

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS**

**Plan de Investigación de fin de carrera titulado:  
“ESTUDIO DE LAS NECESIDADES DE OCIO Y RECREACIÓN DE LAS  
PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y SENSORIAL Y SU INCIDENCIA  
EN LA OFERTA TURÍSTICA AL NORTE DE LA CIUDAD DE QUITO AÑO 2014”**

**Realizado por:  
PAMELA STEFANIA CALI LLERENA**

**Director del proyecto:  
MBA, MARÍA ELENA PULGAR**

**Como requisito para la obtención del título de:  
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICA**



## **DECLARACIÓN JURAMENTADA**

Yo, PAMELA STEFANIA CALI LLERENA, con cédula de identidad # 172206419-1, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Pamela Stefania Cali Llerena

C.C.: 172206419-1

## **DECLARATORIA**

El presente trabajo de investigación titulado:

**“ESTUDIO DE LAS NECESIDADES DE OCIO Y RECREACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y SENSORIAL Y SU INCIDENCIA EN LA OFERTA TURÍSTICA AL NORTE DE LA CIUDAD DE QUITO AÑO 2014”**

Realizado por:

**PAMELA STEFANIA CALI LLERENA**

Como requisito para la obtención del título de:

**INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

Ha sido dirigido por la profesora

**MARÍA ELENA PULGAR, MBA**

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

María Elena Pulgar, MBA

**DIRECTORA**

## **LOS PROFESORES INFORMANTES**

Los Profesores Informantes:

**María Eulalia Chávez, MBA**

**Israel Peralta, MSC**

Después de revisar el trabajo presentado, lo han calificado como apto para su  
defensa oral ante el tribunal examinador

María Eulalia Chávez

Israel Peralta

Quito, mayo 2015

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de investigación a mis padres y abuelita quienes con su esfuerzo y amor han sabido guiar mi camino inculcándome valores y principios los cuales han sido fundamentales para ser quien soy ahora. A mi hermana que siempre con su apoyo ha estado presente hasta en los más duros momentos.

Alex el dueño de mi corazón gracias por el apoyo diario y por siempre levantarme los ánimos y sacarme una sonrisa.

Gracias a Diosito y a mi Virgencita Dolorosa por sus bendiciones.

## **AGRADECIMIENTO**

A la profesora María Elena Pulgar quien con su gran profesionalismo fue de gran ayuda para poder realizar esta investigación.

A los profesores María Eulalia Chávez e Israel Peralta quienes con sus lecturas aportaron de una manera positiva en la investigación.

A la Universidad Internacional SEK, por su esfuerzo de formar profesionales íntegros.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenido	
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 El Problema de Investigación .....	1
1.1.1 Planteamiento del Problema .....	1
1.1.1.1 Diagnóstico del problema.....	1
1.1.1.2 Pronóstico.....	2
1.1.1.3 Control del Pronóstico.....	2
1.1.2 Formulación del Problema.....	2
1.1.3 Sistematización del Problema.....	3
1.1.4 Objetivo General.....	3
1.1.5 Objetivos Específicos.....	3
1.1.6 Justificaciones.....	3
1.1.6.1 Relevancia Social.....	3
1.2 Marco Teórico.....	4
1.2.1.2 Ley orgánica de discapacidades.....	5
1.2.1.3 Turismo accesible a nivel mundial .....	5
1.2.1.4. Discapacidad física .....	7
1.2.1.5 Discapacidad sensorial .....	7
1.2.1.6 Accesibilidad .....	7
1.2.1.7 Principales factores de la accesibilidad .....	8
1.2.1.7.2 Factor Institucional.....	9



1.2.1.7.3	Factor Humano .....	9
1.2.1.7.4	El tiempo libre del hombre .....	9
1.2.1.8	Turismo Accesible .....	10
1.2.1.9	Políticas y normas para una ciudad accesible.....	10
1.2.1.10	Accesibilidad Quito .....	12
1.2.1.11	Comportamiento del consumidor .....	12
1.2.1.12	La Calidad en el servicio .....	13
1.2.1.13	Personal capacitado para atender a personas con discapacidad .....	15
1.2.1.14	Etapas de integración de actividades turísticas y recreativas .....	16
1.2.1.15	El turismo accesible y su demanda.....	16
1.2.1.16	El turismo accesible y su oferta turística .....	18
1.2.1.17	Beneficios del turismo accesible .....	18
1.2.1.18	Metodología Santesmases Mestre, Miguel.....	20
1.2.1.19	Metodología para la planificación de turismo accesible .....	20
1.2.1.20	Metodología para elaboración de rutas itinerarios y presupuestos. ....	20
1.2.2	Adopción de una perspectiva teórica. ....	20
1.2.3	Marco Conceptual.....	21
1.2.4	Hipótesis. ....	22
1.2.5	Identificación y Caracterización de las Variables.....	22
CAPÍTULO II.....		23
MÉTODO. ....		23
2.1	Tipo de estudio.....	23
2.2	Modalidad de investigación .....	23
2.3	Método .....	23
2.4	Población y Muestra. ....	23

2.5	Selección de instrumentos de Investigación .....	24
2.6	Validez y Confiabilidad de los Instrumentos .....	24
2.7	Operacionalización de variables .....	25
2.8	Procesamiento de Datos .....	27
CAPÍTULO III .....		28
RESULTADOS .....		28
3.1	Levantamiento de datos .....	28
3.1.1	Diagnóstico Situacional de la industria del turismo para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales.....	28
3.1.2	Turismo para todos Ecuador .....	31
3.1.3	Análisis del diagnóstico de la industria de turismo para las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales.....	33
3.2	Necesidades de ocio y recreación al momento de realizar turismo para las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales. ....	36
3.2.1	Análisis Museo Mindalae .....	41
3.2.1.1	Recomendaciones y mejoras .....	41
3.2.2	Análisis Parque La Carolina .....	47
3.2.2.1	Recomendaciones y mejoras.....	47
3.2.3	Análisis Parque Metropolitano .....	52
3.2.3.1	Recomendaciones y mejoras.....	52
3.2.4	Análisis Parque Arqueológico Rumipamba.....	58
3.2.4.1	Recomendaciones y mejoras.....	58
3.2.5	Análisis Capilla del Hombre .....	64
3.2.5.1	Recomendaciones y mejoras.....	64
3.2.6	Análisis Casa de la Cultura Ecuatoriana.....	70
3.2.6.1	Recomendaciones y mejoras.....	70

3.2.7 Análisis Mercado Artesanal.....	76
3.2.7.1 Recomendaciones y mejoras.....	76
3.2.8 Análisis Vivarium.....	82
3.2.8.1 Recomendaciones y mejoras.....	82
3.3 Tabulación e interpretación.....	84
3.3.1 Encuesta de satisfacción para personas con capacidades especiales que usan atractivos de ocio y recreación al norte de Quito.....	84
3.3.2 Análisis del perfil de las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales para realizar itinerarios de visita en la zona norte de Quito.....	101
3.3.3 Metodología del perfil del cliente.....	102
3.3.4 Estrategia de Promoción.....	103
3.3.5 Estrategia Comunicación Creativa.....	103
3.4 Presupuesto de gasto en actividades de ocio y recreación para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales.....	104
3.4.1 Puntos de visita.....	105
3.4.2 Funciones del guía de turismo accesible.....	106
3.4.3 Análisis financiero.....	141
3.4.4 Conclusión del Análisis Financiero.....	147
CAPÍTULO IV.....	148
DISCUSIÓN.....	148
4.1 Conclusiones.....	148
4.2 Recomendaciones.....	149
Referencias Bibliográficas:.....	150

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de las personas capacidades especiales .....	29
Tabla 2: Modelo de apoyo económico y social para personas con discapacidad física y sensorial.....	33
Tabla 3: Atractivos accesibles .....	34
Tabla 4: Ficha # 1 de atractivo turístico: Museo Mindalae .....	36
Tabla 5: Jerarquización del atractivo #1 atractivo turístico: Museo Mindalae.....	39
Tabla 6: Ficha # 2 de atractivo turístico: Parque La Carolina .....	42
Tabla 7: Jerarquización del atractivo #2 atractivo turístico: Parque La Carolina .....	45
Tabla 8: Ficha # 3 de atractivo turístico: Parque Metropolitano .....	47
Tabla 9: Jerarquización del atractivo #3 atractivo turístico: Parque Metropolitano.....	50
Tabla 10: Ficha # 4 de atractivo turístico: Parque Arqueológico y Ecológico Rumipamba	53
Tabla 11: Jerarquización del atractivo #4 atractivo turístico: Parque Arqueológico y Ecológico Rumipamba .....	56
Tabla 12: Ficha # 5 de atractivo turístico: Capilla del Hombre.....	59
Tabla 13: Jerarquización del atractivo #5 atractivo turístico: Capilla del Hombre .....	62
Tabla 14: Ficha # 6 de atractivo turístico: Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión .....	65
Tabla 15: Tabla 6: Jerarquización del atractivo #6 atractivo turístico: Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión .....	68
Tabla 16: Ficha # 7 de atractivo turístico: Mercado Artesanal.....	71
Tabla 17: Jerarquización del atractivo #7 atractivo turístico: Mercado Artesanal .....	74
Tabla 18: Ficha # 8 de atractivo turístico: Vivarium.....	77
Tabla 19: Jerarquización del atractivo #8 atractivo turístico: Vivarium .....	80
Tabla 20: Resultados jerarquización de atractivos turísticos.....	83
Tabla 21: Tabulación género .....	84
Tabla 22: Tabulación rango de edad.....	85
Tabla 23: Tabulación personas con discapacidad.....	86
Tabla 24: Tabulación atractivos de ocio y recreación .....	87
Tabla 25: Tabulación accesibilidad atractivos del norte de Quito.....	88

Tabla 26: Tabulación implemento de medios interpretativos .....	89
Tabla 27: Tabulación medios interpretativos .....	91
Tabla 28: Tabulación personal capacitado .....	92
Tabla 29: Tabulación accesibilidad atractivos turísticos .....	93
Tabla 30: Tabulación razón de visita de atractivos turísticos.....	94
Tabla 31: Tabulación oferta turística.....	95
Tabla 32: Tabulación oferta turística para personas con capacidades especiales.....	96
Tabla 33: Tabulación motivos por los que las personas con discapacidad no realiza turismo .....	98
Tabla 34: Tabulación capacidad económica.....	100
Ilustración 34: Tabla 34: Tabulación capacidad económica .....	100
Tabla 35: Perfil del cliente.....	102
Tabla 36: Itinerario turístico 1 para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales.....	109
Tabla 37: Tarifario 1.....	112
Tabla 38: Itinerario turístico 2 para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales.....	113
Tabla 39: Tarifario 2.....	116
Tabla 40: Itinerario turístico 3 para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales.....	117
Tabla 41: Tarifario 3.....	120
Tabla 42: Itinerario turístico 4 para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales.....	121
Tabla 43: Tarifario 4.....	124
Tabla 44: Itinerario turístico 5 para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales.....	125
Tabla 45: Tarifario 5.....	128
Tabla 46: Itinerario turístico 6 para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales.....	129
Tabla 47: Tarifario 6.....	132

Tabla 48: Itinerario turístico 7 para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales.....	133
Tabla 49: Tarifario 7.....	136
Tabla 50: Itinerario turístico 8 para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales.....	137
Tabla 51: Tarifario: 8.....	140
Tabla 52: Distribución aporte de capital.....	142
Tabla 53: Distribución capital inicial .....	142
Tabla 54: Calculo de VAN y TIR:.....	143

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Dimensiones de la calidad del servicio .....	14
Ilustración 2: Portada libro Ecuador Guía de turismo accesible .....	32
Ilustración 3: Espacios accesibles para sillas de ruedas Museo Mindalae .....	40
Ilustración 4: Artículos de tacto para personas con discapacidad sensorial Museo Mindalae .....	40
Ilustración 5: Pasillos sin obstáculos Museo Mindalae .....	40
Ilustración 6: Espacio para uso de sillas de ruedas Parque la Carolina .....	46
Ilustración 7: No cuenta con anuncios visibles Parque La Carolina .....	46
Ilustración 8: Espacios accesibles Parque Metropolitano.....	51
Ilustración 9: Anuncios Visibles Parque Metropolitano.....	51
Ilustración 10: Actividades de inclusión social Parque Metropolitano .....	51
Ilustración 11: Espacio para uso de silla de ruedas Parque Rumipamba.....	57
Ilustración 12: Letreros informativos claros Parque Rumipamba .....	57
Ilustración 13: Pasillos sin obstáculos Capilla del Hombre .....	63
Ilustración 14: Personal capacitado para atender a personas con discapacidad Capilla del Hombre .....	63
Ilustración 15: Espacios amplios Casa de la Cultura.....	69
Ilustración 16: Integración Social Casa de la Cultura .....	69
Ilustración 17: Espacio para sillas de rueda Mercado Artesanal .....	75
Ilustración 18: Diseños y texturas para personas con discapacidad sensorial Mercado Artesanal.....	75
Ilustración 19: Personal no conoce lenguaje de señas Vivarium.....	81
Ilustración 20: Accesibilidad y seguridad Vivarium .....	81
Ilustración 21: Tabulación género .....	85
Ilustración 22: Tabulación rango de edad.....	86
Ilustración 23: Tabulación personas con discapacidad.....	87
Ilustración 24: Tabulación atractivos de ocio y recreación .....	88
Ilustración 25: Tabulación accesibilidad atractivos del norte de Quito.....	89
Ilustración 26: Tabulación implemento de medios interpretativos .....	90

Ilustración 27: Tabulación medios interpretativos .....	91
Ilustración 28: Tabulación personal capacitado .....	92
Ilustración 29: Tabulación accesibilidad atractivos turísticos.....	93
Ilustración 30: Tabulación razón de visita de atractivos turísticos.....	94
Ilustración 31: Tabulación oferta turística.....	96
Ilustración 32: Tabulación oferta turística para personas con capacidades especiales.....	97
Ilustración 33: Tabulación motivos por los que las personas con discapacidad no realiza turismo .....	99
Ilustración 34: Tabla 34: Tabulación capacidad económica .....	100
Ilustración 35: Ruta turística 1.....	111
Ilustración 36: Ruta Turística 2 .....	115
Ilustración 37: Ruta Turística 3 .....	119
Ilustración 38: Ruta Turística 4.....	123
Ilustración 39: Ruta Turística 5 .....	127
Ilustración 40: Ruta Turística 6.....	131
Ilustración 41: Ruta Turística 7 .....	135
Ilustración 42: Ruta Turística 8 .....	139



## ÍNDICE DE ANEXOS

Encuesta de satisfacción de las personas con capacidades especiales que usan atractivos de ocio y recreación al norte de Quito.....	153
Entrevista a las personas que ofertan servicios turísticos al norte de Quito.....	157

## RESUMEN

La presente investigación establece las necesidades de ocio y recreación de las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales, al norte del Distrito Metropolitano de Quito, para poder determinarlos se realizaron encuestas las cuales ayudaron a establecer los requerimientos de estas personas para realizar turismo, tal es así que de acuerdo a resultados de las mismas en su mayoría no cuentan con espacios y sitios a los que puedan acudir, ya que estos no garantizan seguridad por falta de señalética adecuada y caminos accesibles para ellos, lo único que encuentran en su camino son barreras y obstáculos que imposibilitan su desplazamiento, por lo tanto se ven impedidos de acudir a estos lugares para tener momentos de esparcimiento y recreación. Es por esto que tomando en cuenta estos resultados se ha creado itinerarios con atractivos turísticos que cumplen con las normativas internacionales de turismo accesible para que las necesidades de personas con capacidades especiales físicas y sensoriales puedan realizar actividades fuera de su entorno habitual de una manera cómoda, para así sentirse satisfechas con el servicio brindado. Se debe tomar muy en cuenta la importancia que tienen los turistas con capacidades especiales ya que este sector dinamiza la economía, y son personas claves para el desarrollo social ya que al dar accesibilidad a parques, plazas, museos se facilita también la oportunidad para que turistas extranjeros con capacidades especiales visiten estos sitios logrando que se consolide el turismo a nivel global y el deseo de visitar la capital, este grupo de personas tienen el mismo derecho y necesidades a ser tratados por igual, exigir una mejor calidad de vida para ellos y sus familias garantizando que los espacios de recreación públicos o privados puedan utilizarlos en condiciones de seguridad, agrado y de forma independiente y natural posible, cumpliendo importantes funciones psicológicas para el individuo, ya que permite romper la rutina cotidiana, compartir su tiempo libre en familia y las exigencias de su quehacer diario.

**PALABRAS CLAVE:** Capacidades especiales físicas, capacidades especiales sensoriales, oferta turística, accesibilidad.

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1 El Problema de Investigación

#### 1.1.1 Planteamiento del Problema

La industria turística del Ecuador se desarrolló de manera rápida siendo así un factor económico muy importante e impulsor de nuevas oportunidades, como se puede notar, mayo del 2014 mantuvo un sostenido crecimiento en las llegadas de extranjeros al Ecuador reflejado en el 13% de incremento con respecto a las llegadas registradas en mayo de 2013, (Asociación Nacional de Operadores de Turismo, 2014, p.1), este incremento ayudó a la economía del país convirtiéndose de a poco en una de las industrias que dinamiza la economía y que obtiene más ingresos.

Según el (Conadis Consejo Nacional de Discapacidades, 2013), en el Ecuador existe un total de 361487 personas que tienen discapacidad de las cuales 14414 discapacidad física y 4951 discapacidad sensorial en la provincia de Pichincha. En el Ecuador no se vió un estudio a profundidad acerca de cómo poder realizar actividades de ocio y distracción para personas con capacidades especiales, empezando con el Ministerio de Turismo que desde sus inicios el 10 de agosto de 1992 no se enfocó en este segmento de mercado, efectuando ofertas especiales, para que estas personas puedan realizar actividades de esparcimiento, tampoco, se tomó en cuenta las necesidades de las mismas, para promocionar paquetes turísticos.

##### 1.1.1.1 Diagnóstico del problema.

En la provincia de Pichincha según el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) existe un total de 51665 personas con discapacidad de las cuales el 28.34% tienen discapacidad sensorial y el 45.69% discapacidad física. (Conadis, 2013, p.5)

Para estas personas es muy difícil realizar turismo, debido a las limitaciones que existen en cuanto a la accesibilidad, una de las muchas posibilidades por lo que lo anteriormente dicho sucedió fué porque no se realizó un estudio previo, a su vez una

de las causas se dió por falta de presupuesto por parte del Estado, el no tener experiencia en cuanto a manejar grupos con este tipo de capacidades especiales, no tener personal capacitado y por no contar con los equipos medios y servicios adecuados para poder promocionar paquetes para estas personas. Como consecuencia de que los atractivos turísticos no cuentan con las medidas y los mecanismos necesarios, las empresas que se dedican a esta actividad, no pueden ofertar paquetes que se acomoden a las necesidades de estas personas.

#### **1.1.1.2 Pronóstico**

Actualmente existe un grupo importante de personas con discapacidad física y sensorial, este segmento se considera “multicliente”, puesto que viajan normalmente acompañados por familiares y amigos. Las personas con discapacidad física y sensorial se convirtieron en un prescriptor de un destino turístico, es decir, que si este no es accesible no irán ni ellos ni sus acompañantes. (Turismo para todos Guía de buenas prácticas de Accesibilidad para los establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana, 2000, p.9). Lo que nos lleva a determinar que la oferta turística perdió un segmento de mercado importante al no cubrir las necesidades de ocio y recreación de la demanda.

#### **1.1.1.3 Control del Pronóstico**

Para eliminar lo anteriormente expuesto se realizó un estudio de las necesidades de ocio y recreación de las personas con discapacidad, física y sensorial y la incidencia que estas tuvieron en la oferta turística al norte de la ciudad de Quito.

Se procedió a la implementación de un paquete turístico adecuado para estas personas, el cual es accesible, cuenta con todo lo necesario para su movilidad, y entendimiento, además, de que todas sus necesidades fueron cubiertas y, se brindaron las facilidades para poder ofrecer el servicio adecuado para que estas personas, disfruten de un viaje lleno de tranquilidad sin ningún inconveniente ni limitaciones al momento de trasladarse de un sitio a otro.

#### **1.1.2 Formulación del Problema.**

¿Cómo incidió la falta de un estudio en cuanto a las necesidades de las personas con discapacidad física y sensorial al momento de realizar u ofertar actividades de esparcimiento?

### **1.1.3 Sistematización del Problema.**

¿Cuál fue la situación actual de la industria de turismo en la implementación de paquetes turísticos para personas con capacidades especiales?

¿Cuáles fueron las necesidades de las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales al momento de realizar turismo?

¿Fue posible ofertar un paquete turístico que incluya actividades de ocio y de recreación para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales?

### **1.1.4 Objetivo General.**

Elaborar un estudio de las necesidades de ocio y recreación de las personas con discapacidad física y sensorial y su incidencia en la oferta turística al norte de la ciudad de Quito año 2014.

### **1.1.5 Objetivos Específicos.**

- Diagnosticar la situación actual de la industria de turismo para con las personas con capacidades especiales.
- Identificar cuáles son las necesidades de las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales.
- Elaborar un presupuesto de gasto en actividades de ocio y recreación para las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales.

### **1.1.6 Justificaciones.**

#### **1.1.6.1 Relevancia Social**

Se aplicó la justificación en base a la relevancia social, como se ha mencionado el estudio se lo realizó a un grupo específico de personas. Además se entendió que, el turismo es una industria que se encuentra en desarrollo en el país para lo cual, no se estuvo tomando en cuenta del todo a las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales, el objetivo primordial que se investigó fue la incidencia que tienen en cuanto a lo que se oferta en el mercado, esta es importante ya que a pesar de que existen campañas de inclusión social, el Estado no se enfocó directamente en el turismo para estas personas, al igual que por falta de recursos físicos y conocimiento

en general, las agencias de viajes no pueden ofertar paquetes turísticos adecuados para satisfacer las necesidades de la demanda.

La mejora de la accesibilidad en un destino además de un equipamiento turístico que no solo permita una ampliación considerable del mercado potencial sino que conlleve a la consecución de un derecho fundamental: el de la igualdad en el acceso a los recursos turísticos. (Rodríguez, J, 2010, p.32) El resultado que se obtuvo a partir de este estudio sirvió para saber cuáles son las necesidades de ocio y de recreación de las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales dentro de la oferta al momento de realizar turismo y cuáles son sus limitaciones, por las cuales no escogen este como una actividad de relajación dentro de su tiempo libre, de esta manera se pudo implementar un paquete turístico el cual incluya un recorrido especial que se acople a sus requerimientos al momento de viajar.

## **1.2 Marco Teórico.**

### **1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema.**

#### **1.2.1.1 El turismo y la accesibilidad**

El turismo se convirtió en un fenómeno social de extraordinaria importancia, que moviliza a millones de personas en todo el mundo, especialmente, en Europa, constituyendo no sólo un factor de riqueza y progreso económico sin precedentes, sino también un elemento decisivo para la mejora del conocimiento, la comunicación, el grado de relación y el respeto entre los ciudadanos de distintos países. El turismo, en las dimensiones ya vistas, es un bien social de primera magnitud que debe estar al alcance de todos los ciudadanos, sin que ningún grupo de población pueda quedar excluido, con independencia de las circunstancias personales, sociales, económicas o de cualquier otra índole que concurran en sus componentes. (Pérez, C. 2010, p.4)

Hoteles, restaurantes y algunos atractivos turísticos de Ecuador fueron acondicionados para personas con discapacidad. Potenciar el turismo es parte del 'Proyecto Construyendo Desarrollo Inclusivo para las Personas con Discapacidad', que contó con el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Para esto USAID está trabajando en conjunto con Ecuador,

esta es una entidad que destina ciertos fondos para el desarrollo e inclusión social de varios países. Se está elaborando no solo para el turismo sino para fortalecer el proceso de inserción laboral una guía de desarrollo accesible al turismo para personas con discapacidad. La guía se elabora en coordinación con la Federación Nacional de y para la Discapacidad. (USAID, 2013)

#### **1.2.1.2 Ley orgánica de discapacidades**

Según la Ley Orgánica de Discapacidades 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. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012, p.13)

#### **1.2.1.3 Turismo accesible a nivel mundial**

La demanda de turismo accesible está creciendo, hasta el punto de que todos los afectados en la industria turística reconocen a los turistas discapacitados como un grupo importante de consumidores que aún están en la espera de mayores disponibilidades de ofertas y servicios turísticos adecuados y de calidad que respondan a sus necesidades y expectativas. (Jiménez. F, 2010, p. 56)

Turismo accesible: realiza un mejor gasto por viaje que la media, suelen viajar acompañados, demandan información precisa y fiable de los destinos y de los servicios turísticos, valoran la existencia de profesionales especializados. (Olmos. L, 2011, p. 15)

Los Estados Miembros deben procurar que las personas con discapacidad tengan las mismas oportunidades que los demás ciudadanos para participar en actividades recreativas. Esto supone la posibilidad de utilizar restaurantes, cines, teatros, bibliotecas, etc., así como zonas de vacaciones, estadios deportivos, hoteles, playas y otros lugares de recreo. Los Estados Miembros deben adoptar medidas para eliminar todos los obstáculos en este sentido. Las autoridades de turismo, las agencias de viaje,

los hoteles, las organizaciones voluntarias y otras entidades que intervienen en la organización de actividades recreativas u oportunidades de viaje deben ofrecer sus servicios a todos, sin discriminar a las personas con discapacidad. Esto quiere decir, por ejemplo, agregar información sobre accesibilidad a la información normal que ofrecen al público. (*“Programa Acción ONU”*, (1992), p.33.)

Más de sesenta millones de personas con capacidades reducidas viajan anualmente fuera de sus países de residencia sólo para hacer turismo. Los discapacitados permanentes (motrices, sensoriales y mentales), sin diferencia de clases sociales o niveles económicos, representan alrededor del 10% de la población del mundo. Viajan por lo general con acompañantes o su núcleo familiar. El viajero experimentado con necesidades especiales analiza cuidadosamente sus destinos Turísticos y sólo visita aquéllos que les aseguren las facilidades que necesita. (*“Turismo accesible, turismo para todos”*. 2013).

Una de las vías para que el turismo sea accesible la constituye el diseño universal como se lo denomina en los Estados Unidos y que fue propuesto por Ron Mace basado en la diversidad humana, el diseño sin barreras, el diseño accesible y la tecnología asistida de apoyo. Esta propuesta tiene su par en la hecha por la Comunidad Europea en la que se habla de un diseño para todos basado en diversidad humana, la inclusión social y la igualdad, a estas dos concepciones se une el diseño inclusivo basado en la inclusión como proceso de creación. Lo importante de estas tres propuestas es que todas apuntan a la inclusión de todos los seres humanos en los beneficios de la sociedad, lo que permitiría decir que una no es excluyente de la otra sino una mirada diferente de un mismo fenómeno. (Protocolos de Servicio para el Turismo Accesible de Turistas y Visitantes Jóvenes, Adultos Mayores y Personas en Situación de Discapacidad, 2011, p.25.).

La demanda de calidad y confort no está reñida con la accesibilidad, sino todo lo contrario. Para crear un buen producto turístico, debemos tener en cuenta el mercado potencial representado por personas con movilidad reducida y/o discapacidad, con el fin de realizar un diseño que contenga las cualidades del “Turismo para Todos” y éste no solamente debería facilitar el acceso a las actividades turísticas, sino promover una



oferta turística de calidad, seguridad, confort y belleza. (Manual especializado de turismo accesible, 2014, p1.).

#### **1.2.1.4. Discapacidad física**

La discapacidad física se puede definir como una desventaja, resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada. Esto significa que las partes afectadas son los brazos y/o las piernas. (Conociendo las deficiencias, 2015, p1).

#### **1.2.1.5 Discapacidad sensorial**

El concepto de discapacidad sensorial engloba a personas con deficiencia visual y a personas con deficiencia auditiva. Son los sentidos de la vista y el oído los más importantes en el ser humano porque a través de ellos percibimos la mayor parte de información del mundo que nos rodea. El concepto de deficiencia visual hace referencia tanto a la ceguera como a otras afecciones de la vista que no llegan a ella. Según el momento de aparición de la deficiencia existen cegueras y deficiencias visuales de nacimiento y adquiridas, temprana o tardíamente, teniendo gran importancia el momento de dicha aparición porque de ello dependerán las experiencias visuales que se hayan podido adquirir antes de la lesión. (Guía de Accesibilidad a los Medios de Comunicación de Personas con Discapacidad Sensorial, 2008, p.1.).

#### **1.2.1.6 Accesibilidad**

La accesibilidad es la cualidad de fácil acceso para que cualquier persona, incluso aquellas que tengan limitaciones en la movilidad, en la comunicación o el entendimiento, pueda llegar a un lugar, objeto o servicio.

La podemos relacionar con los siguientes términos:

- Accesibilidad arquitectónica: referida a edificios públicos y privados.
- Accesibilidad urbanística: referida al medio urbano o físico.
- Accesibilidad en el transporte: referida a los medios de transporte públicos.

- Accesibilidad en la comunicación: referida a la información individual y colectiva.
- Accesibilidad electrónica: es la facilidad de acceso a las TIC y a contenidos en Internet, para cualquier persona sea con discapacidad, de edad avanzada o por privación circunstancial.

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

Desde el punto de vista poblacional, podemos decir que la accesibilidad es fundamental para un 10 % de la población, para un 40 % es necesario y para el 100 % es comfortable.

La accesibilidad es un derecho de la persona y, como tal, debe ser tratado para conseguir la equiparación de oportunidades. Así mismo, la persona tiene derecho a la autonomía y la movilidad personal, como correspondencia al logro de una vida plenamente independiente. Por último un aspecto fundamental es la normativa, que desde hace unos años obliga a que todo bien, producto o entorno sea accesible para todas las personas. (Observatorio de la accesibilidad, 2015, p.1.).

### **1.2.1.7 Principales factores de la accesibilidad**

#### **1.2.1.7.1 Factor Social**

El factor social permite el acceso al turismo y el ocio sin discriminación, en la actualidad existen aproximadamente 650 millones de personas con capacidades especiales en todo el mundo Esto permite una inclusión en las actividades que las personas realizan en su tiempo libre destinado al turismo, logrando una mejor calidad en el servicio turístico. (ONU estadísticas anuales, 2012).

#### **1.2.1.7.2 Factor Institucional**

En el año 1999, la OMT declara el turismo como derecho fundamental y como clave para el desarrollo humano, con el Código Ético Mundial para el Turismo. El Ministerio de Turismo del Ecuador, ha incorporado políticas específicas gubernamentales ante el crecimiento turístico de personas con capacidades especiales.

#### **1.2.1.7.3 Factor Humano**

La repercusión del factor humano se ha analizado e investigado en el sector turístico, pero se ha comprobado cómo posteriormente no se incorpora en los sistemas de medición y mejora de la calidad del servicio. Por este motivo esta investigación plantea una revisión de los modelos de gestión de calidad del servicio incorporando como pieza clave en el desarrollo de los servicios y en la fidelización y satisfacción de los clientes, al empleado. Su papel secundario ha dejado como único juez y sabio de la calidad al cliente, dejando al empleado sin ningún tipo de función significativa en cuanto a la gestión de la calidad del servicio. Se hace necesario por tanto crear nuevos modelos de gestión de calidad que integren al empleado y de esta forma ayudan a las empresas del sector a conseguir incrementos significativos y muy diferentes hacia la calidad del servicio. (El factor humano en los sistemas de gestión de calidad del servicio: un cambio de cultura en las empresas turísticas, 2009, p1)

#### **1.2.1.7.4 El tiempo libre del hombre**

El Tiempo libre es aquel tiempo que la gente le dedica a aquellas actividades que no corresponden a su trabajo formal ni a tareas domésticas esenciales. Su rasgo diferencial es que se trata de un tiempo recreativo el cual puede ser utilizado por una o varias personas.

Es necesario para un desarrollo óptimo de la salud, para distender las tensiones y entablar relaciones sociales. En algunas sociedades de la antigüedad era harto valorado como un tiempo dedicado a la meditación y al pensamiento. Hoy en día, no obstante, parece escaso en muchas oportunidades, circunstancia que puede conducir a situaciones de agotamiento mental en personas muy ocupadas. Es por

ello que se recomienda evitar el exceso de responsabilidades como una forma de dejar un tiempo orientado al ocio de forma habitual, hecho que sin lugar a dudas contribuirá a una mejor salud. (Tiempo Libre, 2014, p.1.)

#### **1.2.1.8 Turismo Accesible**

Desde hace muchos años diferentes organizaciones llevan trabajando a favor de la promoción de mejores condiciones de vida para las personas con capacidades especiales. Entre otros puntos importantes también se ha venido abordando proactivamente la facilitación del acceso a las infraestructuras y servicios turísticos a las personas con capacidades especiales. El 27 de septiembre de 1980, en Manila (Filipinas), a través de la Declaración de Manila, realizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT), se asocia por primera vez el término turismo al de accesibilidad. Esta declaración reconocía el turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano, así como recomendaba a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos apuntando los detalles más importantes sobre accesibilidad turística. Estas recomendaciones quedaron reflejadas en su documento “Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90”, aprobado en su Asamblea General de Buenos Aires en el año 1990. Al mismo tiempo, el concepto de turismo accesible adquiere una importancia relevante en 1989, cuando un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad publican el informe “Tourism for all”. Este informe estudiaba los progresos que se habían alcanzado desde el Año Internacional de los Minusválidos, teniendo como objetivo fomentar en el seno de la industria turística el diseño de servicios destinados a todo el mundo, independientemente de su edad o discapacidad. Asimismo, define el turismo para todos como aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales. (MAZARS, 2010, p.12.).

