



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA TURISMO

Turismo Accesible en el Centro Histórico de la Ciudad de Riobamba

Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciada en Turismo

Autora

Palacios Salguero, Yajaira Beatriz

Tutor

MsC. Pablo Martí Méndez Naranjo

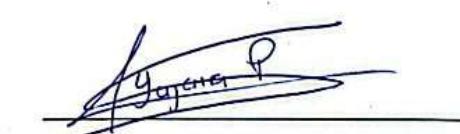
Riobamba, Ecuador. 2026

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Yajaira Beatriz Palacios Salguero**, con cédula de ciudadanía **0604867440**, autora del trabajo de investigación titulado: **Turismo Accesible en el Centro Histórico de la Ciudad de Riobamba**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 24 de noviembre del 2025



Yajaira Beatriz Palacios Salguero

C.I: 0604867440

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **MsC. Pablo Martí Méndez Naranjo** catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **Turismo Accesible en el Centro Histórico de la Ciudad de Riobamba** bajo la autoría de **Yajaira Beatriz Palacios Salguero**; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los veintisiete días del mes de noviembre de 2025



Pablo Martí Méndez-Naranjo

C.I: 060333501-9

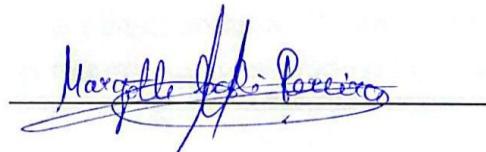
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **Turismo Accesible en el Centro Histórico de la Ciudad de Riobamba** por **Yajaira Beatriz Palacios Salguero**, con cédula de identidad número **0604867440**, bajo la tutoría de **MsC. Pablo Martí Méndez Naranjo**; certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los cinco días del mes de enero de 2026

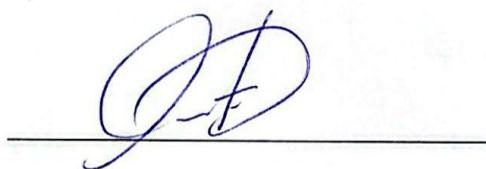
Margoth Isabel Cali Pereira, Mgs.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Danilo Paul Quintana Puga, Mgs

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



José Medardo Álvarez Román, PhD.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO





CERTIFICACIÓN

Que, **PALACIOS SALGUERO YAJAIRA BEATRIZ** con CC: **0604867440**, estudiante de la Carrera de **TURISMO**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**TURISMO ACCESIBLE EN EL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**", cumple con el 2% de similitud y 4% de IA, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATIO**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 18 de diciembre de 2025



MsC. Pablo Martí Méndez Naranjo.

TUTOR

DEDICATORIA

A mi madre, Jesica del Pilar Palacios Salguero, por ser mi pilar fundamental y mi mayor inspiración, por su amor incondicional, su esfuerzo y por estar siempre a mi lado apoyándome en cada paso de este camino.

De igual manera, dedico este logro a mi familia y a mis amigos, quienes me han acompañado, animado y brindado su cariño a lo largo de este proceso. Gracias por creer en mí y ser parte fundamental de esta meta alcanzada.

YAJAIRA BEATRIZ PALACIOS SALGUERO

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Chimborazo, por abrirme las puertas al conocimiento y permitirme crecer tanto profesional como personal.

A mis profesores, por su paciencia, dedicación y compromiso, por compartir su sabiduría y ser una fuente constante de inspiración a lo largo de mi formación.

Y a todas las personas que estuvieron a mi lado durante este proceso, principalmente a mi compañero de vida Sebastián por estar en cada momento dándome su apoyo, comprensión y cariño.

Cada palabra de aliento y cada gesto de amor fueron fundamentales para llegar hasta aquí.

Gracias.

YAJAIRA BEATRIZ PALACIOS SALGUERO

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	17
1.1 Introducción	17
1.2 Antecedentes	18
1.2.1 Antecedentes legales	18
1.2.2 Antecedentes documentales	18
1.3 Planteamiento del problema.....	20
1.3.1 Formulación del problema	21
1.3.1.1 Problema general	21
1.4 Justificación	21
1.4.1 Justificación teórica	21
1.4.3 Justificación metodológica.....	22
1.5 Objetivos	23
1.5.1 Objetivo general	23
1.5.2 Objetivos específicos	23
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	24
2.1 Estado del arte.....	24
2.1.1 Internacional	24
2.1.2 Nacionales.....	24

2.1.3 Locales	25
2.2 Marco teórico	26
2.2.1 Turismo	26
2.2.3 Discapacidad	27
2.2.3.1 Tipos de discapacidad	28
2.2.3.1.1 Discapacidad física	28
2.2.3.1.2 Discapacidad auditiva	28
2.2.3.1.3 Discapacidad visual	28
2.2.3.1.4 Discapacidad intelectual	28
2.2.4 Turismo accesible	28
2.2.5 Infraestructura turística accesible	29
2.2.6 Vías públicas accesibles.....	29
2.2.6 Servicios turísticos accesibles.....	30
2.2.7 Señalética turística accesible.....	30
2.2.8 Centro Histórico.....	31
2.2.9 Centro histórico de Riobamba	31
2.2.10 Normativa internacional.....	32
2.2.11 Normativa nacional	32
2.2.12 Normativa local.....	33
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	34
3.1 Tipo de investigación	34
3.1.1 investigación descriptiva.....	34
3.2 Enfoque de la investigación	34
3.3 Diseño de la investigación	35
3.4 Modalidad de investigación	35
3.5 Población de estudio y tamaño de muestra	36
3.5.1 Población.....	36
3.5.2 Selección de la muestra.....	36
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.7 Confiabilidad de instrumentos	38

3.3.6 Alfa de Cronbach turismo accesible	39
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	40
4.1 Análisis e interpretación de resultados	40
4.2 Comprobación de la hipótesis general.	45
4.2.1 Método del cálculo de la media	45
4.2.3 Resultados obtenidos:	46
4.3 Discusión.....	47
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
5.1 Conclusiones	49
5.2 Recomendaciones	50
CAPÍTULO VI. PROPUESTA.....	51
6.1 Título de la propuesta.....	51
6.2 Introducción	51
6.3 Objetivo general.....	52
6.3.1 Objetivos específicos	52
6.4 Fundamentación de la Propuesta	52
6.4.1 Fundamentación teórica	52
6.4.2 Fundamentación normativa.....	53
6.4.3 Fundamentación técnica.....	54
6.5 Diagnóstico del centro histórico de Riobamba	55
6.6 Diseño del circuito turístico accesible	60
6.6.1 Identificación de recursos turísticos.....	61
6.6.2 Definición del Recorrido.....	62
6.6.3 Recopilación de información y reconocimiento del circuito	63
6.6.4 Medición del circuito propuesto	65
7. Desarrollo de la propuesta para las mejoras	66
7.1 SketchUp.....	67
7.2 Objetos 3D para realidad aumentada	68
7.3 Códigos QR.....	68
7.4 Creación de imágenes con IA	70
8. Conclusiones	79

BIBLIOGRÁFIA	80
ANEXOS	84
Árbol de problemas	84

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1 Criterios de coeficiente de Alfa de Cronbach.....	38
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad.....	39
Tabla 3 Análisis de resultados	40
Tabla 4 Recursos Turísticos.....	62
Tabla 5 Descripción de Atractivos turísticos.....	63
Tabla 6 Recorrido	65
Tabla 7 SKETCHUP.....	69
Tabla 8 Imágenes generadas con IA.....	70
Tabla 9 Género.....	85
Tabla 10 Edad	86
Tabla 11 Nivel de instrucción.....	87
Tabla 12 Lugar de procedencia	88
Tabla 13 Discapacidad.....	89
Tabla 14 Facilidades	90
Tabla 15 Edificios.....	91
Tabla 16 Calles	92
Tabla 17 Información turística	93
Tabla 18 Transporte	94
Tabla 19 Alojamiento	95
Tabla 20 Restaurantes	96
Tabla 21 Ficha de observación parque Sucre.....	97
Tabla 22 Ficha de observación Plaza Roja	101
Tabla 23 Ficha de observación Catedral	105
Tabla 24 Ficha de observación Parque Maldonado.....	109
Tabla 25 Ficha de observación Museo de la Ciudad	113
Tabla 26 Ficha de observación Mercado la Merced	117
Tabla 27 Encuesta.....	121
Tabla 28 Encuesta.....	122

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagnóstico general	55
Figura 2 Calle parque Sucre	56
Figura 3 Catedral.....	56
Figura 4 Museo de la Ciudad.....	57
Figura 5 Información.....	58
Figura 6 Fuente de soda	59
Figura 7 Fuente de Soda HUGO`S.....	59
Figura 8 Mapa del Centro Histórico	61
Figura 9 Mapa google maps	62
Figura 10 Calle actual Parque Sucre	71
Figura 11 Rampa de SketchUp.....	71
Figura 12 Parque Sucre generado con IA.....	72
Figura 13 Parque sucre aceras.....	72
Figura 14 Podo táctiles	73
Figura 15 Imagen del Parque Sucre generada con IA.....	73
Figura 16 Catedral Actual.....	74
Figura 17 Rampa.....	74
Figura 18 Catedral generada con IA.....	75
Figura 19 Entrada museo de la Ciudad	75
Figura 20 Plataforma accesible.....	76
Figura 21 Plataforma accesible en la entrada del museo de la Ciudad	76
Figura 22 Baño del museo de la Ciudad	77
Figura 23 Baño generado de SketchUp.....	77
Figura 24 Baño accesible museo de la Ciudad	78
Figura 26 Recorrido.....	85
Figura 27 Género	85
Figura 28 Edad.....	86
Figura 29 Nivel de instrucción	87

Figura 30 Lugar de procedencia.....	88
Figura 31 <i>Discapacidad</i>.....	89
Figura 32 Facilidades.....	90
Figura 33 Edificios	91
Figura 34 Calles.....	92
Figura 35 Información turística	93
Figura 36 Transporte público	94
Figura 37 Alojamiento.....	95
Figura 38 Restaurantes.....	96

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo analizar las condiciones de accesibilidad para turistas con diferentes tipos de discapacidad en el centro histórico de la ciudad de Riobamba. El interés del estudio se centró en conocer cómo se presentan estas condiciones en el entorno urbano y turístico. El estudio se desarrolló con un enfoque mixto y un diseño no experimental de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 40.971 turistas que visitaron la ciudad, a partir de la cual se trabajó con una muestra de 382 turistas nacionales y extranjeros, seleccionados mediante muestreo probabilístico. Para realizar la recogida de información, se utilizó por un lado las encuestas dirigidas a turistas, entrevistas a informantes clave expertos en turismo y el empleo de fichas de observación directa en los espacios públicos, los atractivos turísticos y los servicios situados en la zona del centro histórico. Los resultados que se han ido obteniendo evidencian deficiencias en la accesibilidad física, la comunicación y la operativa. Estas deficiencias en la accesibilidad física, la comunicación y la operativa tienen que ver con la insuficiente infraestructura adaptada, la insuficiente continuidad peatonal, las insuficiencias en la señalización accesible, la limitada información turística adaptada y la escasa formación del personal turístico. Estas condiciones provocan deficiencias en la movilidad autónoma y de la experiencia de los visitantes con discapacidad. En conclusión se determinó que el centro histórico de Riobamba no presenta condiciones adecuadas de accesibilidad turística, a pesar del marco normativo vigente que debe de regirlo, lo cual reafirma la necesidad de implementar estrategias de intervención para promover la inclusión social y mejorar la competitividad del destino.

Palabras claves: Turismo accesible, accesibilidad turística, discapacidad, centro histórico.

ABSTRACT

This research aimed to analyze the accessibility conditions for tourists with various types of disabilities in the historic center of Riobamba. The study's focus was on understanding how these conditions are presented within the urban and tourism environments. The study used a mixed-methods approach and a non-experimental descriptive design. The population consisted of 40,971 tourists who visited the city, from which a sample of 382 national and international tourists was selected through probabilistic sampling. To collect data, tourist surveys were used, along with interviews with key informants who are experts in tourism, and direct observation checklists of public spaces, tourist attractions, and services in the historic center. The results obtained show deficiencies in physical accessibility, communication, and operational accessibility. These deficiencies in physical accessibility, communication, and operational accessibility are related to insufficient adapted infrastructure, insufficient pedestrian continuity, shortcomings in accessible signage, limited adapted tourist information, and insufficient training of tourism personnel. These conditions lead to deficiencies in autonomous mobility and in the experiences of visitors with disabilities. In conclusion, it was determined that the historic center of Riobamba does not meet adequate conditions for tourism accessibility, despite the regulatory framework that should govern it, which reaffirms the need to implement intervention strategies to promote social inclusion and improve the destination's competitiveness.

Keywords: Accessible tourism, tourism accessibility, disability, historic center.



Reviewed by:

Mgs. Hugo Romero
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 0603156258.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.

1.1 Introducción

El centro histórico de la ciudad de Riobamba, declarado Rincón Mágico del Ecuador, concentra un importante patrimonio arquitectónico, cultural y turístico que atrae a visitantes nacionales y extranjeros. No obstante, este espacio presenta un problema específico relacionado con la limitada accesibilidad turística, evidenciado en la presencia de barreras físicas y comunicacionales, tales como aceras discontinuas, rampas no normadas, ausencia de señalética accesible, información turística no adaptada y deficiencias en la atención inclusiva.

