de Evaluación de Accesibilidad. Establecimiento de alimento y bebidas.

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE ACCESIBILIDAD						
Datos del establecimiento						
Nombre comercial						
Dirección						
Fecha de evaluación						
Categoría		Establecimiento de alimentos y bebidas				
Equivalencias: C= CUMPLE P=PARCIALMENTE N/C=NO CUMPLE N/A= NO APLICA						
PARÁMETROS DE EVALUACIÓN						
		C	P	N/C	OBSERVACIONES	DISCAPACIDAD
Señalética de persona en silla de ruedas mirando a la derecha.						Motriz
Señalética silueta de oreja con franja cruzada en diagonal.						Auditiva/No hablante
Señalética de persona en movimiento apoyada en un bastón.						Visual
Corredores y pasillos de 1000 mm a 1200 mm.						- Motriz - Visual
Reducciones de corredor de 900 mm.						- Motriz - Visual
Estacionamiento preferencial de 2400 mm de ancho y 5000 mm de longitud cerca de las entradas.	30°					Motriz
	45°					
	60°					
	90°					
	Paralelo					
Señalética horizontal y vertical para identificar el estacionamiento preferencial.						Motriz
Ascensores de 1200 de fondo por 1000 de ancho.						Motriz
Barra de apoyo dentro de la cabina del ascensor con 900 mm de altura.						- Motriz - Visual
Comandos de ascensor acompañados del Sistema Braille.						Visual
Baño exclusivo para personas con discapacidad.						Motriz
Cabina de sanitario con 150 cm de diámetro.						Motriz
Ganchos de apoyo para muletas o bastones.						- Motriz - Visual

Apéndice 4 Formulario de Evaluación de Accesibilidad. Zona urbana.

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE ACCESIBILIDAD					
Datos del establecimiento					
Nombre comercial					
Dirección					
Fecha de evaluación					
Categoría		Zona urbana			
Equivalencias: C= CUMPLE P= PARCIALMENTE N/C= NO CUMPLE N/A= NO APLICA					
PARÁMETROS DE EVALUACIÓN					
	C	P	N/C	OBSERVACIONES	DISCAPACIDAD
Señalética de persona en silla de ruedas mirando a la derecha. Blanca con fondo azul					Motriz
Señalética silueta de oreja con franja cruzada en diagonal. Blanca con fondo azul					Auditiva/No hablante
Señalética de persona en movimiento apoyada en un bastón. Blanca con fondo azul					Visual
Vía de circulación peatonal con un ancho de 1500 a 1800 mm.					- Motriz - Visual
Diferencia de altura del andén y la calzada de 100 mm.					- Motriz - Visual
Cambio de textura en las esquinas con un ancho de 1000 mm.					Visual
Reducciones de corredor de 900 mm.					Motriz
Estacionamiento preferencial de 2400 mm de ancho y 5000 mm de longitud cerca de las entradas.	30°				Motriz
	45°				
	60°				
	90°				
	Paralelo				
Señalética horizontal y vertical para identificar el estacionamiento preferencial.					Motriz
Barras y/o pasamanos existentes en cualquier área con medidas de 3,5 cm a 5 cm de diámetro.					- Motriz - Visual
30 cm de excedente de barandal/agarradera/pasamanos al principio y al final de escalera o rampa con puntas redondeadas.					- Motriz - Visual
Rampas de 90 cm a 120 cm de ancho.					Motriz



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Medina Muñoz, Milena Mayté**, con C.C: # 0924036486 autora del trabajo de titulación: **Evaluación del grado de accesibilidad para las personas con discapacidad física y sensorial en la zona turística de la Calle Panamá, Barrio Las Peñas y Puerto Santa Ana**, previo a la obtención del título de **LICENCIADA EN TURISMO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 8 de febrero del 2023

Nombre: **Medina Muñoz, Milena Mayté**

C.C: **0924036486**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	Evaluación del grado de accesibilidad para las personas con discapacidad física y sensorial en la zona turística de la Calle Panamá, Barrio Las Peñas y Puerto Santa Ana		
AUTOR(ES)	Milena Mayté Medina Muñoz		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcda. Karla Lucía Ramírez Iñiguez, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Carrera de Turismo		
TITULO OBTENIDO:	Licenciada en Turismo		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	8 de febrero de 2023	No. DE PÁGINAS:	63
ÁREAS TEMÁTICAS:	Turismo Accesible; Inclusión Social; Desarrollo Turístico.		
PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:	Turismo accesible; Discapacidad; Guayaquil; Metodología; Normas INEN; Evaluación.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El turismo accesible ha evolucionado en los últimos años y es deber de la Nación exigir que un espacio sea digno y óptimo para todo público; por eso, el siguiente proyecto “Evaluación del grado de accesibilidad para las personas con discapacidad física y sensorial en la zona turística de la Calle Panamá, Barrio Las Peñas y Puerto Santa Ana” tiene la finalidad de mostrar datos reales del trabajo que se ha hecho para cumplir con este deber. Comienza mostrando las leyes y artículos que podrían validar el turismo accesible, sin embargo, no se ha encontrado alguna que exija el cumplimiento de dichas normas. Se ha creado una herramienta metodológica en forma de tabla basada en los parámetros de accesibilidad que se muestran en las distintas Normas INEN. Los resultados de estas evaluaciones fueron separados por sector y por tipo de discapacidad para poder mostrar qué lugares son accesibles y para qué tipo de discapacidad en específico; llegando a la conclusión que el no ordenar por obligación el cumplimiento de requisitos accesibles es el problema principal lo que tiene como consecuencia que todavía los sectores mencionados anteriormente les falta trabajar en su infraestructura y en el servicio al cliente.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 0959040278	E-mail: milena_medinam@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Knezevich Pilay Teresa Susana		
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049		
	E-mail: teresa.knezevich@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			