#### **1.2.1.9 Políticas y normas para una ciudad accesible.**

Se han desarrollado políticas y normas con el fin de asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena

inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y la eliminación de cualquier forma de discriminación fundada en su discapacidad. Se piensa que su objeto es asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. Para ello, precisa lo que se entiende por igualdad de oportunidades: la ausencia de discriminación por razón de discapacidad y la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, educacional, laboral, económica, cultural y social. Prescribe que el Estado tiene el deber de promover la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. Además, para garantizar este derecho, el Estado debe establecer medidas contra la discriminación, las que consisten en exigencias de accesibilidad, realización de ajustes necesarios y prevención de conductas de acoso. En consecuencia, la ley establece el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, fija su contenido y señala obligaciones para el Estado a fin de lograr su efectiva vigencia (deber de promover y de garantizar). (Ciudad Accesible, Chile, 2001, p.7.)

Se debe tomar en cuenta que, disfrutar de una ciudad accesible es lograr la eliminación de barreras que impiden la autonomía personal y el libre desplazamiento de los ciudadanos y ciudadanas, debe constituirse en uno de los principales objetivos de cualquier política que pretenda mejorar la convivencia el bienestar social y la solidaridad ciudadana.

La creciente incorporación de personas con discapacidad en el medio laboral y en la vida social muestra la necesidad de adecuar los espacios urbanos, los servicios públicos el transporte y los sistemas de comunicación a las reales necesidades y condiciones de este grupo poblacional. Quito constituye uno de los destinos turísticos más importantes de nuestro país este, requiere a su vez brindar condiciones de accesibilidad a turistas tanto nacionales como extranjeros, garantizando el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. (Ciudad Accesible, Chile, 2001, p.7.)

#### **1.2.1.10 Accesibilidad Quito**

En consideración de lo estipulado en la Ley de Discapacidades se enfatizará en el mejoramiento de la accesibilidad a favor de las personas con discapacidad y grupos minoritarios a fin de garantizar los derechos constitucionales y propender hacia la eliminación de las barreras existentes. Acorde a ello, las intervenciones en el sector de la movilidad y accesibilidad deberán considerar los siguientes objetivos:

- Garantizar la accesibilidad y utilización de bienes y servicios a las personas con capacidades especiales, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad.
- Propiciar y controlar que en toda obra pública que se destine a actividades que supongan el acceso de público, se prevean accesos, medios de circulación, información e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.
- Generar las condiciones de accesibilidad necesarias para las personas con capacidades especiales y grupos minoritarios tanto en el ámbito de la movilidad como en el constructivo.
- Incluir rampas en todos los cruces peatonales que sirvan de acceso para personas con capacidades especiales, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad. (Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial, Ecuador, 2012, p.22.)

#### **1.2.1.11 Comportamiento del consumidor**

Según lo mencionado anteriormente se toma la metodología de Santesmases Mestre, Miguel (1993) para la realización de la investigación de mercados este se basa en un sistema de información que identifica las necesidades de los clientes potenciales y permite dirigir y coordinar todas las actividades destinadas a desarrollar la demanda y servir al cliente. (Comunicación y TICs (Tecnologías de la Información y la Comunicación): su efecto en la distribución comercial, 1996, p3).

Para esto se tomó en cuenta que se debe identificar que el consumidor tiene una necesidad, podemos decir que las personas con capacidades físicas y sensoriales desean salir de su entorno pero para esto necesitan que los espacios de recreación a los que estos acuden cumplan con los requerimiento para que puedan desenvolverse sin ningún problema, al no ver esto no se sienten satisfechos es más su motivación al querer salir de su entorno habitual disminuye. Los factores motivacionales, son los

que dan cierto grado de felicidad al tenerlos, sin embargo al no tenerlos producen desagrado.

El involucramiento que la persona desea tener con el producto que se le ofrece es muy importante para esta, ya que, le dedicara tiempo, buscara información, responderá a la información obtenida, evaluara diferentes opciones y llegara a tener cierto grado de lealtad con aquella marca que logre cumplir con sus expectativas.

Posteriormente después de analizar las alternativas el cliente deberá saber cuánto va a invertir (en tiempo dinero y esfuerzo) y si las opciones presentadas no llenan sus expectativas en cuanto a comodidad accesibilidad, personal capacitado y que le brinde seguridad y no le garantice un viaje adecuado esta persona y por ende a sus acompañantes, no van a optar por viajar ya que no estaría cumpliendo con las necesidades que las personas con capacidades físicas y sensoriales tienen. (Comunicación y TICs: su efecto en la distribución comercial, 1996, p3).

#### **1.2.1.12 La Calidad en el servicio**

Debido a la naturaleza y características de los servicios la calidad no se puede gestionar igual que en los productos. En éstos, lo importante es la calidad del servicio percibida por el cliente. Además la medición de la calidad del servicio difiere de la medición de la calidad del producto, siendo difícil evaluar y debiendo tener en cuenta el proceso y el resultado del servicio. En los servicios y por tanto en el sector turístico, predominan los elementos intangibles. Las empresas del sector turístico ofrecen fundamentalmente a sus clientes un producto intangible o servicio que constituye su prestación principal. Esta intangibilidad introduce un mayor riesgo percibido para los consumidores y hace más difícil que la empresa establezca especificaciones precisas para su elaboración que permitan estandarizar su calidad, así como dificultades en su medición y evaluación (Zeithmal, 1981).

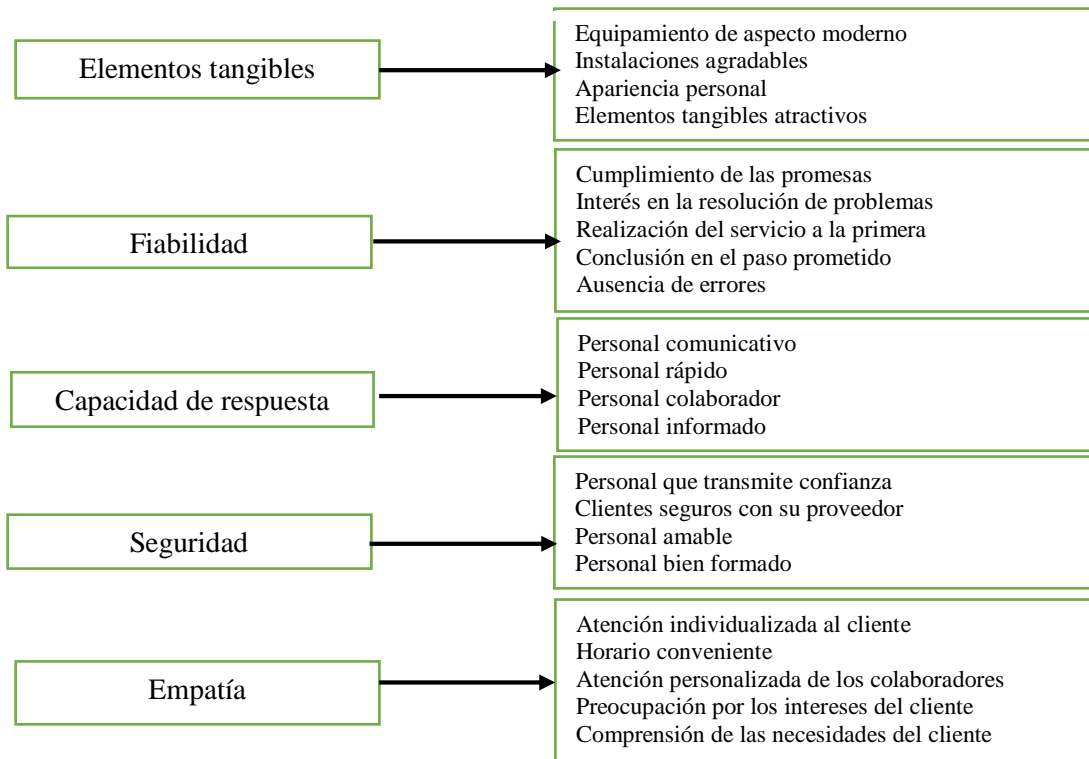
Zeithmal, Parasuraman y Berry, (1990) se basan para definir la calidad del servicio, en la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones, siendo un servicio de calidad aquel cuya

prestación igual o exceda las expectativas iniciales y de mala calidad cuando las expectativas no se vean satisfechas.

De aquí surge el concepto de zona de tolerancia, delimitada por dos niveles: el servicio deseado (servicio ideal esperado) y el servicio adecuado (servicio mínimo esperado). La medición de la tolerancia resulta muy compleja ya que varía de un cliente a otro y en función que sea o no la primera vez que vaya a recibir el servicio. Con todo lo anterior observamos que la calidad del servicio es un concepto multidimensional, existiendo diferentes autores que ofrecen distintas dimensiones de la calidad (Cristóbal, 2002). La referencia más común es la de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) que distinguen primero diez dimensiones y que posteriormente agrupan en cinco (1991) tal y como se observa en la ilustración 1.

### Ilustración 1: Dimensiones de la calidad del servicio

#### DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO



Fuente: Parasuraman Zeithaml y Berry, 1991.

Elaborado por: Pamela Cali



### **1.2.1.13 Personal capacitado para atender a personas con discapacidad**

Existen varias personas que trabajan en el turismo, para ellas es importante que su formación en esta industria sea imprescindible y más aún cuando se relacionan directamente con el cliente final es decir con la persona que adquirió el paquete y está haciendo uso de él. El factor humano en las empresas turísticas es fundamental y es de esta manera ya que son empresas que brindan servicio con capital humano.

La gran diferencia que tiene la empresa turística con las demás es que el cliente siempre busca ser bien atendido le importa muchas veces más el trato que el producto en sí. Ahora, tomando en cuenta a una persona con capacidades especiales es mucho más delicado es por eso que las empresas deberían contar con un personal más competente es decir que demuestre tener las condiciones para la tarea que realiza, que conozca las técnicas de la profesión y que ponga su mejor voluntad atendiendo a esta parte de la demanda.

La formación y capacitación para el personal que va a atender a personas con capacidades especiales debe cubrir tres campos diferentes pero a su vez complementarios los cuales son:

Las personas con necesidades especiales y la forma de tratarlas: Que comprenderá desde el concepto de personas con necesidades especiales y sus clases hasta las normas para ayudar y tratar a un tipo específico de personas con necesidades especiales, pasando por las reglas o pautas generales en la materia.

Esta formación debe llevarse a cabo combinando la formación teórica con la práctica, por lo que puede ser útil asociar a la misma con organizaciones de personas con necesidades especiales. En la gestión moderna de recursos humanos, se está poniendo el énfasis en dos temas claves: la captación de personas preparadas y la motivación de las mismas. Se ha puesto interés especial en la búsqueda de aquellas personas que posean competencia en la “habilidad de trato”, considerando que los conocimientos pueden adquirirse luego; y que, las características de personalidad, valores y motivación son la clave del éxito de las personas en la actividad turística.

Es elemental entonces que dentro de la formación se cree conciencia de que todos aquellos que se vinculen con actividades relacionadas al ocio y al tiempo libre estarán obligados a eliminar las barreras que impiden el libre ejercicio de libertad a todos aquellos que tienen capacidades restringidas, permitiendo una integración social, física y funcional.

Existen dos factores que actúan como determinante de la fuerza de un motivo turístico, ellos son: la expectativa y la accesibilidad. La expectativa se refiere a la probabilidad que percibe un individuo de poder satisfacer una necesidad de acuerdo a su experiencia. La accesibilidad, refleja las limitaciones o facilidades que puede encontrar una persona para poder satisfacer una necesidad: incorporación de rampas, elevadores o sistemas de otra naturaleza, para facilitar el acceso o salida de personas. Palacios María (2006) Educar en el turismo accesible, (Capacitación del personal en la Industria Turística). Recuperada de Repositorio digital de la UCT

#### **1.2.1.14 Etapas de integración de actividades turísticas y recreativas**

- **Integración Física:** que le permita acercarse a otras personas o transitar por cualquier espacio geográfico.
- **Integración funcional:** que le permita coordinar los distintos servicios y que no permita una discriminación con las personas sin movilidad restringida.
- **Integración social:** utilizando juntos los diferentes servicios y atractivos a través de la cooperación entre las distintas personas intervinientes en el desarrollo de la actividad turística, basándose en sus intereses mutuos. (Grünewald Luis. "Calidad turística: Pautas para un turismo accesible", 1996).

#### **1.2.1.15 El turismo accesible y su demanda**

La demanda de calidad y confort no está reñida con la accesibilidad, sino todo lo contrario. Para crear un buen producto turístico, debemos tener en cuenta el mercado potencial representado por personas con movilidad reducida y discapacidad, con el fin de realizar un diseño que contenga las cualidades del "Turismo para Todos" y éste no solamente debería facilitar el acceso a las actividades turísticas, sino promover una oferta turística de calidad, seguridad,

confort y belleza. Incrementar el conocimiento de las necesidades de los turistas con movilidad reducida y discapacidad y dedicarles una mayor atención contribuirá a alcanzar una situación de igualdad de oportunidades para las personas a las que a menudo se les ha denegado el derecho al ocio a causa de la poca accesibilidad de las instalaciones turísticas.

La accesibilidad turística no debe entenderse como aquel requisito que debe cumplir un determinado servicio o destino turístico para favorecer su acceso a las personas con movilidad reducida y/o discapacidad, sino que, simplemente, el turismo de calidad debe ser accesible a todos. Así, la actividad turística tiene una necesidad de adaptación hacia este colectivo, incluso un razonamiento estratégico, con la intención de que el relax, el descanso, el trato personalizado, el confort, la calidad y la accesibilidad, se conformen como señas de identidad de un producto que afecta a una gran parte de la sociedad.

El desarrollo de medidas para mejorar la accesibilidad de los centros turísticos ya no sólo se limita a razones sociales, sino que es un reto del sector turístico, para mejorar su rentabilidad y para dar cabida a un colectivo en un plazo de tiempo muy corto. La escasa accesibilidad en el sector no es sólo culpa de los empresarios, ya que en la mayoría de las ocasiones es la falta de homologación normativa y de formación de los técnicos y responsables del sector, las que impiden que este asunto no se contemple en el diseño de las infraestructuras. Así, la aplicación del diseño para todos en la concepción de los productos y servicios turísticos para conseguir la accesibilidad universal supone una relevante ventaja competitiva para todos aquellos agentes turísticos que apuesten por esta estrategia.

Los turistas con movilidad reducida y con discapacidad tienen los mismos derechos, las mismas expectativas y aspiraciones que cualquier otro turista y, lejos de retraerse ante la posibilidad de hacer turismo, quieren ser clientes que puedan disfrutar de la oferta turística con normalidad, sin menos servicios por el mismo precio.

Los turistas con movilidad reducida y con discapacidad tienen necesidades específicas como cualquier otro turista. Pero a diferencia de otros

necesitan que todo esté previsto y organizado. (Manual especializado en turismo accesible, 2015, p1).

#### **1.2.1.16 El turismo accesible y su oferta turística**

La oferta turística es un término muy amplio, capaz de designar tanto al soporte natural o patrimonial de un área geográfica, como los equipamientos e instalaciones existentes para el aprovechamiento de su potencial turístico. La oferta se refiere a lo que tradicionalmente se ha denominado producto turístico y estaría formado por:

- Alojamiento turístico
- Transporte terrestre, aéreo o naval
- Centros de Ocio y Recreación
- Restauración
- Agencias de viajes
- Comercio turístico y artesanías
- Recursos turísticos

Estos componentes de la oferta influyen directamente en la experiencia turística de cualquier persona que las consume, constituyendo una de las premisas básicas, en términos competitivos y de calidad, para alcanzar una calidad percibida superior a la esperada. Actualmente, y a pesar de haber realizado muchos esfuerzos, no se puede afirmar que estos soportes hayan alcanzado su plena concepción competitiva, ya que un alto porcentaje de la oferta no es accesible a un segmento de población, formado por personas con discapacidad y movilidad reducida. Son muchas las barreras que inciden en la planificación de un viaje (entorno público inaccesible, transporte no adaptado, alojamientos sin facilidades.), pero también son múltiples las soluciones a aplicar que posibilitarían a este colectivo de población su integración en la oferta turística. (MAZARS, 2010, p.31.).

#### **1.2.1.17 Beneficios del turismo accesible**

- **Aumento de la cuota de mercado**

La captación de este segmento de mercado permitirá aumentar considerablemente la cuota de mercado actual, contribuyendo a un aumento de los niveles de

rentabilidad empresarial y posibilitando el aumento, en la misma dirección, de los niveles de seguridad de cualquier empresa o destino. (MAZARS, 2010, p.1.).

Los turistas con movilidad reducida y/o con discapacidad son clientes altamente rentables porque generalmente realizan un mayor gasto (el gasto medio por viajero con movilidad reducida y/o con discapacidad es de 82,30 dólares al día, mientras que el gasto medio por viajero sin discapacidad es de 46,05 dólares por día), estas personas contratan paquetes turísticos y no viajan solos. Las personas con discapacidad son clientes altamente rentables, deseosos de que contemos con él en las previsiones y en los programas de marketing.

- **Mejora de la imagen**

Paralelamente a la seguridad y rentabilidad se sitúa la imagen. Las diferencias de imagen entre destinos turísticos no están en sus productos, sino en el disfrute emocional que se hace de ellos, en cómo se vive y se disfruta del turismo en un destino determinado. De esta manera, el ofrecer una imagen dirigida a cualquier persona sin ningún tipo de distinción y/o exclusión coadyuva al desarrollo turístico del destino a la vez que posibilita la consecución de un verdadero turismo para todos. (MAZARS, 2010, p.1.).

- **Multicliente**

Accesible a Turistas con Discapacidades, las cifras sobre el potencial turístico de los ciudadanos con discapacidades no son concluyentes, ya que desde un punto de vista turístico prudente se calcula que cada viaje realizado por una persona discapacitada atrae a 0,5 acompañantes. (MAZARS, 2010, p.1.).

- **Desestacionalidad**

El segmento de personas con movilidad reducida y/o discapacidad no tienen responsabilidades laborales (viven de pensiones de invalidez o jubilación), por tanto viajan en cualquier época del año. (MAZARS, 2010, p.1.).

#### **1.2.1.18 Metodología Santesmases Mestre, Miguel**

La concepción actual del marketing según Miguel Santesmases Mestre, parte del conocimiento de las necesidades y del comportamiento del consumidor con el fin de establecer relaciones estables, que beneficien tanto al comprador como al vendedor. Es un modo de concebir y ejecutar relaciones de intercambio, con la finalidad que sea satisfactoria a las partes que intervienen y a la sociedad, mediante el desarrollo, valoración, distribución y promoción, por una de las partes, de los bienes, servicios o ideas que la otra parte necesita”. Santesmases, Miguel (1993).

#### **1.2.1.19 Metodología para la planificación de turismo accesible**

Se tomó en consideración la metodología aplicada por la Organización mundial del turismo ya que mediante estudios han realizado ciertas recomendaciones para un turismo accesible para las personas con discapacidad.

La OMT se basó en las necesidades de las personas con discapacidad, de esta manera promovió el turismo accesible para todos ya que busca la forma de facilitar los viajes para las personas con discapacidad en un elemento básico transversal e integral de turismo responsable y sostenible. Esta metodología propone poner en valor los recursos patrimoniales y culturales accesibles, así también la manera de facilitar los conocimientos técnicos necesarios para hacer accesible el entorno edificado de uso turístico.

#### **1.2.1.20 Metodología para elaboración de rutas itinerarios y presupuestos.**

Se tomó en cuenta el libro de Rutas e itinerarios turísticos en España para la elaboración de un circuito turístico adecuado para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales. Este libro hizo referencia a como se puede generar un presupuesto accesible según el circuito generando beneficios tanto para el ofertante como para las personas que desean adquirir el producto aquí se hace un desglose de cada uno de los recursos que se necesitaron para la ruta elaborada con su respectivo precio.

### **1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica.**

Se adoptó la metodología de Santesmases Mestre, Miguel (1993) para la realización de la investigación de mercados se basa en un sistema de información que identifica

las necesidades de los clientes potenciales y permite dirigir y coordinar todas las actividades destinadas a desarrollar la demanda y servir al cliente. (Comunicación y TICs: su efecto en la distribución comercial, 1996, p3)

Se aplicó básicamente la metodología del estudio de la demanda es decir se buscaron las necesidades que tienen las personas con discapacidad física y sensorial para realizar turismo. Adicional se buscó el beneficio oferta-demanda en donde los estudios fueron aplicados en favor de las dos partes es decir se buscaron recursos que puedan ser utilizados para las personas con discapacidad física y sensorial y también se buscó un costo que genere utilidad pero a su vez que sea accesible para este mercado.

### 1.2.3 Marco Conceptual.

- **Personas con capacidades especiales físicas:** las capacidades físicas son las condiciones para el aprendizaje y perfeccionamiento de acciones motrices físico-deportivas.
- El desarrollo de las capacidades físicas se determinan de la siguiente forma: flexibilidad, resistencia aeróbica, fuerza, velocidad y potencia muscular. La condición física es la suma de las 5 capacidades motrices con sus subdivisiones. (Educación Física. 2005).
- **Personas con capacidades especiales sensoriales:** el concepto de discapacidad sensorial engloba a personas con deficiencia visual y a personas con deficiencia auditiva. (Guía de accesibilidad, periodismo inclusivo.2013).
- **Oferta turística:** es el conjunto de productos y servicios turísticos con que cuenta un destino, basados en sus recursos e infraestructuras. Esta expresión abarca, además de los servicios de naturaleza exclusivamente turística dispuestos para la venta, al conjunto de actividades vinculadas a la prestación de estos servicios. (Crosby, A. 2009).
- **Estudio:** esfuerzo que pone el entendimiento aplicándose a conocer alguna cosa. (Diccionario Océano Uno Color).
- **Ocio y Recreación:** el ocio es el tiempo libre de una persona. Se trata de la cesación del trabajo o de la total omisión de la actividad obligatoria. Podría

definirse el ocio como el tiempo de recreación que un individuo puede organizar y utilizar de acuerdo a su propia voluntad. Esto no solo excluye las obligaciones laborales, sino también el tiempo invertido para la satisfacción de necesidades básicas como comer o dormir. (OMT, 2015).

- **Turismo accesible:** complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida. (Méndez, N. 2007)

#### **1.2.4 Hipótesis.**

La oferta turística no satisface las necesidades de ocio y recreación para las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales.

#### **1.2.5 Identificación y Caracterización de las Variables**

**Variable dependiente:** necesidades de Ocio y recreación de las personas con discapacidad, física y sensorial.

**Variable independiente:** oferta turística al norte de la ciudad de Quito.



## CAPÍTULO II.

### MÉTODO.

#### 2.1 Tipo de estudio.

Exploratorio:

El estudio que se realizó se basó en identificar las necesidades de ocio y recreación de las personas con discapacidad física y sensorial en relación, a la oferta que estas tienen al momento de realizar turismo, lo que se buscó fue realizar una exploración a profundidad de cuáles son sus requerimientos y sus limitaciones al momento de viajar.

#### 2.2 Modalidad de investigación

Documental

El estudio se realizó basándose en registros electrónicos y proyectos ya realizados en otros países relacionados a la oferta turística que tienen a su disposición actualmente.

Proyecto de Desarrollo

El resultado llevó a la creación y oferta de un paquete turístico para las personas con discapacidades físicas y sensoriales, este cumplirá con las necesidades de ocio y recreación de las mismas, a fin de que el turismo dentro del Ecuador se adapte a los requerimientos de estas personas.

#### 2.3 Método

Método Inductivo-Deductivo.

Se realizó un estudio general de las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales del norte de la ciudad de Quito, en relación a la oferta que estas tienen al momento de viajar. Mediante esta investigación, se pudo identificar cuáles son sus necesidades y, si al momento de adquirir un paquete este se ajusta a lo que realmente esperan obtener y que problemas encuentran al momento de hacer turismo.

#### 2.4 Población y Muestra.

**Población:** el público objetivo fueron todas las personas que tienen discapacidad física y sensorial al norte de la ciudad de Quito, esta información se extrajo del Consejo

Nacional de Igualdad de Discapacidades. Para el estudio se sumaron a las personas con discapacidad física 14414 y sensorial 4951 dando una población total de 19365.

Para los datos:

n: es el tamaño de la muestra

N: 19365

Z: se tomará un nivel de confianza del 1.96

P: se tomará una posibilidad de éxito de 0.5

Q: se tomará una posibilidad de fracaso de 0.5

E: se tomará un error máximo admisible de 0.5

### **Muestra:**

Con los datos anteriormente señalados aplicó a la muestra.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times P \times Q}{(N - 1) E^2 + Z^2 \times P \times Q}$$
$$n = \frac{19365 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(19365 - 1) 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 376$$

Como resultado se obtuvo una muestra de 376 personas con capacidad física y sensorial al norte de la ciudad de Quito los cuales serán objeto de estudio.

## **2.5 Selección de instrumentos de Investigación**

Se realizó encuestas a las personas con discapacidad sensorial y física por otro lado se hizo entrevistas a las personas que ofertan el servicio con el objetivo de recaudar información importante para la investigación.

## **2.6 Validez y Confiabilidad de los Instrumentos**

Antes de utilizar los instrumentos de trabajo se implementó una prueba piloto para esto se tomará al 10% de la muestra total esto nos permitirá saber si las preguntas son entendibles y fáciles de contestar de esta manera se podrá validar la confiabilidad de las mismas.

## 2.7 Operacionalización de variables

### Variable Independiente:

Posición Teórica	Elementos de la variable	Indicadores	Cuestionamientos	Técnicas	Instrumentos	Informantes
Falta de oferta turística para las personas con discapacidad física y sensorial	Falta de personal capacitado.	25% de las personas en Quito realiza actividades turísticas. (CAPTUR, 2011, p.1)	¿Existe personal totalmente capacitado para atender a personas con capacidades físicas y sensoriales?	Entrevista	Encuesta	Agencias de viajes
	Falta de promoción turística para este segmento de mercado.	Existe un 30.7% destinado al marketing turístico. (CAPTUR, 2011, p.2)	¿De qué manera se podría implementar una adecuada promoción turística para las personas con capacidades físicas y sensoriales?	Entrevista	Encuesta	Ministerio de Turismo
	Falta de interés por adecuar los sitios turísticos para estas personas por parte del Estado.	El Estado invertirá más de 400 millones de dólares en programas y proyectos para mejorar la calidad de vida. (CAPTUR,2011,p.2)	¿Los espacios turísticos que actualmente se promocionan cuentan con libre acceso y entendimiento para personas con capacidades físicas y sensoriales?	Entrevista	Encuesta	Ministerio de turismo

Realizado por: Pamela Cali Llerena

**Variable Dependiente:**

<b>Posición Teórica</b>	<b>Elementos de la variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Cuestionamientos</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Informantes</b>
Necesidades de ocio y recreación de las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales.	Falta de oferta turística por parte de las personas del sector turístico.	El 20% de las personas en el Ecuador se dedican al turismo de las cuales no se registra un porcentaje adicional de personas que se dedican al turismo exclusivo para personas con capacidades especiales. (Ecuador en cifras, 2010, p.37.)	¿Existe la oferta adecuada para las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales?	Entrevista	Cuestionario	Ministerio de Turismo
	Falta de presupuesto por parte del Estado para implementar actividades adecuadas para las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales.	El diez por ciento (10%) de sus ingresos no  Tributarios para el financiamiento de la planificación y ejecución de programas sociales para la atención a grupos de atención prioritaria. (Gobierno autónomo de Quito, 2015, p.8.)	¿Existe el presupuesto suficiente para implementar cambios en los establecimientos turísticos	Entrevista	Cuestionario	Ministerio de turismo

Realizado por: Pamela Cali Llerena

## **2.8 Procesamiento de Datos.**

Para poder procesar los datos se necesitó:

- Redacción en Microsoft Word
- Tablas y datos en Microsoft Excel / SPSS
- Presentaciones en Power Point

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS

#### 3.1 Levantamiento de datos

Para la presente investigación, se recopilaron datos en algunos casos ya documentados los cuales ayudaron a registrar fundamentos de interés que han sido de guía para identificar la problemática del tema estudiado, se tomó como base el desarrollo en el turismo que pone como ejemplo el manual de turismo accesible de la OMT en ciertos países de Europa ya que cuentan con un plan estricto que incluye a las personas con capacidades especiales dentro del turismo existente en toda esta región. Para poder sacar conclusiones y poder desarrollar esta investigación también se realizó una encuesta tanto a personas de diferente sexo y edad con capacidades especiales físicas y sensoriales como a personas a las que se les preguntó si conocen han visto o tienen dentro de su familia a una persona con este tipo de capacidad especial, la encuesta se la realizó en diferentes días a varias personas de diferentes sectores del norte de Quito, las cuales accedieron sin ningún problema a realizarla ya que les pareció interesante. Se les preguntó básicamente cuales son las necesidades de ocio y recreación que piensan tienen las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales, además de cuáles creen que son las limitaciones que tienen dentro de la sociedad actual para poder realizar turismo de las cuales se ha hizo un análisis a profundidad y a continuación se muestra la información obtenida y tabulada.

##### 3.1.1 Diagnóstico Situacional de la industria del turismo para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales.

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO). El número de personas discapacitadas en todo el mundo asciende a 600 millones lo que supone al alrededor de un 10% de personas que poseen discapacidad permanente (motriz, sensorial, mental y otras) 54 millones corresponden a Estados Unidos 42 millones a Canadá, 50 millones de discapacitados a Europa. Un gran porcentaje de estas personas constituyen turistas efectivos o potenciales, se estima que más de 60 millones de

personas con capacidades reducidas viajan anualmente fuera de sus países de residencia solo por motivos turísticos y recreativos.

Según la Organización Mundial del turismo, la llegada de turistas internacionales en el mundo crecieron un 100% en 2013 hasta alcanzar los 1.087 millones, en donde la región de Europa contabiliza el 52% de llegadas, Asia el 23% y las Américas el 16% entre otras regiones que registran porcentajes menores. (Ministerio de Turismo, 2014, p.5). Octubre 2014 registra un crecimiento en la visita de extranjeros al Ecuador, en el orden del 12% con respecto a octubre del año 2013, igualmente en el período enero-octubre de 2014 se alcanza el 14% de crecimiento en relación al mismo período del año anterior. (Ministerio de Turismo, 2014, p.6).

Cabe recalcar que aunque en el Ecuador se están tomando iniciativas de realizar turismo accesible lamentablemente no se cuenta con estadísticas de personas con capacidades físicas y sensoriales que realicen esta actividad.

Sin embargo durante la investigación se pudieron realizar encuestas a personas con discapacidad física y sensorial las cuales nos ayudaron para saber cuáles son sus necesidades el momento de realizar turismo dentro de las mismas se tomó en cuenta lo siguiente:

**Tabla 1: Distribución de las personas capacidades especiales**

<b>Personas con discapacidad permanente</b>	Física o motora
	Sensorial
<b>Personas afectadas por la edad</b>	Adultos
	Niños
<b>Personas afectadas por situaciones transitorias</b>	Discapacidad Física
	Discapacidad Comunicativa o visual

Fuente: Modelo tomado de Manual de Accesibilidad de Chile

Realizado por: Pamela Cali

El turismo ha evolucionado positivamente en el Ecuador y en la región Sudamericana en los últimos 5 años debido al manejo que ha tenido la buena administración y promoción del mismo ya que el gobierno busca que esta industria crezca aún más y sea el tercer rubro de ingresos. (Diario El Comercio, 2014, p1.).

El Ministerio de Turismo el 23 de julio de 2014 realizó el taller sobre Turismo Accesible en Pichincha. El coordinador Zonal 2, Byron Ortiz, tras inaugurar el taller, afirmó que el turismo es una oportunidad para todos y “la accesibilidad turística busca emprender un turismo social enfocado a los sectores más vulnerables, para su inclusión en programas de ocio y entretenimiento, logrando la sostenibilidad de la actividad”.

El Ministerio de Turismo además impulsó la iniciativa de turismo con el fin de permitir se desarrolle en el país un turismo accesible, no solo por los beneficios económicos que genera, sino como una responsabilidad social para que las personas con discapacidad ejerzan su derecho a la recreación.

Hoy en día se realiza talleres en la Cámara Provincial de Turismo (CAPTUR) en donde se analiza la temática relacionada con el turismo accesible en donde se dan a conocer las metodologías para determinar las directrices de accesibilidad y consolidar al país como destino accesible, mediante la implementación de circuitos turísticos para personas con discapacidad.

Cabe recordar que, según la Organización Mundial de Turismo (OMT), el turismo accesible es aquel que facilita la inclusión de las personas con discapacidad a los servicios turísticos.

Actualmente el turismo y el ocio son aspectos fundamentales en la vida cotidiana, ya que tienen un importante papel en la integración social de los individuos y se desarrolla en el tiempo libre de los sujetos, en el caso del Ecuador, se trata además de un derecho establecido constitucionalmente, pero un número importante de personas por diferentes motivos como en el caso de la discapacidad; no pueden acceder o lo hacen con dificultad vulnerando su derecho de libertad de elección.

Las personas con discapacidad han ido incrementando su integración a la sociedad a través de su participación en diversas actividades entre ellas la turística. En el Ecuador



existen distintos grupos de personas con capacidades especiales para lo cual no se ha puesto énfasis en el desarrollo de paquetes turísticos accesibles para los mismos.

Según el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) en el país constan un total de 361.487 registradas se menciona también que, de las cuales 23.610 tienen discapacidad física y 4.951 discapacidad sensorial en la provincia de Pichincha, es importante mencionar que, teniendo en cuenta el último censo existen 184.336 hogares ecuatorianos con al menos una persona con capacidades especiales.

El objeto del estudio que se tuvo fue al norte de Quito para poderse centrar en el mismo se tiene que, un total de 7.745 personas sufren discapacidad física y 3.002 discapacidad sensorial. La muestra para el Estudio fue 376 personas al norte de la ciudad las cuales fueron de ayuda para determinar cuáles son las necesidades de ocio y recreación en relación a la oferta turística y sus componentes en cuanto al desplazamiento y al uso de los diferentes recursos que tienen disponibles a su alrededor.