Los antecedentes investigativos desarrollados a nivel internacional, nacional y local, junto con la normativa vigente sobre accesibilidad, muestran que los centros históricos presentan dificultades para incorporar criterios de accesibilidad universal. Estas dificultades se relacionan principalmente con las condiciones físicas de la infraestructura patrimonial y con la forma en que se han ejecutado intervenciones urbanas a lo largo del tiempo.

La presente investigación analiza accesibilidad para turistas con diferentes tipos de discapacidad en el centro histórico de la ciudad de Riobamba, el interés se centra en identificar las barreras que afectan el desplazamiento en espacios turísticos, así como en describir el nivel de accesibilidad que hay. Esta problemática se aborda ante la limitada información técnica de la localidad que permite entender cómo se presentan estas condiciones en un entorno patrimonial concreto, lo cual permite describir una situación que afecta directamente la experiencia turística de las personas con discapacidad. La información obtenida puede ser utilizada en procesos de planificación y gestión del destino, especialmente en decisiones relacionadas con infraestructura, señalización y servicios turísticos en el centro histórico de Riobamba.

El trabajo se organiza en seis capítulos, el primer capítulo presenta el contexto general del estudio, el problema de investigación, los objetivos y la justificación, en el segundo capítulo se revisan los antecedentes y los principales conceptos relacionados con la accesibilidad turística y la discapacidad, en el tercer capítulo describe la metodología utilizada para evaluar las condiciones de accesibilidad turística en el centro histórico de la ciudad de Riobamba, en el cuarto capítulo se analizan y discuten los resultados obtenidos a partir del trabajo de campo, a la vez el quinto capítulo recoge las conclusiones del estudio y las recomendaciones orientadas a mejorar la accesibilidad turística, el sexto capítulo desarrolla la propuesta de un circuito turístico accesible, planteada como una alternativa para fortalecer la inclusión y la experiencia turística en el centro histórico.

1.2 Antecedentes

1.2.1 Antecedentes legales

A nivel internacional, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad reconoce el derecho al acceso en condiciones de igualdad al entorno construido, al transporte, a la información y a las instalaciones recreativas, y plantea la eliminación de las barreras que limitan la participación de las personas en la vida social (ONU, 2006). Este sirve como base para la definición de políticas y acciones relacionadas con la accesibilidad.

En el caso de Ecuador, la Constitución de la República estipula que todas las personas tienen el derecho a acceder a espacios seguros y adecuados, y que las personas con discapacidad son consideradas uno de los grupos de atención prioritaria (Constitución de la República del Ecuador, 2008). La Ley Orgánica de Discapacidades otorga responsabilidad a los gobiernos locales de garantizar la existencia de las condiciones de accesibilidad en espacios públicos, privados, y en algunos de ellos objeto de actividad turística. Establece la obligación de llevar a cabo ajustes razonables y reformas urbanas con el fin de facilitar la posibilidad de obtener una movilidad autónoma por parte de las personas (Asamblea Nacional, 2012)

Complementando esta normativa, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización asigna a los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) municipales la gestión, planificación y mantenimiento de la accesibilidad en edificios urbanos. La nación también cuenta con regulaciones técnicas como la NEC-HS-AU, que define parámetros universales de diseño tales como rampas, pendientes, anchos de aceras, superficies táctiles y señalización vertical y horizontal (MIDUVI, 2019).

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba aprobó una Ordenanza denominada 012-2015, que se centra en la eliminación de barreras arquitectónicas mediante ajustes progresivos en los espacios públicos, la misma define condiciones para las intervenciones urbanas y establece requisitos para garantizar la accesibilidad tanto en edificios patrimoniales como no patrimoniales. Sin embargo, a pesar del marco normativo, la información sobre el tema indica que su aplicación práctica es limitada, especialmente en áreas patrimoniales como el centro histórico.

1.2.2 Antecedentes documentales

Para el contexto documental, se realizó una revisión de literatura de artículos científicos, libros especializados, tesis académicas, informes institucionales y documentos de instituciones nacionales e internacionales, abordando la accesibilidad en el turismo y las áreas urbanas

accesibles. Se buscaron bases de datos disponibles como: Scielo, RedALyC, Google Scholar y el repositorio de la Universidad Nacional de Chimborazo, seleccionando trabajos recientes que estuvieran estrechamente relacionados con la accesibilidad en centros históricos.

Internacional

La accesibilidad es crítica para el desarrollo sostenible del turismo y la competitividad de los destinos a nivel global, como lo destacan múltiples estudios. Según Darcy y Dickson (2009), el turismo accesible beneficia no solo a las personas con discapacidades, sino también a los ancianos, familias con niños pequeños y personas con movilidad temporalmente reducida. En contraste, Buhalis y Darcy (2011) abogan por que la implementación del diseño universal en rutas peatonales, señalización e infraestructura turística promueve experiencias equitativas, seguras y sin barreras. Además, según la Organización Mundial del Turismo (2016), los centros históricos enfrentan dificultades especiales debido a la antigüedad de sus estructuras y la importancia patrimonial del lugar, y las soluciones técnicas necesarias deben ser específicas al contexto y cumplir con las normas aplicables.

Nacional

En Ecuador los estudios muestran que ha habido avances en la accesibilidad turística, pero aún existen limitaciones sustanciales en los centros urbanos patrimoniales. Según Sánchez (2017), ciudades como Cuenca y Loja ofrecen programas para el turismo que sea inclusivo pero se presentan desafíos significativos en la continuidad peatonal por ejemplo rampas estandarizadas y señalización relevante. Pérez (2020) dice que aunque varios sitios turísticos tienen políticas técnicas, su información para visitantes no está disponible en su totalidad y estas instalaciones son, barreras construidas que pueden disminuir la autonomía de los visitantes que tienen discapacidades.

La revisión nacional coincide en que la accesibilidad turística depende de la infraestructura física y al mismo tiempo del liderazgo municipal y la concienciación en la industria turística.

Local

En Riobamba, se han reconocido algunas nuevas tesis que se han realizado sobre la consideración de la accesibilidad y el turismo inclusivo. Guamán (2019) también evaluó los establecimientos turísticos en parroquias urbanas y encuentra una serie de problemas en términos de aceras estrechas, poca consistencia en las vías peatonales y falta de señalización. Pacheco (2025) afirmó que la presencia física de barreras en muchas partes del centro histórico incluye

pendientes de rampas que no son adecuadas, superficies irregulares y la deficiencia de señalización adaptativa. Estos estudios locales convergen en señalar que, si bien puede existir una perspectiva legal favorable de accesibilidad para Riobamba, no se ha practicado e implementado con éxito de manera más amplia, particularmente dentro de los espacios patrimoniales públicos, donde la accesibilidad sigue siendo uno de los problemas estructurales clave.

1.3 Planteamiento del problema

El turismo accesible se ha convertido en un tema de creciente importancia en la actualidad, ya que busca garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades puedan disfrutar de los destinos turísticos de forma inclusiva. En este contexto el centro histórico de la ciudad de Riobamba declarado el primer rincón mágico del Ecuador es un atractivo importante para turistas tanto nacionales como internacionales, quienes buscan conocer la historia, la cultura y la arquitectura de este lugar.

La escasa accesibilidad turística al centro histórico se cristaliza en unas barreras físicas, comunicativas y operativas que obstaculizan el tránsito al igual que la utilización de un determinado espacio turístico por parte de personas con discapacidad. Existe normativa en el país que tiene que ver con la accesibilidad, como la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Discapacidades o las Normas Técnicas de Accesibilidad, sin embargo, tal normativa en el centro histórico de la ciudad de Riobamba no presenta una aplicación total. Algunas evidencias que así lo reflejan son las aceras discontinuas, rampas no adaptadas, la modificación del soporte de la señalética accesible, información turística no adaptada y un largo etcétera, que dan muestra de que el problema continúa.

La investigación se encamina a examinar las actuales condiciones, para la cual se hace necesario exponer las barreras que se encuentran a la hora de realizar el turismo por parte de personas con discapacidad e indicar el nivel de accesibilidad que existe en el entorno urbano y el turístico. El interés por realizar el mencionado estudio deviene de la necesidad de visualizar las limitaciones a la hora de realizar turismo en un espacio patrimonial considerado por la ciudad y de poder generar una serie de pautas e información técnico para poder apoyar la gestión del turismo accesible relacionado a la inclusión y la calidad del destino.

Los resultados se utilizan para sustentar una propuesta de mejora orientada al diseño de un circuito turístico accesible que incorpore principios de diseño universal y herramientas

tecnológicas, la propuesta buscará aportar a la planificación de un centro histórico más inclusivo y funcional para todos los visitantes.

1.3.1 Formulación del problema.

1.3.1.1 Problema general

¿Cuáles son las condiciones de accesibilidad para turistas con diferentes tipos de discapacidades en el centro histórico de la ciudad de Riobamba?

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica

El presente estudio se sustenta teóricamente en el enfoque de la accesibilidad universal, el turismo inclusivo y el desarrollo sostenible. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2016), el turismo accesible constituye una condición indispensable para garantizar el derecho de todas las personas a disfrutar del ocio y la cultura sin discriminación. El área de Riobamba es un hito y representa la capital cultural, comercial y turística de la ciudad de Riobamba. Sin embargo, aunque esta área es crucial, una serie de barreras urbanas y arquitectónicas dificultan su movimiento independiente por personas de muchas capacidades físicas. Pero, se puede notar que, en cierto nivel hay aceras estrechas o rampas con mala pendiente, las superficies erosionadas son un problema grave, los niveles desiguales se vuelven peligrosos y se puede notar pasos peatonales sin rebajes adecuados, además no hay señales disponibles. Las circunstancias descritas han impactado negativamente el movimiento seguro de turistas discapacitados y su disfrute de las atracciones culturales de la ciudad.

La responsabilidad asegurar la accesibilidad universal en los espacios públicos se hace explícita a través de leyes locales y nacionales, no obstante, el cumplimiento en el centro histórico sigue siendo un desafío. En la ciudad revelan obstáculos continuos, falta de infraestructura modificada e insuficiencia de señalización accesible, y son un testimonio de una brecha entre un estándar mínimo y la realidad, e una situación donde las intervenciones disponibles hasta ahora no han sido suficientes para asegurar el acceso a la movilidad, y por lo tanto limitan la experiencia turística e influyen en la posición de la ciudad de ser el destino accesible que se puede reclamar como inclusivo.

1.4.2 Justificación práctica

La investigación es pertinente desde el ámbito práctico porque permite identificar de manera directa las barreras urbanísticas y turísticas que enfrentan los visitantes con diferentes tipos

de discapacidades en el centro histórico de Riobamba. La OMT (2020) señala que la mejora de la accesibilidad en espacios turísticos incrementa la seguridad, la autonomía y la comodidad de los usuarios. Estos beneficios no se limitan a las personas con discapacidad, sino que también alcanzan a adultos mayores, familias con niños, mujeres embarazadas y turistas que presentan limitaciones temporales durante su visita.

Respecto a la accesibilidad urbana en Ecuador se pone de relieve cómo la discontinuidad peatonal, la deficiente señalización y las rampas no ubicadas en los lugares correctos continúan afectando la experiencia del visitante; la información recogida por esta investigación resulta valiosa para el GAD Municipal de Riobamba, para los operadores turísticos y para las entidades responsables de la gestión patrimonial, ya que ofrece un diagnóstico actualizado a utilizar en la toma de decisiones y en la planificación de intervenciones relacionadas con la accesibilidad. Este aporte se relaciona con la mejora de la calidad turística de la ciudad y con el desarrollo de un destino que considere las necesidades de todos los visitantes con discapacidades.

1.4.3 Justificación metodológica

La investigación adopta un enfoque mixto que combina técnicas cuantitativas y cualitativas para analizar el problema de estudio. Este enfoque permite evaluar las condiciones de accesibilidad mediante la aplicación de encuestas y fichas de observación, instrumentos que han sido utilizados y validados en investigaciones previas sobre turismo inclusivo. Hernández Sampieri (2020) señala que este tipo de enfoque resulta adecuado para la descripción de fenómenos sociales y para la formulación de propuestas de intervención sustentadas en evidencia.

El empleo de técnicas como la observación directa, el análisis documental y la tabulación estadística permitirá medir variables concretas relacionadas con la infraestructura, los servicios turísticos y la percepción de los visitantes. De esta forma, la metodología se orienta no solo a diagnosticar la situación actual. Este procedimiento asegura rigor científico y replicabilidad de los resultados en futuros estudios o diagnósticos similares.

Finalmente, la metodología adoptada favorece la integración entre teoría y práctica. La información obtenida servirá para formular una propuesta técnica coherente con la realidad del centro histórico.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Analizar las condiciones de accesibilidad para turistas con diferentes tipos de discapacidad en el centro histórico de la ciudad de Riobamba.

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar los principales atractivos turísticos del centro histórico de la ciudad de Riobamba.
- Determinar los distintos tipos de barreras que enfrentan las personas con discapacidad al visitar el centro histórico.
- Evaluar el nivel de accesibilidad del centro histórico de la ciudad de Riobamba para personas con discapacidad.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.

2.1 Estado del arte

2.1.1 Internacional

Durante los últimos años, el turismo accesible ha crecido como línea de investigación en ciudades históricas y destinos patrimoniales. Vega y Manosalvas (2021) realizaron un estudio comparativo en centros patrimoniales andinos donde evidenciaron que las principales limitaciones de accesibilidad se relacionan con aceras estrechas, pavimentos en mal estado y falta de continuidad peatonal. Los autores sostienen que, si bien la accesibilidad es reconocida como un derecho, su implementación se ve obstaculizada por el valor histórico del entorno.