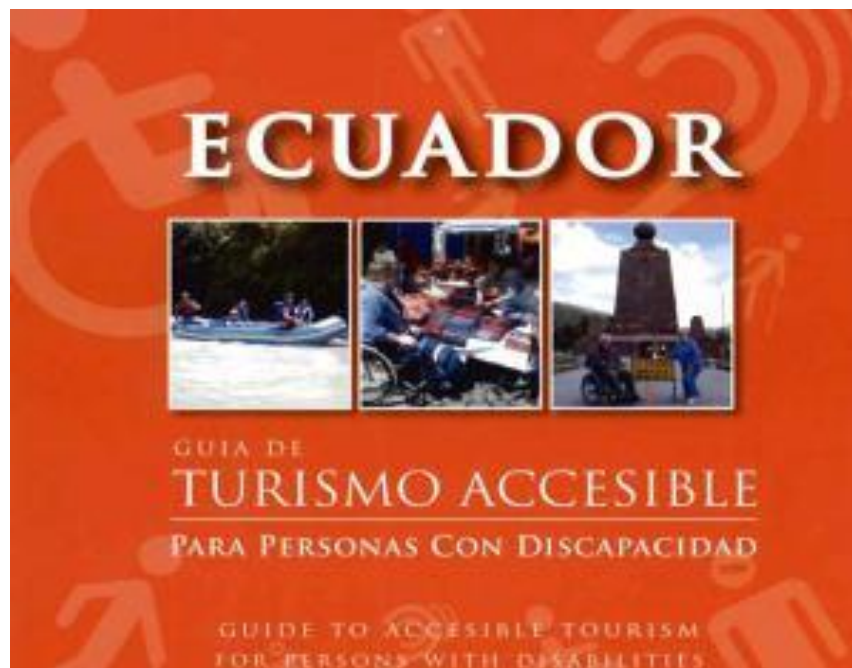
### **3.1.2 Turismo para todos Ecuador**

Como se ha mencionado el turismo tiene un aporte fundamental en la economía de los países. Por su efecto es una actividad que debe estar al alcance de todas las personas asegurando que el turismo es un derecho de todos los ciudadanos el cual debe garantizar la supresión de las barreras que permitan el ejercicio de los derechos.

Las campañas de turismo accesible en el Ecuador por la demanda que estas generan han dado pie a que la industria se comprometa de una u otra forma con este mercado ya que son un segmento de demanda turística progresivamente relevante para los empresarios del sector y un factor de diversificación de destinos y productos en las estrategias de desarrollo turístico.

Según los resultados obtenidos de la investigación se obtuvo como resultados que en el Ecuador existe ya una guía de turismo accesible para personas con discapacidad la cual está dirigida tanto para nacionales y extranjeros en donde hace énfasis en los diferentes atractivos de ocio y recreación accesibles en el Ecuador. Esta guía es una iniciativa propulsada por el ex Vicepresidente Lenín Moreno la cual cuenta con algunos hoteles restaurantes y sitios de interés para el público.

## Ilustración 2: Portada libro Ecuador Guía de turismo accesible



Fuente: Quito Turismo

No existe aún un modelo de apoyo social y calidad de vida deseable para incluir a las personas con discapacidad física y sensorial por parte del Estado, se notó ya un cambio en el entendimiento de la discapacidad pero no se enfoca de lleno en la incorporación de una perspectiva de planificación centrada en estas personas, las necesidades de apoyo para estas son un aspecto central en los planes programas y servicios dirigidos a las personas con discapacidad un modelo de apoyo social económico deseable para este sector se vería de la siguiente forma:

**Tabla 2: Modelo de apoyo económico y social para personas con discapacidad física y sensorial.**

RECURSOS DE APOYO	FUNCIONES DE APOYO	RESULTADOS DE DESEADOS
<b>Personales</b> <b>Otras personas</b> <b>Tecnología</b> <b>Servicios</b>	Ofrecimiento de ayuda	Aumentar el nivel de las habilidades adaptativas o capacidades funcionales
	Planificación económica	
	Asistencia	Favorecer el logro de metas relacionadas con bienestar físico psicológico y funcional
	Acceso y uso de los bienes de la comunidad	
	Asistencia sanitaria	Promover los aspectos del ambiente para aumentar la presencia en la comunidad, elección, consideración y participación.
	Ayuda en la conducta	

Fuente: Modelo tomado del Ministerio de Inclusión Económica y Social

Elaborado por: Pamela Cali

Cabe recalcar que en la ciudad de Quito muchas de las personas que desean realizar turismo se interesan por ir al centro histórico a ver su diversidad cultural pero se encuentran con la novedad que las iglesias, museos, entre otros no los pueden recibir por que no cuentan con la infraestructura necesaria para poder acogerlos de manera segura.

### **3.1.3 Análisis del diagnóstico de la industria de turismo para las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales.**

Según la información brindada por Quito Turismo tomada de la guía Experimenta Quito se encontró que, al norte de la ciudad se tiene 30 atractivos de ocio y recreación de los cuales son muy pocos los que contaron con elementos accesibles para personas con capacidades especiales, según la guía de Turismo Accesible para personas con discapacidad, se encontró al norte del Distrito Metropolitano de Quito 8 atractivos

turísticos los cuales están dentro del manual de turismo accesible que cuentan con todos los requerimientos necesarios implantados por la OMT para poder atender a personas con discapacidad física y sensorial.

Las personas son muy distintas entre sí, son diferentes sus capacidades y su movilidad y además estas cambian durante toda la vida. El proyectista deberá conocer estas posibilidades de movilidad y proponer soluciones que satisfagan los distintos requerimientos de cada persona. Esto supone que hay que adaptar los inmuebles a estos requerimientos y no al revés. Una rampa necesaria para una persona en silla de ruedas no es lo más adecuado para otras personas. Una persona con deficiencia visual, necesitará unas guías de encaminamiento, elementos con textura y color diferenciado, una personas con discapacidad sensorial requerirá de bucles magnéticos y de información visual, (OMT, 2014, p.10.). Según la OMT esto es lo que se debería cumplir para que sean accesibles para personas con discapacidad física y sensorial y es por esta razón que los atractivos que se muestran a continuación del norte de Quito contaron con todo lo necesario para poder acoger a una persona con capacidades especiales.

**Tabla 3: Atractivos accesibles**

<b>ATRATIVOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Museo Mindalae	Es un museo etnohistórico de artesanías ecuatorianas. Cuenta con elevador y rampa para personas con discapacidad física y guías para personas con discapacidad auditiva.
Parque la Carolina	Es uno de los parques urbanos más grandes de la ciudad por su dimensión de 67 hectáreas de terreno. Este cuenta con senderos accesibles tanto para personas con discapacidad física, visual y auditiva.
Parque Metropolitano	Con una extensión de 557 hectáreas, es el principal pulmón de Quito, los visitantes pueden disfrutar de la naturaleza y respirar aire puro. Accesible para personas con discapacidad física y auditiva.

Parque Arqueológico y Ecológico Rumipamba	Cubre un área de 32 hectáreas donde se ha encontrado gran cantidad de evidencias aborígenes de tiempos prehispánicos, especialmente de carácter arquitectónico. Accesible para personas con discapacidad auditiva y física.
Capilla del Hombre	Es un espacio arquitectónico cultural, de gran dimensión en memoria al hombre latinoamericano. Tiene acceso para personas con discapacidad sensorial cuenta con rampas, ascensores y baños accesibles. Es un ambiente que acoge a personas con capacidades especiales físicas y sensoriales se recomienda este sitio ya que su personas y su infraestructura cumple con los requerimientos necesarios para poder dar un servicio de calidad.
Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión	Cuenta con dos salas museo y de exposición. El turista podrá apreciar una vista permanente de obras de arte en todos los espacios. Tiene ingreso accesible para personas con discapacidad física y sensorial.
Mercado Artesanal	Este mercado es accesible tanto para personas con discapacidad física y auditiva. Reúne una amplia variedad de artesanías de todo el país.
Vivarium	Es una exposición de reptiles y anfibios vivos, mantenidos en cautiverio. Accesible para personas con discapacidad física y sensorial.

Fuente: Modelo tomado de Ecuador Guía de turismo accesible para personas con discapacidad.

Elaborado por: Pamela Cali

### 3.2 Necesidades de ocio y recreación al momento de realizar turismo para las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales.

A continuación se muestra como primera parte una pequeña reseña de cada una de los atractivos estudiados como segunda el análisis que se realizó a los establecimientos que pueden acoger a personas con discapacidad física y sensorial observando los recursos que la OMT requiere para que estos sean accesibles, fueron calificados a medida de su cumplimiento o no según los requerimientos del Manual de Accesibilidad de la OMT posteriormente se ejecutó una ficha de jerarquización para determinar el nivel de cumplimiento ya sea alto, medio o bajo o muy bajo de cada uno de los establecimientos. De esta manera se obtuvo un orden de mayor a menor según el atractivo que dentro de sus características cumplió de la mejor manera las expectativas de la investigación.

**Tabla 4: FICHA # 1 DE ATRACTIVO TURÍSTICO: MUSEO MINDALAE**

<b>FICHA # 1 DE ATRACTIVO TURÍSTICO: MUSEO MINDALAE</b>			
<b>DATOS GENERALES:</b>			
PROVINCIA:	Pichincha		
UBICACIÓN:	Norte de Quito		
DIRECCIÓN :	Reina Victoria N26-166 y La Niña		
SECTOR:	La Mariscal		
<b>OFERTA DE SERVICIOS:</b>			
CULTURAL:	X		
RECREACIONAL:	X		
INTERACTIVA:			
<b>OFERTA TURÍSTICA PERSONAS CON DISCAPACIDAD:</b>			
FÍSICA	Cumple	SENSORIAL:	Cumple
<b>FACTORES DE LA ACCESIBILIDAD</b>			
FACTOR SOCIAL:	Cumple		

FACTOR INSTITUCIONAL:	Cumple		
FACTOR HUMANO:	Cumple		
<b>DESPLAZAMIENTO HORIZONTAL:</b>			
RAMPAS:	Cumple	FICHAS FORMATO BRAILLE:	Cumple
ASCENSORES DE USO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDA SENSORIAL:	No cumple	ASCENSORES AMPLIOS:	No cumple

<b>DESPLAZAMIENTO VERTICAL:</b>			
CORREDORES SIN OBTÁCULOS:	Cumple	PASILLOS SIN OBSTÁCULOS:	Cumple
ESPACIO PARA USO DE SILLA DE RUEDAS:	Cumple		
<b>ZONAS DE ESTACIONAMIENTO</b>			
ESTACIONAMIENTO PARA DISCAPACITADOS:	No cumple	IDENTIFICACIÓN ADECUADA:	No cumple
CERCA DE PUERTAS DE ENTRADA Y SALIDA DE LOS ATRACTIVOS:	No cumple		
<b>SEÑALIZACIÓN:</b>			
VISIBILIDAD DE ANUNCIOS:	Cumple	PANTALLAS SONORAS:	No cumple
SÍMBOLOS DE FÁCIL COMPRESIÓN:	Cumple	ALARMAS ADECUADAS:	No cumple
<b>CALIDAD EN EL SERVICIO:</b>			
CAPACITACIÓN EN TRATO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA:	Cumple	CAPACITACIÓN EN TRATO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL:	Cumple
PERSONAL COMUNICATIVO:	Cumple	PERSONAL RÁPIDO:	Cumple
PERSONAL COLABORADOR:	Cumple	PERSONAL INFORMADO:	Cumple

PERSONAL QUE TRANSMITE CONFIANZA:	Cumple	PERSONAL AMABLE:	Cumple
PREOCUPACIÓN POR LOS INTERESES DEL CLIENTE:	Cumple	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE:	Cumple
COMUNICACIÓN MEDIANTE LENGUAJE DE SEÑAS:	Cumple		
<b>INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD:</b>			
INDICACIONES DE LOS SERVICIOS DISPONIBLES:	No cumple	INDICACIONES DE ESPACIOS ACCESIBLES:	No cumple

<b>BIENESTAR EMOCIONAL:</b>			
SEGURIDAD:	Cumple	FELICIDAD:	Cumple
AUTOCONCEPTO:	Cumple	ESPIRITUALIDAD:	Cumple
DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS:	Cumple	SATISFACCIÓN:	Cumple
<b>INCLUSIÓN SOCIAL:</b>			
ACEPTACIÓN:	Cumple	APOYO:	Cumple
ROLES SOCIALES:	Cumple		
<b>DERECHOS:</b>			
ACCESIBILIDAD:	Cumple	PRIVACIDAD:	Cumple

Fuente: Modelo tomado del Manual de accesibilidad OMT

Elaborado por: Pamela Cali



**Tabla 5: JERARQUIZACIÓN DEL ATRACTIVO #1 ATRACTIVO TURÍSTICO:  
MUSEO MINDALAE**

<b>JERARQUIZACIÓN DEL ATRACTIVO #1 ATRACTIVO TURÍSTICO: MUSEO MINDALAE</b>				
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>MUY BAJO</b>
OFERTA DE SERVICIOS:		X		
OFERTA TURÍSTICA PERSONAS CON DISCAPACIDAD:	X			
FACTORES DE LA ACCESIBILIDAD	X			
DESPLAZAMIENTO HORIZONTAL:			X	
DESPLAZAMIENTO VERTICAL:	X			
ZONAS DE ESTACIONAMIENTO				X
SEÑALIZACIÓN:			X	
CALIDAD EN EL SERVICIO:		X		
INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD:				X
BIENESTAR EMOCIONAL:	X			
INCLUSIÓN SOCIAL:	X			
DERECHOS:	X			
<b>SUMA UNITARIA</b>	24	6	4	2
<b>SUMA TOTAL</b>	<b>36</b>			

Fuente: Modelo tomado de Levi, 2001

Elaborado por: Pamela Cali

**Ilustración 3: Espacios accesibles para sillas de ruedas Museo Mindalae**



Fuente: Investigación de campo

**Ilustración 4: Artículos de tacto para personas con discapacidad sensorial Museo Mindalae**



Fuente: Investigación de campo

**Ilustración 5: Pasillos sin obstáculos Museo Mindalae**



Fuente: Investigación de campo

### **3.2.1 Análisis Museo Mindalae**

Según la investigación el Museo Mindalae es un sitio en donde las personas con discapacidad física y sensorial pueden recrearse y aprender, a la vez se encuentra al norte del Distrito Metropolitano de Quito. Según las fichas de análisis de accesibilidad tomadas de la OMT, cumple con los factores social humano e institucional ya que de una u otra forma incluyen a las personas con discapacidad física y sensorial dentro de su oferta siguiendo ciertas normas reguladas por la OMT. Además a este sitio pueden acceder personas en sillas de ruedas ya que mediante rampas pueden desplazarse sin ningún problema de un lado a otro además sus pasillos y corredores son amplios y sin obstáculos, esto ayuda mucho a las personas con discapacidad física ahora para las personas con discapacidad sensorial, se tiene tarjetas en formato braille para que de esta manera puedan informarse acerca de este museo. Su señalización es adecuada y visible con símbolos de fácil comprensión. El personal que atiende este sitio son hombres y mujeres que se capacitan constantemente y más para poder atender a este segmento de mercado además practican seguido el lenguaje de señas ya que comentaron es importante para la comunicación y para poder interactuar con sus clientes. Este sitio inspira mucha seguridad y comodidad explicaron que los clientes que acuden a este lugar salen del mismo con una sonrisa en el rostro y muy satisfechos por el servicio recibido.

#### **3.2.1.1 Recomendaciones y mejoras**

Este sitio no cuenta con estacionamiento cercano al lugar los autos los deben parquear en espacios públicos que muchas veces no se encuentran cerca de la entrada y salida de este atractivo se recomienda buscar la manera de apartar los lugares cercanos en este caso o implementar un espacio en el que el vehículo de las personas pueda entrar para poder tener un desembarque cómodo. Si bien este sitio se dirige también para personas con discapacidad sensorial mediante tarjetas braille no existen pantallas sonoras que guíen el camino de las mismas o narraciones del sitio, cabe recalcar que no todas las personas saben leer braille. El sitio está calificado por los bomberos y en caso de emergencia saben lo que tienen que hacer, pero este sistema no es adecuado para las personas con discapacidad sensorial ya que no tienen sonidos acústicos o guías para que en caso de emergencia puedan salir. Las personas con discapacidad

física y sensorial muchas veces buscan la manera de comunicarse y valerse por sí mismas pero la investigación demostró que para poder adquirir información no les es fácil ya que este lugar no cuenta con indicaciones de espacios ni de servicios accesible en su página web o cuando realizan promoción del sitio.

**Tabla 6: FICHA # 2 DE ATRACTIVO TURÍSTICO: PARQUE LA CAROLINA**

<b>FICHA # 2 DE ATRACTIVO TURÍSTICO: PARQUE LA CAROLINA</b>			
<b>DATOS GENERALES:</b>			
PROVINCIA:	Pichincha		
UBICACIÓN:	Norte de Quito		
DIRECCIÓN :	Shyris y Naciones Unidas		
SECTOR:	La Carolina		
<b>OFERTA DE SERVICIOS:</b>			
CULTURAL:			
RECREACIONAL:	X		
INTERACTIVA:			
<b>OFERTA TURÍSTICA PERSONAS CON DISCAPACIDAD:</b>			
FÍSICA	Cumple	SENSORIAL:	Cumple
<b>FACTORES DE LA ACCESIBILIDAD</b>			
FACTOR SOCIAL:	Cumple		
FACTOR INSTITUCIONAL:	Cumple		
FACTOR HUMANO:	Cumple		
<b>DESPLAZAMIENTO HORIZONTAL:</b>			
RAMPAS:	Cumple	FICHAS FORMATO BRAILLE:	No cumple
ASCENSORES DE USO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDA SENSORIAL:	No cumple	ASCENSORES AMPLIOS:	No cumple

<b>DESPLAZAMIENTO VERTICAL:</b>			
CORREDORES SIN OBTÁCULOS:	Cumple	PASILLOS SIN OBSTÁCULOS:	Cumple
ESPACIO PARA USO DE SILLA DE RUEDAS:	Cumple		
<b>ZONAS DE ESTACIONAMIENTO</b>			
ESTACIONAMIENTO PARA DISCAPACITADOS:	Cumple	IDENTIFICACIÓN ADECUADA:	No cumple
CERCA DE PUERTAS DE ENTRADA Y SALIDA DE LOS ATRACTIVOS:	Cumple		
<b>SEÑALIZACIÓN:</b>			
VISIBILIDAD DE ANUNCIOS:	No cumple	PANTALLAS SONORAS:	No cumple
SÍMBOLOS DE FÁCIL COMPRESIÓN:	No cumple	ALARMAS ADECUADAS:	No cumple
<b>CALIDAD EN EL SERVICIO:</b>			
CAPACITACIÓN EN TRATO A PERSONAS DISCAPACIDAD FÍSICA:	No cumple	CAPACITACIÓN EN TRATO A PERSONAS DISCAPACIDAD SENSORIAL:	No cumple
PERSONAL COMUNICATIVO:	No cumple	PERSONAL RÁPIDO:	No cumple
PERSONAL COLABORADOR:	No cumple	PERSONAL INFORMADO:	No cumple
PERSONAL QUE TRANSMITE CONFIANZA:	No cumple	PERSONAL AMABLE:	No cumple
PREOCUPACIÓN POR LOS INTERESES DEL CLIENTE:	No cumple	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE:	No cumple
COMUNICACIÓN MEDIANTE LENGUAJE DE SEÑAS:	No cumple		
<b>INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD:</b>			
INDICACIONES DE LOS SERVICIOS DISPONIBLES:	No cumple	INDICACIONES DE ESPACIOS ACCESIBLES:	No cumple

<b>BIENESTAR EMOCIONAL:</b>			
SEGURIDAD:	Cumple	FELICIDAD:	Cumple
AUTOCONCEPTO:	Cumple	ESPIRITUALIDAD:	Cumple
DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS:	Cumple	SATISFACCIÓN:	No cumple
<b>INCLUSIÓN SOCIAL:</b>			
ACEPTACIÓN:	Cumple	APOYO:	Cumple
ROLES SOCIALES:	Cumple		
<b>DERECHOS:</b>			
ACCESIBILIDAD:	Cumple	PRIVACIDAD:	No cumple

Fuente: Modelo tomado del Manual de accesibilidad OMT

Elaborado por: Pamela Cali

**Tabla 7: JERARQUIZACIÓN DEL ATRACTIVO #2 ATRACTIVO TURÍSTICO:  
PARQUE LA CAROLINA**

<b>JERARQUIZACIÓN DEL ATRACTIVO #2 ATRACTIVO TURÍSTICO: PARQUE LA CAROLINA</b>				
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>MUY BAJO</b>
OFERTA DE SERVICIOS:			X	
OFERTA TURÍSTICA PERSONAS CON DISCAPACIDAD:		X		
FACTORES DE LA ACCESIBILIDAD		X		
DESPLAZAMIENTO HORIZONTAL:				X
DESPLAZAMIENTO VERTICAL:			X	
ZONAS DE ESTACIONAMIENTO		X		
SEÑALIZACIÓN:				X
CALIDAD EN EL SERVICIO:				X
INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD:				X
BIENESTAR EMOCIONAL:			X	
INCLUSIÓN SOCIAL:		X		
DERECHOS:		X		
<b>SUMA UNITARIA</b>	0	15	6	4
<b>SUMA TOTAL</b>	<b>25</b>			

Fuente: Modelo tomado de Levi, 2001

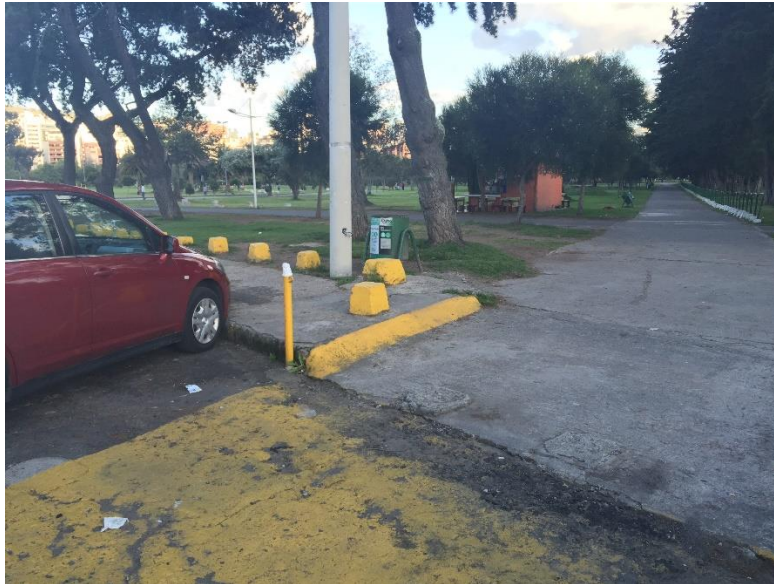
Elaborado por: Pamela Cali

**Ilustración 6: Espacio para uso de sillas de ruedas Parque la Carolina**



Fuente: Investigación de campo

**Ilustración 7: No cuenta con anuncios visibles Parque La Carolina**



Fuente: Investigación de campo



### 3.2.2 Análisis Parque La Carolina

El Parque la Carolina es un lugar que acoge a personas con discapacidad física y sensorial este se encuentra al norte del Distrito Metropolitano de Quito este sitio es de uso público y recreacional para todo tipo de personas sin importar la clase social. La investigación arrojó como resultado que a las personas con discapacidad física les es fácil moverse ya que dentro del parque existen caminos y rampas para dar acceso a estas personas. Vale recalcar que las personas con discapacidad física y sensorial pueden acudir a este parque pero siempre que estén acompañadas por algún familiar igual podrá desplazarse sin ningún problema. Dentro del parque se pudo observar que tiene muchos estacionamientos los cuales dan acceso a los diferentes lugares en el parque. Se demostró que la seguridad juega un papel fundamental en el desarrollo de sus actividades para que las personas se sientan cómodas y terminen su día de recreación feliz.

#### 3.2.2.1 Recomendaciones y mejoras

Se pudo observar que en este parque la señalización no es buena ya que no cuenta con muchos letreros de información y si los tiene son ya muy antiguos y no son tan claros. Además es de uso público y no cuenta con personas especializadas en ciertos lugares que brinden información al turista, en la promoción que le dan de visitar este sitio no cuenta con indicadores de servicios disponibles ni tampoco de los espacios accesibles a los que podrían tener acceso las personas con discapacidad física y sensorial.

**Tabla 8: FICHA # 3 DE ATRACTIVO TURÍSTICO: PARQUE METROPOLITANO**

<b>ICHA # 3 DE ATRACTIVO TURÍSTICO: PARQUE METROPOLITANO</b>	
<b>DATOS GENERALES:</b>	
PROVINCIA:	Pichincha
UBICACIÓN:	Norte de Quito
DIRECCIÓN :	Calle Guangüiltagua en el Batán Alto
SECTOR:	El Batán alto

<b>OFERTA DE SERVICIOS:</b>			
CULTURAL:			
RECREACIONAL:	X		
INTERACTIVA:			
<b>OFERTA TURÍSTICA PERSONAS CON DISCAPACIDAD:</b>			
FÍSICA	Cumple	SENSORIAL:	Cumple
<b>FACTORES DE LA ACCESIBILIDAD</b>			
FACTOR SOCIAL:	Cumple		
FACTOR INSTITUCIONAL:	Cumple		
FACTOR HUMANO:	Cumple		
<b>DESPLAZAMIENTO HORIZONTAL:</b>			
RAMPAS:	Cumple	FICHAS FORMATO BRAILLE:	No cumple
ASCENSORES DE USO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDA SENSORIAL:	No cumple	ASCENSORES AMPLIOS:	No cumple

<b>DESPLAZAMIENTO VERTICAL:</b>			
CORREDORES SIN OBTÁCULOS:	Cumple	PASILLOS SIN OBSTÁCULOS:	No cumple
ESPACIO PARA USO DE SILLA DE RUEDAS:	Cumple		
<b>ZONAS DE ESTACIONAMIENTO</b>			
ESTACIONAMIENTO PARA DISCAPACITADOS:	Cumple	IDENTIFICACIÓN ADECUADA:	Cumple
CERCA DE PUERTAS DE ENTRADA Y SALIDA DE LOS ATRACTIVOS:	Cumple		
<b>SEÑALIZACIÓN:</b>			
VISIBILIDAD DE ANUNCIOS:	Cumple	PANTALLAS SONORAS:	No cumple
SÍMBOLOS DE FÁCIL COMPRESIÓN:	Cumple	ALARMAS ADECUADAS:	No cumple

<b>CALIDAD EN EL SERVICIO:</b>			
CAPACITACIÓN EN TRATO A PERSONAS DISCAPACIDAD FÍSICA:	No cumple	CAPACITACIÓN EN TRATO A PERSONAS DISCAPACIDAD SENSORIAL:	No cumple
PERSONAL COMUNICATIVO:	Cumple	PERSONAL RÁPIDO:	No cumple
PERSONAL COLABORADOR:	Cumple	PERSONAL INFORMADO:	Cumple
PERSONAL QUE TRANSMITE CONFIANZA:	Cumple	PERSONAL AMABLE:	Cumple
PREOCUPACIÓN POR LOS INTERESES DEL CLIENTE:	No cumple	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE:	Cumple
COMUNICACIÓN MEDIANTE LENGUAJE DE SEÑAS:	No cumple		
<b>INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD:</b>			
INDICACIONES DE LOS SERVICIOS DISPONIBLES:	Cumple	INDICACIONES DE ESPACIOS ACCESIBLES:	No cumple

<b>BIENESTAR EMOCIONAL:</b>			
SEGURIDAD:	Cumple	FELICIDAD:	Cumple
AUTOCONCEPTO:	Cumple	ESPIRITUALIDAD:	Cumple
DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS:	Cumple	SATISFACCIÓN:	No cumple
<b>INCLUSIÓN SOCIAL:</b>			
ACEPTACIÓN:	Cumple	APOYO:	Cumple
ROLES SOCIALES:	Cumple		
<b>DERECHOS:</b>			
ACCESIBILIDAD:	Cumple	PRIVACIDAD:	Cumple

Fuente: Modelo tomado del Manual de accesibilidad OMT

Elaborado por: Pamela Cali

**Tabla 9: JERARQUIZACIÓN DEL ATRACTIVO #3 ATRACTIVO TURÍSTICO:  
PARQUE METROPOLITANO**

<b>JERARQUIZACIÓN DEL ATRACTIVO #3 ATRACTIVO TURÍSTICO: PARQUE METROPOLITANO</b>				
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>MUY BAJO</b>
OFERTA DE SERVICIOS:			X	
OFERTA TURÍSTICA PERSONAS CON DISCAPACIDAD:		X		
FACTORES DE LA ACCESIBILIDAD		X		
DESPLAZAMIENTO HORIZONTAL:		X		
DESPLAZAMIENTO VERTICAL:			X	
ZONAS DE ESTACIONAMIENTO		X		
SEÑALIZACIÓN:		X		
CALIDAD EN EL SERVICIO:		X		
INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD:			X	
BIENESTAR EMOCIONAL:			X	
INCLUSIÓN SOCIAL:	X			
DERECHOS:	X			
<b>SUMA UNITARIA</b>	8	18	8	0
<b>SUMA TOTAL</b>	<b>34</b>			

Fuente: Modelo tomado de Levi, 2001

Elaborado por: Pamela Cali

### **Ilustración 8: Espacios accesibles Parque Metropolitano**



Fuente: Investigación de campo

### **Ilustración 9: Anuncios Visibles Parque Metropolitano**



Fuente: Investigación de campo

### **Ilustración 10: Actividades de inclusión social Parque Metropolitano**



Fuente: Investigación de campo

### **3.2.3 Análisis Parque Metropolitano**

La investigación demostró que el Parque Metropolitano de Quito es uno de los pulmones de la ciudad, que puede acoger a personas con discapacidad física y sensorial su oferta es netamente recreacional y de esparcimiento, este lugar es visitado por cientos de personas de diferentes lugares cumpliendo con el factor social, humano e institucional, en algunos lugares cuenta con rampas de acceso para personas con discapacidad física para su fácil acceso los cuales son libres de obstáculos y son lo suficientemente amplios para que una persona en silla de ruedas pueda trasladarse sin problemas. Sus zonas de estacionamiento se encuentran cerca de la entrada y salida al parque tienen una identificación adecuada con espacios para embarque y desembarque de pasajeros con discapacidad física y sensorial. Los anuncios y símbolos del parque son visibles y de fácil comprensión para los turistas. Este parque es seguro para que una persona con discapacidad acuda con su familia a disfrutar de un momento de recreación quitarse un poco el estrés y disfrutar de un lindo día se mostró que si bien disfrutaron mucho de este sitio no salen en su totalidad satisfechos debido a que se necesita más trabajo para que este sitio sea totalmente accesible.

#### **3.2.3.1 Recomendaciones y mejoras**

Al ser este un parque de acceso público no cuenta con pantallas sonoras ni alarmas de evacuación adaptadas para las personas con discapacidad física y sensorial. Se encontró además que el personal no es capacitado constantemente y el poco que existe no cuenta con los conocimientos necesarios para poder ayudar a una persona con discapacidad física y sensorial no tienen manera de comunicarse con las personas que tienen discapacidad sensorial ya que no tienen conocimiento en cuanto al manejo de lenguaje de señas es por esta razón que muchos de estos no le dan importancia cuando ven que una persona necesita información y ayuda.