En Europa, Carrión y Molina (2020) analizaron accesibilidad en zonas patrimoniales de España, Italia y Portugal, identificando que las intervenciones urbanas se realizan de forma parcial, especialmente en rampas, señalización y sistemas de guiado para personas con discapacidad visual. Para mejorar los centros históricos, es importante aplicar soluciones técnicas que respeten las características del patrimonio arquitectónico y, al mismo tiempo, aseguren que estos espacios sean accesibles para todas las personas, de acuerdo con las normas internacionales de accesibilidad.

Hernández y Pérez (2020) analizaron ciudades europeas con alto flujo turístico y evidenciaron que la accesibilidad mejora la experiencia del visitante y la competitividad del destino. Este estudio destaca que la utilización del diseño universal ayuda a la integración de grupos como personas mayores y turistas con problemas de movilidad.

Por último, Kawanabe (2022) concluyó tras analizar la accesibilidad urbana en el caso de los destinos patrimoniales en Japón y Corea del Sur que la valencia de la tecnología como la aplicación de mapas hápticos, la señalética digital y los sistemas de guiado son herramientas útiles para eliminar las barreras en entornos complejos.

2.1.2 Nacionales

En Ecuador, el interés por mejorar la accesibilidad urbana y turística ha crecido notablemente en los últimos años, especialmente a partir de la publicación de normativas y lineamientos oficiales sobre diseño universal. Por ejemplo, Vargas y Cevallos (2021) evaluaron varios centros históricos del país y encontraron que aún existen muchos obstáculos, como barreras arquitectónicas, ausencia de señalización podotáctil, rampas mal construidas y espacios públicos ocupados por el comercio informal.

Por otro lado, Carchi y Mendoza (2020) pusieron su atención en la accesibilidad de diferentes recursos turísticos existentes en el país, llegando a la conclusión de que las mejoras de infraestructuras y de servicios inclusivos no son todavía suficientes, siendo más patentes las dificultades encontradas en destinos que tienen algún valor patrimonial. Sentencian que la verdadera accesibilidad requiere no sólo de la infraestructura adecuada sino también de personal capacitado y de políticas adecuadamente articuladas a nivel local.

De igual forma Lombeida y Roa (2022) analizaron la movilidad en ciudades patrimoniales y advirtieron que, aunque se han creado normas para mejorar la accesibilidad, muchas intervenciones en los centros históricos siguen siendo parciales y sin seguimiento técnico, además señalan que las personas con discapacidad enfrentan serias dificultades para moverse con autonomía, debido a aceras en mal estado, pasos peatonales inseguros y deficiencias en la señalización.

2.1.3 Locales

A nivel local, se han realizado investigaciones sobre accesibilidad turística en Riobamba. Guamán (2019) identificó barreras urbanas significativas en parroquias del cantón, especialmente relacionadas con rampas no normadas, aceras angostas y señalización insuficiente.

Castillo (2019) analizó la responsabilidad social y el turismo inclusivo en Riobamba, señalando que los establecimientos turísticos presentan limitaciones en accesibilidad física y comunicacional, así como falta de capacitación en atención inclusiva.

Un reciente estudio de Chicaiza (2024) demuestra que la mayoría de los alojamientos en Ecuador turísticos no cumplen con las normas básicas de accesibilidad dadas por el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI). En muchos casos los espacios no están adecuados para personas con discapacidad ni tampoco cumplen con adaptar las condiciones para lograr su comodidad en las estadías.

Asimismo Broncano (2024) analizó los distintos servicios turísticos y encontró problemas tanto en la infraestructura de cada servicio dado como en la atención al cliente., que para su investigación determinó como fallas la falta de rampas adecuadas, la falta de señalética clara y la falta de herramientas de comunicación inclusivas, factores clave para que las personas puedan lograr tener una experiencia accesible.

Pacheco (2025) examinó la participación de personas con discapacidad en actividades turísticas de la ciudad de Riobamba y señaló que el centro histórico concentra las mayores barreras

urbanísticas y los niveles más bajos de accesibilidad, lo que condiciona el uso del espacio turístico y la experiencia de visita.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Turismo

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2023) define el turismo como un conjunto de actividades que realizan las personas durante sus desplazamientos y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un período inferior a un año, con fines de ocio, negocio u otras motivaciones. En la actualidad, el turismo, tiende a entenderse como un fenómeno que va más allá de ser una simple práctica de ocio y disfrute personal. Se ha convertido, en efecto, en un fenómeno social, cultural, económico y territorial que pone en relación las experiencias de los visitantes, la vida de las poblaciones locales, los servicios turísticos y los espacios urbanos (Sharpley, 2020).

El turismo contemporáneo incluye factores respondientes con su propio contexto y, por lo tanto, se entiende el turismo bajo principios como los de la sostenibilidad, la inclusión y la calidad de la experiencia para todos los turistas. Según Ricci y Pasquali (2021), el turismo moderno debe considerar elementos sociales como la accesibilidad, la movilidad, el diseño universal o la adaptación del espacio físico, con el objetivo de dar respuesta a la creciente diversidad de los visitantes y, además, de que estos puedan disfrutar en igualdad de condiciones de su viaje.

De esta manera, el turismo urbano ha ido ganando protagonismo y los centros históricos son un elemento determinante. Estos lugares acogen una gran riqueza arquitectónica, espacios recreativos, servicios y atractivos culturales que conllevan una parte importante de la experiencia turística. La UNESCO (2020) señala que se debe gestionar estos espacios a partir del equilibrio entre la conservación del patrimonio cultural, el uso turístico y la accesibilidad. Para llegar a ese equilibrio es necesario aplicar enfoques inclusivos como los descritos y basados en normas técnicas, así como ejecutar una planificación sostenible.

Se define accesibilidad como la condición que permite que las personas utilicen de una forma segura, autónoma y confortable los entornos, los servicios, los productos y los sistemas, independientemente de la condición física, sensorial o cognitiva de cada uno (ONU, 2021). En el contexto de utilización de los servicios turísticos la OMT (2020) considera que la accesibilidad es uno de los elementos que aseguran la inclusión y la disminución de barreras que restringen la movilidad o la participación de grupos de visitantes.

El concepto incluye varias dimensiones complementarias:

Accesibilidad física: relacionada con la infraestructura, la movilidad peatonal, la disposición del espacio y los elementos que facilitan el desplazamiento.

Accesibilidad comunicacional: Se relaciona con la disponibilidad de información clara, comprensible y presentada en formatos accesibles, como recursos visuales, auditivos y táctiles.

Accesibilidad sensorial: Está dirigida a personas con discapacidad visual o auditiva que requieren elementos específicos, como señalética podo táctil o sistemas de apoyo acústico.

Accesibilidad tecnológica: Utilización de herramientas digitales accesibles, como mapas accesibles o sistemas de guiado, que ayudan a las personas a orientarse y entender mejor el espacio que están visitando.

El diseño universal probablemente sea una de las bases que pueden consolidar la accesibilidad actual, y su misión es la construcción de productos, espacios y servicios que puedan ser usados por la mayoría de las personas desde el principio, evitando cambios y adaptaciones especiales después.

Según el Ministerio de Turismo del Ecuador (2022), los estudios más recientes resaltan que la accesibilidad no debe verse como algo que se añade al final sino como un aspecto fundamental que debe incluirse desde el inicio en la planificación de ciudades y destinos turísticos.

2.2.3 Discapacidad

La discapacidad se comprende actualmente desde el paradigma del modelo social, el cual considera que la discapacidad no reside en la persona, sino en la interacción entre la diversidad funcional del individuo y las barreras físicas, comunicacionales, culturales o actitudinales presentes en el entorno (ONU, 2021). La estrategia usada por organizaciones internacionales como la OMS (2022), lo que afecta la estructura conceptual de políticas actuales de inclusión y accesibilidad.

En Ecuador, el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS, 2022) ejerce la función de supervisar y propulsar políticas que favorezcan la inclusión social de las personas con discapacidad. El país consiente estos derechos y ha ejercido reglas que garanticen su inclusión plena en la vida social, la educación y el turismo, sobre la base de estándares internacionales, pero también sobre la base de la realidad y las solicitudes locales.

La discapacidad se clasifica en distintas tipologías que permiten identificar las necesidades específicas de cada grupo y orientar el diseño de entornos más inclusivos. A continuación, se presentan las categorías conceptuales más utilizadas en la literatura reciente:

2.2.3.1 Tipos de discapacidad

2.2.3.1.1 Discapacidad física

La discapacidad física o motriz se refiere a la afectación del movimiento, coordinación o desplazamiento, lo cual puede requerir el uso de ayudas técnicas como sillas de ruedas, bastones o prótesis (OMS, 2022). Este tipo de discapacidad implica necesidades específicas relacionadas con rampas normadas, superficies continuas, ascensores funcionales y mobiliarios urbanos que permita el acceso libre y seguro.

2.2.3.1.2 Discapacidad auditiva

La discapacidad auditiva incluye la pérdida parcial o total de la audición, lo cual puede dificultar la comunicación oral y la recepción de información auditiva (ONU, 2021). Para este grupo, la accesibilidad comunicacional se basa en elementos visuales, sistemas de contraste, textos claros y, en algunos casos, la disponibilidad de intérpretes de lengua de señas o medios alternativos de comunicación.

2.2.3.1.3 Discapacidad visual

La discapacidad visual comprende la pérdida total o parcial de la visión y engloba condiciones como ceguera y baja visión (OMS, 2022). La accesibilidad sensorial es fundamental e incluye señalética táctil, superficies poco táctiles, relieve direccional, textos en alto contraste, mapas táctiles y sistemas de guía sensorial.

2.2.3.1.4 Discapacidad intelectual

La discapacidad intelectual implica limitaciones significativas en la comprensión, el aprendizaje y la toma de decisiones (ONU, 2021). Para este grupo, los entornos deben ofrecer información simple, accesible, con lenguaje claro y elementos visuales comprensibles, permitiendo una experiencia segura y autónoma.

2.2.4 Turismo accesible

El turismo accesible se define como el conjunto de servicios, productos, infraestructuras y entornos diseñados para permitir que todas las personas puedan disfrutar de las actividades turísticas en igualdad de condiciones, sin barreras ni discriminación (OMT, 2020).

Ricci y Pasquali (2021) sostienen que el turismo accesible es un eje constitutivo de la calidad del destino, ya que son experiencias donde tienen cabida las personas con discapacidades, las personas mayores, las mujeres embarazadas, las personas de movilidad reducida temporal y las familias con niños.

La OMT (2023) considera que la accesibilidad abarca uno de los ejes que deben estar presentes en la planificación del turismo actual y considera que forma parte de los ODS, trabajando en el sentido de promover ciudades inclusivas y reducir desigualdades. El diseño universal es el fundamento conceptual que guía el turismo accesible, proponiendo soluciones que puedan ser utilizadas por la mayor cantidad de visitantes posibles sin necesidad de adaptaciones específicas.

2.2.5 Infraestructura turística accesible

La infraestructura turística accesible incluye todos los elementos físicos que permiten el acceso, desplazamiento y uso seguro del espacio por parte de los visitantes (MIDUVI, 2019). Esta categoría comprende aceras, rampas, escaleras, pasamanos, accesos, iluminación, mobiliario urbano y superficies peatonales, los cuales deben cumplir parámetros técnicos establecidos en normativas como la Norma Ecuatoriana de Construcción NEC-HS-AU.

Los elementos fundamentales de la infraestructura accesible incluyen:

- Superficies continuas y antideslizantes,
- Rampas con pendiente máxima definida,
- Anchos adecuados de circulación,
- Pasamanos de doble altura,
- Iluminación uniforme y segura.

Diversos autores destacan que la infraestructura accesible es una condición necesaria para que el visitante pueda desplazarse libremente entre atractivos turísticos y servicios urbanos (Vargas & Cevallos, 2021). La adecuación física del entorno constituye el primer nivel de accesibilidad y permite que las demás dimensiones comunicacional y sensorial puedan desarrollarse de manera efectiva.

2.2.6 Vías públicas accesibles

Las vías públicas constituyen la estructura principal del espacio urbano y determinan la movilidad peatonal. Según el MIDUVI (2019), las vías accesibles deben cumplir parámetros relacionados con el ancho de circulación, pendiente, continuidad del pavimento, presencia de rampas normadas, señalética adecuada y pasos peatonales seguros.

La literatura conceptual reciente establece que una vía pública accesible debe integrar:

- superficies regulares y estables.
- rampas con dimensiones normalizadas.
- rebajes peatonales adecuados.
- cruces seguros.
- mobiliario urbano correctamente ubicado.
- señalización visual y táctil.

Estos elementos favorecen la movilidad autónoma y la seguridad del visitante, especialmente en entornos urbanos patrimoniales donde las condiciones estructurales suelen representar un desafío adicional (Carrión & Molina, 2020).

2.2.6 Servicios turísticos accesibles

Los servicios turísticos accesibles incluyen alojamiento, alimentación, transporte, información y recreación. La OMT (2020) establece que estos servicios deben contemplar adaptaciones que permitan el acceso y uso a todos los visitantes.

El Ministerio de Turismo del Ecuador (2022) identifica una serie de requisitos para los servicios accesibles:

- habitaciones adaptadas en alojamientos,
- rutas internas accesibles,
- cartas en formatos accesibles (braille, pictogramas o digitales),
- personal capacitado,
- señalética interna adecuada,
- plataformas elevadoras o ascensores,
- facilidades en baños y áreas comunes.

La accesibilidad en servicios complementa la infraestructura física, haciendo posible que la experiencia turística sea integral e inclusiva (Chicaiza, 2024).