**Tabla 10: FICHA # 4 DE ATRACTIVO TURÍSTICO: PARQUE ARQUEOLÓGICO Y ECOLÓGICO RUMIPAMBA**

<b>FICHA # 4 DE ATRACTIVO TURÍSTICO: PARQUE ARQUEOLÓGICO Y ECOLÓGICO RUMIPAMBA</b>			
<b>DATOS GENERALES:</b>			
PROVINCIA:	Pichincha		
UBICACIÓN:	Norte de Quito		
DIRECCIÓN :	Avenida Mariana de Jesús y Occidental		
SECTOR:	Occidental		
<b>OFERTA DE SERVICIOS:</b>			
CULTURAL:	X		
RECREACIONAL:	X		
INTERACTIVA:			
<b>OFERTA TURÍSTICA PERSONAS CON DISCAPACIDAD:</b>			
FÍSICA	Cumple	SENSORIAL:	Cumple
<b>FACTORES DE LA ACCESIBILIDAD</b>			
FACTOR SOCIAL:	Cumple		
FACTOR INSTITUCIONAL:	Cumple		
FACTOR HUMANO:	Cumple		
<b>DESPLAZAMIENTO HORIZONTAL:</b>			
RAMPAS:	Cumple	FICHAS FORMATO BRAILLE:	Cumple
ASCENSORES DE USO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDA SENSORIAL:	No cumple	ASCENSORES AMPLIOS:	No cumple
<b>DESPLAZAMIENTO VERTICAL:</b>			
CORREDORES SIN OBSTÁCULOS:	Cumple	PASILLOS SIN OBSTÁCULOS:	Cumple
ESPACIO PARA USO DE SILLA DE RUEDAS:	Cumple		

<b>ZONAS DE ESTACIONAMIENTO</b>			
ESTACIONAMIENTO PARA DISCAPACITADOS:	Cumple	IDENTIFICACIÓN ADECUADA:	No cumple
CERCA DE PUERTAS DE ENTRADA Y SALIDA DE LOS ATRACTIVOS:	Cumple		
<b>SEÑALIZACIÓN:</b>			
VISIBILIDAD DE ANUNCIOS:	Cumple	PANTALLAS SONORAS:	No cumple
SIMBOLOS DE FÁCIL COMPRESIÓN:	Cumple	ALARMAS ADECUADAS:	No cumple
<b>CALIDAD EN EL SERVICIO:</b>			
CAPACITACIÓN EN TRATO A PERSONAS DISCAPACIDAD FÍSICA:	Cumple	CAPACITACION EN TRATO A PERSONAS DISCAPACIDAD SENSORIAL:	Cumple
PERSONAL COMUNICATIVO:	Cumple	PERSONAL RÁPIDO:	Cumple
PERSONAL COLABORADOR:	Cumple	PERSONAL INFORMADO:	Cumple
PERSONAL QUE TRANSMITE CONFIANZA:	Cumple	PERSONAL AMABLE:	Cumple
PREOCUPACIÓN POR LOS INTERESES DEL CLIENTE:	Cumple	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE:	Cumple
COMUNICACIÓN MEDIANTE LENGUAJE DE SEÑAS:	Cumple		
<b>INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD:</b>			
INDICACIONES DE LOS SERVICIOS DISPONIBLES:	No cumple	INDICACIONES DE ESPACIOS ACCESIBLES:	No cumple

<b>BIENESTAR EMOCIONAL:</b>			
SEGURIDAD:	Cumple	FELICIDAD:	Cumple
AUTOCONCEPTO:	Cumple	ESPIRITUALIDAD:	Cumple



DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS:	Cumple	SATISFACCIÓN:	Cumple
<b>INCLUSIÓN SOCIAL:</b>			
ACEPTACIÓN:	Cumple	APOYO:	Cumple
ROLES SOCIALES:	Cumple		
<b>DERECHOS:</b>			
ACCESIBILIDAD:	Cumple	PRIVACIDAD:	Cumple

Fuente: Modelo tomado del Manual de accesibilidad OMT

Elaborado por: Pamela Cali

**Tabla 11: JERARQUIZACIÓN DEL ATRACTIVO #4 ATRACTIVO TURÍSTICO: PARQUE ARQUEOLÓGICO Y ECOLÓGICO RUMIPAMBA**

<b>JERARQUIZACIÓN DEL ATRACTIVO #4 ATRACTIVO TURÍSTICO: PARQUE ARQUEOLÓGICO Y ECOLÓGICO RUMIPAMBA</b>				
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>MUY BAJO</b>
OFERTA DE SERVICIOS:		X		
OFERTA TURÍSTICA PERSONAS CON DISCAPACIDAD:	X			
FACTORES DE LA ACCESIBILIDAD	X			
DESPLAZAMIENTO HORIZONTAL:		X		
DESPLAZAMIENTO VERTICAL:	X			
ZONAS DE ESTACIONAMIENTO		X		
SEÑALIZACIÓN:		X		
CALIDAD EN EL SERVICIO:	X			
INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD:				X
BIENESTAR EMOCIONAL:	X			
INCLUSIÓN SOCIAL:	X			
DERECHOS:			X	
<b>SUMA UNITARIA</b>	24	12	2	1
<b>SUMA TOTAL</b>	<b>39</b>			

Fuente: Modelo tomado de Levi, 2001

Elaborado por: Pamela Cali

**Ilustración 11: Espacio para uso de silla de ruedas Parque Rumipamba**



Fuente: Sitio Web Parque Rumipamba

**Ilustración 12: Letreros informativos claros Parque Rumipamba**



Fuente: Investigación de campo

### **3.2.4 Análisis Parque Arqueológico Rumipamba**

La Investigación demostró que el Parque Arqueológico Rumipamba es un sitio que puede acoger a personas con discapacidad física y sensorial mediante su oferta cultural y recreacional. La inclusión social en este sitio es importante ya que lo ven como un beneficio tanto para las personas con discapacidad como para ellos ya que ayudan a que estas personas desarrollen sus habilidades y se llenen de conocimiento.

La investigación mostró que este sitio cuenta con rampas para dar acceso a personas con discapacidad física y afiches en formato braille para las personas con discapacidad sensorial. Al ser este un sitio de una sola planta cumple con tener rampa de acceso a ciertos lugares en donde se tiene una o dos gradas para que así las personas con discapacidad física puedan integrarse al tour que se brinda.

Se halló que este sitio cuenta con parqueadero para discapacitados el cual se encuentra cerca de la entrada y salida al atractivo.

El personal que labora en este parque se capacita constantemente es muy preocupado genera confianza y desarrolla un interés en el visitante además para las personas con discapacidad sensorial ellos manejan muy bien el lenguaje de señas para así poder llegar de mejor manera con el cliente.

Como se demostró durante toda la investigación el bienestar emocional de una persona con discapacidad física y sensorial es muy importante ya que al sentirse seguras cómodas y felices pueden disfrutar del atractivo ayudando a la disminución del estrés y sintiéndose satisfechas.

#### **3.2.4.1 Recomendaciones y mejoras**

La investigación encontró que si bien este sitio cuenta con parqueaderos para personas con discapacidad estos no se encuentran identificados de manera adecuada mediante letreros visibles sino que simplemente se ponen conos para que otros carro no se estacionen lo que hace que muchas personas no identifiquen que este lugar es para su uso.

La investigación demostró que este sitio al momento de promocionarse no indica los servicios disponibles ni los espacios accesibles para personas con discapacidad física

y sensorial, sería importante que los pongan ya que muchas personas no acuden a este sitio porque piensan que no está dirigido para ellos.

**Tabla 12: FICHA # 5 DE ATRACTIVO TURÍSTICO: CAPILLA DEL HOMBRE**

<b>FICHA # 5 DE ATRACTIVO TURÍSTICO: CAPILLA DEL HOMBRE</b>			
<b>DATOS GENERALES:</b>			
PROVINCIA:	Pichincha		
UBICACIÓN:	Norte de Quito		
DIRECCIÓN :	Mariano Calvache E18-94 y Lorenzo Chávez		
SECTOR:	Bellavista		
<b>OFERTA DE SERVICIOS:</b>			
CULTURAL:	X		
RECREACIONAL:	X		
INTERACTIVA:			
<b>OFERTA TURÍSTICA PERSONAS CON DISCAPACIDAD:</b>			
FÍSICA	Cumple	SENSORIAL:	Cumple
<b>FACTORES DE LA ACCESIBILIDAD</b>			
FACTOR SOCIAL:	Cumple		
FACTOR INSTITUCIONAL:	Cumple		
FACTOR HUMANO:	Cumple		
<b>DESPLAZAMIENTO HORIZONTAL:</b>			
RAMPAS:	Cumple	FICHAS FORMATO BRAILLE:	Cumple
ASCENSORES DE USO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDA SENSORIAL:	Cumple	ASCENSORES AMPLIOS:	Cumple

<b>DESPLAZAMIENTO VERTICAL:</b>			
CORREDORES SIN OBTÁCULOS:	Cumple	PASILLOS SIN OBSTÁCULOS:	Cumple
ESPACIO PARA USO DE SILLA DE RUEDAS:	Cumple		
<b>ZONAS DE ESTACIONAMIENTO</b>			
ESTACIONAMIENTO PARA DISCAPACITADOS:	Cumple	IDENTIFICACIÓN ADECUADA:	Cumple
CERCA DE PUERTAS DE ENTRADA Y SALIDA DE LOS ATRATIVOS:	Cumple		
<b>SEÑALIZACIÓN:</b>			
VISIBILIDAD DE ANUNCIOS:	Cumple	PANTALLAS SONORAS:	Cumple
SIMBOLOS DE DIFÍCIL COMPRESIÓN:	Cumple	ALARMAS ADECUADAS:	Cumple
<b>CALIDAD EN EL SERVICIO:</b>			
CAPACITACION EN TRATO A PERSONAS DISCAPACIDAD FÍSICA:	Cumple	CAPACITACION EN TRATO A PERSONAS DISCAPACIDAD SENSORIAL:	Cumple
PERSONAL COMUNICATIVO:	Cumple	PERSONAL RÁPIDO:	Cumple
PERSONAL COLABORADOR:	Cumple	PERSONAL INFORMADO:	Cumple
PERSONAL QUE TRANSMITE CONFIANZA:	Cumple	PERSONAL AMABLE:	Cumple
PREOCUPACIÓN POR LOS INTERESES DEL CLIENTE:	Cumple	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE:	Cumple
COMUNICACIÓN MEDIANTE LENGUAJE DE SEÑAS:	No cumple		

<b>INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD:</b>			
INDICACIONES DE LOS SERVICIOS DISPONIBLES:	No cumple	INDICACIONES DE ESPACIOS ACCESIBLES:	No cumple

<b>BIENESTAR EMOCIONAL:</b>			
SEGURIDAD:	Cumple	FELICIDAD:	Cumple
AUTOCONCEPTO:	Cumple	ESPIRITUALIDAD:	Cumple
DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS:	Cumple	SATISFACCIÓN:	Cumple
<b>INCLUSIÓN SOCIAL:</b>			
ACEPTACIÓN:	Cumple	APOYO:	Cumple
ROLES SOCIALES:	Cumple		
<b>DERECHOS:</b>			
ACCESIBILIDAD:	Cumple	PRIVACIDAD:	Cumple

Fuente: Modelo tomado del Manual de accesibilidad OMT

Elaborado por: Pamela Cali

**Tabla 13: JERARQUIZACIÓN DEL ATRACTIVO #5 ATRACTIVO TURÍSTICO:  
CAPILLA DEL HOMBRE**

<b>JERARQUIZACIÓN DEL ATRACTIVO #5 ATRACTIVO TURÍSTICO: CAPILLA DEL HOMBRE</b>				
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>MUY BAJO</b>
OFERTA DE SERVICIOS:		X		
OFERTA TURÍSTICA PERSONAS CON DISCAPACIDAD:	X			
FACTORES DE LA ACCESIBILIDAD	X			
DESPLAZAMIENTO HORIZONTAL:	X			
DESPLAZAMIENTO VERTICAL:	X			
ZONAS DE ESTACIONAMIENTO	X			
SEÑALIZACIÓN:	X			
CALIDAD EN EL SERVICIO:	X			
INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD:				X
BIENESTAR EMOCIONAL:	X			
INCLUSIÓN SOCIAL:	X			
DERECHOS:	X			
<b>SUMA UNITARIA</b>	40	3	0	1
<b>SUMA TOTAL</b>	<b>44</b>			

Fuente: Modelo tomado de Levi, 2001

Elaborado por: Pamela Cali



**Ilustración 13: Pasillos sin obstáculos Capilla del Hombre**



Fuente: Investigación de campo

**Ilustración 14: Personal capacitado para atender a personas con discapacidad Capilla del Hombre**



Fuente: Investigación de campo

### **3.2.5 Análisis Capilla del Hombre**

Según las fichas de investigación la Capilla del Hombre es un lugar cultural y recreacional accesible para personas con discapacidad física y sensorial que se preocupa por la inclusión social de estas personas haciendo que puedan tener acceso a cada uno de los rincones de este lugar. Este sitio cumple con accesibilidad para personas con discapacidad física ya que cuenta con rampas y ascensores cuenta también con corredores y pasillos amplios los cuales permite trasladarse a una persona en silla de ruedas sin ningún problemas además para las personas con discapacidad sensorial tienen fichas en formato braille para que puedan informarse sobre este atractivo.

Las zonas de estacionamiento de este atractivo son accesibles con letreros visibles y cerca de la entrada y salida a la puerta principal del sitio con una señalización adecuada tanto al interior como al exterior.

El personal es capacitado constantemente para la atención a personas con discapacidad sensorial ellos se preocupan por velar por los intereses del cliente tienen conocimiento del sitios y pueden transmitir y contestar cualquier duda que los turistas tengan de esta manera generan confianza y seguridad en el cliente.

Este sitio se le calificó como el mejor en cuanto a la atención y seguridad generando satisfacción en el cliente que lo visita ayudando a su desenvolvimiento y generando nuevos conocimientos.

#### **3.2.5.1 Recomendaciones y mejoras**

La investigación demostró que si bien el personal es capacitado no tiene conocimiento en la comunicación mediante lenguaje de señas este sitio es el más completo y accesible por lo que sería lo ideal que capaciten al personal con este modo de comunicación ya que es muy importante para las personas con discapacidad sensorial.

Al momento de buscar información este sitio no cuenta con información acerca de los servicios y espacios accesibles es por esto que muchas personas que desean visitarlo no lo hacen porque piensan que no van a poder desplazarse o informarse con facilidad.

**Tabla 14: FICHA # 6 DE ATRACTIVO TURÍSTICO: CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA BENJAMÍN CARRIÓN**

<b>FICHA # 6 DE ATRACTIVO TURÍSTICO: CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA BENJAMÍN CARRIÓN</b>			
<b>DATOS GENERALES:</b>			
PROVINCIA:	Pichincha		
UBICACIÓN:	Norte de Quito		
DIRECCIÓN :	6 Diciembre y Patria		
SECTOR:	Parque El Ejido		
<b>OFERTA DE SERVICIOS:</b>			
CULTURAL:	X		
RECREACIONAL:			
INTERACTIVA:			
<b>OFERTA TURÍSTICA PERSONAS CON DISCAPACIDAD:</b>			
FÍSICA	Cumple	SENSORIAL:	Cumple
<b>FACTORES DE LA ACCESIBILIDAD</b>			
FACTOR SOCIAL:	Cumple		
FACTOR INSTITUCIONAL:	Cumple		
FACTOR HUMANO:	Cumple		
<b>DESPLAZAMIENTO HORIZONTAL:</b>			
RAMPAS:	Cumple	FICHAS FORMATO BRAILLE:	No cumple
ASCENSORES DE USO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDA SENSORIAL:	No cumple	ASCENSORES AMPLIOS:	No cumple

<b>DESPLAZAMIENTO VERTICAL:</b>			
CORREDORES SIN OBTÁCULOS:	Cumple	PASILLOS SIN OBSTÁCULOS:	Cumple
ESPACIO PARA USO DE SILLA DE RUEDAS:	Cumple		
<b>ZONAS DE ESTACIONAMIENTO</b>			
ESTACIONAMIENTO PARA DISCAPACITADOS:	Cumple	IDENTIFICACIÓN ADECUADA:	Cumple
CERCA DE PUERTAS DE ENTRADA Y SALIDA DE LOS ATRACTIVOS:	No cumple		
<b>SEÑALIZACIÓN:</b>			
VISIBILIDAD DE ANUNCIOS:	Cumple	PANTALLAS SONORAS:	Cumple
SÍMBOLOS DE FÁCIL COMPRESIÓN:	Cumple	ALARMAS ADECUADAS:	Cumple
<b>CALIDAD EN EL SERVICIO:</b>			
CAPACITACIÓN EN TRATO A PERSONAS DISCAPACIDAD FÍSICA:	Cumple	CAPACITACIÓN EN TRATO A PERSONAS DISCAPACIDAD SENSORIAL:	Cumple
PERSONAL COMUNICATIVO:	Cumple	PERSONAL RÁPIDO:	Cumple
PERSONAL COLABORADOR:	Cumple	PERSONAL INFORMADO:	Cumple
PERSONAL QUE TRANSMITE CONFIANZA:	Cumple	PERSONAL AMABLE:	Cumple
PREOCUPACIÓN POR LOS INTERESES DEL CLIENTE:	Cumple	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE:	Cumple
COMUNICACIÓN MEDIANTE LENGUAJE DE SEÑAS:	No cumple		

<b>INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD:</b>			
INDICACIONES DE LOS SERVICIOS DISPONIBLES:	No cumple	INDICACIONES DE ESPACIOS ACCESIBLES:	No cumple
<b>BIENESTAR EMOCIONAL:</b>			
SEGURIDAD:	Cumple	FELICIDAD:	Cumple
AUTOCONCEPTO:	Cumple	ESPIRITUALIDAD:	Cumple
DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS:	Cumple	SATISFACCIÓN:	Cumple
<b>INCLUSIÓN SOCIAL:</b>			
ACEPTACIÓN:	Cumple	APOYO:	Cumple
ROLES SOCIALES:	Cumple		
<b>DERECHOS:</b>			
ACCESIBILIDAD:	Cumple	PRIVACIDAD:	Cumple

Fuente: Modelo tomado del Manual de accesibilidad OMT

Elaborado por: Pamela Cali

**Tabla 15: Tabla 6: JERARQUIZACIÓN DEL ATRACTIVO #6 ATRACTIVO TURÍSTICO: CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA BENJAMÍN CARRIÓN**

<b>Tabla 6: JERARQUIZACIÓN DEL ATRACTIVO #6 ATRACTIVO TURÍSTICO: CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA BENJAMÍN CARRIÓN</b>				
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>MUY BAJO</b>
OFERTA DE SERVICIOS:		X		
OFERTA TURÍSTICA PERSONAS CON DISCAPACIDAD:	X			
FACTORES DE LA ACCESIBILIDAD	X			
DESPLAZAMIENTO HORIZONTAL:			X	
DESPLAZAMIENTO VERTICAL:	X			
ZONAS DE ESTACIONAMIENTO		X		
SEÑALIZACIÓN:	X			
CALIDAD EN EL SERVICIO:	X			
INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD:				X
BIENESTAR EMOCIONAL:	X			
INCLUSIÓN SOCIAL:	X			
DERECHOS:	X			
<b>SUMA UNITARIA</b>	<b>32</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>SUMA TOTAL</b>	<b>41</b>			

Fuente: Modelo tomado de Levi, 2001

Elaborado por: Pamela Cali

**Ilustración 15: Espacios amplios Casa de la Cultura**



Fuente: Investigación de campo

**Ilustración 16: Integración Social Casa de la Cultura**



Fuente: Investigación de campo

### **3.2.6 Análisis Casa de la Cultura Ecuatoriana**

Según la investigación que se realizó este sitio puede acoger a personas con discapacidad física y sensorial es un centro cultural el cual se preocupa de la inclusión social y del factor humano cumpliendo ciertas normas de accesibilidad. Cuenta con rampas para el acceso para personas con discapacidad física el cual brinda un traslado dentro del sitio con pasillos y corredores sin obstáculos en silla de ruedas.

Este lugar cuenta con anuncios grandes y visibles pantalla interactivas y alarmas de evacuación con sonidos que pueden ser interpretados incluso hasta por personas con discapacidad sensorial.

Su personal es muy amable el cual tiene el conocimiento necesario para poder atender y satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad física y sensorial ellos se preocupan por su bienestar generando confianza en estas personas.

Este sitio cumple con ciertas normas de seguridad en sus recorridos hacen un momento de diversión y disminución del estrés crean cierta empatía con el cliente haciendo que se sienta satisfecho con el trabajo realizado y terminan su recorrido felices.

#### **3.2.6.1 Recomendaciones y mejoras**

La investigación demostró que este sitio no cuenta con tarjetas en formato braille para personas con discapacidad sensorial por lo que se recomienda su implementación ya que son de uso importante para transmitir conocimiento a las personas que saben leerlas.

Si bien es cierto este sitio acoge a personas con capacidad física y sensorial es importante mencionar que su personal está capacitado mas no sabe comunicarse mediante lenguaje de señas es por esto que se recomienda su aprendizaje para una mejor comunicación con las personas con discapacidad sensorial.

Se observó que al momento de brindar información estas personas no reciben la necesaria en cuanto a espacios y servicios accesibles es importante implementarla para el conocimiento y mejor manejo de las mismas.



**Tabla 16: FICHA # 7 DE ATRACTIVO TURÍSTICO: MERCADO ARTESANAL**

<b>FICHA # 7 DE ATRACTIVO TURÍSTICO: MERCADO ARTESANAL</b>			
<b>DATOS GENERALES:</b>			
PROVINCIA:	Pichincha		
UBICACIÓN:	Norte de Quito		
DIRECCIÓN :	Jorge Washington, entre Reina Victoria y Juan León Mera		
SECTOR:	La Mariscal		
<b>OFERTA DE SERVICIOS:</b>			
CULTURAL:	X		
RECREACIONAL:	X		
INTERACTIVA:			
<b>OFERTA TURÍSTICA PERSONAS CON DISCAPACIDAD:</b>			
FÍSICA	Cumple	SENSORIAL:	Cumple
<b>FACTORES DE LA ACCESIBILIDAD</b>			
FACTOR SOCIAL:	Cumple		
FACTOR INSTITUCIONAL:	Cumple		
FACTOR HUMANO:	Cumple		
<b>DESPLAZAMIENTO HORIZONTAL:</b>			
RAMPAS:	Cumple	FICHAS FORMATO BRAILLE:	No cumple
ASCENSORES DE USO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL:	No cumple	ASCENSORES AMPLIOS:	No cumple

<b>DESPLAZAMIENTO VERTICAL:</b>			
CORREDORES SIN OBSTÁCULOS:	Cumple	PASILLOS SIN OBSTÁCULOS:	Cumple
ESPACIO PARA USO DE SILLA DE RUEDAS:	Cumple		
<b>ZONAS DE ESTACIONAMIENTO</b>			
ESTACIONAMIENTO PARA DISCAPACITADOS:	No cumple	IDENTIFICACIÓN ADECUADA:	No cumple
CERCA DE PUERTAS DE ENTRADA Y SALIDA DE LOS ATRACTIVOS:	No cumple		
<b>SEÑALIZACIÓN:</b>			
VISIBILIDAD DE ANUNCIOS:	No cumple	PANTALLAS SONORAS:	No cumple
SÍMBOLOS DE FÁCIL COMPRESIÓN:	No cumple	ALARMAS ADECUADAS:	No cumple
<b>CALIDAD EN EL SERVICIO:</b>			
CAPACITACIÓN EN TRATO A PERSONAS DISCAPACIDAD FÍSICA:	No cumple	CAPACITACIÓN EN TRATO A PERSONAS DISCAPACIDAD SENSORIAL:	No cumple
PERSONAL COMUNICATIVO:	Cumple	PERSONAL RÁPIDO:	Cumple
PERSONAL COLABORADOR:	Cumple	PERSONAL INFORMADO:	Cumple
PERSONAL QUE TRANSMITE CONFIANZA:	Cumple	PERSONAL AMABLE:	Cumple
PREOCUPACIÓN POR LOS INTERESES DEL CLIENTE:	Cumple	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE:	Cumple
COMUNICACIÓN MEDIANTE LENGUAJE DE SEÑAS:	No cumple		

<b>INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD:</b>			
INDICACIONES DE LOS SERVICIOS DISPONIBLES:	No cumple	INDICACIONES DE ESPACIOS ACCESIBLES:	No cumple
<b>BIENESTAR EMOCIONAL:</b>			
SEGURIDAD:	Cumple	FELICIDAD:	Cumple
AUTOCONCEPTO:	Cumple	ESPIRITUALIDAD	Cumple
DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS:	Cumple	SATISFACCIÓN:	Cumple
<b>INCLUSIÓN SOCIAL:</b>			
ACEPTACIÓN:	Cumple	APOYO:	Cumple
ROLES SOCIALES:	Cumple		
<b>DERECHOS:</b>			
ACCESIBILIDAD:	Cumple	PRIVACIDAD:	Cumple

Fuente: Modelo tomado del Manual de accesibilidad OMT

Elaborado por: Pamela Cali

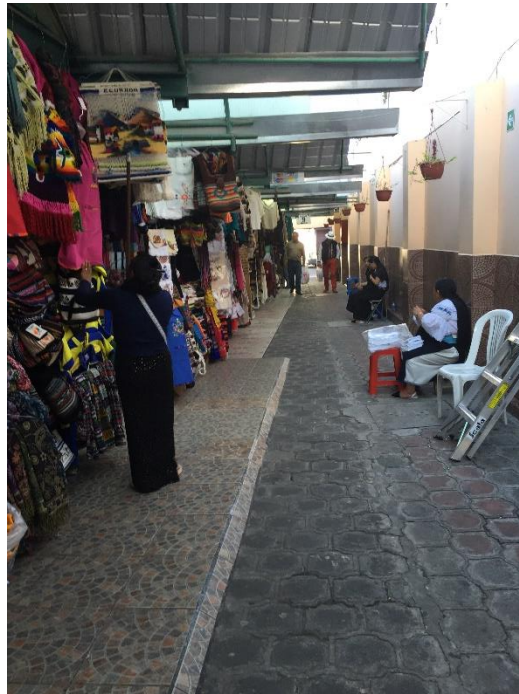
**Tabla 17: JERARQUIZACIÓN DEL ATRACTIVO #7 ATRACTIVO TURÍSTICO:  
MERCADO ARTESANAL**

<b>JERARQUIZACIÓN DEL ATRACTIVO #7 ATRACTIVO TURÍSTICO: MERCADO ARTESANAL</b>				
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>MUY BAJO</b>
OFERTA DE SERVICIOS:		X		
OFERTA TURÍSTICA PERSONAS CON DISCAPACIDAD:	X			
FACTORES DE LA ACCESIBILIDAD	X			
DESPLAZAMIENTO HORIZONTAL:				X
DESPLAZAMIENTO VERTICAL:	X			
ZONAS DE ESTACIONAMIENTO				X
SEÑALIZACIÓN:				X
CALIDAD EN EL SERVICIO:		X		
INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD:				X
BIENESTAR EMOCIONAL:	X			
INCLUSIÓN SOCIAL:	X			
DERECHOS:	X			
<b>SUMA UNITARIA</b>	24	6	0	4
<b>SUMA TOTAL</b>	<b>34</b>			

Fuente: Modelo tomado de Levi, 2001

Elaborado por: Pamela Cali

**Ilustración 17: Espacio para sillas de rueda Mercado Artesanal**



Fuente: Investigación de campo

**Ilustración 18: Diseños y texturas para personas con discapacidad sensorial Mercado Artesanal**



Fuente: Investigación de campo

### **3.2.7 Análisis Mercado Artesanal**

Según los resultados obtenidos se pudo observar que el Mercado Artesanal oferta servicios culturales y recreacionales a diferentes turistas tanto como nacionales y extranjeros además acoge a personas con discapacidad física y sensorial permiten su ingreso a todo tipo de turistas que los visitan día a día para poder admirar y comprar diferentes artesanías entre otras cosas cumple con el factor social y humano además del institucional por lo anteriormente expuesto.

Tiene en ciertos lugares rampas para que personas con discapacidad física puedan desplazarse con una silla de ruedas.

El personal que labora y vende sus artesanías en el mercado artesanal en su mayoría son gente amable que se interesa por enseñarle sus productos al cliente ellos transmiten confianza para así que el cliente se sienta a gusto con su servicio.

#### **3.2.7.1 Recomendaciones y mejoras**

No todos los pasillos y lugares son amplios y sin obstáculos ya que muchos de los artesanos ponen sus productos en el suelo se debería recomendarles acomodar de mejor manera para que las personas en silla de ruedas puedan tener acceso completo a todos los espacios.

No se puede implementar ascensores puesto que este lugar es de una sola planta y no es necesario realizarlo.

Según lo que se investigó existen zonas de estacionamiento, específicamente son parqueaderos de zona azul que no son parte del Mercado Artesanal pero que se encuentran fuera lo ideal sería apartar ciertos sitios que se encuentren cerca de los puntos de entrada y de salida para que sean de uso exclusivo de personas con discapacidad física y sensorial con letreros claros y visibles que indiquen que están destinados para estas personas.

El personal no se capacita constantemente por lo que no tiene conocimiento suficiente de cómo tratar con una persona con discapacidad física por otro lado la comunicación es un eje fundamental por lo que deberían aprender el lenguaje de señas para brindar un mejor servicio.

Además se vio que en la promoción de este sitio no se especifica si es accesible o no por lo que se recomienda implementar esto ya que es importante que gente que quiera ir sienta que va a estar cómoda.

**Tabla 18: FICHA # 8 DE ATRACTIVO TURÍSTICO: VIVARIUM**

<b>FICHA # 8 DE ATRACTIVO TURÍSTICO: VIVARIUM</b>			
<b>DATOS GENERALES:</b>			
PROVINCIA:	Pichincha		
UBICACIÓN:	Norte de Quito		
DIRECCIÓN :	Av. Amazonas No. 3008 y Rumipamba		
SECTOR:	La Carolina		
<b>OFERTA DE SERVICIOS:</b>			
CULTURAL:			
RECREACIONAL:	X		
INTERACTIVA:			
<b>OFERTA TURÍSTICA PERSONAS CON DISCAPACIDAD:</b>			
FÍSICA	Cumple	SENSORIAL:	Cumple
<b>FACTORES DE LA ACCESIBILIDAD</b>			
FACTOR SOCIAL:	Cumple		
FACTOR INSTITUCIONAL:	Cumple		
FACTOR HUMANO:	Cumple		
<b>DESPLAZAMIENTO HORIZONTAL:</b>			
RAMPAS:	Cumple	FICHAS FORMATO BRAILLE:	No cumple

ASCENSORES DE USO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDA SENSORIAL:	No cumple	ASCENSORES AMPLIOS:	No cumple
--	-----------	---------------------	-----------

<b>DESPLAZAMIENTO VERTICAL:</b>			
CORREDORES SIN OBSTÁCULOS:	Cumple	PASILLOS SIN OBSTÁCULOS:	Cumple
ESPACIO PARA USO DE SILLA DE RUEDAS:	Cumple		
<b>ZONAS DE ESTACIONAMIENTO</b>			
ESTACIONAMIENTO PARA DISCAPACITADOS:	Cumple	IDENTIFICACIÓN ADECUADA:	No cumple
CERCA DE PUERTAS DE ENTRADA Y SALIDA DE LOS ATRACTIVOS:	Cumple		
<b>SEÑALIZACIÓN:</b>			
VISIBILIDAD DE ANUNCIOS:	Cumple	PANTALLAS SONORAS:	No cumple
SÍMBOLOS DE FÁCIL COMPRESIÓN:	Cumple	ALARMAS ADECUADAS:	No cumple
<b>CALIDAD EN EL SERVICIO:</b>			
CAPACITACIÓN EN TRATO A PERSONAS DISCAPACIDAD FÍSICA:	Cumple	CAPACITACIÓN EN TRATO A PERSONAS DISCAPACIDAD SENSORIAL:	Cumple
PERSONAL COMUNICATIVO:	Cumple	PERSONAL RÁPIDO:	Cumple
PERSONAL COLABORADOR:	Cumple	PERSONAL INFORMADO:	Cumple
PERSONAL QUE TRANSMITE CONFIANZA:	Cumple	PERSONAL AMABLE:	Cumple
PREOCUPACIÓN POR LOS INTERESES DEL CLIENTE:	Cumple	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE:	Cumple
COMUNICACIÓN MEDIANTE LENGUAJE DE SEÑAS:	No cumple		



<b>INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD:</b>			
INDICACIONES DE LOS SERVICIOS DISPONIBLES:	No cumple	INDICACIONES DE ESPACIOS ACCESIBLES:	No cumple
<b>BIENESTAR EMOCIONAL:</b>			
SEGURIDAD:	Cumple	FELICIDAD:	Cumple
AUTOCONCEPTO:	Cumple	ESPIRITUALIDAD:	Cumple
DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS:	Cumple	SATISFACCIÓN:	Cumple
<b>INCLUSIÓN SOCIAL:</b>			
ACEPTACIÓN:	Cumple	APOYO:	Cumple
ROLES SOCIALES:	Cumple		
<b>DERECHOS:</b>			
ACCESIBILIDAD:	Cumple	PRIVACIDAD:	Cumple

Fuente: Modelo tomado del Manual de accesibilidad OMT

Elaborado por: Pamela Cali

**Tabla 19: JERARQUIZACIÓN DEL ATRACTIVO #8 ATRACTIVO TURÍSTICO: VIVARIUM**

<b>JERARQUIZACIÓN DEL ATRACTIVO #8 ATRACTIVO TURÍSTICO: VIVARIUM</b>				
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>MUY BAJO</b>
OFERTA DE SERVICIOS:		X		
OFERTA TURÍSTICA PERSONAS CON DISCAPACIDAD:	X			
FACTORES DE LA ACCESIBILIDAD	X			
DESPLAZAMIENTO HORIZONTAL:			X	
DESPLAZAMIENTO VERTICAL:	X			
ZONAS DE ESTACIONAMIENTO		X		
SEÑALIZACIÓN:		X		
CALIDAD EN EL SERVICIO:		X		
INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD:				X
BIENESTAR EMOCIONAL:	X			
INCLUSIÓN SOCIAL:	X			
DERECHOS:	X			
<b>SUMA UNITARIA</b>	24	12	1	1
<b>SUMA TOTAL</b>	<b>38</b>			

Fuente: Modelo tomado de Levi, 2001

Elaborado por: Pamela Cali

**Ilustración 19: Personal no conoce lenguaje de señas Vivarium**



Fuente: Investigación de campo

**Ilustración 20: Accesibilidad y seguridad Vivarium**



Fuente: Investigación de campo

### **3.2.8 Análisis Vivarium**

Según la investigación se puede ver que este sitio es un lugar recreacional que recibe a personas con discapacidad física y sensorial sin discriminación alguna cumpliendo con todos los factores que influyen dentro de la accesibilidad.

Este sitio es accesible para personas con discapacidad física ya que estas pueden acceder con sus sillas de ruedas sin ningún problema tiene espacios amplios sin obstáculos para que no tengan complicaciones al momento de moverse.

La investigación además dio como resultado que el personal que labora en este sitio es muy amable y se interesa por las necesidades del cliente tienen conocimiento completo del lugar para satisfacer las dudas de los turistas.

Este sitio es un lugar que brinda seguridad se comentó que los turistas finalizado el recorrido ellos salen satisfechos y menos estresados con el trato y los servicios ofrecidos.

#### **3.2.8.1 Recomendaciones y mejoras**

Según el estudio este sitio cuenta con estacionamientos pero ninguno de estos es de exclusivo uso para personas con discapacidad se recomienda implementarlos y adiciones letreros visibles y de fácil comprensión.

La implementación de tarjetas en formato braille es muy importante ya que de esta manera las personas con discapacidad sensorial van a interactuar más con el recorrido y se van a incluir más en el mismo.

No cuenta con pantallas sonoras o alarmas de emergencia con sonidos acústicos especiales para personas con discapacidad sensorial si ocurriera algún imprevisto estas no tendrían manera de guiarse hacia la salida más cercana.

A pesar de que reciben a personas con discapacidad el personal de este sitio no es capacitado para poder atender las necesidades de estas personas adicional no tienen conocimiento de lenguaje de señas para una mejor comunicación con los turistas que acuden al lugar.

Se observó además que este sitio al promocionarse no expone que tiene acceso para personas con discapacidad física y sensorial por lo que es importante que lo implementen para que las personas que desean ir conozcan los servicios y espacios accesibles con los que cuenta este atractivo.