2.2.7 Señalética turística accesible

La señalética accesible cumple una función orientadora esencial y debe estar diseñada bajo principios de claridad, universalidad y comprensión inmediata. La norma ISO 7001 establece símbolos universales para facilitar su reconocimiento sin importar el idioma del visitante.

La señalética accesible incluye:

- señalización visual con alto contraste,
- pictogramas universales,
- información en braille y relieve,
- guías podo táctiles,
- señalización auditiva en entornos específicos,
- mapas táctiles y direccionales.

La OMT (2020) destaca que la señalética adecuada permite que el visitante pueda orientarse de manera autónoma en entornos turísticos complejos, especialmente en centros históricos donde el trazado urbano puede resultar confuso.

2.2.8 Centro Histórico

Los centros históricos son segmentos de la ciudad dedicados a la conservación de edificaciones patrimoniales, espacios públicos, servicios y valores culturales que definen la ciudad. Para la UNESCO (2020) estas áreas necesitan un equilibrio de gestión entre el uso urbano, la conservación y la accesibilidad, puesto que son muy importantes como elemento cultural y como punto de atracción para el turismo.

Los centros históricos tienen unas características muy específicas:

- el trazado urbano de la ciudad es muy antiguo,
- las calles son estrechas,
- las edificaciones se encuentran protegidas,
- existe un mobiliario urbano tradicional,
- hay valor simbólico y cultural,
- hay un gran flujo de personas que lo visitan.

Debido a estas condiciones son necesarios lineamientos técnicos para el uso del espacio, sobre todo frente a la expansión del turismo urbano (Sharpley, 2020).

2.2.9 Centro histórico de Riobamba

El centro histórico de Riobamba ofrece el núcleo patrimonial de la ciudad; aquí se agrupan las edificaciones históricas, las plazas, los museos, iglesias y servicios de turismo. Para el INPC (2022) el centro histórico de Riobamba es un espacio con un alto valor histórico y arquitectónico, por cuyo motivo la conservación de esta zona, se regida por las normativas que se sustentan desde lo local, nacional e incluso internacional.

El centro histórico tiene un carácter administrativo, comercial, y turístico por lo que requiere un diseño urbano que garantice la movilidad y la accesibilidad sin afectar los criterios de conservación establecidos por el INPC (2022) y la UNESCO (2020).

2.2.10 Normativa internacional

La accesibilidad es reconocida globalmente como un derecho fundamental respaldado por diversos instrumentos internacionales. La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, establece en su artículo 9 que los Estados deben garantizar el acceso a entornos físicos, transporte, información, comunicaciones y servicios abiertos al público, incluyendo los de índole turística (ONU, 2021).

La Organización Mundial del Turismo ha desarrollado recomendaciones concretas sobre la accesibilidad en el turismo. En el documento Recomendaciones para la accesibilidad en el turismo (OMT, 2020), la importancia de incorporar puntos de vista sobre la accesibilidad universal en la infraestructura social, los sistemas de señalización, los sistemas de transporte, los sistemas de servicios turísticos y la gestión del propio destino. La OMT (2023) también ha elaborado una serie de estrategias de destinos inclusivos, en la que admite, como característica general de planificación del turismo contemporáneo, un rol del diseño universal. La Organización Mundial de la Salud también refleja criterios de discapacidad a partir de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, del Funcionamiento y de la Discapacidad y de la Salud (OMS, 2022), el documento que define categorías de discapacidad y ayuda a la identificación de barreras en el entorno físico, y es un documento que ha sido ampliamente utilizado en los estudios y proyectos en el ámbito de la accesibilidad.

Finalmente, la UNESCO también incorpora la accesibilidad como criterio bajo el marco del enfoque Historic Urban Landscape (2020), incorporando el hecho de que los centros históricos se gestionen por medio de estrategias que incorporen la conservación del patrimonio, la sostenibilidad turística y la accesibilidad para todos los visitantes.

2.2.11 Normativa nacional

La accesibilidad en Ecuador se sustenta en un conjunto de leyes, políticas y normas técnicas que regulan el derecho al acceso universal y la adecuación de los entornos físicos y turísticos. La Constitución de la República del Ecuador reconoce, en los artículos 47 y 48, los derechos de las personas con discapacidad, entre ellos el acceso en condiciones de igualdad al espacio físico, a los servicios públicos, al transporte y al turismo.

La Ley Orgánica de Discapacidades, a través de los artículos 14, 17 y 22, plantean la necesidad del Estado y de los gobiernos autónomos en el desarrollo de condiciones de accesibilidad, para poder hacer uso de los espacios, servicios, infraestructura y condiciones que deben ofrecerse a las personas con discapacidad, el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) monitorea el cumplimiento de estas obligaciones.

Diagnosticando a nivel técnico, el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda plantea la Norma Ecuatoriana de Construcción: Accesibilidad Universal (NEC-HS-AU), que regula parámetros específicos de rampas, aceras, pasamanos, señalética, superficies podo táctiles, circulaciones horizontales, escaleras y accesos (MIDUVI, 2019).

Se elabora el Manual de accesibilidad turística para destinos patrimoniales por parte del Ministerio de Turismo del Ecuador (2022), donde se fijan lineamientos para adecuaciones de alojamientos, restaurantes, transporte turístico, espacios públicos y rutas urbanas. El documento compagina la normativa nacional con estándares internacionales, enunciados por la OMT.

La Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión de Suelo (LOOTUGS) plantea además que los gobiernos autónomos descentralizados deben garantizar que el diseño urbano refleje criterios de accesibilidad e inclusión, en el espacio público.

2.2.12 Normativa local

A nivel local, Riobamba cuenta con ordenanzas municipales orientadas a la inclusión y eliminación de barreras arquitectónicas. La Ordenanza Municipal 012-2015 del GAD Riobamba establece parámetros para promover un entorno accesible en la ciudad, regulando la eliminación de barreras urbanas en edificaciones públicas, aceras, espacios comunitarios y servicios municipales. Esta norma exige que las obras nuevas y las intervenciones en el espacio público cumplan con los parámetros técnicos nacionales de accesibilidad.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba señala que esta ordenanza busca garantizar la igualdad de condiciones en el uso del espacio físico y define responsabilidades para las entidades públicas y privadas que prestan servicios abiertos al público. También establece la incorporación de criterios de accesibilidad universal en proyectos de infraestructura urbana, equipamiento y movilidad

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.

3.1 Tipo de investigación

3.1.1 investigación descriptiva

Según menciona Hernández et al. 2014

La investigación descriptiva consiste en la caracterización detallada de un fenómeno, población o situación tal como se presenta en la realidad. Su propósito no es explicar causas ni establecer relaciones causales, sino describir con precisión sus atributos, comportamientos o condiciones, permitiendo registrar el estado actual de un hecho sin manipulación de variables o intervención del investigador. Este tipo de investigación es adecuado cuando se busca describir con claridad la situación del objeto de estudio en un momento determinado (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 123).

La investigación se clasificó como descriptiva debido a que su objetivo fue examinar las condiciones reales de accesibilidad turística en el centro histórico de Riobamba, registrando la forma en que se presenta la infraestructura urbana, la señalética, las vías públicas y los servicios relacionados. Esta descripción permitió identificar barreras, características y patrones presentes en el espacio turístico sin manipular los elementos que lo conforman.

3.2 Enfoque de la investigación

Como menciona Creswell (2018)

El enfoque mixto implica la integración sistemática de métodos cuantitativos y cualitativos dentro de un mismo estudio con el propósito de lograr una comprensión más completa del fenómeno analizado. Este enfoque combina la precisión de la medición numérica con la riqueza interpretativa de la información cualitativa, permitiendo que los datos se complementen mutuamente y ofreciendo una perspectiva más robusta y profunda que la que podría obtenerse mediante un solo enfoque. (Creswell, 2018, p. 42).

Este enfoque fue esencial en la presente investigación, pues permitió combinar la información cuantitativa obtenida mediante encuestas aplicadas a turistas con los datos cualitativos y técnicos derivados de la observación directa de la infraestructura del centro histórico. De esta manera, se integraron percepciones subjetivas y evidencia objetiva relacionada con la accesibilidad.

3.3 Diseño de la investigación

El estudio empleó un diseño no experimental porque se evaluaron las condiciones reales del entorno sin intervenir ni modificar los elementos urbanos.

Como menciona Sampieri et al. (2014) “Los diseños no experimentales se caracterizan por observar fenómenos tal como ocurren en su ambiente natural, sin manipular deliberadamente las variables”

Asimismo, el diseño fue transversal, dado que la información se recolectó en un único momento temporal, permitiendo describir el estado actual de la accesibilidad sin extender el análisis a diferentes períodos.

3.4 Modalidad de investigación

La investigación se desarrolló mediante tres modalidades complementarias: documental, de campo y observacional, lo cual permitió abordar el problema desde una perspectiva amplia que integra evidencias empíricas, datos técnicos y fundamentos teóricos.

En primer lugar, se aplicó la modalidad documental, a través de la revisión exhaustiva de artículos científicos, tesis universitarias recientes, informes institucionales, normativas internacionales, normativas nacionales como la ley Orgánica de Discapacidades, NEC-HS-AU y manuales especializados sobre accesibilidad universal, diseño universal y turismo accesible.

En segundo lugar, se empleó la modalidad de campo, dado que la información se obtuvo directamente del entorno natural donde ocurre el fenómeno estudiado: el centro histórico de Riobamba. Como señala Arias (2006), este tipo de modalidad es indispensable cuando el investigador requiere interactuar con el espacio real y con los sujetos involucrados para obtener datos verificados y contextualizados. La modalidad de campo tuvo lugar mediante encuestas a turistas del sector y observaciones técnicas en aceras, rampas, vías públicas, señalización y establecimientos turísticos.

La observacional ejerció el de evaluar directamente las condiciones urbanas y las barreras arquitectónicas presentes. Para Flick (2018), la observación directa es la técnica más adecuada para describir fenómenos físicos y/o de comportamiento en su entorno natural. En este estudio, la observación permitió analizar técnicamente como el ancho de aceras, presencia de guías podo táctiles, accesibilidad en pasos peatonales y condiciones de circulación para personas con movilidad limitada.

3.5 Población de estudio y tamaño de muestra

3.5.1 Población

Población 1

La población de estudio se centró en los turistas que han visitado la ciudad de Riobamba, con el objetivo de comprender su percepción sobre la accesibilidad de la ciudad, especialmente en el centro histórico de Riobamba. Esta evaluación es fundamental para mejorar la experiencia turística y garantizar que los visitantes puedan disfrutar plenamente de los atractivos históricos y culturales que ofrece la ciudad. Según los registros obtenidos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba un total de 40.971 turistas ingresaron a Riobamba, lo que subraya la importancia de evaluar y mejorar continuamente la accesibilidad en esta área clave de la ciudad.

Población 2

Los actores clave seleccionados para la aplicación de entrevistas fueron personas e instituciones con conocimiento directo, experiencia técnica y participación en el ámbito del turismo y la accesibilidad en el centro histórico de la ciudad de Riobamba.

3.5.2 Selección de la muestra

Muestra 1

La muestra es una parte representativa de la población y se elige con el objetivo de obtener inferencias de una población total. Según Hernández et al. (2014), la muestra es una parte pequeña o un subconjunto de elementos de una población determinada, cuya selección es representativa de dicha población, y permite obtener conclusiones aplicables al total de la misma.

Para el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de población finita lo que permitió determinar el número representativo de turistas a encuestar en el estudio.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- ❖ N= 40,971
- ❖ p=0.50
- ❖ q=0.50
- ❖ E=0.05
- ❖ Z=1.96

Reemplazamos los valores:

$$x = \frac{1,96^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50 \cdot 40,971}{40,971 \cdot 0,05^2 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

Finalmente, calculamos el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{39,379.97}{103.387} = 382$$

Tenemos como resultado el tamaño de la muestra necesaria es aproximadamente 382 turistas que visiten el centro histórico de Riobamba.

Asimismo, se realizó una observación directa en las principales calles, parques, aceras, pasos peatonales y establecimientos turísticos ubicados en el centro histórico.

Muestra 2

Ing. Viviana Ricaurte - Técnica de la Dirección de Gestión de Turismo

Arq. Álvaro Gerardo Orbe Olmedo - Director De Gestión De Patrimonio Cultural

Ing. José Luis Mancero Sánchez - Director General De Gestión De Turismo

Ing. Luis Armando Vásquez Paredes - Director General de Gestión de Cultura, Deportes y Recreación

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para cumplir los objetivos del estudio, se aplicaron dos técnicas principales: la encuesta estructurada y la observación directa.

Se construyó 1 cuestionario, para la variable respectiva, utilizando una escala de calificación de Likert del 1 al 5, asignando a cada número

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Indeciso
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

Permitiendo expresar la opinión de los encuestados, de acuerdo con cada pregunta planteada, los datos obtenidos permitirán ser analizados por medio del software estadístico SPSS Statistics

La observación directa se llevó a cabo mediante una ficha de accesibilidad metodología para jerarquización de atractivos y generación de espacios turísticos del ecuador obtenida del MINTUR, esta ficha incluyó información para medir la accesibilidad tanto general, como específica de cada tipo de discapacidad.

3.7 Confiabilidad de instrumentos

Según Oviedo (2005) menciona que:

El coeficiente Alfa de Cronbach es una medida estadística utilizada para evaluar la consistencia interna de los ítems que conforman un instrumento. Valores por encima de 0.70 indican un nivel de confiabilidad adecuado, mientras que valores superiores a 0.80 sugieren una consistencia interna alta, lo cual significa que los ítems están estrechamente relacionados y miden el mismo constructo (Oviedo & Campo, 2005, p. 573).