**Tabla 20: RESULTADOS JERARQUIZACIÓN DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS**

<b>RESULTADOS JERARQUIZACIÓN DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS</b>			
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
CAPILLA DEL HOMBRE	CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA	PARQUE ARQUEOLÓGICO RUMIPAMBA	VIVARIUM
44	41	39	38
<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
MUSEO MINDALAE	PARQUE METROPOLITANO	MERCADO ARTESANAL	PARQUE LA CAROLINA
36	34	34	25

Fuente: Modelo tomado de Levi, 2001

Elaborado por: Pamela Cali

Según el análisis que se realizó es importante mencionar que de una u otra forma estos atractivos turísticos tienen la iniciativa de incluir a las personas con discapacidad física y sensorial dentro de su oferta la jerarquización dió como resultado que la Capilla del Hombre se encuentra en primer lugar ya que es la que cuenta con la mayoría de recursos que la OMT requiere para que un lugar sea accesible. El parque La Carolina quedando en último lugar ya que tiene algunos recursos pero no los suficientes para poder acoger a personas con discapacidad física y sensorial. La propuesta a llevar a cabo para generar una oferta turística accesible es diseñar entornos productos y servicios que puedan ser utilizados por todas las personas y no solo en un determinado target, excluyendo a las

personas con capacidades especiales. Además es importante que los proveedores turísticos deberían estar preparados para ofrecer establecimientos y locales accesibles si se quiere aprovechar este nicho de mercado.

### 3.3 Tabulación e interpretación

A continuación se detallan los resultados de la encuesta realizada en el norte del distrito metropolitano de Quito en donde personas de diferente sexo y edad dieron su opinión con respecto a la encuesta realizada, se obtuvo 395 resultados, con su ayuda se pudo determinar cuáles serían las necesidades de ocio y recreación para un sector específico de la sociedad que en este caso son las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales.

#### 3.3.1 Encuesta de satisfacción para personas con capacidades especiales que usan atractivos de ocio y recreación al norte de Quito

##### 1. Sexo

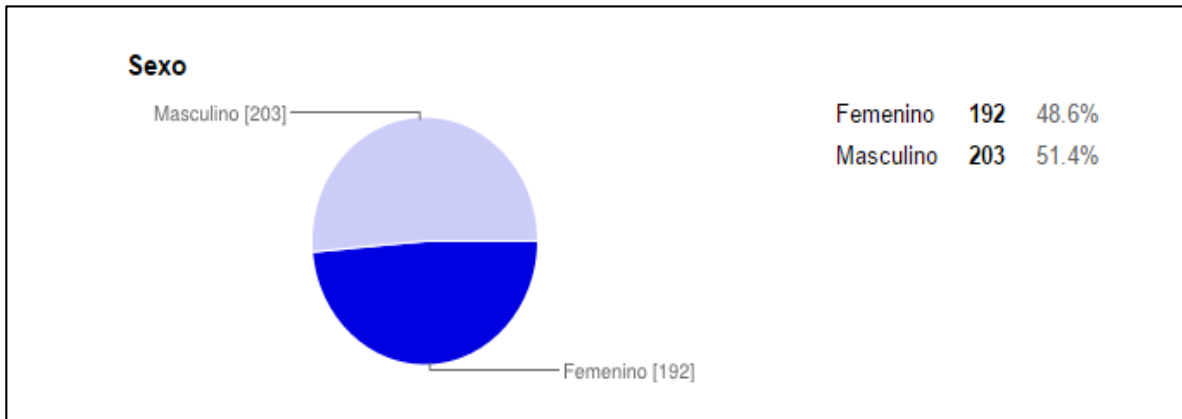
**Tabla 21: Tabulación género**

Sexo	Valores	Porcentaje
Femenino	192	48.60%
Masculino	203	51.40%
Total	395	100.00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

### Ilustración 21: Tabulación género



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

Se encuestaron un total de 395 personas de las cuales el 48.6% de las mismas son de sexo femenino y el 51.4 de sexo masculino las cuales colaboraron con su opinión en cuanto a la investigación.

## 2. Rango de edad

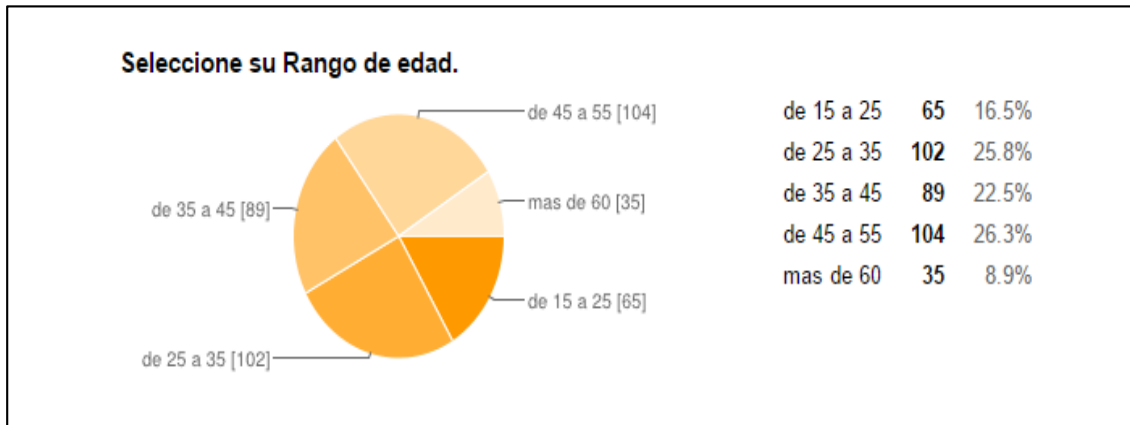
Tabla 22: Tabulación rango de edad

Edad	Valores	Porcentaje
de 15 a 25	65	16.50%
de 25 a 35	102	25.80%
de 35 a 45	89	22.50%
de 45 a 55	104	26.30%
más de 60	35	8.90%
<b>Total</b>	<b>395</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

### Ilustración 22: Tabulación rango de edad



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

En el gráfico se puede observar el rango de edad de los encuestados siendo en su mayoría personas de 45 a 55 años quienes colaboraron con la información solicitada.

### 3. ¿Conoce, ha tratado, ha visto a personas con capacidades especiales físicas o sensoriales?

**Tabla 23: Tabulación personas con discapacidad**

	Valores	Porcentaje
<b>Si</b>	340	86.10%
<b>No</b>	55	13.90%
<b>Total</b>	395	100.00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali



### Ilustración 23: Tabulación personas con discapacidad



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

Como se puede observar el 86.1% de las personas encuestadas ha tratado ha visto o incluso tiene presente en su familia personas con discapacidad física o sensorial. Por otro lado el 13.9% de las mismas no conoce a este sector de la población.

#### 4. ¿Conoce usted los atractivos de ocio y recreación (parques, plazas, iglesias, museos) que se encuentran al norte de Quito?

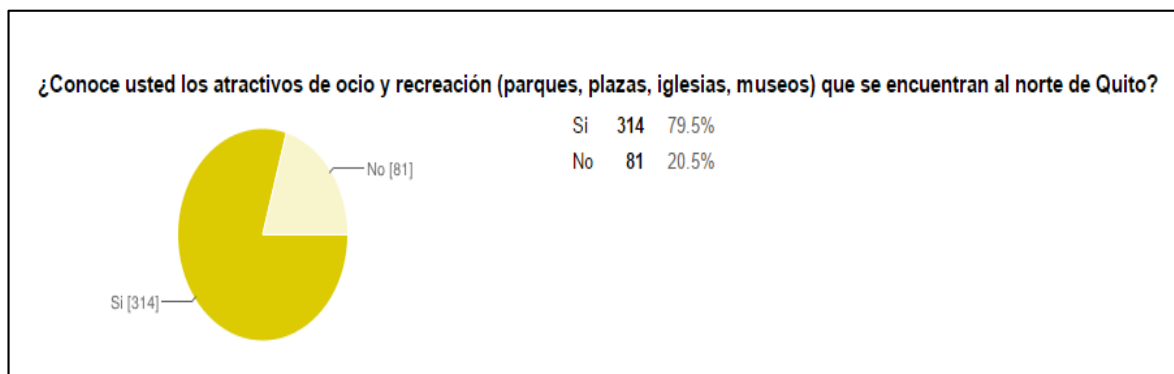
Tabla 24: Tabulación atractivos de ocio y recreación

	Valores	Porcentaje
<b>Si</b>	314	79.50%
<b>No</b>	81	20.50%
<b>Total</b>	395	100.00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

## Ilustración 24: Tabulación atractivos de ocio y recreación



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

Las encuestas fueron realizadas al norte de la ciudad de Quito, por lo que un 79.5% de las personas en su mayoría, conocen o han visitados los sitios de ocio y recreación que aquí se encuentran, se podría decir que son personas que viven cerca de los sectores o que los visitan a diario ya sea por trabajo o diferente motivos. Por otro lado el 20.5% no conoce o nunca ha visitado los sitios antes mencionados por lo que se deduce que viven en otra zona de Quito y solo están ahí por razones especiales.

### 5. ¿Cree usted que los atractivos de ocio y recreación que se encuentran al norte de Quito son accesibles para todas las personas?

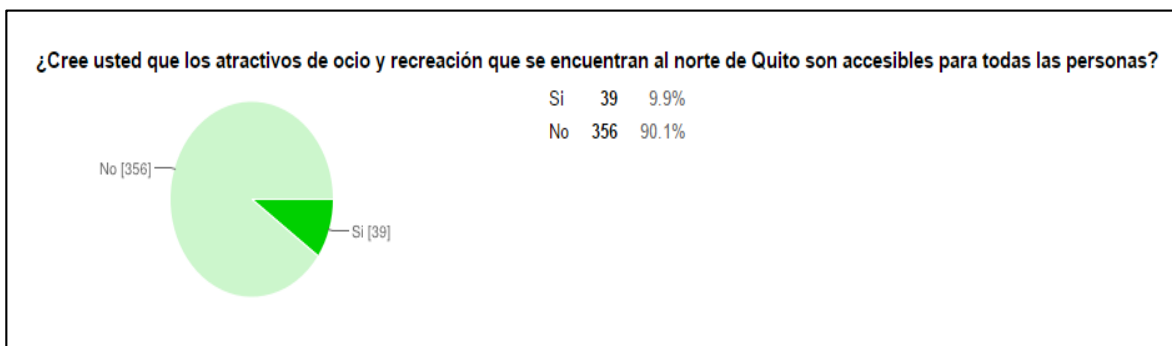
**Tabla 25: Tabulación accesibilidad atractivos del norte de Quito**

	Valores	Porcentaje
<b>Si</b>	39	9.90%
<b>No</b>	356	90.10%
<b>Total</b>	395	100.00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

### Ilustración 25: Tabulación accesibilidad atractivos del norte de Quito



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

De las 396 personas encuestadas, se observa que el 90.1% de estas cree que los atractivos de ocio y recreación que se encuentran al norte del Distrito Metropolitano de Quito no cuentan con accesibilidad para recibir a personas con capacidades especiales físicas y sensoriales por el contrario una pequeña parte 9.9% piensa que si se cuenta con lo necesario para poder atender las necesidades de las mismas.

#### 6. ¿Le gustaría que se implemente medios interpretativos para personas con capacidades especiales al norte de Quito?

**Tabla 26: Tabulación implemento de medios interpretativos**

	Valores	Porcentaje
<b>Si</b>	342	86.60%
<b>No</b>	53	13.40%
<b>Total</b>	395	100.00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

## Ilustración 26: Tabulación implemento de medios interpretativos



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

Los medios interpretativos son aquellos métodos que se utilizan para comunicarse y transmitir un mensaje al visitante. La planificación de medios requiere considerar cuestiones teóricas y filosóficas sobre comunicación y, de esta manera hacer sentir al turista incluido dentro de la visita. Aclarado esto las preguntas realizadas a los encuestados se les preguntó que si estarían de acuerdo en que los atractivos con los que se cuenta tengan medios interpretativos para personas con capacidades físicas y sensoriales de los cuales el 86.6% de estos dieron su voto a favor y el 13.4% dieron su negativa.

7. ¿Qué medios interpretativos le gustaría que tengan los atractivos de ocio y recreación? (máximo 2 opciones)

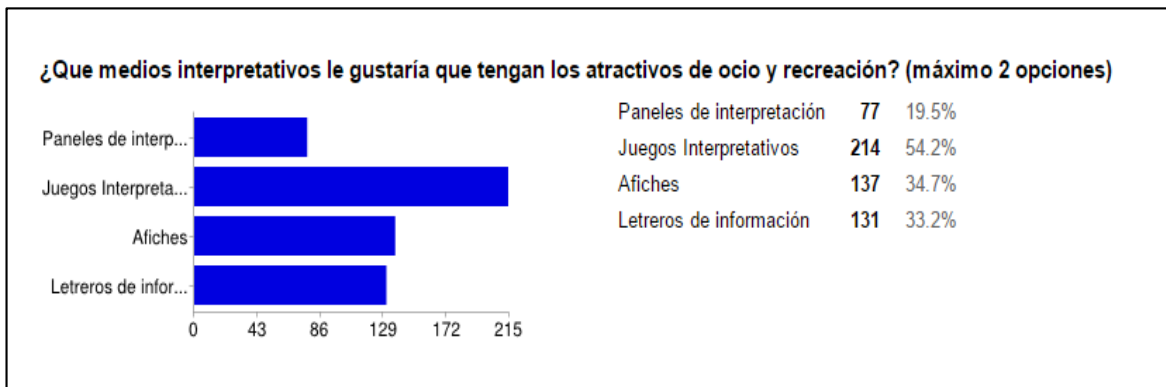
**Tabla 27: Tabulación medios interpretativos**

	Valores	Porcentaje
<b>Paneles de interpretación</b>	77	19.50%
<b>Juegos Interpretativos</b>	214	54.20%
<b>Afiches</b>	137	34.70%
<b>Letreros de información</b>	131	33.20%
<b>Total</b>	559	141.60%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

**Ilustración 27: Tabulación medios interpretativos**



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

Dentro de los medios interpretativos que desearían que se integren dentro los atractivos de ocio y recreación se tiene que, un 54.2% de las personas desea que haya juegos interpretativos es interesante ya que estos ayudan a la comunicación e interpretación que conecta al visitante con los diferentes recursos. Por otro lado un 34.7 % cree mejor que debería implementarse afiches. El 33.2% de ver que los letreros de información en cada uno de los atractivos serian de ayudado tanto para las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales. Es importante saber esto ya que mediante esta información se puede identificar cuál de estos medios interpretativos ayudará a la integración de las personas de una mejor manera.

**8. ¿Cree usted que existe personal capacitado para ayudar satisfacer las dudas dentro de los atractivos de ocio y recreación al norte de Quito?**

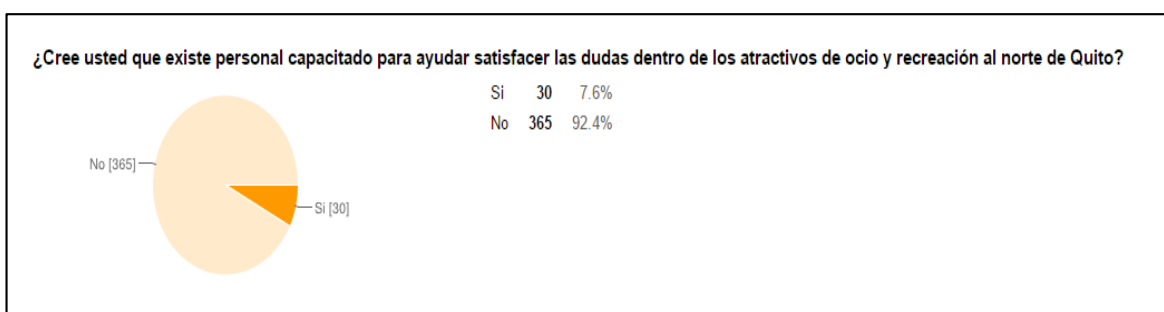
**Tabla 28: Tabulación personal capacitado**

	Valores	Porcentaje
<b>Si</b>	30	7.60%
<b>No</b>	365	92.40%
<b>Total</b>	395	100.00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

**Ilustración 28: Tabulación personal capacitado**



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

El personal capacitado dentro del turismo existe pero no para todas las personas, en especial para la población estudiada y se puede notar en la encuesta realizada ya que el 92.4% de las personas cree que estas no podrían atender a las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales no es lo mismo guiar a una persona que puede defenderse sola a una persona que no puede hablar ver oír o que tiene alguna discapacidad física la cual debe tener ayuda especializada más que nada para tener acceso y poder entender todos acerca de los diferentes atractivos que se tiene al norte de la ciudad de Quito.

**9. ¿Cree usted que los parques plazas e iglesias del norte de Quito cuentan con lo necesario para recibir a una persona con capacidades especiales físicas y sensoriales?**

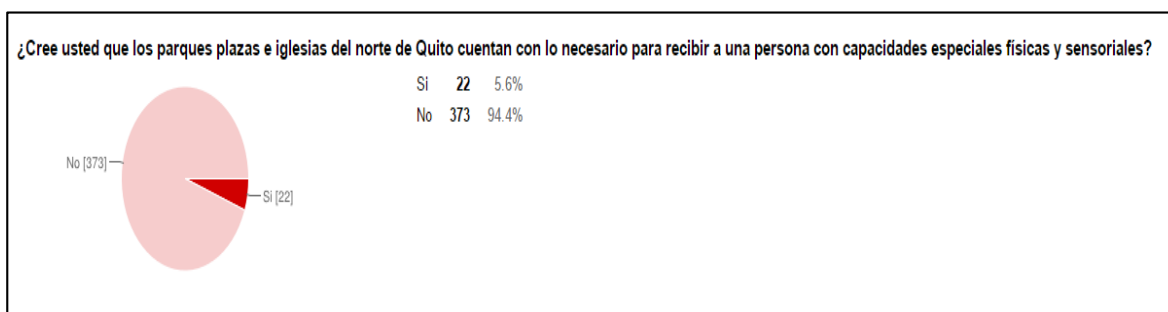
**Tabla 29: Tabulación accesibilidad atractivos turísticos**

	Valores	Porcentaje
<b>Si</b>	22	5.60%
<b>No</b>	373	94.40%
<b>Total</b>	395	100.00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

**Ilustración 29: Tabulación accesibilidad atractivos turísticos**



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

Se puede notar que el 94.4% de las personas consideran que los atractivos del norte de Quito en este caso parques, iglesias y plazas no cuentan con los requerimientos más importantes para que una persona con capacidades especiales físicas y sensoriales pueda disfrutar del entorno. A su vez un 5.6% cree que si se tiene lo necesario para que estas personas puedan desenvolverse con facilidad.

**10. ¿Cuál es la principal razón por la que visita estos atractivos de ocio y recreación?  
(Máximo 3 opciones)**

**Tabla 30: Tabulación razón de visita de atractivos turísticos**

	Valores	Porcentaje
<b>Paisaje</b>	87	22.00%
<b>Patrimonio Histórico</b>	144	36.50%
<b>Cultura y tradiciones</b>	194	49.10%
<b>Descanso</b>	223	56.50%
<b>Deportes y recreación</b>	94	23.80%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

**Ilustración 30: Tabulación razón de visita de atractivos turísticos**



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali



Se puede concluir según esta pregunta que el 56.5%, de la población visitan los diferentes atractivos de ocio y recreación para disfrutar de un momento de descanso y tranquilidad esta es la principal razón por la cual se motivan a salir de su entorno habitual.

Destacando por otro lado la segunda opción más tomada en cuenta, es que lo realizan por cultura y tradiciones un 49.1% ya que les interesa mantenerse informados y siempre sentirse integrados mediante los conocimientos que se van adquiriendo. En un tercer puesto con el 36.5% se encuentra se encuentra las visitas para apreciar el patrimonio histórico ya que para este grupo de personas les interesa visitar iglesias y monumentos representativos que son patrimonio y que siempre cuenta una historia interesante. Por último cabe mencionar que la principal razón por la que visitan estos atractivos es por deportes, recreación y paisaje, es importante mencionar que existen varias maneras de incluir a una persona que tiene capacidades especiales bata tener los instrumentos necesarios y el personal capacitado para poder hacer sentir a la misma un experiencia inolvidable.

**11. ¿Cree usted que la oferta turística es amplia para este sector de la sociedad?**

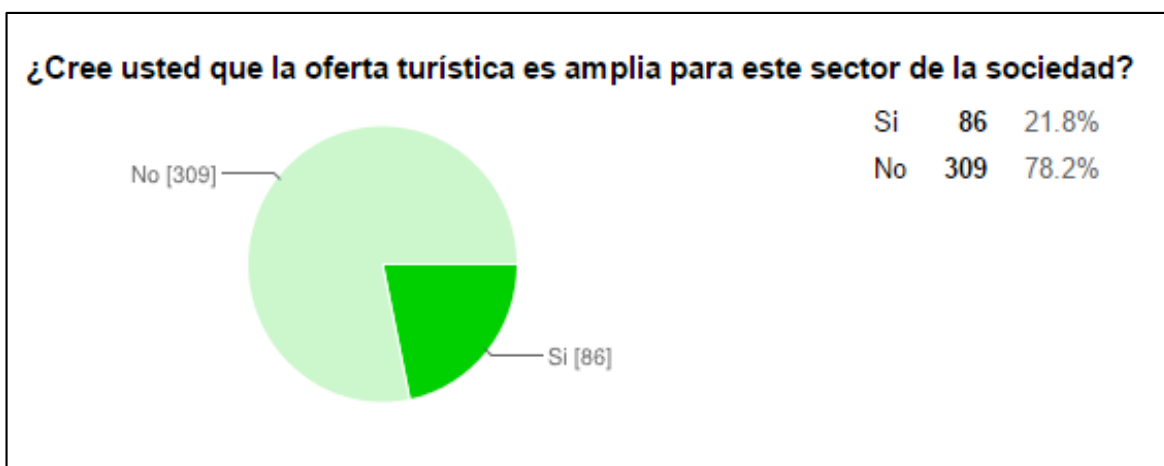
**Tabla 31: Tabulación oferta turística**

	Valores	Porcentaje
<b>Si</b>	86	21.80%
<b>No</b>	309	78.20%
<b>Total</b>	395	100.00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

### Ilustración 31: Tabulación oferta turística



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

Realizando un análisis de la oferta turística, según la opinión de las personas encuestadas, se puede observar que el 21.8% piensan que la oferta es amplia para este sector de la sociedad mientras que en su gran mayoría con el 78.2% consideran que tal vez este mercado existe pero no cumple con las necesidades que una personas con capacidades especiales físicas y sensoriales debe tener para sentirse satisfecha y poder disfrutar a plenitud todos los recursos dentro de lo que le proponen.

### 12. ¿Cree usted que la oferta turística que actualmente existe en el Ecuador está direccionada incluso para personas con capacidades especiales?

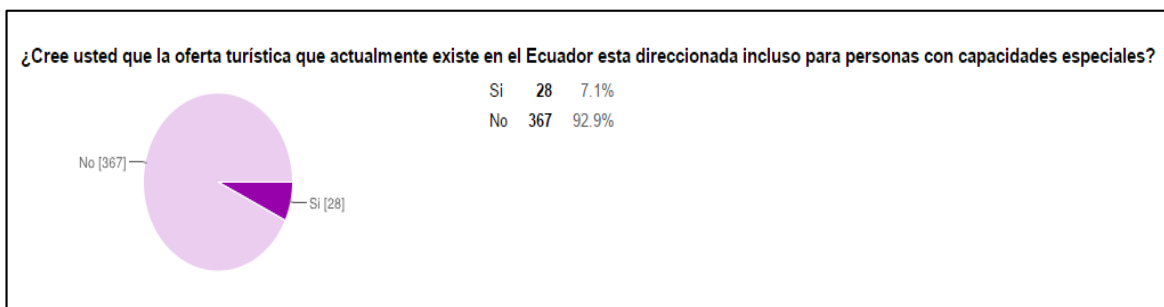
**Tabla 32: Tabulación oferta turística para personas con capacidades especiales**

	Valores	Porcentaje
<b>Si</b>	28	7.10%
<b>No</b>	367	92.90%
<b>Total</b>	395	100.00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

### Ilustración 32: Tabulación oferta turística para personas con capacidades especiales



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

Continuando el análisis, se les preguntó a los encuestados si creen que la oferta que actualmente existe en el Ecuador incluye a las personas con capacidades especiales y como consecuencia se obtuvo que el 92.9% de las mismas piensan que la realidad no es esa ya que no se ha visto hasta ahora promociones o propagandas o algún tipo de marketing que haga énfasis en brindar o vender paquetes que se adapten a las necesidades de estas personas.

13. ¿Cuáles cree usted que son los motivos por los cuales las personas con capacidades físicas y sensoriales no realizan actividades de ocio y recreación?  
(Máximo 5 opciones)

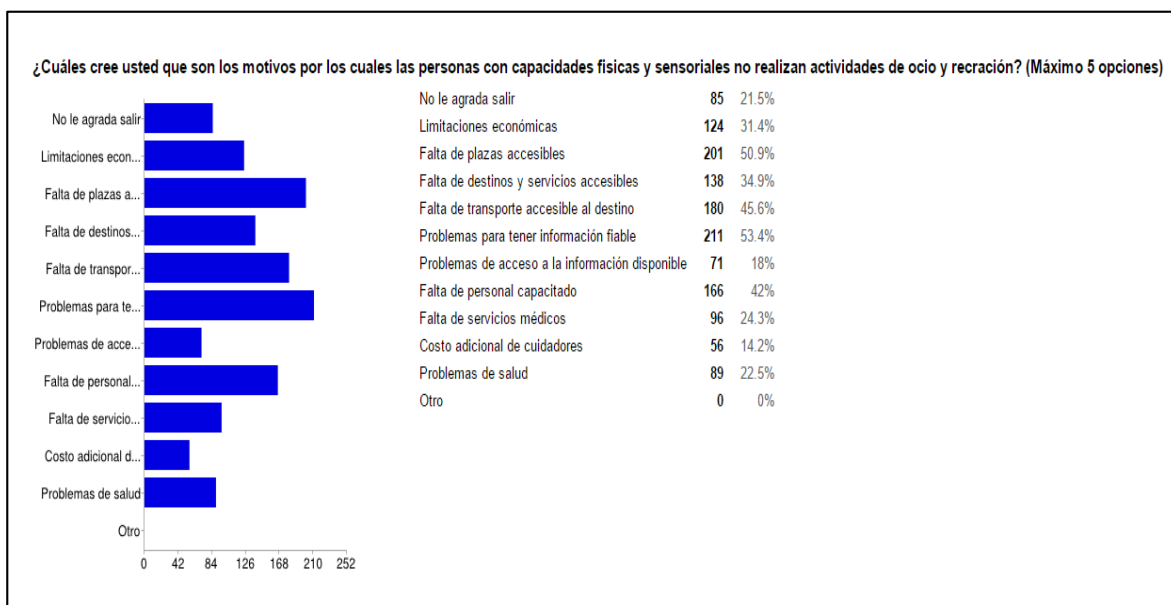
**Tabla 33: Tabulación motivos por los que las personas con discapacidad no realiza turismo**

	Valores	Porcentaje
No le agrada salir	85	21.50%
Limitaciones económicas	124	31.40%
Falta de plazas accesibles	201	50.90%
Falta de destinos y servicios accesibles	138	34.90%
Falta de transporte accesible al destino	180	45.60%
Problemas para tener información fiable	211	53.40%
Problemas de acceso a la información disponible	71	18.00%
Falta de personal capacitado	166	42.00%
Falta de servicios médicos	96	24.30%
Costo adicional de cuidadores	56	14.20%
Problemas de salud	89	22.50%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

### Ilustración 33: Tabulación motivos por los que las personas con discapacidad no realiza turismo



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

A las personas encuestadas con capacidades físicas o sensoriales y a las personas con conocidos y familiares con este tipo de capacidad especial se les preguntó por qué motivo o motivos no les gusta salir de su entorno habitual y la primera respuesta que fue seleccionada en su mayoría fue porque no existe información fiable con el 53.4%, hoy en día las personas con tal de vender un producto pueden ofrecer muchas cosas y al fin de cuentas no cumplen con las expectativas del cliente, son solo direccionados a vender pero no se enfocan en las necesidades del mismo entonces se deduce que partiendo de la información que se les entrega ellos accederían o no a un producto turístico.

El segundo con un resultados del 50.9% en ser escogido fue falta de plazas accesibles es decir no existe oferta alguna que satisfaga sus necesidades al momento de la compra, puede tener variedad de productos pero al final si los limita por sus condiciones no pueden acceder a los mismos.

El tercero con el 45.6% se enfoca en la falta de transporte a los destinos si no existe información si las plazas son amplias pero limitadas por diferentes circunstancias el transporte también vendría a ser un factor fundamental para que estas personas puedan trasladarse de un lugar a otro en especial las personas con capacidades especiales físicas ya que por sus condiciones en algunos casos podrían llegar a necesitar rampas o algún otro elemento para poder abordar el transporte y viajar cómodo.

**14. ¿Cuánto cree usted que una persona con capacidades especiales debe pagar por servicios turísticos?**

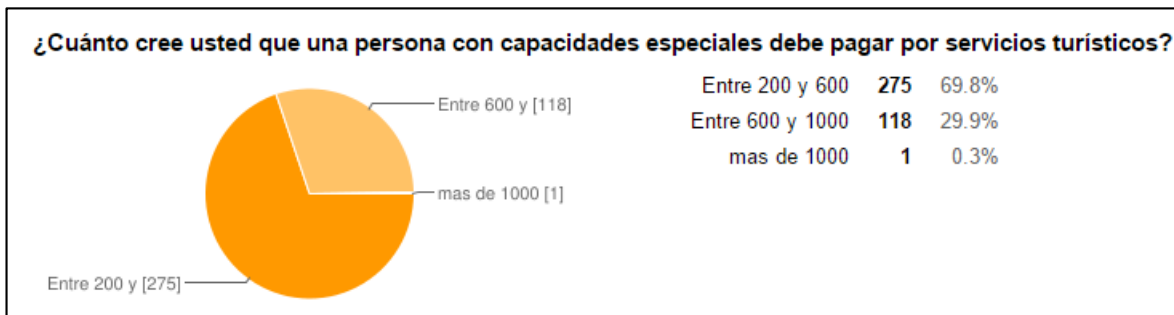
**Tabla 34: Tabulación capacidad económica**

	Valores	Porcentaje
<b>Entre 200 y 600</b>	275	69.60%
<b>Entre 600 y 1000</b>	119	29.90%
<b>Más de 1000</b>	1	0.30%
<b>Total</b>	395	100.00%

Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

**Ilustración 34: Tabla 35: Tabulación capacidad económica**



Fuente: Investigación de campo

Realizado por: Pamela Cali

Es importante mencionar el costo que estarían dispuesto a pagar familiares o directamente estas personas por ser tratadas de una buena manera satisfaciendo sus necesidades y se obtuvo como resultado que en su mayoría es decir el 69.6% pagarían entre 200 y 600 dólares las cuales se cree que podrían ser accesibles para un par de días de descanso sin salir muy lejos pero si cambiando el entorno en el que se desenvuelven habitualmente.

### **3.3.2 Análisis del perfil de las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales para realizar itinerarios de visita en la zona norte de Quito.**

El turismo para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales es muy reducido ya que la mayoría de personas que desean realizarlo lo hacen por descanso o por distracción y la oferta que actualmente existe no llena las expectativas del consumidor en cuanto a accesibilidad es más aún no existe un paquete el cual este estrictamente direccionado para estas personas. El resultado que se obtuvo de las 395 personas encuestadas es interesante ya que hombres y mujeres de diferentes edades dieron su punto de vista en cuanto a las preguntas realizadas, se pudo observar que, 86.10% de estas han visto han tratado o conocen a personas con capacidades especiales además el 90.10% de las mismas aclaró conocer los atractivos de ocio y recreación que existen al norte de Quito los cuales dijeron, no son accesibles, comentaron además, que les gustaría que se implementen medios interpretativos para que estas personas puedan desenvolverse dentro de los diferentes sitios sin ninguna limitante entre estos se aclara con un mayor porcentaje a los juegos interpretativos ya que hacen de una visita un rato de mayor distracción, además desarrollan su motricidad entre otras cosas. Uno de los puntos más importantes ya mencionados anteriormente es el personal que labora dentro de la industria turística, está capacitado pero no para atender a toda la demanda que existe dentro de la sociedad es por esto que se obtuvo un resultado de un 92.40% de personas que creen que estas no cuentan con los conocimientos suficientes para atender a personas con capacidades especiales físicas y sensoriales. Las limitaciones económicas falta de información fiable y de destinos y servicios accesibles hacen que el turista no pueda salir de su entorno habitual.

Estos circuitos están destinados específicamente a turistas nacionales con discapacidad física y sensorial entre 15 y 65 años de edad los cuales según las encuestas estarían de acuerdo en adquirir un producto turístico que cumpla con sus necesidades la oferta básicamente se basó en atractivos culturales y recreaciones. El perfil del cliente según las encuestas demostró que estarían dispuestos a pagar entre 200 y 400 dólares es por esto que se creó un circuito que se adapte a su presupuesto el cual varía entre 200 y 250 dólares.

### 3.3.3 Metodología del perfil del cliente

Según el libro *Cómo hacer Marketing Directo*, identifica como primer paso en la investigación el trazado del perfil de un cliente, es decir que cuanto más información se reúna se podrá captar fácilmente nuevos clientes en este caso personas con discapacidad física y sensorial. Según este libro para poder crear el perfil y de esta manera poder llegar al cliente de una forma más directa, se debe conocer sus preferencias al momento de realizar turismo es por esto que se tomó en cuenta lo que indica la tabla 35 a continuación:

**Tabla 36: Perfil del cliente**

<b>Perfil del cliente</b>	
<b>Sexo</b>	Personas de sexo masculino y femenino
<b>Edad</b>	Entre 15 y 65 años
<b>Tipo de discapacidad</b>	Física y sensorial
<b>Tipo de oferta</b>	Cultural y recreacional
<b>Costo</b>	Entre 200 y 250 dólares
<b>Tipo de demanda</b>	Turistas nacionales

Fuente: Modelo tomado de *Cómo hacer Marketing Directo*

Realizado por: Pamela Cali



### **3.3.4 Estrategia de Promoción**

No existen estrategias de promoción exclusivas para las personas con discapacidad física y sensorial que se dirijan puntualmente a este sector de la sociedad, es por esto que la estrategia a implementar para poder promocionar el producto turístico hacia el mercado objetivo es maximizar las ventas, atraer a nuevos clientes y extender el conocimiento del producto para así lograr estar posicionados en el mercado. Lo que se busca además es beneficiar a los consumidores al brindarles la información necesaria sobre la disposición del producto, sus usos y beneficios.