Tabla 1

Criterios de coeficiente de Alfa de Cronbach

Índice	Nivel de Fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente	[0.9, 1]
2	Muy bueno	[0.7, 0.9]
3	Bueno	[0.5, 0.7]
4	Regular	[0.3, 0.5]
5	Deficiente	[0, 0.3]

Nota: Tabla para medir los criterios del coeficiente de Alfa de Cronbach

3.3.6 Alfa de Cronbach turismo accesible

Se encuestó a 382 turistas nacionales y extranjeros que visitan el centro turístico patrimonial de la ciudad de Riobamba, Chimborazo, en donde se obtuvo lo siguiente, con relación a la variable turismo accesible.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	9

Después de analizar el coeficiente de Cronbach, se ha obtenido un resultado de 0.803. Este valor refleja una consistencia interna muy sólida entre los ítems del instrumento de medición. De acuerdo con los criterios estándar de interpretación del Alfa de Cronbach, este resultado se sitúa en el rango considerado como **Muy bueno**.

Se realizaron entrevistas semiestructuradas dirigidas a actores clave vinculados a la gestión del patrimonio cultural y turístico del centro histórico de Riobamba. El instrumento estuvo conformado por cinco preguntas abiertas, orientadas a identificar las limitaciones, acciones desarrolladas y perspectivas institucionales sobre la accesibilidad turística para personas con discapacidad. Estas entrevistas permitieron complementar la información cuantitativa obtenida a través de las encuestas, aportando un análisis cualitativo desde el enfoque institucional.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis e interpretación de resultados

Los datos obtenidos de las encuestas realizadas a las turistas que visitan el centro histórico patrimonial de la ciudad de Riobamba se recopilaron, posteriormente, estos datos se introdujeron en el software IBM SPSS Statistics, para llevar a cabo el análisis pertinente. Los resultados obtenidos, junto con su interpretación correspondiente. A continuación, se muestran las tablas y las interpretaciones más relevantes de las preguntas, que contienen información clave sobre la variable de estudio y sirven como respaldo para la investigación.

Tabla 3

Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	192	50,26	50,26	50,26
	Masculino	190	49,74	49,74	100,00
	Total	382	100,00	100,00	

La distribución por género de los encuestados es la siguiente:

50,26% son mujeres y 49,74% son hombres. Esta distribución equilibrada permite entender cómo ambos géneros perciben la accesibilidad en el centro histórico de Riobamba

Tabla 4

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-25 años	102	26,70	26,70	26,70
	26-33 años	80	20,94	20,94	47,64
	34-41 años	81	21,20	21,20	68,84
	42-49 años	93	24,35	24,35	93,22
	más de 50 años	26	6,81	6,81	100,0
	Total	382	100,00	100,00	

Análisis

La distribución por edad de los turistas que respondieron la encuesta es la siguiente:

26,70% tienen entre 18 y 25 años, 20,94% tienen entre 26 y 33 años, 21,20% tienen entre 34 y 41 años, 24,35% tienen entre 42 y 49 años 0,81% tienen 50 años o más.

Esta distribución muestra una participación equitativa de las diferentes edades, lo que permite obtener una visión representativa de las percepciones de accesibilidad en distintos grupos etario

Tabla 5

Edificios

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	181	47,38	47,38	47,38	47,38
En desacuerdo	186	48,69	48,69		96,07
Indeciso	1	4,26	4,26	4,26	96,34
De acuerdo	14	3,66	3,66	3,66	100,00
Total	382	100,00	100,00		

Análisis

Totalmente en desacuerdo: 47.38% En desacuerdo: 48.69% Indeciso: 0.26% De acuerdo: 3.66% Una abrumadora mayoría de los encuestados combinados entre desacuerdo y totalmente en desacuerdo cree que los edificios no están adecuadamente adaptados para personas con discapacidades, lo que sugiere una necesidad urgente de mejoras en accesibilidad.

Tabla 6

Análisis de resultados

Turismo accesible		
Nº	Ítems	Interpretación
Información General		
1	Género	<p>La distribución por género de los encuestados es la siguiente:</p> <p>50,26% son mujeres.</p> <p>49,74% son hombres.</p> <p>Esta distribución equilibrada permite entender cómo ambos géneros perciben la accesibilidad en el centro histórico de Riobamba.</p>

		<p>La distribución por edad de los turistas que respondieron la encuesta es la siguiente:</p> <p>26,70% tienen entre 18 y 25 años.</p> <p>24,35% tienen entre 42 y 49 años</p> <p>21,20% tienen entre 34 y 41 años.</p> <p>20,94% tienen entre 26 y 33 años.</p> <p>0,81% tienen 50 años o más.</p>
2	Edad	<p>Esta distribución muestra una participación equitativa de las diferentes edades, lo que permite obtener una visión representativa de las percepciones de accesibilidad en distintos grupos etarios.</p> <p>El nivel de instrucción de los encuestados es el siguiente:</p> <p>45,03% tienen educación secundaria.</p> <p>43,46% tienen educación de tercer nivel.</p> <p>4,71% tienen educación primaria.</p> <p>3,66% tienen educación de cuarto nivel.</p> <p>3,14% no tienen educación</p>
3	Nivel de instrucción	<p>La mayoría de los turistas tienen al menos una educación secundaria, lo que puede influir en sus expectativas y percepciones sobre la accesibilidad y la calidad de la información turística.</p> <p>La procedencia de los encuestados es variada, con la mayoría de los turistas provenientes de diferentes ciudades de Ecuador:</p> <p>45,03% de Riobamba.</p> <p>12,83% de Puyo.</p> <p>11,78% de Cuenca.</p> <p>11,52% de Guayaquil.</p> <p>9,95% de Quito.</p> <p>8,90% de Ambato.</p>
4	Procedencia	<p>Esto sugiere que Riobamba atrae a una audiencia diversa, lo que es relevante para entender cómo diferentes regiones perciben la accesibilidad de la ciudad.</p> <p>No: 89,53%</p> <p>Sí: 10,47%</p>
5	¿Tiene algún tipo de discapacidad?	<p>El 89,53% de personas encuestadas no tiene discapacidades mientras que el otro 10,47% de los encuestados indicó tener algún tipo de discapacidad.</p>

Estos resultados destacan la necesidad de mejorar la accesibilidad en el centro histórico de Riobamba para atender adecuadamente tanto a las personas con discapacidades como a la mayoría sin discapacidades, promoviendo una experiencia turística inclusiva y accesible para todos.

Información específica

1 ¿El centro histórico ofrece facilidades para personas con discapacidad?

- Desacuerdo: 52.62%
- Totalmente en desacuerdo: 47.38%

La mayoría de los encuestados (52.62%) están en desacuerdo en que el centro histórico ofrece facilidades para personas con discapacidad. Esto refleja una percepción general de insuficiencia en la infraestructura y en los servicios destinados a las personas con discapacidad

2 ¿Los edificios en el centro histórico están adecuadamente adaptados para personas con discapacidades?

- En desacuerdo: 48.69%
- Totalmente en desacuerdo: 47.38%
- De acuerdo: 3.66%
- Indeciso: 0.26%

La mayoría de los encuestados se ubica entre las opciones de desacuerdo y totalmente en desacuerdo, al considerar que los edificios no se encuentran adecuadamente adaptados para personas con discapacidad, lo que evidencia la necesidad de realizar mejoras en materia de accesibilidad.

- En desacuerdo: 50.28%
- Totalmente en desacuerdo: 34.55%
- De acuerdo: 15.18%

3 ¿Espera usted que el centro histórico presente calles y aceras que sean accesibles?

Más de la mitad de los encuestados queda satisfecho de un modo u otro de que las calles y aceras tienen condiciones de accesibilidad, y resulta evidente que existen deficiencias a nivel de la infraestructura peatonal en el centro histórico.

- De acuerdo: 90.31%
- Totalmente de acuerdo: 8.64%
- Totalmente en desacuerdo: 1.05%

4 ¿Se espera usted que el centro histórico presente dificultades para poder llegar a la información turística que sea accesible?

La gran mayoría de los encuestados muestra una opinión muy mayoritaria entre estar en acuerdo e ir en completo acuerdo con que existen dificultades para poder llegar a obtener información turística que

		sea accesible, de esta forma pone de manifiesto una clara área de mejora en el ámbito de poder dar información y de mejorar en la oferta de información que sea accesible para personas que tengan alguna discapacidad.
5	¿Espera usted que el centro histórico de Riobamba tenga un transporte público que sea accesible para personas que tengan alguna discapacidad, con el servicio de autocar o mediante vehículos que sean adaptados?	<ul style="list-style-type: none"> • En desacuerdo: 53.4% • Totalmente en desacuerdo: 46.6% <p>Todos los encuestados se situaron entre la opción de en desacuerdo y completamente en desacuerdo cuando se les preguntó si el transporte público era accesible, logrando evidenciar que este servicio público no cumple con los estándares que son necesarios para poder transportar de forma adecuada a las personas que tengan alguna discapacidad.</p>
6	¿Espera usted que el centro histórico de Riobamba tenga alojamientos que tengan un servicio o habitaciones que sean accesibles, para personas que tengan alguna discapacidad?	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo: 94.5% • En desacuerdo: 3.14% • Totalmente en desacuerdo: 2.09% • Indeciso: 0.26% <p>En este caso, a diferencia de las otras áreas que han sido evaluadas, existe en su gran mayoría la opinión de que sí que hay alojamientos que tienen un servicio o habitaciones que sean accesibles, de este modo tener una ventaja respecto al resto de la oferta turística que hay en el centro histórico.</p>
7	¿Espera usted que los restaurantes que están en el centro histórico de la ciudad de Riobamba tienen instalaciones o servicios que sean accesibles para las personas que tengan alguna discapacidad?	<ul style="list-style-type: none"> • En desacuerdo: 56.28% • Totalmente en desacuerdo: 43.72% <p>Todos los encuestados se ubicaron entre la opción de en desacuerdo y en desacuerdo completamente respecto a que los restaurantes tienen instalaciones o servicios que sean accesibles, de esta forma pone de manifiesto que hay que mejorar en este sector.</p>
8	¿Los operadores turísticos en el centro histórico de Riobamba ofrecen servicios especializados y accesibles para personas con discapacidades?	<ul style="list-style-type: none"> • En desacuerdo: 53.4% • Totalmente en desacuerdo: 46.6% <p>La totalidad de los encuestados se manifestó en desacuerdo respecto a que los operadores turísticos ofrezcan servicios especializados y accesibles, lo que pone en evidencia una deficiencia en la oferta de servicios turísticos.</p>
9	¿Cree usted que el personal de los establecimientos turísticos	<ul style="list-style-type: none"> • En desacuerdo: 47,12% • Totalmente en desacuerdo: 37,96%

del centro histórico de Riobamba se encuentra capacitado para brindar apoyo o asistencia a personas con discapacidad?	• De acuerdo: 14,92
	La evaluación de los encuestados pone de relieve que el personal que labora en los establecimientos turísticos que se ubican dentro del centro histórico de Riobamba, no posee la capacitación necesaria para poder brindar apoyo a personas con discapacidad, lo que según esto delata la necesidad de fortalecer procesos de formación dirigidos a la inclusión y mejora de la calidad del servicio.

4.2 Comprobación de la hipótesis general.

H₁: El centro histórico de la ciudad de Riobamba garantiza la accesibilidad para turistas con diferentes tipos de discapacidades.

H₀: El centro histórico de la ciudad de Riobamba no garantiza la accesibilidad para turistas con diferentes tipos de discapacidades.

Para realizar la medición de la variable se empleó una escala de Likert con cinco niveles, lo cual ayudo a saber cuál es la percepción de los turistas sobre las condiciones de accesibilidad del centro histórico de Riobamba con los siguientes valores:

1= Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3=Indeciso

4=De acuerdo

5=Totalmente de acuerdo

4.2.1 Método del cálculo de la media

Para determinar el nivel de accesibilidad asociado a cada ítem evaluado, se utilizó el método de media ponderada, considerando los porcentajes de respuesta obtenidos en cada categoría de la escala Likert. Este procedimiento es adecuado en investigaciones descriptivas cuando los datos se presentan en forma porcentual.

La fórmula aplicada para el cálculo de la media ponderada fue la siguiente:

$$X^- = \frac{(\varphi 1 \cdot v1) + (\varphi 2 \cdot v2) + (p4 \cdot v4) + (p5 \cdot v5)}{100}$$

Donde:

φ representa el porcentaje de respuestas obtenido en cada categoría,

v corresponde al valor numérico asignado a cada nivel de la escala Likert, 100 presenta el total porcentual de las respuestas.

4.2.2 Cálculo de la media general de la variable turismo accesible

Una vez calculada la media de cada uno de los ítems que conforman la variable turismo accesible, se procedió a determinar la media general, con el propósito de establecer el nivel global de accesibilidad turística en el centro histórico de la ciudad de Riobamba.

La media general se obtuvo mediante la aplicación de la media aritmética simple, utilizando la siguiente fórmula:

$$X_{general} = \frac{\Sigma X^{items}}{100}$$

Para la interpretación de los valores obtenidos, se estableció el siguiente criterio de valoración, el cual permitió clasificar el nivel de accesibilidad turística en función del rango de la media calculada:

Rango de la media	Nivel de accesibilidad
1,00 – 2,49	Accesibilidad inadecuada
2,50 – 3,49	Accesibilidad medianamente adecuada
3,50 – 5,00	Accesibilidad adecuada

4.2.3 Resultados obtenidos:

El análisis estadístico permitió determinar que la media general de la variable turismo accesible fue de 2,23. De acuerdo con el criterio de interpretación establecido, este valor se ubica dentro del rango correspondiente a accesibilidad inadecuada, lo que evidencia que el centro histórico de la ciudad de Riobamba presenta limitaciones significativas en cuanto a condiciones de accesibilidad para turistas con diferentes tipos de discapacidad.

H₁: El centro histórico de la ciudad de Riobamba garantiza la accesibilidad para turistas con diferentes tipos de discapacidades.

H₀: El centro histórico de la ciudad de Riobamba no garantiza la accesibilidad para turistas con diferentes tipos de discapacidades.

Decisión

Considerando los ítems de la encuesta aplicados a los turistas, se evidencia una percepción predominantemente negativa respecto a la accesibilidad del centro histórico. El primer ítem hace mención sobre la existencia de esas facilidades para personas con discapacidad dentro del centro histórico. En la encuesta, el 52,62 % de los encuestados expresaron su desacuerdo y el 47,38 % totalmente en desacuerdo, de modo que los resultados indican que ninguna de las personas participantes en la encuesta piensa que haya unas condiciones de accesibilidad adecuadas para personas con discapacidad en el centro histórico en cuestión. En la segunda relación con referente a la accesibilidad de los edificios patrimoniales como el Ítem 2, el 48,69 % de los encuestados expresaron su desacuerdo, y el 47,38 % totalmente en desacuerdo. La concentración de respuestas en estas categorías refleja una percepción ampliamente negativa sobre las condiciones de acceso a este tipo de edificaciones dentro del centro histórico. En el ítem 3 referente a la accesibilidad de calles y aceras, el 34,55% está totalmente en desacuerdo y el 50,26% en desacuerdo, sumando un 84,81% que considera que estas áreas no son adecuadas para personas con discapacidad.

Dado que los resultados de todas las preguntas vinculadas con accesibilidad presentan valoraciones negativas contundentes, se rechaza la hipótesis alternativa (H1) y se acepta la hipótesis nula (H0).

Por lo tanto, el centro histórico de Riobamba no garantiza la accesibilidad para turistas con diferentes tipos de discapacidades.

4.3 Discusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian que el centro histórico de la ciudad de Riobamba presenta limitadas condiciones de accesibilidad turística para personas con diferentes tipos de discapacidad, situación que se manifiesta principalmente en deficiencias de infraestructura urbana, señalética accesible, información turística adaptada y servicios turísticos inclusivos. Estos hallazgos confirman que la accesibilidad turística en el área de estudio no se encuentra garantizada de manera integral, lo que coincide con la percepción mayoritariamente negativa expresada por los turistas encuestados.

A nivel local, los resultados siguen las líneas de investigaciones realizadas en la ciudad de Riobamba; se han registrado barreras arquitectónicas en coherencia a los registros anteriores, en el centro histórico se hallan barreras físicas tales como la discontinuidad de las aceras, rampas no conformes y la falta de una señalización accesible. Guamán (2019) y Pacheco (2025) apuntan que,

aunque existe normativa sobre accesibilidad universal, en espacios patrimoniales dicha normativa no es aplicada. Todo lo anterior coincide con los resultados de la investigación, donde también hay restricciones en los servicios turísticos, principalmente en restaurantes, transporte y operadores de turismo, lo que demuestra que la problemática local se ha mantenido. Otras investigaciones han corroborado resultados similares en otros centros patrimoniales del país como Cuenca y Loja, donde se evidencian dificultades sobre la continuidad peatonal, el estado de las rampas y la falta de información accesible. Sánchez (2017) y Vargas y Cevallos (2021) informan que, a pesar del avance normativo, las mejoras no encuentran acomodo en la práctica en los espacios patrimoniales. La percepción negativa de los turistas en Riobamba remite a los resultados observados en otras ciudades patrimoniales del Ecuador.

Por otra parte, numerosos estudios realizados en centros históricos a nivel internacional, concretamente en Europa, Asia y América Latina, demuestran que la accesibilidad turística es un trabajo aún pendiente en los entornos patrimoniales. Darcy y Buhalis (2011), y Carrión y Molina (2020) perciben limitaciones respecto a la infraestructura desactualizada, una señalización deficiente y una falta de información accesible como limitaciones que se pueden identificar también en el centro histórico de Riobamba, y afirman que es posible mejorar la accesibilidad a través de la aplicación gradual de criterios de diseño universal sin sacrificar la conservación del patrimonio. En relación a los servicios turísticos, el alojamiento hotelero tiene mejor accesibilidad que los restaurantes o los servicios de operadores turísticos. Este comportamiento ha sido evidenciado también en trabajos previos en los que se señala que los establecimientos formales tienen mayor cumplimiento de la normativa, relativamente a otros servicios que presentan mayores déficits, y pone de manifiesto también la necesidad de acciones que no solo incluyan la adecuación física, sino también la formación del personal, así como la optimización de información turística. Los resultados obtenidos avalan que la accesibilidad turística del centro histórico de Riobamba es limitada, tal como se ha evidenciado en otros sitios en los que existe diferencia entre la normativa e su aplicación en espacio urbano. La comparación efectuada hace avalar los resultados obtenidos y justifica la necesidad de generar propuestas de mejora como el diseño de un circuito turístico accesible, orientando las acciones hacia la inclusión social, la mejora de la experiencia del visitante y la competitividad turística del destino.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- La investigación permitió determinar que el centro histórico de la ciudad de Riobamba no garantiza condiciones adecuadas de accesibilidad turística para personas con diferentes tipos de discapacidad, evidenciándose limitaciones significativas en la infraestructura urbana, la información turística accesible y la prestación de servicios turísticos inclusivos. Estos resultados confirman la hipótesis nula planteada y ponen en evidencia un desfase entre el marco normativo vigente y su aplicación práctica en el área de estudio.
- La identificación de los principales atractivos turísticos del centro histórico de Riobamba demostró que a pesar de su valor patrimonial, valor cultural y valor turístico, la mayor parte de dichos atractivos carecen de condiciones básicas de accesibilidad como rampas normalizadas, itinerarios de pasos en continuidad y señalización accesible, lo que permite un uso autónomo de los atractivos turísticos por parte de los turistas con discapacidad.
- La indagación de las barreras posibles hizo posible identificar exiguos elementos de tipo físico, comunicacional y operativos que afectan a las personas con discapacidad y que afloran como principales para los elementos de los atractivos turísticos, como por ejemplo acerados irregulares, rampas con pendientes, falta de información turística adaptada e insuficiente preparación del personal turístico, situaciones que reperuden en la experiencia de visita dentro del centro antiguo.
- La valoración del grado de la accesibilidad, a partir de los cuestionarios de valoración aplicados a 382 turistas y de las observaciones del checklist realizados, corroboró una valoración mayoritariamente negativa con respecto a la accesibilidad en el centro historia de Riobamba indicando que el entorno turístico de Riobamba, a partir de la investigación realizada, no satisface debido a que no se anteponen las necesidades de los turistas con discapacidad que justifica de este modo el lado de la necesidad de la existencia de acciones de mejoras.

5.2 Recomendaciones

- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba debería contar con un plan de accesibilidad turística para el centro histórico, sustentado en principios de diseño universal y en el cumplimiento progresivo de la normativa nacional y local, con prioridad en los espacios de mayor afluencia turística.
- La intervención planificada de los principales atractivos turísticos requiere la adecuación de rampas normadas, rutas peatonales accesibles y señalética inclusiva, con el fin de garantizar la movilidad autónoma y segura de las personas con discapacidad, respetando el valor patrimonial del entorno.
- La accesibilidad en la comunicación se puede potenciar a través de la implementación de información turística accesible, de carteles informativos accesibles y de tecnologías como los QR o las páginas web accesibles que apoyen la orientación y acertada comprensión del entorno turístico.
- La formación del personal de operadores turísticos, de los restaurantes, de los alojamientos o de los servicios de transporte es necesaria para mejorar la atención inclusiva y la calidad del servicio mediante formación continua referida al turismo accesible.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA

6.1 Título de la propuesta

Círculo turístico accesible en el centro histórico de la ciudad de Riobamba:

Un viaje accesible para todos

6.2 Introducción

La accesibilidad turística constituye un componente esencial para garantizar que todas las personas puedan disfrutar de los destinos en igualdad de condiciones. Según Buhalis y Darcy (2011), el turismo accesible busca “facilitar la participación de personas con capacidades diversas mediante la eliminación de barreras en productos, servicios y entornos turísticos” (p. 12). La accesibilidad es un aspecto clave para el desarrollo sostenible y la inclusión social de los destinos patrimoniales. Esto se pone de manifiesto en el centro histórico Riobamba donde, tal como muestran los resultados de la investigación de la accesibilidad, existen barreras físicas, cognitivas y operativas que van en detrimento de la experiencia de los/las visitantes, pero especialmente de las personas con discapacidad o con movilidad reducida.

El diseño de un circuito turístico accesible queda planteado como una respuesta práctica ante las limitaciones encontradas, puesto que hace posible organizar el itinerario del/la visitante teniendo en cuenta criterios de accesibilidad universal. La propuesta está inspirada en los principios del Diseño Universal que exigen que todos los entornos deben ser accesibles para todas las personas sin necesidad de adaptaciones adicionales (Story, Mueller, & Mace, 1998) y es por ello por lo que se consideró eficaz para dar respuesta a una de las preguntas de partida de la investigación. La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece como obligación garantizar la accesibilidad al entorno construido, la accesibilidad a edificios, servicios e información, lo que apoya la implementación de las intervenciones accesibles al espacio urbano y turístico (ONU, 2006).

La propuesta integra herramientas tecnológicas para la representación del circuito en formato digital, como el diseño 3D en SketchUp, la creación de imágenes y acceder de forma clara a su estado actual y a las propuestas de mejora establecidas en cada punto, observándose su uso más relacionado con abordajes de turismo inteligente que tienden facilitar la experiencia del visitante mediante el uso de recursos digitales (Gretzel et al., 2015).

El circuito de la propuesta de turismo accesible articula un recorrido urbano por el que se articulan espacios representativos del centro histórico, como el Parque Sucre, Plaza Roja, Catedral,

Parque Maldonado, Museo de la Ciudad, o Mercado La Merced. La inclusión de estos puntos responde a su importancia histórica, cultural y turística y a las necesidades de accesibilidad detectadas durante el desarrollo de la investigación. Este capítulo desarrolla el diseño del circuito planteado a partir de un análisis del diseño integral del circuito apoyado en criterios técnicos, normativos y teóricos, y formula propuestas de mejora de la movilidad, la orientación y la autonomía de todas las personas visitantes.

6.3 Objetivo general

Diseñar un circuito turístico accesible para personas con discapacidad en el centro histórico de Riobamba

6.3.1 Objetivos específicos

- Diagnosticar el nivel de accesibilidad de los puntos del centro histórico incluidos en el circuito.
- Diseñar propuestas de mejora accesible para los espacios seleccionados.
- Elaborar la representación visual e interactiva del circuito accesible mediante herramientas tecnológicas

6.4 Fundamentación de la Propuesta

La propuesta de diseñar un circuito turístico accesible en el centro histórico de Riobamba se sustenta en bases teóricas, normativas y técnicas que justifican su pertinencia, necesidad y viabilidad. El análisis previo evidenció la presencia de barreras físicas, cognitivas y operativas que limitan la movilidad y experiencia de turistas con discapacidad o movilidad reducida. Frente a este panorama, la fundamentación permite comprender por qué la accesibilidad debe incorporarse como un componente esencial en la planificación turística, especialmente en espacios patrimoniales.

6.4.1 Fundamentación teórica

El turismo accesible es un enfoque que busca garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan participar plenamente en actividades turísticas de manera segura, autónoma y digna. Buhalis y Darcy (2011) sostienen que el turismo accesible “se basa en la eliminación de barreras físicas, sensoriales, comunicacionales y actitudinales que impiden el disfrute pleno del destino” (p. 12), lo que convierte a la accesibilidad en un eje transversal del desarrollo turístico sostenible.

En esta misma línea, el diseño del circuito se fundamenta en los principios del Diseño Universal, un enfoque que plantea que los entornos deben ser utilizables por todas las personas sin necesidad de adaptaciones posteriores. Story, Mueller y Mace (1998) definen el diseño universal como “el diseño de productos y entornos utilizables por personas con el mayor rango posible de capacidades, sin necesidad de rediseño o soluciones especializadas” (p. 2). Este concepto es fundamental para la propuesta, ya que el circuito accesible busca integrar soluciones que no solo beneficien a personas con discapacidad, sino también a adultos mayores, niños, visitantes extranjeros y cualquier persona con movilidad temporalmente limitada.

Además, la propuesta se alinea con las tendencias del turismo inteligente, donde la tecnología juega un papel clave en la mejora de la experiencia del visitante. Conforme lo expuesto por Gretzel et al. (2015), los destinos inteligentes hacen uso de distintas herramientas digitales que permiten mejorar la accesibilidad, la orientación y la interacción del turista con el medio.

La aplicación de herramientas como SketchUp, e imágenes generadas a partir de inteligencia artificial permiten ofrecer visualizaciones completas de los espacios accesibles que se han proyectado, haciendo más comprensible tanto para las autoridades como para la ciudadanía la propuesta. Estos frameworks teóricos sirven de apoyo para legitimar la propuesta del circuito accesible como una alternativa turística inclusiva, que intenta dar respuesta a los desafíos reales que se detectaron en el centro histórico de Riobamba.