Es por esto que se buscará convenios con empresas públicas como por ejemplo La Misión Solidaria “Manuela Espejo” que trabaja directamente con la Vicepresidencia de La República los mismo que desarrollan su gestión en base a las personas con discapacidad además se visitará las instalaciones del Consejo Nacional de Discapacidades para que a través de esta institución como canal directo de información llegue a las personas con discapacidad, esto ayudará a que el producto vaya desarrollándose en el mercado.

Además, se lo hará mediante campañas de promoción turística para señalar las actividades y emprendimientos que se llevan a cabo, con la intención de que los potenciales viajeros conozcan los atractivos de ocio y recreación del norte del Distrito Metropolitano de Quito y se decidan a planificar una visita.

Se tomará en cuenta la estrategia de promoción por marketing de boca a boca ya que las referencias que se tendrán se convertirán después en testimonios, además gracias al excelente producto las recomendaciones serán de ayuda inestimable para aumentar poco a poco la demanda del mismo ya que si alguien recomienda algo, es porque tiene confianza en ello y en las personas que le han hablado previamente del producto.

### **3.3.5 Estrategia Comunicación Creativa**

Para poder llegar al cliente potencial se realizarán afiches, trípticos y hojas volantes estos son medios publicitarios mediante los cuales se dará a conocer los productos y servicios que se están ofertando. Es un documento diseñado para ser entregado a mano o por correo, es una herramienta importante de marketing y un excelente medio para promover uno o varios productos que se ofrecen de manera atractiva para los posibles clientes potenciales.

El diseño estará realizado de tal manera que abarque la información primordial y necesaria, incluyendo imágenes atractivas para las personas con discapacidad física y de igual manera en formato braille para personas con discapacidad sensorial.

**Afiches:** Esta es una lámina de papel que sirve para anunciar los productos turísticos que se ofrece, este será ubicado en un lugar visible dentro de la fundación y del CONADIS, con el fin de difundir información básica del producto turístico.

**Trípticos:** Es un documento informativo doblado en varias partes, de esta forma se obtiene una pieza gráfica, contiene la información del producto turístico ofertado de una manera sencilla y apropiada para un mejor entendimiento del consumidor. Un tríptico es ideal para enumerar las ventajas y beneficios del producto turístico.

**Hoja Volante:** Para poder vender y dar a conocer el producto tanto a las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales como al público en general es necesario una herramienta estratégica, en este caso será mediante la publicidad en hojas volantes. Es importante mencionar que no se podrá incrementar clientes si no se comunica los atractivos turísticos y sus servicios. Por lo tanto es importante desarrollar un conjunto de actividades encaminadas a tener un público informado, lo cual incrementara su participación en el mercado.

### **3.4 Presupuesto de gasto en actividades de ocio y recreación para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales.**

Como resultado de la presente investigación se propone realizar ocho itinerarios turísticos para pasajeros de 1 a 8 turistas nacionales con discapacidad física y sensorial, los cuales tengan atractivos de ocio y recreación accesibles al norte del Distrito Metropolitano de Quito, que apliquen para los fines de semana de un mes se pone a consideración los ocho, debido a que muchas veces las personas con discapacidad física y sensorial no pueden realizar actividades de lunes a viernes por que como se mencionó nunca viajan solas es por esto que para ellas y sus acompañantes que muchas veces entre semana trabajan es más conveniente aplicar estos circuitos los fines de semana.

Son muy poco los atractivos que cumplen los requerimientos necesarios es por esto que dentro de los circuitos turísticos se conectan con ciertos atractivos del Centro Histórico

de Quito los cuales según la guía de accesibilidad de Quito pueden acoger a personas con capacidades especiales físicas y sensoriales.

Tomando como referencia el libro de Gestión turística Rutas e Itinerarios turísticos en España se indica la ruta, el itinerario que se cumplirá cada fin de semana del mes seguido del presupuesto de gasto desde uno a ocho pasajeros para las personas con capacidades especiales físicas y sensoriales. Vale recalcar que el transporte se lo realizará con una empresa que está empezado a trabajar con este tipo de personas la cual se llama Marcelo Tour que cuenta con diferentes tipos de busetas turísticas en este caso se utilizará una para que cómodamente ingresen ocho turistas. Se les brindará un trato adecuado, comodidad, seguridad, alimentación y transporte hacia los atractivos para estas personas y sus familiares ya que como se mencionó anteriormente ellas por sus limitaciones no pueden viajar por si solas.

#### **3.4.1 Puntos de visita**

Dentro del circuito turístico tenemos la visita a varios lugares tanto del norte del distrito Metropolitano de Quito como del Centro Histórico. Estos son lugares accesibles que por su infraestructura y su atención son propicios para recibir a personas con capacidades especiales físicas y sensoriales. Los puntos de visita que están dentro del circuito parten siempre como punto central de los recorridos desde la tribuna de los Shyris, es ahí en donde las personas podrán reunirse a la hora indicada para recibir una charla de bienvenida o a su vez realizar actividades de recreación en el Parque la Carolina. Si las personas quieren saber un poco acerca de la cultura se las podrá trasladarse a Museo Mindalae en este podrán apreciar artesanías Ecuatorianas, de igual manera si buscan un rato de recreación y disfrutar de aire puro se incluyó el Parque Metropolitano para que las personas puedan relajarse quitarse el estrés. Si les gusta la ecología y les interesa saber acerca de arqueología el parque Arqueológico y Ecológico Rumipamba con 32 hectáreas fue de gran opción para poder incluirlo dentro del circuito turístico. Otro punto de visita de gran importancia es la Capilla del Hombre en memoria a un pintor reconocido de gran trayectoria como es Guayasamín, se podrá apreciar sus obras y su historia también se tiene como opción la visita a la Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión, el mercado artesanal en donde se tiene artesanías de todo el país en un espacio abierto para recibir a todo tipo de turistas

y por ultimo a los amantes de los animales se tiene al Vivarium en donde se podrá observar gran cantidad de reptiles y anfibios vivos los cuales se mantienen en cautiverio.

### **3.4.2 Funciones del guía de turismo accesible**

Según las normas técnicas de NTE INEN 2443:2008 un guía de turismo accesible debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Organizar su trabajo
  - Programar las actividades a realizar.
  - Asegurar la comunicación con la operadora y reportar cualquier novedad o solicitud de cambio.
  - Cumplir la programación.
  - Verificar y asegurar material y equipos necesarios para las actividades programadas.
  - Puntos de paradas y necesidades especiales de los turistas.
- Cumplir los procedimientos administrativos
  - Recibir y mantener la carpeta con la documentación de la operadora y del turista que puede incluir orden de trabajo etiquetas para maletas comprobante de servicios, lista con nombres y distribución de habitaciones, nacionalidades número de documentos de identidad y condiciones médicas.
  - Elaborar reportes de gasto con sus respectivos documentos de soporte.
  - Comprar boletos de servicios no previamente adquiridos por la operadora.
  - Pagar propinas e imprevistos.
- Orientar al conductor de transporte turístico
  - Orientar y coordinar itinerario horario y punto de parada.
  - Alertar sobre aspectos de seguridad confort y velocidad adecuados para el grupo.
  - Sugerir comportamientos al conductor.
  - Supervisar la actitud y responsabilidad del conductor de transporte turístico.

- Cuidar del servicio a bordo del transporte turístico
  - Desarrollar la conferencia a bordo.
  - Servir refrigerios.
  - Distribuir almohadas y cobijas.
  - Supervisar la limpieza e higiene del transporte.
  - Asegurar que los pasajeros no se olviden sus pertenencias en el transporte.
- Dominar itinerarios de excursión
  - Demostrar capacidad para guiar turistas en visita, viaje y trayecto.
  - Prestar información y asistencia al turista en los servicio de acompañamiento. recepción traslado hospedaje alimentación y entretenimiento.
- Apoyar al guía especializado
  - Recomendar viajes e itinerarios específicos.
  - Prepara al turista para las actividades programadas.
  - Brindar información al guía especializado.
  - Colaborar con el guía especializado.
- Asegurar el bienestar del turista
  - Ajustar la excursión al perfil y solicitud del turista.
  - Viabilizar actividades de entretenimiento e integración.
  - Fomentar relaciones positivas entre los miembros del grupo
  - Mantener al turista motivado e interesado en la programación.
  - Mantener informado al turista sobre el programa a realizar.
  - Gestionar reclamos y sugerencias.
  - Ayudar a las personas con necesidades especiales.
  - Recomendar retornos anticipados.
  - Acompañar y auxiliar al turista en trámites administrativos.
  - Investigar y asegurarse de la satisfacción del turista.
- Actuar en emergencias
  - Identificar alternativas de solución.
  - Controlar situaciones de pánico.
  - Proveer primeros auxilios básicos.

- Cuidar de la imagen de la operadora contratante:
  - Demostrar confianza en la operadora y profesionalismo en el caso de equivocación.
  - Asegurar la fidelidad del cliente.
- Cuidar de la apariencia personal y postura profesional
  - Cuidar de la higiene, apariencia, postura corporal y disposición física.
  - Evitar relaciones íntimamente con el turista.
  - Manejar situaciones incómodas.
  - Usar lenguaje y trato adecuado.
- Promover el turismo
  - Recomendar opciones de interés para el turista.
  - Sugerir itinerarios.
  - Recomendar puntos de compra y paseos adicionales.
- Conocimiento
  - Ley de turismo y Reglamento General de actividades Turísticas.
  - Vocabulario técnico de hotelería y turismo.
  - Procedimientos de primeros auxilios.
  - Operación de equipos audiovisuales.
- Habilidades
  - Facilidad de comunicarse o interrelacionarse con personas de otras culturas.
  - Planificación de corto plazo de acuerdo a las condiciones ambientales.
  - Expresividad en la comunicación.
  - Argumentación lógica, clara y articulada, sin vicio de lenguaje y de gesticulación.
- Actitudes:
  - Controlador. Asume el control, se responsabiliza dirige organiza y supervisa a otros.
  - Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.

**Tabla 37: Itinerario turístico 1 para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales**

<b>ITINERARIO TURÍSTICO 1</b>			
<b>FECHA</b>	<b>CIUDAD</b>	<b>HORA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
02/05/2015	Quito	9:30	Reunión Tribuna de los Shyris Parque la Carolina.
		10:00	Momento de relajación actividades integrativas y juegos interpretativos en el Parque la Carolina.
		11:00	Se brindará un break que incluye sánduche de jamón y queso y una gaseosa.
		11:30	Traslado hacia el Museo Etnográfico Mindalae donde El visitante puede apreciar los objetos y sustancias usadas por los shamanes (hombres de sabiduría). Exhibe objetos de cerámica como ollas, vasos y figuras de personajes míticos.
		13:00	Traslado hacia el Restaurante Achiote para disfrutar de un delicioso almuerzo.
		14:30	Salida hacia el centro histórico de Quito
		15:00	Llegada al Centro Cultural Metropolitano en donde se recrean los acontecimientos independentistas y el sacrificio de nuestros próceres ocurridos entre el 10 de agosto de 1809 y el 2 de agosto de 1810.
		17:00	Retorno hacia la tribuna de los Shyris.
		18:00	Llegada a la tribuna y despedida de turistas.

Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

## Guión 1

Reunión en la Tribuna de los Shyris a las 9:30 se iniciará el recorrido con la presentación del o los guías especializados y se darán indicaciones generales acerca del tour del primer día tanto a las personas con discapacidad física como a las personas con discapacidad sensorial mediante lenguaje de señas.

Se reunirá a los pasajeros en el Parque La Carolina en donde se realizarán actividades de relajación y recreativas para los pasajeros con discapacidad física y sensorial en donde se integrarán mediante juegos en los cuales puedan desarrollar sus capacidades físicas y sensoriales.

Posteriormente a las 11 de la mañana se brindará un break que incluye un delicioso sánduche de jamón y queso y una gaseosa de fresa.

A las 11:30 de la mañana el traslado será hacia el Museo Etnográfico Mindalae donde los turistas podrán apreciar los objetos y sustancias usadas por los shamanes (hombres de sabiduría). Exhibe objetos de cerámica como ollas, vasos y figuras de personajes míticos. La exposición se hará con un guía del lugar mientras que el guía del grupo colaborará con la exposición mediante lenguaje de señas para personas con discapacidad sensorial.

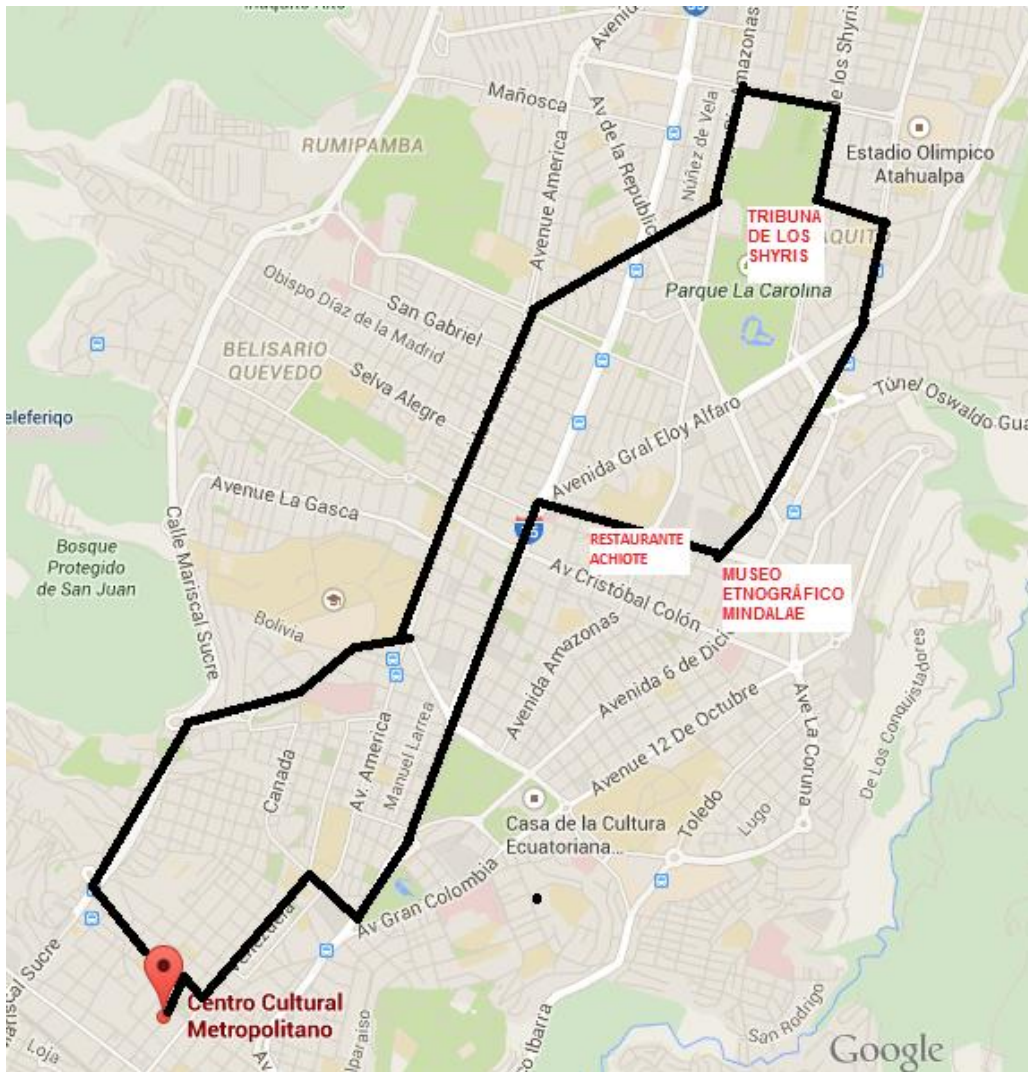
A la 1 de la tarde se trasladarán hacia el Restaurante Achiote ya que es un restaurante especializado en recibir a personas con discapacidad sensorial los pasajeros podrán disfrutar de un delicioso almuerzo con el mejor trato por parte del personal del lugar.

A las 2:30 de la tarde se realiza el traslado hacia el Centro histórico de Quito con planificación de llegada a las 3 de la tarde para visitar el Centro Cultural Metropolitano en donde se recrean los acontecimientos independentistas y el sacrificio de nuestros próceres ocurridos entre el 10 de agosto de 1809 y el 2 de agosto de 1810.

A las 5 de la tarde se retorna a la tribuna de los Shyris con planificación de llegada a la misma a las 6 de la tarde aproximadamente en donde se agradece y despide a los turistas.



### Ilustración 35: Ruta turística 1



Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

**Tabla 38: Tarifario 1**

<b>TARIFARIO 1</b>									
<b>Tarifas por persona en base a:</b>									
<b>SERVICIOS</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	
<b>Transporte</b>									
<b>Alimentación del conductor</b>									
Break	\$ 3.00	\$ 1.50	\$ 1.00	\$ 0.75	\$ 0.60	\$ 0.50	\$ 0.43	\$ 0.38	
Almuerzo	\$ 8.00	\$ 4.00	\$ 2.67	\$ 2.00	\$ 1.60	\$ 1.33	\$ 1.14	\$ 1.00	
Traslados	\$ 80.00	\$ 40.00	\$ 26.67	\$ 20.00	\$ 16.00	\$ 13.33	\$ 11.43	\$ 10.00	
<b>Alimentos y bebidas</b>									
Break	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	
Almuerzo	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	
<b>Servicios Complementarios</b>									
<b>Entrada a atractivos turísticos</b>									
Museo Mindalae	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	
Centro Cultural Metropolitano	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	
Guías especializados (en caso que lo requiera)	\$ 100.00	\$ 50.00	\$ 33.33	\$ 25.00	\$ 20.00	\$ 16.67	\$ 14.29	\$ 12.50	
Servicios deportivos y recreacionales	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	
	Costo Total	\$ 223.00	\$ 127.50	\$ 95.67	\$ 79.75	\$ 70.20	\$ 63.83	\$ 59.29	\$ 55.88
12%	Costo Organización 2%	\$ 26.76	\$ 15.30	\$ 11.48	\$ 9.57	\$ 8.42	\$ 7.66	\$ 7.11	\$ 6.71
	Beneficio 10%								
	Subtotal	\$ 249.76	\$ 142.80	\$ 107.15	\$ 89.32	\$ 78.62	\$ 71.49	\$ 66.40	\$ 62.58
12%	IVA de la comisión	\$ 3.21	\$ 1.84	\$ 1.38	\$ 1.15	\$ 1.01	\$ 0.92	\$ 0.85	\$ 0.80
	<b>TOTAL</b>	\$ 252.97	\$ 144.64	\$ 108.52	\$ 90.47	\$ 79.63	\$ 72.41	\$ 67.25	\$ 63.38

Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

**Tabla 39: Itinerario turístico 2 para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales**

ITINERARIO TURÍSTICO 2			
FECHA	CIUDA D	HORA	DESCRIPCIÓN
03/05/201 5	Quito	9:30	Reunión Tribuna de los Shyris Parque la Carolina.
		10:00	Salida hacia el parque Metropolitano
		10:30	Llegada al parque Metropolitano en donde se disfrutará de un break que incluye sánduche de jamón y queso y una gaseosa.
		11:30	Momento de relajación actividades integrativas y juegos interpretativos en el Parque la Metropolitano.
		13:00	Se disfrutará de un picnic que incluye un plato de fritada con una gaseosa.
		14:00	Traslado hacia la Capilla del hombre
		14:30	Llegada a la Capilla del hombre en donde se podrá apreciar arte pictórico nacional e internacional.
		16:00	Retorno hacia la tribuna de los Shyris.
		17:00	Llegada a la tribuna y despedida de turistas.

Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

## Guión 2

Reunión en la Tribuna de los Shyris a las 9:30 se iniciará el recorrido con la presentación del o los guías especializados y se darán indicaciones generales acerca del tour del primer día tanto a las personas con discapacidad física como a las personas con discapacidad sensorial mediante lenguaje de señas.

A las 10 de la mañana se realiza la salida hacia el Parque Metropolitano con la llegada prevista a las 10:30. Se brindará un break que incluye un delicioso sánduche de jamón y queso y una gaseosa de fresa.

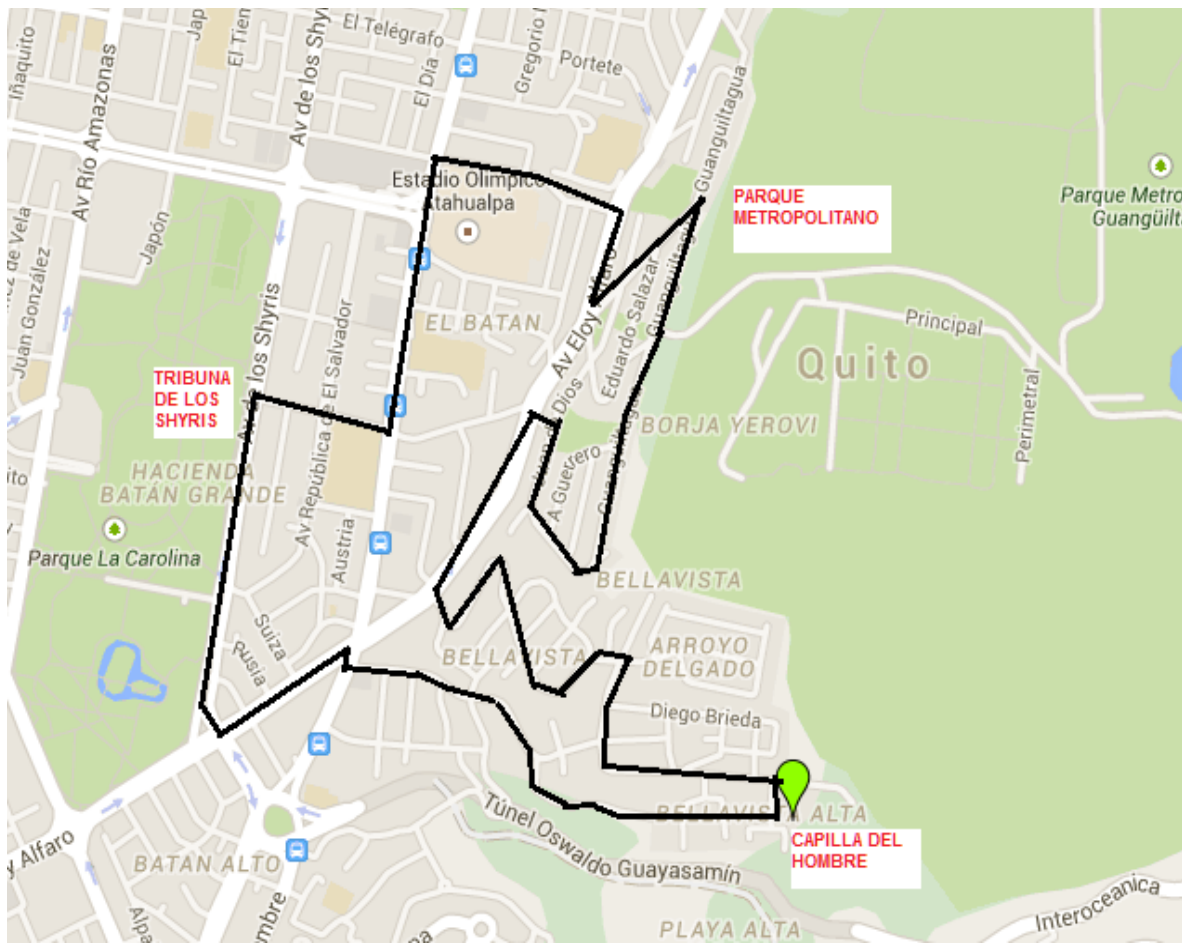
A las 11:30 se tiene previsto se realizarán actividades de relajación y recreativas para los pasajeros con discapacidad física y sensorial en donde se integrarán mediante juegos en los cuales puedan desarrollar sus capacidades físicas y sensoriales.

A la 1 de la tarde podrán disfrutar de un delicioso almuerzo que incluye un plato de fritada con una gaseosa.

A las 2 de la tarde se realiza el traslado hacia la Capilla del Hombre en donde se podrá apreciar arte pictórico nacional e internacional. La exposición se hará con un guía del lugar mientras que el guía del grupo colaborará con la exposición mediante lenguaje de señas para personas con discapacidad sensorial.

A las 4 de la tarde se retorna a la tribuna de los Shyris con planificación de llegada a la misma a las 5 de la tarde aproximadamente, en donde se agradece y despide a los turistas.

### Ilustración 36: Ruta Turística 2



Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

Tabla 40: Tarifario 2

TARIFARIO 2									
Tarifas por persona en base a:									
SERVICIOS	COSTO UNITARIO	2	3	4	5	6	7	8	
<b>Transporte</b>									
<b>Alimentación del conductor</b>									
Break	\$ 3.00	\$ 1.50	\$ 1.00	\$ 0.75	\$ 0.60	\$ 0.50	\$ 0.43	\$ 0.38	
Almuerzo	\$ 8.00	\$ 4.00	\$ 2.67	\$ 2.00	\$ 1.60	\$ 1.33	\$ 1.14	\$ 1.00	
Traslados	\$ 80.00	\$ 40.00	\$ 26.67	\$ 20.00	\$ 16.00	\$ 13.33	\$ 11.43	\$ 10.00	
<b>Alimentos y bebidas</b>									
Break	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	
Almuerzo	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	
<b>Servicios Complementarios</b>									
<b>Entrada a atractivos turísticos</b>									
Capilla del Hombre	\$ 2.50	\$ 2.50	\$ 2.50	\$ 2.50	\$ 2.50	\$ 2.50	\$ 2.50	\$ 2.50	
Guias especializados (en caso que lo requiera)	\$ 100.00	\$ 50.00	\$ 33.33	\$ 25.00	\$ 20.00	\$ 16.67	\$ 14.29	\$ 12.50	
Servicios deportivos y recreacionales	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	
	Costo Total	\$ 219.50	\$ 124.00	\$ 92.17	\$ 76.25	\$ 66.70	\$ 60.33	\$ 55.79	\$ 52.38
12%	Costo Organización 2%	\$ 26.34	\$ 14.88	\$ 11.06	\$ 9.15	\$ 8.00	\$ 7.24	\$ 6.69	\$ 6.29
	Beneficio 10%								
	Subtotal	\$ 245.84	\$ 138.88	\$ 103.23	\$ 85.40	\$ 74.70	\$ 67.57	\$ 62.48	\$ 58.66
12%	IVA de la comisión	\$ 3.16	\$ 1.79	\$ 1.33	\$ 1.10	\$ 0.96	\$ 0.87	\$ 0.80	\$ 0.75
	<b>TOTAL</b>	\$ 249.00	\$ 140.67	\$ 104.55	\$ 86.50	\$ 75.66	\$ 68.44	\$ 63.28	\$ 59.41

Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

**Tabla 41: Itinerario turístico 3 para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales**

ITINERARIO TURÍSTICO 3			
FECHA	CIUDAD	HORA	DESCRIPCIÓN
02/05/2015	Quito	9:30	Reunión Tribuna de los Shyris Parque la Carolina.
		10:00	Momento de relajación actividades integrativas y juegos interpretativos en el Parque la Carolina.
		11:00	Se brindará un break que incluye sánduche de jamón y queso y una bebida.
		11:30	Traslado hacia el Mercado Artesanal el cual reúne una amplia variedad de artesanías de todo el país.
		13:00	Traslado hacia el Restaurante Achiote para disfrutar de un delicioso almuerzo.
		14:30	Salida hacia el centro histórico de Quito
		15:00	Llegada a la Plaza de Carondelet sede del Gobierno y residencia oficial del Presidente de la República. Fue conocido durante la colonia española como Palacio Real de Quito pues era la sede de la Real Audiencia de Quito.
		17:00	Retorno hacia la tribuna de los Shyris.
		18:00	Llegada a la tribuna y despedida de turistas.

Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

### Guión 3

Reunión en la Tribuna de los Shyris a las 9:30 se iniciará el recorrido con la presentación del o los guías especializados y se darán indicaciones generales acerca del tour del primer día tanto a las personas con discapacidad física como a las personas con discapacidad sensorial mediante lenguaje de señas.

Se reunirá a los pasajeros en el Parque La Carolina en donde se realizarán actividades de relajación y recreativas para los pasajeros con discapacidad física y sensorial en donde se integrarán mediante juegos en los cuales puedan desarrollar sus capacidades físicas y sensoriales.

Posteriormente a las 11 de la mañana se brindará un break que incluye un delicioso sánduche de jamón y queso y una gaseosa de fresa.

A las 11:30 de la mañana el traslado será hacia el Mercado Artesanal el cual reúne una amplia variedad de artesanías de todo el país. El guía del grupo colaborará con la exposición del lugar adicional utilizará lenguaje de señas para personas con discapacidad sensorial.

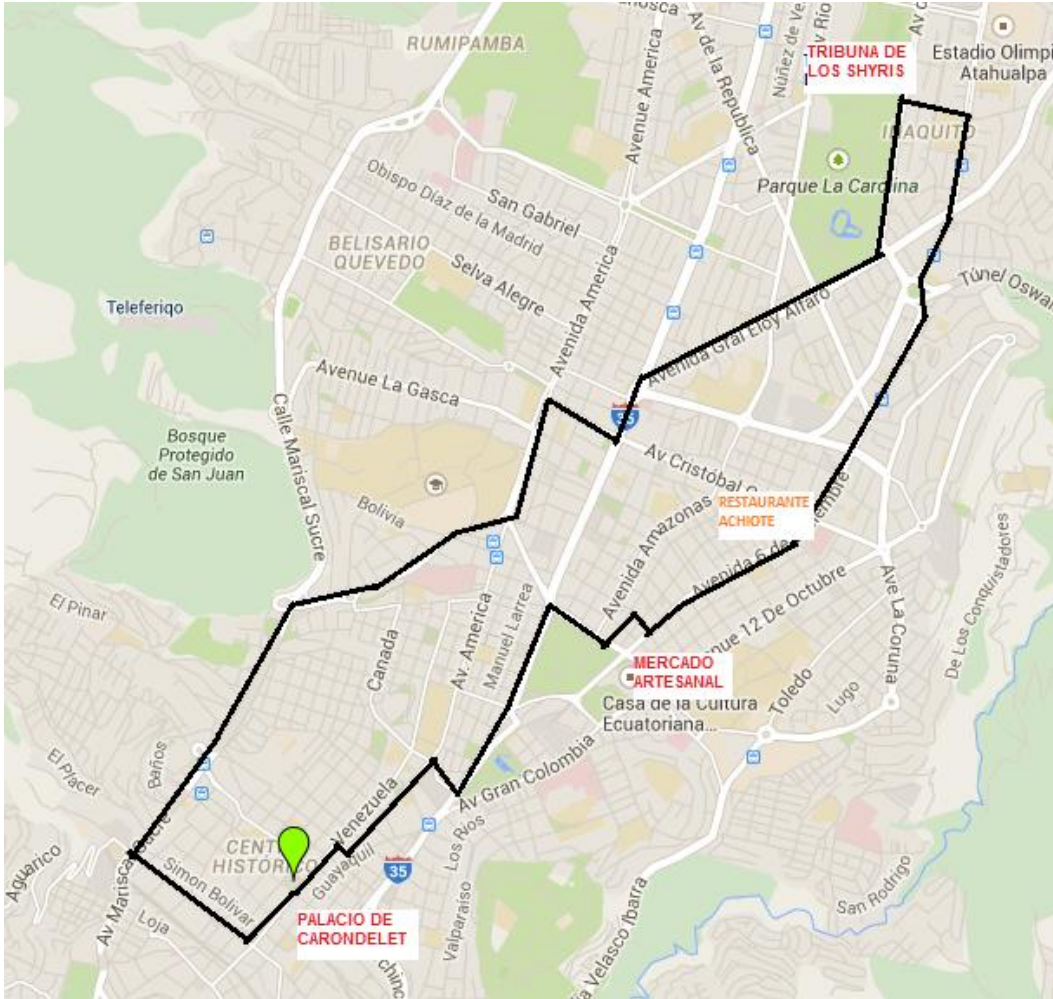
A la 1 de la tarde se trasladarán hacia el Restaurante Achiote ya que es un restaurante especializado en recibir a personas con discapacidad sensorial los pasajeros podrán disfrutar de un delicioso almuerzo con el mejor trato por parte del personal del lugar.

A las 2:30 de la tarde se realiza el traslado hacia el Centro histórico de Quito con planificación de llegada a las 3 de la tarde para visitar la Plaza de Carondelet sede del Gobierno y residencia oficial del Presidente de la República. Fue conocido durante la colonia española como Palacio Real de Quito pues era la sede de la Real Audiencia de Quito.

A las 5 de la tarde se retorna a la tribuna de los Shyris con planificación de llegada a la misma a las 6 de la tarde aproximadamente en donde se agradece y despide a los turistas.