6.4.2 Fundamentación normativa

La propuesta se sustenta en un marco jurídico sólido compuesto por normativas internacionales, nacionales y locales.

Ámbito internacional

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006) establece en su Art. 9 la obligación de los Estados miembros de garantizar la accesibilidad en espacios físicos, transporte, información y comunicaciones. Esta convención, ratificada por Ecuador, constituye el pilar normativo obligatorio que respalda intervenciones en entornos urbanos y turísticos.

Ámbito nacional

En Ecuador, la Ley Orgánica de Discapacidades (Asamblea Nacional, 2012) señala que toda entidad pública y privada debe asegurar condiciones de accesibilidad universal en los espacios de uso público. Asimismo, se articulan normas técnicas como:

INEN 2247:2018, que establece requisitos de accesibilidad al medio físico.

INEN 2249:2018, referente a accesibilidad en edificaciones.

NEC-HS-AU regula la accesibilidad universal en el diseño y construcción de espacios urbanos.

El Ministerio de Turismo también determina lineamientos para garantizar la accesibilidad turística en destinos patrimoniales y urbanos, exigiendo señalética accesible, rutas inclusivas y servicios adaptados.

Ámbito local

La Ordenanza Municipal N.º 012-2015 del GAD Municipal de Riobamba promueve la eliminación de barreras urbanísticas, arquitectónicas y comunicacionales en la ciudad. Esta ordenanza dispone que los espacios públicos y patrimoniales deben adaptarse progresivamente para cumplir con los criterios de accesibilidad universal.

De la misma forma, en septiembre de 2023 el GAD actualizó su ordenanza para reforzar la accesibilidad en el centro histórico, incorporando disposiciones sobre rampas normadas, señalización en alto contraste y adecuaciones en edificios patrimoniales. Esta normativa local es clave para justificar la intervención, ya que establece la responsabilidad municipal y los criterios técnicos mínimos que deben implementarse.

6.4.3 Fundamentación técnica

Desde la perspectiva técnica, el circuito accesible es un diseño basado en herramientas de diagnóstico, modelado y simulación que nos permiten proyectar soluciones factibles y operativas.

En primer lugar, se usaron fichas de observación estructuradas para la evaluación de las condiciones de accesibilidad física, cognitiva y operativa en cada uno de los puntos de la ruta. El análisis de estas fichas orientó el descubrimiento de elementos como escalones, aceras angostas, falta de rampas, escasa señalética accesible o con deficiencias en la oferta turística.

Posteriormente, la propuesta incorpora herramientas tecnológicas especializadas tales como:

SketchUp

Permite buscar modelos 3D como: rampas normadas, señalización accesible, podo táctiles, entre otros. Los modelos 3D facilitan visualizar cómo debería adaptarse cada punto del circuito.

Imágenes generadas con inteligencia artificial

Estas imágenes recrean escenarios accesibles que muestran la transformación del entorno. Son especialmente útiles para comunicar visualmente las mejoras proyectadas, comparando el estado actual con el ideal.

6.5 Diagnóstico del centro histórico de Riobamba

El diagnóstico responde directamente al objetivo específico 1: “Diagnosticar el nivel de accesibilidad de los puntos del centro histórico incluidos en el circuito”, y constituye el punto de partida para la formulación de propuestas de mejora accesible.

Se desarrolló a partir del análisis de campo, la ficha de observación obtenida del MINTUR en coordinación con la AME que clasifican y jerarquizan los atractivos turísticos mediante la Metodología para Jerarquización de Atractivos Turísticos y Generación de Espacios Turísticos del Ecuador 2017, fueron aplicadas en los puntos seleccionados para el circuito turístico accesible y los resultados de la encuesta realizada a los visitantes. Este proceso permitió identificar de forma precisa las limitaciones existentes en materia de accesibilidad física, cognitiva y operativa, aspectos fundamentales para determinar las brechas que afectan la experiencia turística.

Figura 1

Diagnóstico general



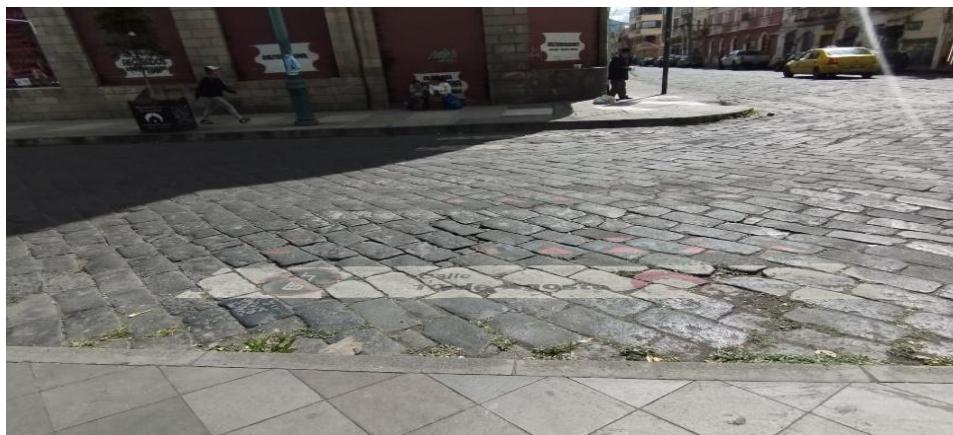
Accesibilidad física

La accesibilidad física se refiere a las condiciones de movilidad, continuidad y seguridad del entorno construido. Según la Norma INEN 2247 (2018), los espacios públicos deben garantizar superficies niveladas, rampas normadas, anchos de circulación adecuados y deficiencia de

obstáculos que impidan el desplazamiento autónomo de personas con discapacidad. Sin embargo, en el centro histórico de Riobamba se evidencia un cumplimiento limitado de estos parámetros.

Figura 2

Calle Parque Sucre



Los resultados de la encuesta indican que un elevado 84,81% de los visitantes piensa que las calles y aceras no son accesibles. La razón se encuentra en la existencia de aceras estrechas, desniveles, un pavimento deteriorado y una falta de continuidad entre los recorridos para los peatones que, en consecuencia, terminan por afectar a las personas usuarias de sillas de ruedas, personas con bastón, a los niños pequeños, a los mayores y a turistas con un grado de movilidad que les dificulta las condiciones para acceder y usar el espacio público.

Asimismo, el 96,07% de los encuestados afirmó que los edificios patrimoniales no cuentan con accesos adaptados, lo cual coincide con la observación de campo realizada en puntos como la Catedral, el Museo de la Ciudad.

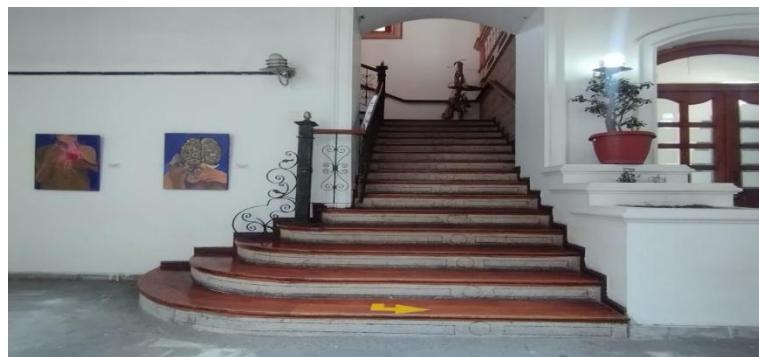
Figura 3

Catedral



Figura 4

Museo de la Ciudad



Accesibilidad cognitiva

La accesibilidad cognitiva comprende la claridad, organización y accesibilidad de la información turística, señalización y orientación dentro del espacio urbano. De acuerdo con Buhalis y Darcy (2011), la señalética accesible permite que los visitantes comprendan rutas, servicios, zonas de interés y elementos de seguridad, independientemente de sus capacidades cognitivas o sensoriales.

En este aspecto, el diagnóstico evidencia que la señalización del centro histórico no cumple con los estándares técnicos de accesibilidad establecidos en la NEC-HS-AU (MIDUVI, 2019) y en las normas INEN 2247 e INEN 2249. Como se observa en la imagen, el panel informativo carece de elementos táctiles (braille o relieve), presenta bajo contraste cromático entre texto y fondo, utiliza tipografía reducida y no incluye pictogramas accesibles. Estas características incumplen los requisitos de legibilidad, perceptibilidad y orientación accesible exigidos por la normativa nacional. Esto coincide con los resultados obtenidos en las encuestas, donde el 98,9% de los turistas indicó que la información turística accesible es insuficiente, dificultando la orientación autónoma del visitante con discapacidad.

Figura 5

Información



Accesibilidad operativa

La accesibilidad operativa incluye la oferta de servicios turísticos, la capacitación del personal y la disponibilidad de recursos accesibles en comercios, restaurantes y operadores turísticos. Gretzel et al. (2015) señalan que la accesibilidad turística depende no solo de la infraestructura, sino también de los servicios y del capital humano involucrado.

Los datos obtenidos revelan una situación crítica:

100% de los encuestados considera que los restaurantes no son accesibles, lo que evidencia falta de ingresos adaptados, mobiliario adecuado y menús accesibles.

85,08% afirmó que el personal no está capacitado en atención inclusiva, lo cual afecta la calidad de la experiencia turística.

Figura 7

Fuente de Soda



Figura 6

Fuente de Soda HUGO'S



El diagnóstico realizado evidencia que el Centro Histórico de Riobamba presenta un bajo nivel de accesibilidad, ya que no cumple con los criterios establecidos en la Norma Ecuatoriana de la Construcción (NEC-HS-AU), la Ley Orgánica de Discapacidades ni los lineamientos del CONADIS. En la mayoría de los puntos observados se identificaron veredas en mal estado, adoquinados irregulares, deficiencia de rampas normadas en las esquinas, cruces peatonales sin señalización accesible, y nula implementación de baldosas podo táctiles. Igual, la señalética

escasea y no va acorde a los estándares internacionales en términos de diversidad visual o cognitiva. Estas condiciones afectan la posibilidad de desplazamiento autónomo y seguro de las personas con discapacidad física, visual y de las personas mayores. Por esto, es posible catalogar el nivel general de accesibilidad del centro histórico como deficiente, ya que no cuenta con los mínimos elementos necesarios para una movilidad especialmente inclusiva en el lugar público.

6.6 Diseño del circuito turístico accesible

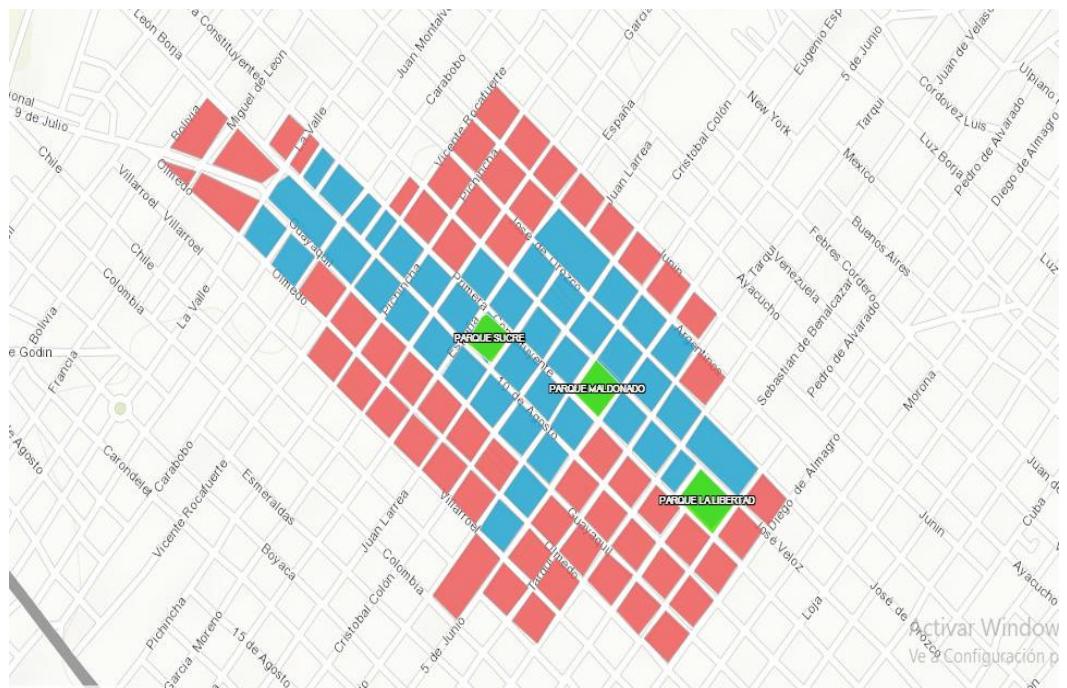
El diseño del circuito turístico accesible se fundamenta en los resultados del diagnóstico realizado previamente, donde se identificaron las principales barreras que afectan la movilidad, orientación y experiencia de los visitantes en el centro histórico de Riobamba. La propuesta tiene como objetivo estructurar un recorrido continuo, seguro y comprensible, que permita a los turistas con diferentes tipos de discapacidades disfrutar de los atractivos patrimoniales de la ciudad bajo criterios de accesibilidad universal.

El circuito se configura como un trayecto en círculo que parte del Parque Sucre, hace un recorrido por la Plaza Roja, avanza hacia el sector de la Catedral, se desplaza luego hacia el Parque Maldonado, después avanza hacia el Museo de la Ciudad, desciende al Mercado La Merced y cierra el circuito regresando al Parque Sucre. Esta ruta fue elegida ya que corresponde con la mayor concentración de atractivos históricos, culturales y comerciales del centro histórico, para distancias cortas y tiempos de recorrido apropiados para personas con discapacidad.