### Ilustración 37: Ruta Turística 3



Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

Tabla 42: Tarifario 3

TARIFARIO 3									
Tarifas por persona en base a:									
SERVICIOS	COSTO UNITARIO	2	3	4	5	6	7	8	
<b>Transporte</b>									
<b>Alimentación del conductor</b>									
Break	\$ 3.00	\$ 1.50	\$ 1.00	\$ 0.75	\$ 0.60	\$ 0.50	\$ 0.43	\$ 0.38	
Almuerzo	\$ 8.00	\$ 4.00	\$ 2.67	\$ 2.00	\$ 1.60	\$ 1.33	\$ 1.14	\$ 1.00	
Traslados	\$ 80.00	\$ 40.00	\$ 26.67	\$ 20.00	\$ 16.00	\$ 13.33	\$ 11.43	\$ 10.00	
<b>Alimentos y bebidas</b>									
Break	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	
Almuerzo	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	
<b>Servicios Complementarios</b>									
<b>Entrada a atractivos turísticos</b>									
Mercado Artesanal	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	
Palacion de Carondelet	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	
Guias especializados (en caso que lo requiera)	\$ 100.00	\$ 50.00	\$ 33.33	\$ 25.00	\$ 20.00	\$ 16.67	\$ 14.29	\$ 12.50	
Servicios deportivos y recreacionales	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	
	Costo Total	\$ 217.00	\$ 121.50	\$ 89.67	\$ 73.75	\$ 64.20	\$ 57.83	\$ 53.29	\$ 49.88
12%	Costo Organización 2%	\$ 26.04	\$ 14.58	\$ 10.76	\$ 8.85	\$ 7.70	\$ 6.94	\$ 6.39	\$ 5.99
	Beneficio 10%								
	Subtotal	\$ 243.04	\$ 136.08	\$ 100.43	\$ 82.60	\$ 71.90	\$ 64.77	\$ 59.68	\$ 55.86
12%	IVA de la comisión	\$ 3.12	\$ 1.75	\$ 1.29	\$ 1.06	\$ 0.92	\$ 0.83	\$ 0.77	\$ 0.72
	<b>TOTAL</b>	\$ 246.16	\$ 137.83	\$ 101.72	\$ 83.66	\$ 72.83	\$ 65.61	\$ 60.45	\$ 56.58

Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

**Tabla 43: Itinerario turístico 4 para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales**

<b>ITINERARIO TURÍSTICO 4</b>			
<b>FECHA</b>	<b>CIUDAD</b>	<b>HORA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
10/05/2015	Quito	9:30	Reunión Tribuna de los Shyris Parque la Carolina.
		10:00	Salida hacia la Plaza del Teatro
		11:00	Llegada a la Plaza del Teatro es una pequeña plaza tradicional construida a finales del siglo XIX entre 1879 y 1887.
		11:30	Ingreso y visita al Teatro Nacional Sucre.
		13:00	Traslado hacia la Plaza de la Independencia
		13:20	Se disfrutará de un delicioso almuerzo con sánduches de perrito y jugo de naranjilla.
		14:30	Retorno hacia la tribuna de los Shyris.
		15:30	Llegada a la tribuna y despedida de turistas.

Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

## **Guión 4**

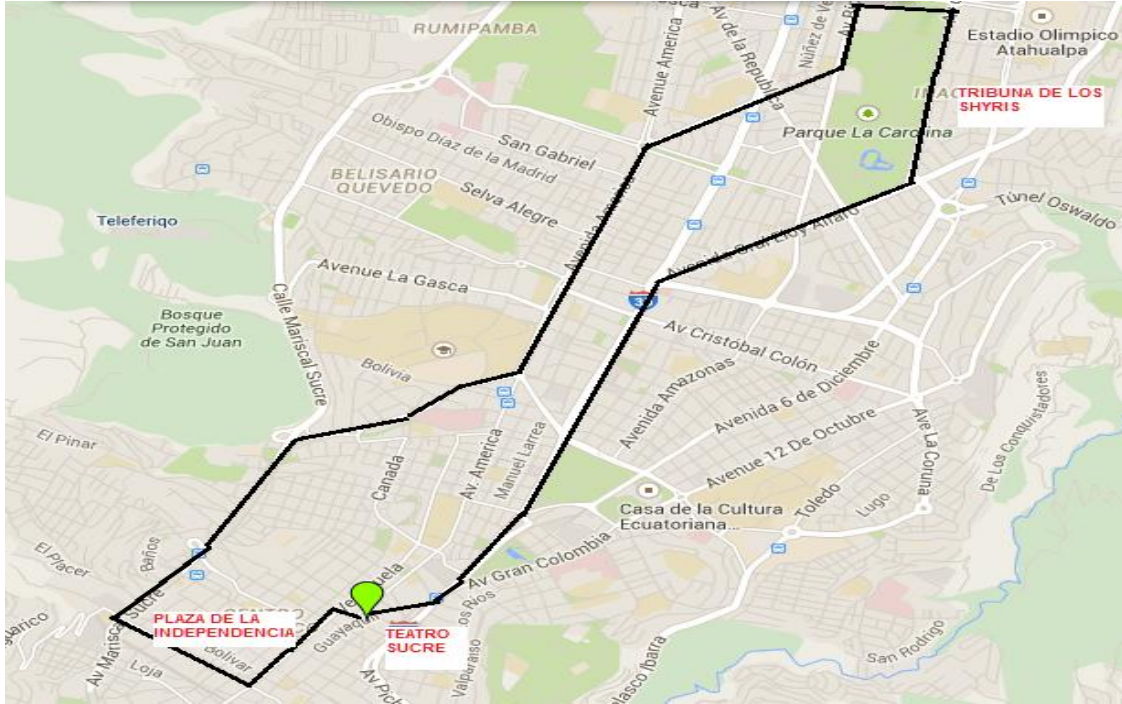
Reunión en la Tribuna de los Shyris a las 9:30 se iniciará el recorrido con la presentación del o los guías especializados y se darán indicaciones generales acerca del tour del primer día tanto a las personas con discapacidad física como a las personas con discapacidad sensorial mediante lenguaje de señas.

Salida hacia la tribuna de los Shyris a las 10 de la mañana con llegada prevista a la Plaza del Teatro a las 11 de la mañana en donde podrán disfrutar de esta pequeña plaza tradicional construida a finales del siglo XIX entre 1879 y 1887. A las 11:30 podrán ingresar al Teatro Nacional Sucre a disfrutar de su interior.

Posteriormente a las 1 de la tarde se realizará el traslado hacia la Plaza de la independencia en donde se disfrutará de un delicioso almuerzo con sánduches de pernil y jugo de naranjilla.

A las 2:30 de la tarde se retorna a la tribuna de los Shyris con planificación de llegada a la misma a las 3:30 de la tarde aproximadamente en donde se agradece y despide a los turistas.

### Ilustración 38: Ruta Turística 4



Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

**Tabla 44: Tarifario 4**

<b>TARIFARIO 4</b>									
<b>Tarifas por persona en base a:</b>									
<b>SERVICIOS</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	
<b>Transporte</b>									
<b>Alimentación del conductor</b>									
Break	\$ 3.00	\$ 1.50	\$ 1.00	\$ 0.75	\$ 0.60	\$ 0.50	\$ 0.43	\$ 0.38	
Almuerzo	\$ 8.00	\$ 4.00	\$ 2.67	\$ 2.00	\$ 1.60	\$ 1.33	\$ 1.14	\$ 1.00	
Traslados	\$ 80.00	\$ 40.00	\$ 26.67	\$ 20.00	\$ 16.00	\$ 13.33	\$ 11.43	\$ 10.00	
<b>Alimentos y bebidas</b>									
Break	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	
Almuerzo	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	
<b>Servicios Complementarios</b>									
<b>Entrada a atractivos turísticos</b>									
Plaza del Teatro/ Teatro Nacional Sucre	\$ 2.50	\$ 2.50	\$ 2.50	\$ 2.50	\$ 2.50	\$ 2.50	\$ 2.50	\$ 2.50	
Plaza de la Independencia	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	
Guías especializados (en caso que lo requiera)	\$ 100.00	\$ 50.00	\$ 33.33	\$ 25.00	\$ 20.00	\$ 16.67	\$ 14.29	\$ 12.50	
Servicios deportivos y recreacionales	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	
	Costo Total	\$ 219.50	\$ 124.00	\$ 92.17	\$ 76.25	\$ 66.70	\$ 60.33	\$ 55.79	\$ 52.38
12%	Costo Organización 2%	\$ 26.34	\$ 14.88	\$ 11.06	\$ 9.15	\$ 8.00	\$ 7.24	\$ 6.69	\$ 6.29
	Beneficio 10%								
	Subtotal	\$ 245.84	\$ 138.88	\$ 103.23	\$ 85.40	\$ 74.70	\$ 67.57	\$ 62.48	\$ 58.66
12%	IVA de la comisión	\$ 3.16	\$ 1.79	\$ 1.33	\$ 1.10	\$ 0.96	\$ 0.87	\$ 0.80	\$ 0.75
	<b>TOTAL</b>	\$ 249.00	\$ 140.67	\$ 104.55	\$ 86.50	\$ 75.66	\$ 68.44	\$ 63.28	\$ 59.41

Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

**Tabla 45: Itinerario turístico 5 para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales**

ITINERARIO TURÍSTICO 5			
FECHA	CIUDAD	HORA	DESCRIPCIÓN
16/05/2015	Quito	9:30	Reunión Tribuna de los Shyris Parque la Carolina.
		10:00	Momento de relajación actividades integrativas y juegos interpretativos en el Parque la Carolina.
		11:00	Se brindará un break que incluye sánduche de jamón y queso y una gaseosa.
		11:30	Traslado hacia el Vivarium de Quito la cual es una exposición de reptiles y anfibios vivos, mantenidos en cautiverio.
		13:00	Traslado hacia el Restaurante Achiote para disfrutar de un delicioso almuerzo.
		14:30	Salida hacia el Mercado Artesanal
		15:00	Llegada hacia el Mercado Artesanal el cual reúne una amplia variedad de artesanías de todo el país.
		17:00	Retorno hacia la tribuna de los Shyris.
		18:00	Llegada a la tribuna y despedida de turistas.

Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

## Guión 5

Reunión en la Tribuna de los Shyris a las 9:30 se iniciará el recorrido con la presentación del o los guías especializados y se darán indicaciones generales acerca del tour del primer día tanto a las personas con discapacidad física como a las personas con discapacidad sensorial mediante lenguaje de señas.

Se reunirá a los pasajeros en el Parque La Carolina en donde se realizarán actividades de relajación y recreativas para los pasajeros con discapacidad física y sensorial en donde se integrarán mediante juegos en los cuales puedan desarrollar sus capacidades físicas y sensoriales.

Posteriormente a las 11 de la mañana se brindará un break que incluye un delicioso sánduche de jamón y queso y una gaseosa de fresa.

A las 11:30 de la mañana el traslado será hacia el Vivarium de Quito la cual es una exposición de reptiles y anfibios vivos, mantenidos en cautiverio. La exposición se hará con un guía del lugar mientras que el guía del grupo colaborará con la exposición mediante lenguaje de señas para personas con discapacidad sensorial.

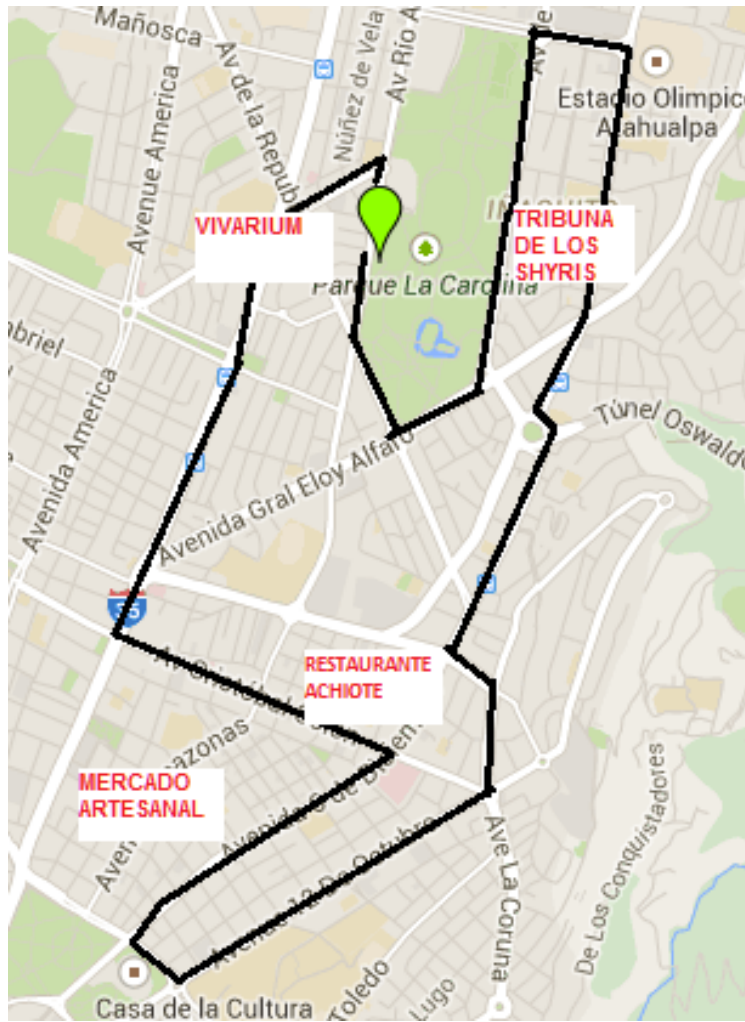
A la 1 de la tarde se trasladarán hacia el Restaurante Achiote ya que es un restaurante especializado en recibir a personas con discapacidad sensorial los pasajeros podrán disfrutar de un delicioso almuerzo con el mejor trato por parte del personal del lugar.

A las 2:30 de la tarde el traslado será hacia el Mercado Artesanal el cual reúne una amplia variedad de artesanías de todo el país. El guía del grupo colaborará con la exposición del lugar adicional utilizará lenguaje de señas para personas con discapacidad sensorial.

A las 5 de la tarde se retorna a la tribuna de los Shyris con planificación de llegada a la misma a las 6 de la tarde aproximadamente en donde se agradece y despide a los turistas.



**Ilustración 39: Ruta Turística 5**



Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

Tabla 46: Tarifario 5

TARIFARIO 5									
Tarifas por persona en base a:									
SERVICIOS	COSTO UNITARIO	2	3	4	5	6	7	8	
<b>Transporte</b>									
<b>Alimentación del conductor</b>									
Break	\$ 3.00	\$ 1.50	\$ 1.00	\$ 0.75	\$ 0.60	\$ 0.50	\$ 0.43	\$ 0.38	
Almuerzo	\$ 8.00	\$ 4.00	\$ 2.67	\$ 2.00	\$ 1.60	\$ 1.33	\$ 1.14	\$ 1.00	
Traslados	\$ 80.00	\$ 40.00	\$ 26.67	\$ 20.00	\$ 16.00	\$ 13.33	\$ 11.43	\$ 10.00	
<b>Alimentos y bebidas</b>									
Break	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	
Almuerzo	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	
<b>Servicios Complementarios</b>									
<b>Entrada a atractivos turísticos</b>									
Vivarium	\$ 2.50	\$ 2.50	\$ 2.50	\$ 2.50	\$ 2.50	\$ 2.50	\$ 2.50	\$ 2.50	
Mercado Artesanal	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	
Guías especializados (en caso que lo requiera)	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	
Servicios deportivos y recreacionales	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	
	Costo Total	\$ 122.50	\$ 77.00	\$ 61.83	\$ 54.25	\$ 49.70	\$ 46.67	\$ 44.50	\$ 42.88
12%	Costo Organización 2%	\$ 14.70	\$ 9.24	\$ 7.42	\$ 6.51	\$ 5.96	\$ 5.60	\$ 5.34	\$ 5.15
	Beneficio 10%								
	Subtotal	\$ 137.20	\$ 86.24	\$ 69.25	\$ 60.76	\$ 55.66	\$ 52.27	\$ 49.84	\$ 48.02
12%	IVA de la comisión	\$ 1.76	\$ 1.11	\$ 0.89	\$ 0.78	\$ 0.72	\$ 0.67	\$ 0.64	\$ 0.62
	<b>TOTAL</b>	\$ 138.96	\$ 87.35	\$ 70.14	\$ 61.54	\$ 56.38	\$ 52.94	\$ 50.48	\$ 48.64

Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

**Tabla 47: Itinerario turístico 6 para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales**

<b>ITINERARIO TURÍSTICO 6</b>			
<b>FECHA</b>	<b>CIUDAD</b>	<b>HORA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
17/05/2015	Quito	9:30	Reunión Tribuna de los Shyris Parque la Carolina.
		10:00	Salida hacia el parque Metropolitano
		10:30	Llegada al parque Metropolitano en donde se disfrutará de un break que incluye sánduche de jamón y queso.
		11:30	Momento de relajación actividades integrativas y juegos interpretativos en el Parque la Metropolitano.
		13:00	Se disfrutará de un picnic que incluye un plato de fritada con una gaseosa.
		14:00	Traslado hacia el Palacio de Carondelet.
		14:45	Llegada a la Plaza de Carondelet sede del Gobierno y residencia oficial del Presidente de la República. Fue conocido durante la colonia española como Palacio Real de Quito pues era la sede de la Real Audiencia de Quito.
		16:00	Retorno hacia la tribuna de los Shyris.
		17:00	Llegada a la tribuna y despedida de turistas.

Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

## Guión 6

Reunión en la Tribuna de los Shyris a las 9:30 se iniciará el recorrido con la presentación del o los guías especializados y se darán indicaciones generales acerca del tour del primer día tanto a las personas con discapacidad física como a las personas con discapacidad sensorial mediante lenguaje de señas.

A las 10 de la mañana se realiza la salida hacia el Parque Metropolitano con la llegada prevista a las 10:30. Se brindará un break que incluye un delicioso sánduche de jamón y queso y una gaseosa de fresa.

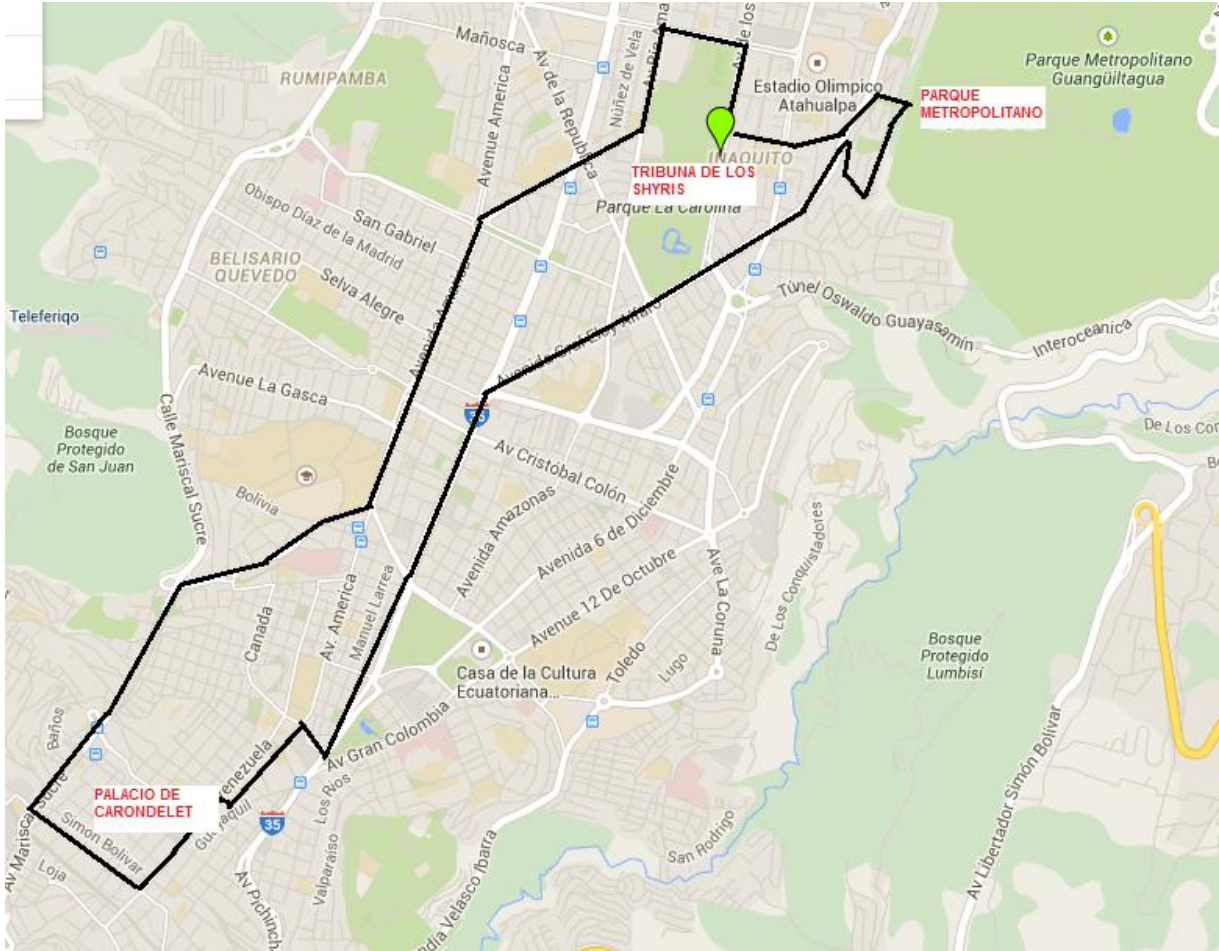
A las 11:30 se tiene previsto se realizarán actividades de relajación y recreativas para los pasajeros con discapacidad física y sensorial en donde se integrarán mediante juegos en los cuales puedan desarrollar sus capacidades físicas y sensoriales.

A la 1 de la tarde podrán disfrutar de un delicioso almuerzo que incluye un plato de fritada con una gaseosa.

A las 2 de la tarde se realiza el traslado hacia el Centro histórico de Quito con planificación de llegada a las 2:45 de la tarde para visitar la Plaza de Carondelet sede del Gobierno y residencia oficial del Presidente de la República. Fue conocido durante la colonia española como Palacio Real de Quito pues era la sede de la Real Audiencia de Quito.

A las 4 de la tarde se retorna a la tribuna de los Shyris con planificación de llegada a la misma a las 5 de la tarde aproximadamente en donde se agradece y despide a los turistas.

### Ilustración 40: Ruta Turística 6



Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

**Tabla 48: Tarifario 6**

TARIFARIO 6								
Tarifas por persona en base a:								
SERVICIOS	COSTO UNITARIO	2	3	4	5	6	7	8
<b>Transporte</b>								
<b>Alimentación del conductor</b>								
Break	\$ 3,00	\$ 1,50	\$ 1,00	\$ 0,75	\$ 0,60	\$ 0,50	\$ 0,43	\$ 0,38
Almuerzo	\$ 8,00	\$ 4,00	\$ 2,67	\$ 2,00	\$ 1,60	\$ 1,33	\$ 1,14	\$ 1,00
Traslados	\$ 80,00	\$ 40,00	\$ 26,67	\$ 20,00	\$ 16,00	\$ 13,33	\$ 11,43	\$ 10,00
<b>Alimentos y bebidas</b>								
Break	\$ 3,00	\$ 3,00	\$ 3,00	\$ 3,00	\$ 3,00	\$ 3,00	\$ 3,00	\$ 3,00
Almuerzo	\$ 8,00	\$ 8,00	\$ 8,00	\$ 8,00	\$ 8,00	\$ 8,00	\$ 8,00	\$ 8,00
<b>Servicios Complementarios</b>								
<b>Entrada a atractivos turísticos</b>								
Palacio de Carondelet	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Guias especializados (en caso que lo requiera)	\$ 100,00	\$ 50,00	\$ 33,33	\$ 25,00	\$ 20,00	\$ 16,67	\$ 14,29	\$ 12,50
Servicios deportivos y recreacionales	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ 15,00
	Costo Total	\$ 217,00	\$ 121,50	\$ 89,67	\$ 73,75	\$ 64,20	\$ 57,83	\$ 49,88
12%	Costo Organización 2% Beneficio 10%	\$ 26,04	\$ 14,58	\$ 10,76	\$ 8,85	\$ 7,70	\$ 6,94	\$ 6,39
	Subtotal	\$ 243,04	\$ 136,08	\$ 100,43	\$ 82,60	\$ 71,90	\$ 64,77	\$ 55,86
12%	IVA de la comisión	\$ 3,12	\$ 1,75	\$ 1,29	\$ 1,06	\$ 0,92	\$ 0,83	\$ 0,77
	<b>TOTAL</b>	\$ 246,16	\$ 137,83	\$ 101,72	\$ 83,66	\$ 72,83	\$ 65,61	\$ 56,58

Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

**Tabla 49: Itinerario turístico 7 para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales**

ITINERARIO TURÍSTICO 7			
FECHA	CIUDAD	HORA	DESCRIPCIÓN
23/05/2015	Quito	9:30	Reunión Tribuna de los Shyris Parque la Carolina.
		10:00	Momento de relajación actividades integrativas y juegos interpretativos en el Parque la Carolina.
		11:00	Se brindará un break que incluye sánduche de jamón y queso y una gaseosa.
		11:30	Traslado hacia el Parque Arqueológico y Ecológico Rumipamba el cual cubre un área de 32 hectáreas donde se ha encontrado gran cantidad de evidencias aborígenes de tiempos prehispánicos
		13:00	Traslado hacia el Restaurante Achiote para disfrutar de un delicioso almuerzo.
		14:30	Salida hacia el Mercado Artesanal
		15:00	Llegada hacia el Mercado Artesanal el cual reúne una amplia variedad de artesanías de todo el país.
		17:00	Retorno hacia la tribuna de los Shyris.
		18:00	Llegada a la tribuna y despedida de turistas.

Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

## Guión 7

Reunión en la Tribuna de los Shyris a las 9:30 se iniciará el recorrido con la presentación del o los guías especializados y se darán indicaciones generales acerca del tour del primer día tanto a las personas con discapacidad física como a las personas con discapacidad sensorial mediante lenguaje de señas.

Se reunirá a los pasajeros en el Parque La Carolina en donde se realizarán actividades de relajación y recreativas para los pasajeros con discapacidad física y sensorial en donde se integrarán mediante juegos en los cuales puedan desarrollar sus capacidades físicas y sensoriales.

Posteriormente a las 11 de la mañana se brindará un break que incluye un delicioso sánduche de jamón y queso y una gaseosa de fresa.

A las 11:30 de la mañana el traslado será hacia Traslado hacia el Parque Arqueológico y Ecológico Rumipamba el cual cubre un área de 32 hectáreas donde se ha encontrado gran cantidad de evidencias aborígenes de tiempos prehispánicos.

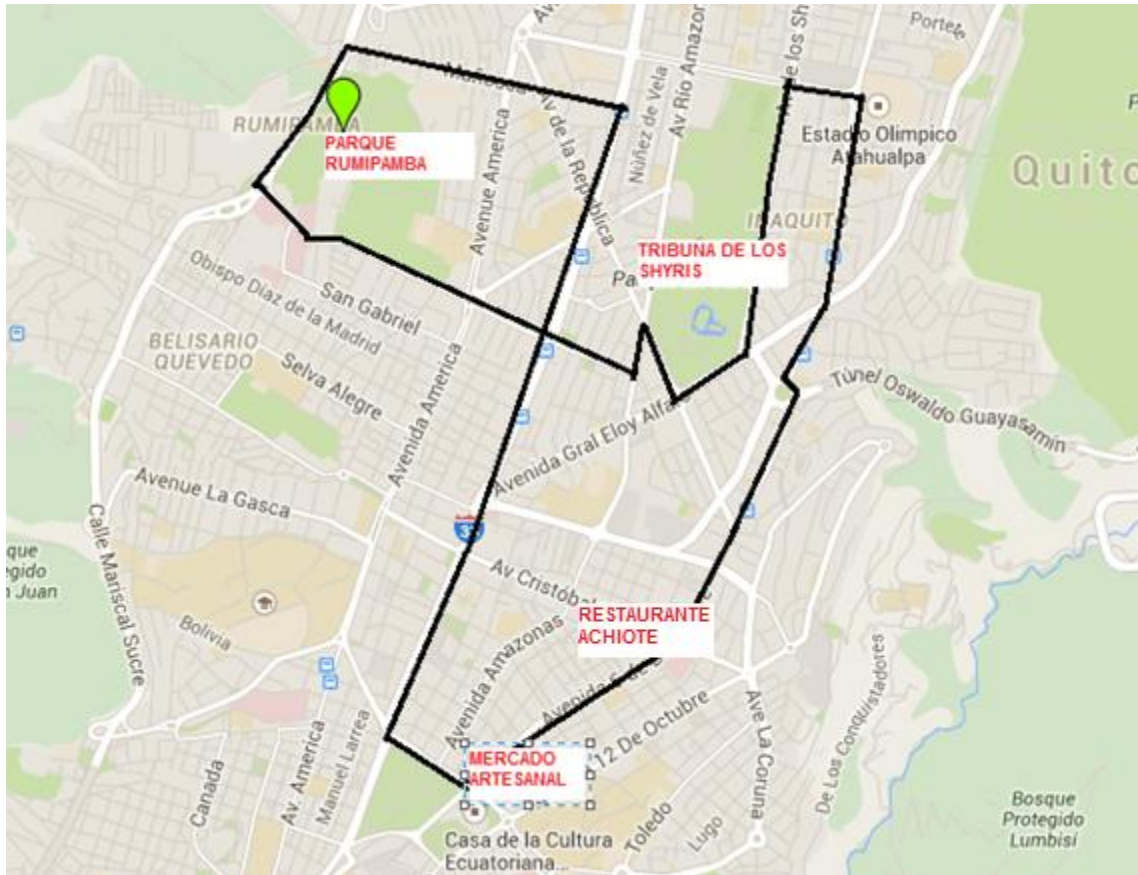
A la 1 de la tarde se trasladarán hacia el Restaurante Achiote ya que es un restaurante especializado en recibir a personas con discapacidad sensorial los pasajeros podrán disfrutar de un delicioso almuerzo con el mejor trato por parte del personal del lugar.

A las 2:30 de la tarde el traslado será hacia el Mercado Artesanal el cual reúne una amplia variedad de artesanías de todo el país. El guía del grupo colaborará con la exposición del lugar adicional utilizará lenguaje de señas para personas con discapacidad sensorial.

A las 5 de la tarde se retorna a la tribuna de los Shyris con planificación de llegada a la misma a las 6 de la tarde aproximadamente en donde se agradece y despide a los turistas.



### Ilustración 41: Ruta Turística 7



Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

Tabla 50: Tarifario 7

TARIFARIO 7									
Tarifas por persona en base a:									
SERVICIOS	COSTO UNITARIO	2	3	4	5	6	7	8	
<b>Transporte</b>									
<b>Alimentación del conductor</b>									
Break	\$ 3.00	\$ 1.50	\$ 1.00	\$ 0.75	\$ 0.60	\$ 0.50	\$ 0.43	\$ 0.38	
Almuerzo	\$ 8.00	\$ 4.00	\$ 2.67	\$ 2.00	\$ 1.60	\$ 1.33	\$ 1.14	\$ 1.00	
Traslados	\$ 80.00	\$ 40.00	\$ 26.67	\$ 20.00	\$ 16.00	\$ 13.33	\$ 11.43	\$ 10.00	
<b>Alimentos y bebidas</b>									
Break	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	
Almuerzo	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	
<b>Servicios Complementarios</b>									
<b>Entrada a atractivos turísticos</b>									
Parque Arqueológico y Ecológico Rumipamba	\$ 2.75	\$ 2.75	\$ 2.75	\$ 2.75	\$ 2.75	\$ 2.75	\$ 2.75	\$ 2.75	
Mercado Artesanal	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	
Guías especializados (en caso que lo requiera)	\$ 100.00	\$ 50.00	\$ 33.33	\$ 25.00	\$ 20.00	\$ 16.67	\$ 14.29	\$ 12.50	
Servicios deportivos y recreacionales	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	
	Costo Total	\$ 219.75	\$ 124.25	\$ 92.42	\$ 76.50	\$ 66.95	\$ 60.58	\$ 56.04	\$ 52.63
12%	Costo Organización 2% Beneficio 10%	\$ 26.37	\$ 14.91	\$ 11.09	\$ 9.18	\$ 8.03	\$ 7.27	\$ 6.72	\$ 6.32
	Subtotal	\$ 246.12	\$ 139.16	\$ 103.51	\$ 85.68	\$ 74.98	\$ 67.85	\$ 62.76	\$ 58.94
12%	IVA de la comisión	\$ 3.16	\$ 1.79	\$ 1.33	\$ 1.10	\$ 0.96	\$ 0.87	\$ 0.81	\$ 0.76
	<b>TOTAL</b>	\$ 249.28	\$ 140.95	\$ 104.84	\$ 86.78	\$ 75.95	\$ 68.73	\$ 63.57	\$ 59.70

Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

**Tabla 51: Itinerario turístico 8 para personas con capacidades especiales físicas y sensoriales**

ITINERARIO TURÍSTICO 8			
FECHA	CIUDAD	HORA	DESCRIPCIÓN
24/05/2015	Quito	9:30	Reunión Tribuna de los Shyris Parque la Carolina.
		10:00	Momento de relajación actividades integrativas y juegos interpretativos en el Parque la Carolina.
		11:00	Se brindará un break que incluye sánduche de jamón y queso y una gaseosa.
		11:30	Traslado hacia el Museo Etnográfico Mindalae donde El visitante puede apreciar los objetos y sustancias usadas por los shamanes (hombres de sabiduría). Exhibe objetos de cerámica como ollas, vasos y figuras de personajes míticos.
		13:00	Traslado hacia el Restaurante Achiote para disfrutar de un delicioso almuerzo.
		14:30	Salida hacia Yaku Parque Museo del Agua.
		15:00	Llegada a Yaku Parque Museo del Agua es un museo interactivo que permite disfrutar mientras se aprende sobre el agua y su importancia para la vida.
		17:00	Retorno hacia la tribuna de los Shyris.
		18:00	Llegada a la tribuna y despedida de turistas.

Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

## Guión 8

Reunión en la Tribuna de los Shyris a las 9:30 se iniciará el recorrido con la presentación del o los guías especializados y se darán indicaciones generales acerca del tour del primer día tanto a las personas con discapacidad física como a las personas con discapacidad sensorial mediante lenguaje de señas.

Se reunirá a los pasajeros en el Parque La Carolina en donde se realizarán actividades de relajación y recreativas para los pasajeros con discapacidad física y sensorial en donde se integrarán mediante juegos en los cuales puedan desarrollar sus capacidades físicas y sensoriales.

Posteriormente a las 11 de la mañana se brindará un break que incluye un delicioso sánduche de jamón y queso y una gaseosa de fresa.

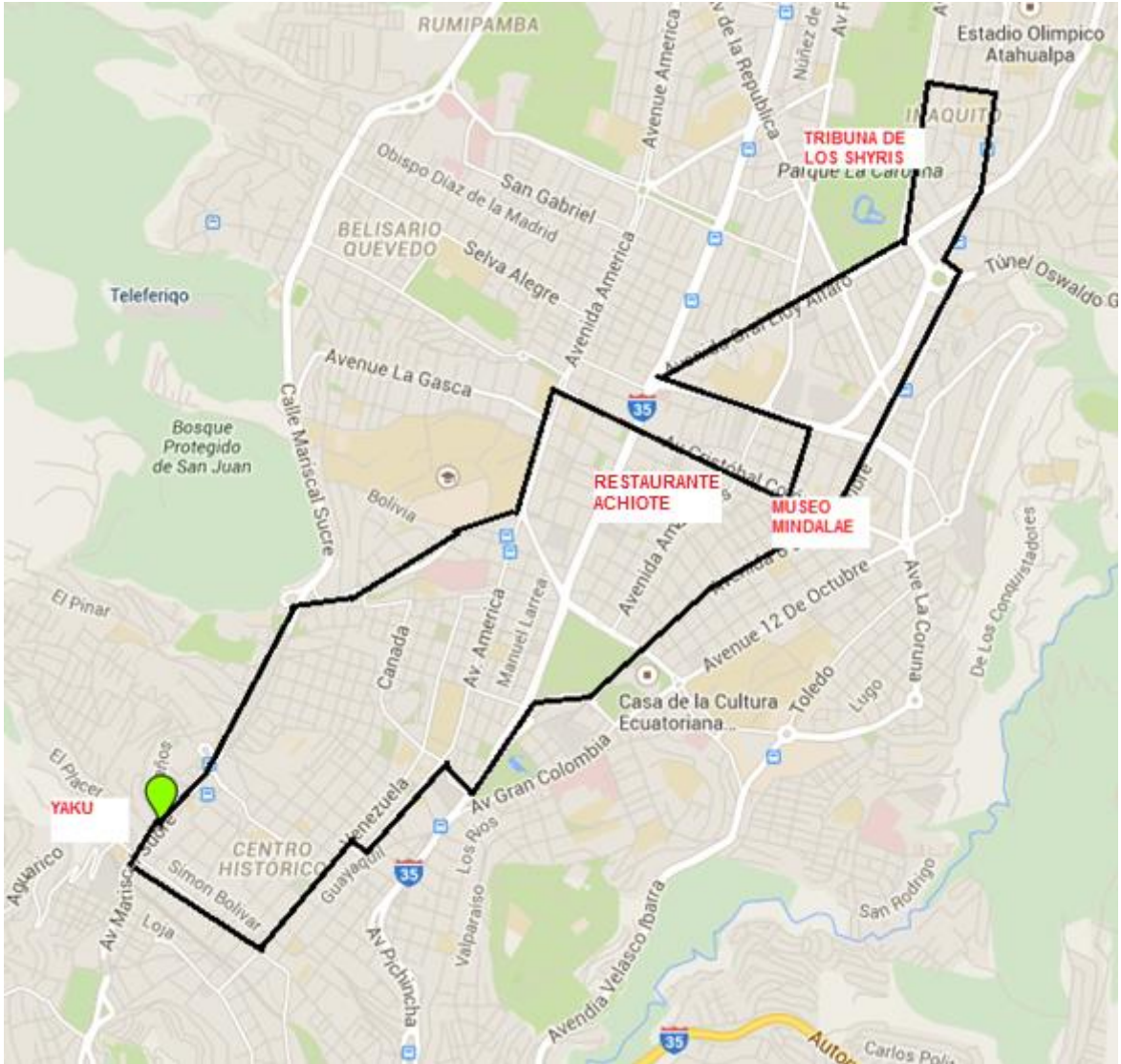
A las 11:30 de la mañana el traslado será hacia el Museo Etnográfico Mindalae donde los turistas podrán apreciar los objetos y sustancias usadas por los shamanes (hombres de sabiduría). Exhibe objetos de cerámica como ollas, vasos y figuras de personajes míticos. La exposición se hará con un guía del lugar mientras que el guía del grupo colaborará con la exposición mediante lenguaje de señas para personas con discapacidad sensorial.

A la 1 de la tarde se trasladarán hacia el Restaurante Achiote ya que es un restaurante especializado en recibir a personas con discapacidad sensorial los pasajeros podrán disfrutar de un delicioso almuerzo con el mejor trato por parte del personal del lugar.

A las 2:30 de la tarde se realiza el traslado hacia el Parque Yaku con planificación de llegada a las 3 de la tarde en donde podrán disfrutar y aprender interactivamente de un importante recurso como el agua.

A las 5 de la tarde se retorna a la tribuna de los Shyris con planificación de llegada a la misma a las 6 de la tarde aproximadamente en donde se agradece y despide a los turistas.

## Ilustración 42: Ruta Turística 8



Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

Tabla 52: Tarifario: 8

TARIFARIO 8									
Tarifas por persona en base a:									
SERVICIOS	COSTO UNITARIO	2	3	4	5	6	7	8	
<b>Transporte</b>									
<b>Alimentación del conductor</b>									
Break	\$ 3.00	\$ 1.50	\$ 1.00	\$ 0.75	\$ 0.60	\$ 0.50	\$ 0.43	\$ 0.38	
Almuerzo	\$ 8.00	\$ 4.00	\$ 2.67	\$ 2.00	\$ 1.60	\$ 1.33	\$ 1.14	\$ 1.00	
Traslados	\$ 80.00	\$ 40.00	\$ 26.67	\$ 20.00	\$ 16.00	\$ 13.33	\$ 11.43	\$ 10.00	
<b>Alimentos y bebidas</b>									
Break	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	
Almuerzo	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	\$ 8.00	
<b>Servicios Complementarios</b>									
<b>Entrada a atractivos turísticos</b>									
Museo Mindalae	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	\$ 3.00	
Yaku Parque Museo del Agua	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	
Guías especializados (en caso que lo requiera)	\$ 100.00	\$ 50.00	\$ 33.33	\$ 25.00	\$ 20.00	\$ 16.67	\$ 14.29	\$ 12.50	
Servicios deportivos y recreacionales	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 15.00	
	Costo Total	\$ 220.00	\$ 124.50	\$ 92.67	\$ 76.75	\$ 67.20	\$ 60.83	\$ 56.29	\$ 52.88
12%	Costo Organización 2%	\$ 26.40	\$ 14.94	\$ 11.12	\$ 9.21	\$ 8.06	\$ 7.30	\$ 6.75	\$ 6.35
	Beneficio 10%								
	Subtotal	\$ 246.40	\$ 139.44	\$ 103.79	\$ 85.96	\$ 75.26	\$ 68.13	\$ 63.04	\$ 59.22
12%	IVA de la comisión	\$ 3.17	\$ 1.79	\$ 1.33	\$ 1.11	\$ 0.97	\$ 0.88	\$ 0.81	\$ 0.76
	<b>TOTAL</b>	\$ 249.57	\$ 141.23	\$ 105.12	\$ 87.07	\$ 76.23	\$ 69.01	\$ 63.85	\$ 59.98

Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

### **3.4.3 Análisis financiero**

Para la investigación realizada se hizo un cálculo del VAN y TIR en una proyección a cinco años contando los 8 productos turísticos expuestos anteriormente, los cuales ayudaron a determinar que el proyecto es viable para poder aplicarlo. La demanda insatisfecha para el presente cálculo se lo tomó de la encuesta realizada en donde se identifica que el 90.10% de las personas no se encuentran satisfechas con la accesibilidad de los atractivos de ocio y recreación del norte de Quito además el 86.60% le agradaría y cree importante se implementen medios adecuados para poder acceder a estos sitios.

Para el análisis del mismo en cuenta los siguientes supuestos para el crecimiento de las ventas:

Se tomó la inflación a marzo del 2015 que hasta el momento continúa en 3,76% la participación laboral: 15%, impuesto a la renta: 22% y por último la tasa de inversión Banco Pichincha de 365 a 720 días de 10000 a 49999 de 4,50% estos supuestos fueron importantes para poder determinar si el proyecto dentro de los cinco años llegaría o no a ser viable y si estos afectan o no a las utilidades de este proyecto.

El VAN ayudó a determinar la medición de los flujos de los futuros ingresos y egresos que tendrá el proyecto, para determinar, si luego de descontar la inversión inicial, quedaría alguna ganancia el resultado del mismo dio 39.927,11. El VAN es de 62.427,11 dando un resultado positivo por lo cual se concluye que el proyecto es viable. El TIR que se obtuvo fue del 47% el cual es mayor a la inflación por lo que se puede deducir que el proyecto es rentable.

A continuación se presenta el capital aportado por cuatro socios para la realización de este proyecto.

**Tabla 53: Distribución aporte de capital**

<b>Aporte de Socios</b>	
Socio 1	\$5.000
Socio 2	\$6.500
Socio 3	\$7.000
Socio 4	\$4.000
Total	\$22.500

Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali

El capital aportado por los socios será utilizado de la siguiente manera:

**Tabla 54: Distribución capital inicial**

<b>Distribución del capital inicial</b>	
Constitución de la empresa	\$2.000
Mobiliario oficina	\$6.000
Equipo de oficina	\$3.000
Uniformes	\$4.000
Tarjetas en formato braille para personas con discapacidad sensorial	\$3.000
Souvenir	\$1.000
Implementos para juegos recreacionales	\$3.500
TOTAL	\$22.500

Fuente: Modelo del libro Rutas e itinerarios turísticos de España  
Elaborado por: Pamela Cali



A continuación se detalla el desarrollo del VAN y TIR:

**Tabla 55: Calculo de VAN y TIR:**

RUBROS / AÑOS	Comentarios							
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5		
Ventas		\$ 489.086,31	\$ 507.475,96	\$ 631.868,46	\$ 655.626,72	\$ 793.658,00		
(-) Costos de ventas		\$ 431.145,00	\$ 447.356,05	\$ 557.011,97	\$ 577.955,62	\$ 699.634,54		
<b>Utilidad Bruta en Ventas</b>		\$ 57.941,31	\$ 60.119,91	\$ 74.856,50	\$ 77.671,10	\$ 94.023,46		
(-) Gastos Administrativos (Sueldos y arriendos )		\$ 18.000,0	\$ 18.676,80	\$ 19.379,05	\$ 20.107,70	\$ 20.863,75		
(-) Gastos Ventas (Marketing y publicidad)	5%	\$ 24.454,32	\$ 25.373,80	\$ 31.593,42	\$ 32.781,34	\$ 39.682,90		
(-) Depreciaciones		\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 900,00		
<b>(=) Utilidad en Operación</b>		\$ 14.587,00	\$ 15.169,31	\$ 22.984,03	\$ 23.882,07	\$ 32.576,81		
(-) 15% participación laboral		\$ 2.188,05	\$ 2.275,40	\$ 3.447,60	\$ 3.582,31	\$ 4.886,52		
Utilidad antes de impuestos		\$ 12.398,95	\$ 12.893,91	\$ 19.536,42	\$ 20.299,76	\$ 27.690,29		
(-) 22% Impuesto a la Renta		\$ 2.727,77	\$ 2.836,66	\$ 4.298,01	\$ 4.465,95	\$ 6.091,86		
<b>(=) Flujo de Caja Neto</b>		<b>(\$ 22.500)</b>	\$ 9.671,18	\$ 10.057,25	\$ 15.238,41	\$ 15.833,81	\$ 21.598,42	
					VAN	INVERSIÓN	VAN RESTADO LA INVERSIÓN	
<b>VALOR ACTUAL NETO</b>					\$ 62.427,11	<b>(\$ 22.500)</b>	\$ 39.927,11	
<b>TIR</b>					47%			
Tasa de descuento	4,50%	Tasa de inversión Banco Pichincha de 365 a 720 días de 10000 a 49999						

<b>PRODUCTO 1</b>	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Tarifa por persona	\$ 252,97	\$ 262,48	\$ 272,35	\$ 282,59	\$ 293,22
Personas a la semana	5	5	6	6	7
Semanas	52	52	52	52	52
Crecimiento anual	3,76%				
<b>Ventas por año</b>	<b>\$ 65.772,51</b>	<b>\$ 68.245,56</b>	<b>\$ 84.973,91</b>	<b>\$ 88.168,93</b>	<b>\$ 106.731,43</b>
Costo unitario	\$ 223,00	\$ 231,38	\$ 240,08	\$ 249,11	\$ 258,48
Costo por año	\$ 57.980,00	\$ 60.160,05	\$ 74.906,48	\$ 77.722,96	\$ 94.086,24
<b>PRODUCTO 2</b>	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Tarifa por persona	\$ 249,00	\$ 258,36	\$ 268,08	\$ 278,16	\$ 288,62
Personas a la semana	5	5	6	6	7
Semanas	52	52	52	52	52
Crecimiento anual	3,76%				
<b>Ventas por año</b>	<b>\$ 64.740,00</b>	<b>\$ 67.174,22</b>	<b>\$ 83.639,97</b>	<b>\$ 86.784,83</b>	<b>\$ 105.055,93</b>
Costo unitario	\$ 219,50	\$ 227,75	\$ 236,32	\$ 245,20	\$ 254,42
Costo por año	57070,00	59215,83	73730,82	76503,10	92609,55
<b>PRODUCTO 3</b>	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Tarifa promedio por persona	\$ 246,16	255,42	265,02	274,98	285,32
Personas a la semana	5	5	6	6	7
Semanas	52	52	52	52	52
Crecimiento anual	3,76%				
<b>Ventas por año</b>	<b>\$ 64.001,60</b>	<b>\$ 66.408,06</b>	<b>\$ 82.686,00</b>	<b>\$ 85.795,00</b>	<b>\$ 103.857,70</b>
Costo unitario	\$ 217,00	\$ 225,16	\$ 233,63	\$ 242,41	\$ 251,52
Costo por año	56420,00	58541,39	72891,06	75631,76	91554,77

<b>PRODUCTO 4</b>	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Tarifa promedio por persona	\$ 249,00	258,36	268,08	278,16	288,62
Personas a la semana	5	5	6	6	7
Semanas	52	52	52	52	52
Crecimiento anual	3,76%				
<b>Ventas por año</b>	<b>\$ 64.740,00</b>	<b>\$ 67.174,22</b>	<b>\$ 83.639,97</b>	<b>\$ 86.784,83</b>	<b>\$ 105.055,93</b>
Costo unitario	\$ 219,50	\$ 227,75	\$ 236,32	\$ 245,20	\$ 254,42
Costo por año	57070,00	59215,83	73730,82	76503,10	92609,55
<b>PRODUCTO 5</b>	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Tarifa promedio por persona	\$ 138,96	144,18	149,61	155,23	161,07
Personas a la semana	5	5	6	6	7
Semanas	52	52	52	52	52
Crecimiento anual	3,76%				
<b>Ventas por año</b>	<b>\$ 36.129,60</b>	<b>\$ 37.488,07</b>	<b>\$ 46.677,15</b>	<b>\$ 48.432,21</b>	<b>\$ 58.628,80</b>
Costo unitario	\$ 122,50	\$ 127,11	\$ 131,89	\$ 136,84	\$ 141,99
Costo por año	31850,00	33047,56	41148,18	42695,35	51684,14
<b>PRODUCTO 6</b>	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Tarifa promedio por persona	\$ 246,16	255,42	265,02	274,98	285,32
Personas a la semana	5	5	6	6	7
Semanas	52	52	52	52	52
Crecimiento anual	3,76%				
<b>Ventas por año</b>	<b>\$ 64.001,60</b>	<b>\$ 66.408,06</b>	<b>\$ 82.686,00</b>	<b>\$ 85.795,00</b>	<b>\$ 103.857,70</b>
Costo unitario	\$ 217,00	\$ 225,16	\$ 233,63	\$ 242,41	\$ 251,52
Costo por año	56420,00	58541,39	72891,06	75631,76	91554,77

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>PRODUCTO 7</b>					
Tarifa promedio por persona	\$ 249,28	258,65	268,38	278,47	288,94
Personas a la semana	5	5	6	6	7
Semanas	52	52	52	52	52
Crecimiento anual	3,76%				
<b>Ventas por año</b>	<b>\$ 64.812,80</b>	<b>\$ 67.249,76</b>	<b>\$ 83.734,02</b>	<b>\$ 86.882,42</b>	<b>\$ 105.174,07</b>
Costo unitario	\$ 219,75	\$ 228,01	\$ 236,59	\$ 245,48	\$ 254,71
Costo por año	57135,00	59283,28	73814,79	76590,23	92715,02
<b>PRODUCTO 8</b>					
Tarifa por persona	\$ 249,57	\$ 258,95	\$ 268,69	\$ 278,79	\$ 289,28
Personas a la semana	5	5	6	6	7
Semanas	52	52	52	52	52
Crecimiento anual	3,76%				
<b>Ventas por año</b>	<b>\$ 64.888,20</b>	<b>\$ 67.328,00</b>	<b>\$ 83.831,43</b>	<b>\$ 86.983,50</b>	<b>\$ 105.296,42</b>
Costo unitario	\$ 220,00	\$ 228,27	\$ 236,86	\$ 245,76	\$ 255,00
Costo por año	\$ 57.200,00	\$ 59.350,72	\$ 73.898,77	\$ 76.677,36	\$ 92.820,50
<b>Gastos Administrativos</b>					
Sueldos	\$ 1.000,00	12	\$ 12.000,00		
Arriendos	\$ 500,00	12	\$ 6.000,00		
<b>SUPUESTOS</b>					
Inflación marzo 2015	3,76%				
Participación laboral	15%				
Impuesto a la Renta	22%				

#### **3.4.4 Conclusión del Análisis Financiero**

Se utilizaron un conjunto de técnicas para diagnosticar la situación y perspectivas del proyecto. El fin del análisis financiero fue poder tomar decisiones adecuadas en el ámbito del proyecto. Estas técnicas se basaron principalmente en la información contenida en los presupuestos de cada uno de los productos turísticos y de esta manera se pudo realizar un diagnóstico del proyecto que permitió obtener resultados sobre la operación del mismo y su evolución.

De acuerdo a las proyecciones se pudo determinar la participación relativa de cada rubro, sobre cada uno de los productos turísticos dando un resultado viable. Según la investigación y el desarrollo del mismo se pudo notar que el proyecto a cinco años resulta funcional en donde se obtiene las utilidades esperadas.

El presupuesto de gasto para las personas con discapacidad física y sensorial se adapta a sus bolsillos puesto que varía entre lo que estarían dispuestos a pagar que sería entre 200 y 250 dólares de acuerdo a las encuestas del presente estudio, es por esto que se crearon circuitos turísticos reuniendo todo de acuerdo a sus necesidades generando un costo accesible para este grupo social.

## CAPÍTULO IV

### DISCUSIÓN

#### 4.1 Conclusiones

- Si bien es cierto el Sector Norte de la ciudad de Quito, cuenta con sitios de esparcimiento, estos no son adecuados o cuentan con poca facilidad para que las personas con capacidades especiales puedan tener momentos de recreación y esparcimiento, igualmente dificulta el acceso a personas que desean visitar estos sitios turísticos por su cultura, tradiciones y aprovechar momentos de descanso.
- No existe una adecuada publicidad y guías técnicas para que las personas con capacidades especiales puedan llegar con seguridad a los sitios de recreación y esparcimiento, por lo que estos sitios se convierten en un peligro, al no garantizar su accesibilidad.
- No existe personal capacitado que garantice el óptimo esparcimiento y recreación para las personas que tienen alguna discapacidad, estos deben ser guías turísticos específicos que se especialicen para este segmento de población.
- Existe una deficiente oferta turística, destinos e información para este segmento de población y para sus familias, los mismos se ven impedidos de participar en actividades de ocio y recreación en el norte del Distrito Metropolitano de Quito.
- La evaluación de los atractivos turísticos de la zona norte del Distrito Metropolitano de Quito en función de las necesidades de personas con capacidades especiales incide positivamente en la comunidad de esta zona ya que brinda información relevante a autoridades y empresarios privados para que se tomen los correctivos necesarios para adecuar estos lugares para una visita segura y que contribuya para satisfacer las necesidades de ocio y recreación de este grupo social.

## 4.2 Recomendaciones

- Debe ser política de estado el implementar a través del Ministerio de Turismo, acuerdos con los municipios en este caso con el Distrito Metropolitano de Quito, para que se adapten los parques y sitios de recreación y esparcimiento con el propósito de que las personas que tienen necesidades particulares pueda acceder a los sitios turísticos con seguridad y puedan compartir con sus familias momentos de ocio y entretenimiento.
- Realizar alianzas estratégicas con la empresa privada, con el fin de que donen todo lo que se refiere a publicidad y medios interpretativos como afiches, juegos interpretativos y letreros de información, para que personas con capacidades especiales puedan acceder a parques y otros sitios de esparcimiento de forma confiable y no atenten a su seguridad y salud.
- Gestionar la creación de Instituciones que especialicen a guías turísticos, con el fin de dar facilidades al turista con capacidades especiales y a su familia una mejor información y puedan conocer de manera más amplia las bondades y maravillas que tiene el norte del Distrito Metropolitano de Quito, esto hará que se dinamice el sector turístico y por ende también el emprendimiento de negocios que oferten productos a sus visitantes.
- La Accesibilidad Turística consigue ofrecer experiencias incluyentes a las personas con capacidades especiales, permite sentirse valorados y promueve la toma de decisiones, tanto el estado como la empresa privada debe adoptar políticas dirigidas a este segmento de población con el fin de darles apoyo, seguridad y proporcionarles un desenvolvimiento pleno con el fin de que puedan alcanzar satisfacciones y se sientan útiles a la sociedad, garantizando de esta manera que sus derechos no sean vulnerados, tengan igualdad de oportunidades, sean tratados con respeto y protección ante la ley.

## Referencias Bibliográficas:

### Fuentes virtuales

CAPTUR, (2011), p.1. Recuperado de: [www.captur.travel/web2011/estadisticas\\_turisticas/.../QuitoenCifras2012](http://www.captur.travel/web2011/estadisticas_turisticas/.../QuitoenCifras2012)

“Conadis”. (2013), estadísticas personas con discapacidad, pág. 5, Recuperado.[http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/conadis\\_registro\\_nacional\\_discapacidades.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/conadis_registro_nacional_discapacidades.pdf).

“Conociendo las deficiencias” (2015), p1. Recuperado de: <http://www.telecentros.org/telecentros/secao=202&idioma=es&parametro=11554.html>

“Consejo Nacional Electoral”, (2014), p.1. Recuperado de: [http://cne.gob.ec/images/d/old/QUITO\\_CIRCUNSCRIPCION\\_CON\\_TABLA.pdf](http://cne.gob.ec/images/d/old/QUITO_CIRCUNSCRIPCION_CON_TABLA.pdf)

“Diario La Hora”, (2015), p.1 Recuperado de: [http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/489891/Carcel%C3%A9n\\_Bajo%3A\\_Todo\\_un\\_barrio\\_popular\\_\\_\\_\\_.html#.VMfC52iG9As](http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/489891/Carcel%C3%A9n_Bajo%3A_Todo_un_barrio_popular____.html#.VMfC52iG9As)

Ecuador en cifras, 2010, p.37. Recuperado de: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>

“El factor humano en los sistemas de gestión de calidad del servicio: un cambio de cultura en las empresas turísticas”, (2009), p1. Recuperado de: <http://revistas.um.es/turismo/article/view/70071>

“Estadísticas de Turismo en el Ecuador”(2014), P1. Recuperado: <http://www.optur.org/estadisticas-turismo.html>

“Explored”, (2004), p1. Recuperado de: <http://www.explored.com.ec/noticias-ecuador/cotocollao-es-el-barrio-favorito-en-la-campana-en-quito-183992.html>

Gobierno autónomo de Quito, 2015, p.8. Recuperado de: <http://www.quito.gob.ec/>

“Gobierno busca que el turismo en Ecuador sea el tercer rubro de ingresos” (2014),P1.Recuperado:<http://www.elcomercio.com.ec/actualidad/negocios/gobierno-busca-que-turismo-ecuador.html>

“Guía de Accesibilidad a los Medios de Comunicación de Personas con Discapacidad Sensorial” (2008), p.1. Recuperado de: <http://guiaaccesibilidad.periodismoinclusivo.com/discap.html>

“Guía de accesibilidad, periodismo inclusivo”. (2013) Recuperado: [guiaaccesibilidad.periodismoinclusivo.com/discap.html](http://guiaaccesibilidad.periodismoinclusivo.com/discap.html).

“Igualdad y tolerancia”. (2001) Recuperado: [www.hchr.org.co/acnudh/phocadownload/.../igualdadytolerancia.pdf](http://www.hchr.org.co/acnudh/phocadownload/.../igualdadytolerancia.pdf).



- “*Ley Orgánica de Discapacidades*”. (2012), art: 44, p.13. Recuperado: [www.aduana.gob.ec/.../LEY%20ORGANICA%20DE%20DISCAPACIDADES](http://www.aduana.gob.ec/.../LEY%20ORGANICA%20DE%20DISCAPACIDADES).
- “*Libre Acceso*”. (2005) Recuperado. [www.libreacceso.org/biblioteca-articulos-discapacidad.html](http://www.libreacceso.org/biblioteca-articulos-discapacidad.html).
- “*Manual especializado de turismo accesible*”, (2014), p1. Recuperado: <http://www.jaenaccesible.org/meta/necesidad.php>.
- “*Manual especializado en turismo accesible*”, (2015), p1. Recuperado de: <http://jaenaccesible.org/meta/necesidad.php>
- “*Más que Turismo Accesible: Turismo Inclusivo*”, (2014), p.1. Recuperado de: <http://www.turismoinclusivo.es/p/sector-turistico.html>
- “Mazars” (2010), p.1. Recuperado de: [www. Turismo Accesible: ”Hacia un Turismo para Todos”](http://www.turismoaccesible.org)
- Ministerio de Turismo. (2014). *Principales Indicadores de Turismo*, pág. 7, Obtenido de: <http://servicios.turismo.gob.ec/images/estadisticas/Boletin-abril-2014-comprimido.pdf>
- “Observatorio de la accesibilidad” (2015), p.1. Recuperado de: <http://www.observatoriodelaaccesibilidad.es/accesibilidad/>
- OMT, 2015, p.1. Recuperado de: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>.
- “ONU estadísticas anuales”, (2012). Recuperado de: <http://www.un.org/es/rights/>
- “Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial”, (2012) p.22. Recuperado de: [http://www.quitoturismo.gob.ec/descargas/lotaipdiciembre2012/LOTAIP/RUBEN/LOTAIP%20\(s\)/Links%20\(s\)/PLAN%20METROPOLITANO%20DE%20ORDENAMIENTO%20TERRITORIAL%202012%20-%202022.pdf](http://www.quitoturismo.gob.ec/descargas/lotaipdiciembre2012/LOTAIP/RUBEN/LOTAIP%20(s)/Links%20(s)/PLAN%20METROPOLITANO%20DE%20ORDENAMIENTO%20TERRITORIAL%202012%20-%202022.pdf)
- “*Principales indicadores de turismo*” (2014), P5, P6. Recuperado de: <http://servicios.turismo.gob.ec/images/estadisticas/boletin%20octubre2014.compressed.pdf>
- “*Protocolos de Servicio para el Turismo Accesible de Turistas y Visitantes Jóvenes, Adultos Mayores y Personas en Situación de Discapacidad*”, (2011), p.25, extraído: [www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/.../33012\\_gpres-taciones.pdf](http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/.../33012_gpres-taciones.pdf).
- Tiempo Libre, (2014), p.1. Recuperado de: <http://definicion.mx/tiempo-libre/#ixzz3VF1EyrZB>
- “*Turismo accesible, turismo para todos*”. (2013) Recuperado: <http://www.invisibles.org.ar/archivos/Turismo-Accessible-Turismo-para-Todos.pdf>.
- “*USAID*”. (2013) Recuperado: <http://spanish.ecuador.usembassy.gov/policy/usaid.html>.

“Viajandox”, (2014), p1. Recuperado de: <http://www.viajandox.comparroquia-la-concepcion.htm>

## Fuentes Escritas

- Alcaraz A. (2010). *Comunicación y Tics: su efecto en la distribución comercial*. España. Visión Libros editores.
- Calidad Turística, (1996). *Turismo Para Todos*. España. Edición. Fundación Delia Lascano de Napp- Asociación Mutual Sociedad Central de Arquitectos.
- Crosby, A. (2009). *Re-inventando el turismo rural* (2009). Barcelona: Laertes S.A.
- Cruz, P, 1992, p.33. “Programa Acción Onu”. Montevideo.
- Jiménez. F. (2010). *Estudio de turismo rural y cooperación entre Castilla y León y Portugal*. España. Melgosa Arcos Ediciones.
- Manual sobre la ley N. 20422 (2001). *Ciudad Accesible*. Chile. Edición Ciudad accesible
- Méndez, N. (2007) *Turismo Accesible*. Argentina. Edición. Buenos Aires ediciones.
- Olmos. L. (2011). *Estructura del mercado turístico*. España. Ediciones Paraninfo.
- OMT, (2014). *Manual sobre turismo accesible para todos*. España. Edición. Fundación ACS y de la OMT.
- Palacios María (2006) Educar en el turismo accesible, (Capacitación del personal en la Industria Turística). Recuperada de Repositorio digital de la UCT.
- Pérez, C. (2010). *Discapacidad, Derecho y Políticas de Inclusión*. Madrid. Grupo editorial Cinca S.A.
- Quito Turismo (2011). *Aquicito guía turística de las parroquias rurales del Distrito Metropolitano de Quito*. Ecuador. Edición Quito Turismo.
- Quito Turismo (2011). *Experimenta Quito Guía Turística Oficial*. Ecuador. Edición Quito Turismo.
- Rodríguez, J, 2010, p.32 *Estudio de las políticas aplicadas al sector turismo. Un análisis de las mejores prácticas en España y México*. Madrid. Visión libros.
- Tinard, Y. (1996). *Turismo Economía y Gestión*. Barcelona: Ediciones Boch. *Turismo para todos Guía de buenas prácticas de Accesibilidad para los establecimientos turísticos de la Comunidad Valenciana*, (2000), p.9. Valencia.

## Anexos

### Encuesta de satisfacción de las personas con capacidades especiales que usan atractivos de ocio y recreación al norte de Quito

\*Obligatorio

Sexo \*

- Femenino
- Masculino

¿Cree usted que los parques plazas e iglesias del norte de Quito cuentan con lo necesario para recibir a una persona con capacidades especiales físicas y sensoriales? \*

- Si
- No

¿Conoce, ha tratado, ha visto a personas con capacidades especiales físicas o sensoriales? \*

- Si
- NO

¿Conoce usted los atractivos de ocio y recreación (parques, plazas, iglesias, museos) que se encuentran al norte de Quito? \*

- Si
- No

Seleccione su Rango de edad. \*

- de 15 a 25
- de 25 a 35
- de 35 a 45
- de 45 a 55
- más de 60

¿Cree usted que los atractivos de ocio y recreación que se encuentran al norte de Quito son accesibles para todas las personas? \*

- Si
- No

¿Cree usted que existe personal capacitado para ayudar satisfacer las dudas dentro de los atractivos de ocio y recreación al norte de Quito? \*

- Si
- No

¿Cree usted que la oferta turística que actualmente existe en el Ecuador esta direccionada incluso para personas con capacidades especiales? \*

- Si
- No

¿Qué medios interpretativos le gustaría que tengan los atractivos de ocio y recreación? (máximo 2 opciones) \*

- Paneles de interpretación
- Juegos Interpretativos
- Afiches
- Letreros de información

¿Cree usted que la oferta turística es amplia para este sector de la sociedad? \*

- Si
- No

¿Cuáles cree usted que son los motivos por los cuales las personas con capacidades físicas y sensoriales no realizan actividades de ocio y recreación? (Máximo 5 opciones) \*

- No le agrada salir
- Limitaciones económicas
- Falta de plazas accesibles
- Falta de destinos y servicios accesibles
- Falta de transporte accesible al destino
- Problemas para tener información fiable
- Problemas de acceso a la información disponible
- Falta de personal capacitado
- Falta de servicios médicos
- Costo adicional de cuidadores
- Problemas de salud

¿Cuánto cree usted que una persona con capacidades especiales debe pagar por servicios turísticos? \*

- Entre 200 y 600
- Entre 600 y 1000
- más de 1000

¿Cuál es la principal razón por la que visita estos atractivos de ocio y recreación?  
(Máximo 3 opciones) \*

- Paisaje
- Patrimonio Histórico
- Cultura y tradiciones
- Descanso
- Deportes y recreación

¿Le gustaría que se implemente medios interpretativos para personas con capacidades especiales al norte de Quito? \*

- Si
- No

## **Entrevista a las personas que ofertan servicios turísticos al norte de Quito**

1. ¿Cree que la industria turística está apoyada por el gobierno para poder satisfacer las necesidades de todo tipo de turistas?
2. ¿Cree usted que su empresa cuenta con los recursos necesarios para poder dar servicio a personas con capacidades especiales físicas y sensoriales?
3. ¿Cree usted que se debería capacitar al personal para poder atender a personas con capacidades especiales físicas y sensoriales?
4. ¿Piensa usted que el turismo para personas con capacidades especiales genera beneficios económicos para su empresa?
5. La infraestructura es fundamental para poder acoger a una persona con capacidades especiales si tendría apoyo de alguna organización ya sea pública o privada: ¿estaría dispuesto a adoptar esos cambios?
6. ¿Cree que en la sociedad en la que vivimos es necesario buscar la manera de incluir a las personas con capacidades especiales para que puedan disfrutar de los mismos beneficios que una persona que no las tiene?