De acuerdo con los principios del Diseño Universal (Story, Mueller & Mace, 1998), el circuito se estructura considerando siete criterios esenciales: uso equitativo, flexibilidad, simplicidad, información comprensible, tolerancia al error, bajo esfuerzo físico y tamaño adecuado para el uso.

Figura 8

Mapa del Centro Histórico



Nota: Mapa del centro histórico obtenido de ArcGIS

6.6.1 Identificación de recursos turísticos

Los puntos de interés del circuito turístico accesible en el centro histórico de Riobamba fueron identificados basándose en su importancia histórica, cultural y arquitectónica. Se seleccionaron lugares emblemáticos como el Parque Maldonado por su valor histórico y recreativo, la Catedral de Riobamba por su imponente arquitectura y relevancia religiosa, el Museo de la Ciudad por su papel educativo y cultural, y la Plaza Roja por su significancia histórica.

Tabla 7

Recursos Turísticos

Atractivo	Coordenadas	Foto
Parque Sucre	1°40'18.63"S 78°39'1.53"O	
Plaza Roja	1°40'16.24"S 78°38'55.83"O	
Parque Maldonado	1°40'21.69"S 78°38'53.92"O	
Museo de la ciudad	1°40'22.55"S 78°38'55.64"O	
Mercado la Merced	1°40'26.89"S 78°39'0.09"O	

Nota: Imágenes obtenida por Dirección de Gestión de Turismo de GADM Riobamba.

6.6.2 Definición del Recorrido

Figura 9

Mapa google maps



Nota: Elaboración propia con la aplicación de Google Maps

6.6.3 Recopilación de información y reconocimiento del circuito

Para el desarrollo de esta fase se organizó la información usando diferentes métodos de documentación, como textos, medios de información como el internet y videos además de la investigación de campo.

Tabla 8

Descripción de Atractivos turísticos

ATRACTIVO	DESCRIPCIÓN
 A photograph of Parque Sucre in Riobamba, Ecuador. The image shows a large, ornate fountain in the foreground, featuring a central figure of Neptune and four smaller figures. Behind the fountain is a grand, multi-story building with a clock tower and the text 'COLEGIO NACIONAL APOLINARIO' on its facade. The building is surrounded by palm trees and other greenery. The sky is clear and blue.	<p>El Parque Sucre, considerado un lugar emblemático y patrimonial de la ciudad, se ubica en el centro histórico de la ciudad de Riobamba y, desde su construcción, ha sido una de las más importantes de los espacios del ámbito público para sus moradores. Presenta un diseño a modo de rosa náutica, cuyo eje central lo constituye una pileta ornamentada con la figura del dios romano Neptuno y cuatro pequeños tritones, instalada con razones de celebración para la inauguración del servicio de agua potable de Riobamba en el año de 1913.</p>
 A photograph of the Plaza Roja in Riobamba, Ecuador. In the foreground, there are several colorful outdoor markets with red and blue canopies, displaying various goods like clothing and crafts. In the background, a large, ornate church with a red-tiled roof and intricate stonework is visible. The sky is clear and blue.	<p>La Plaza Roja de Riobamba, también conocida como Plaza de la Concepción, es un centro de comercio artesanal y un sitio de importancia cultural y religiosa, ubicado frente a la Iglesia de la Inmaculada Concepción. Los miércoles y sábados se convierte en una feria donde indígenas de diversas nacionalidades quichuas venden sus artesanías, mientras que el resto de la semana ofrece servicios de arreglos de ropa y es un punto de encuentro ciudadano,</p>



La Catedral de Riobamba, símbolo de religiosidad católica y del sincretismo de la cultura indígena y española. Este lugar turístico posee murales de Oswaldo Viteri y Pérez Esquivel.

Su fachada está construida en piedra calcárea blanca con relieves que reflejan el sincretismo indígena y español, guarda vestigios de la Riobamba Colonial.



El parque se ubica frente a la iglesia catedral y forma parte de la Plaza Mayor de la ciudad, desde ese lugar se organizó el plano urbano pues fue el punto central desde donde se definieron calles, plazas y manzanas en el proceso de reasentamiento y de traslado de Riobamba en 1799; alrededor de este espacio se concentran importantes edificaciones patrimoniales donde están la sede de la administración eclesiástica, municipal y gubernamental.

El Museo de la Ciudad es un medio para que el público exhiba colecciones temporales como permanentes, en fotografía, pintura, escultura y arte contemporáneo. Y, a la vez, ofrecer al público exposiciones pictóricas, festivales de documentales o muestras estables, dignas de ser vistas con miras informativas y culturales, a fin de recuperar, mostrar, difundir, educar y poner en discusión expresiones varias que constituyen la identidad de Riobamba.





La Merced es la cuna de la gastronomía de Riobamba, sus platos típicos son la esencia de la ciudad. Este sector acoge a uno de los mercados más representativos por su gastronomía. En este sector aún se conservan las tradiciones de los riobambeños como los oficios de escultores y talabarteros.

Nota: Información obtenida por Dirección de Gestión de Turismo de GADM Riobamba.

6.6.4 Medición del circuito propuesto

Antes de ofrecer el Circuito Turístico Accesible en el centro histórico de Riobamba, es crucial efectuar la medición de tiempos a lo largo del recorrido. Esta medición incluye tanto el tiempo de traslado entre cada punto de interés como el tiempo necesario para realizar una visita completa a cada atractivo.

Tabla 9

Recorrido

Atractivo turístico	Distancia (m)	Tiempo traslado (min)	Tiempo de visita (min)	Total (min)
Parque Sucre (inicio)			15	15
Plaza Roja	80	8	20	28
La Catedral	173.20	15	20	35
Parque Maldonado	39	8	15	23
Museo de la Ciudad	53	8	60	68
Mercado La Merced	187.20	23	45	68
Parque Sucre (final del circuito)	343.86	30		30

Los tiempos fueron calculados en base a las personas con discapacidad, aplicando un incremento del 50 % sobre el tiempo que tomaría a una personas sin discapacidad trasladarse, siguiendo las recomendaciones de la NEC–HS–AU (MIDUVI, 2019) y la Norma INEN 2247, las cuales establecen que en entornos urbanos no accesibles como superficies adoquinadas, veredas

angostas, pendientes o irregularidades del terreno el ritmo de desplazamiento de personas con discapacidad puede disminuir entre un 30 % y 50 %. Este ajuste permite estimar un tiempo de recorrido más realista para turistas con discapacidad física, visual, cognitiva o adultos mayores.

7. Desarrollo de la propuesta para las mejoras

Después de crear y analizar los puntos que compondrían el circuito turístico en el centro histórico de Riobamba, se identificó que muchos de estos sitios no cumplen con las condiciones necesarias de accesibilidad. Para abordar esta situación, se procederá a diseñar un mapa que incluya representaciones visuales de cómo se verían estos lugares con las mejoras de accesibilidad implementadas. Una evaluación con el objetivo de identificar las debilidades derivadas de la falta de accesibilidad, como la deficiencia de rampas, de señales y otra adaptación necesaria.

El turismo cultural debe abogar por modelos enfocados a las personas, ayudar a generar vínculos entre los turistas con respecto al patrimonio y a los lugares que estos recorren, así como el diálogo y la comunicación intercultural. Aquellos procesos son importantes a la hora de establecer políticas y funcionar en prácticas que tienen que ver con el patrimonio cultural a nivel local, nacional o internacional. Las expresiones y los bienes culturales son básicos a la hora de establecer las estrategias de los destinos turísticos, así como para facilitar el acceso a la cultura de toda la persona, también las que presenten discapacidades o necesidades específicas de accesibilidad.

Conforme dicha norma UNE-ISO 21902, las políticas inclusivas contribuyen a la creación de lo que se tiene como una oferta de turismo accesible, y mostrar que los empresarios que hacen uso del diseño para todos ayudan a ofrecer unos servicios mejor valorados que les permita posicionarse de una forma mejor en el mercado. Aunque la norma consensuada por el ámbito internacional no permite todavía llegar a contar con la posibilidad de hacer comparaciones de destinos de turismo en función de su nivel de accesibilidad, la norma sí que establece una serie de normativas que contribuyen a ayudar a todos los actores de la cadena de valor a poner en marcha unas acciones para hacer accesibles sus infraestructuras, productos y servicios. La colección de guías resalta los aspectos fundamentales de esta herramienta para administraciones, alojamientos, transporte y recursos o atractivos turísticos, así como facilitar su implantación en empresas y servicios.

Se elaboró un mapa que incluía la representación en 3D de las adaptaciones que se estaban consensuando. Este mapa, que a pesar de no serlo, facilitaba una representación clara y visual de

como se integrarían las mejoras de accesibilidad en el entorno real y que los objetos 3D como rampas, señales en braille, adaptaciones en baños, etc., se integraban en el mapa para que los planificadores y las administraciones pudiesen ver de una forma visual los cambios y la influencia de estos cambios en dicho entorno.

El facilitar una representación visual concisa facilitaba el trabajo de planificación y de implementación de las mejoras que se habían de realizar y aseguraba que cada punto de interés fuese accesible para el visitante. De igual forma, la representación no sólo contribuye a visualizar las intervenciones, sino que también ayuda a comunicar y a tomar decisiones durante las implementaciones de mejora, garantizando que el circuito turístico cumpla con los requisitos para ser inclusivo y accesible para todos.

7.1 SketchUp

SketchUp es una aplicación de software de modelado en 3D utilizada para una amplia gama de aplicaciones de dibujo, como arquitectura, diseño de interiores, paisajismo, y planificación urbana. Desarrollado inicialmente por Last Software y luego adquirido por Google y Trimble Inc., SketchUp se destaca por su interfaz intuitiva que facilita el aprendizaje y uso, incluso para principiantes. Ofrece herramientas robustas que permiten a los usuarios diseñar modelos tridimensionales con precisión, desde simples formas geométricas hasta complejas estructuras arquitectónicas. A su vez, su vinculación con la biblioteca 3D Warehouse posibilita obtener y compartir modelos elaborados por otros creativos, lo que añade aún más potencial para el diseño.

Relativo a su potencial práctico, SketchUp puede considerarse un programa fundamental para la visualización y el desarrollo de proyectos en tres dimensiones. Se ha utilizado ampliamente en arquitectura y diseño del interior para generar planos detallados y renders fieles que contribuyen a mostrar propuestas de diseño a clientes y colaboradores. También se aplica al urbanismo y a la ordenación de ciudades para simular desarrollos y determinar su impacto visual y funcional. La habilidad de SketchUp de exportar sus modelos a diferentes formatos y su compatibilidad con otros programas de diseño lo hacen muy versátil, posibilitando a quienes lo usan la exportación de sus modelos a presentaciones, vídeos y ocasiones de realidad virtual y aumentada.

En el ámbito del turismo, SketchUp puede ser una herramienta irremplazable para desarrollar y optimizar circuitos turísticos. Permite a los profesionales del turismo la construcción de modelos 3D para recorridos, atracciones y alojamientos, obteniendo una representación visual adecuada de los circuitos turísticos. A su vez, esos modelos pueden conseguirse para mejorar el

control de los flujos de visitantes, optimizar la infraestructura y mostrar destinos turísticamente hablando de una mejor forma. Por ejemplo, un circuito turístico puede ser modelado para visualizar cómo se verán los puntos de interés, obteniendo una herramienta útil para elaborar itinerarios atractivos y bien humanizados. Además, la capacidad de compartir estos modelos con posibles turistas a través de plataformas digitales puede mejorar su experiencia previa al viaje, permitiéndoles visualizar y emocionarse con el recorrido antes de realizarlo.

7.2 Objetos 3D para realidad aumentada

Los objetos 3D para realidad aumentada son modelos tridimensionales que se integran en el entorno real a través de dispositivos tecnológicos como smartphones, tabletas o gafas especiales. Estos modelos pueden ser visualizados en tiempo real, permitiendo la interacción del usuario con el objeto virtual en el espacio físico. La realidad aumentada enriquece la percepción del mundo real al superponer información digital, lo que resulta útil en campos como la educación, el entretenimiento, el diseño y la publicidad. Según García (2021),

Los objetos 3D en realidad aumentada permiten a los usuarios experimentar y manipular elementos digitales en un contexto real, mejorando la comprensión y el aprendizaje de conceptos complejos. Esta tecnología está transformando la manera en que interactuamos con nuestro entorno, ofreciendo nuevas posibilidades y experiencias inmersivas.

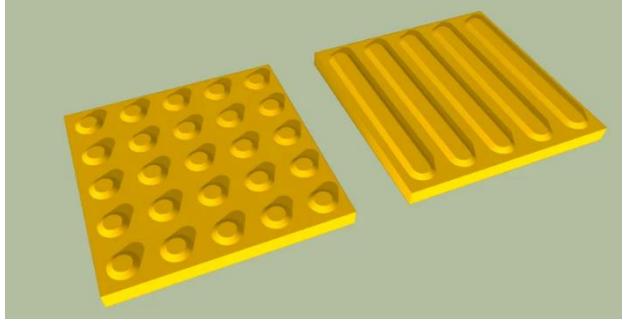
7.3 Códigos QR

Los códigos QR son una forma avanzada de los códigos de barras, capaces de almacenar una gran cantidad de información en un formato bidimensional. Estos códigos pueden ser escaneados rápidamente por dispositivos móviles o escáneres específicos, facilitando el acceso a diversos tipos de datos como enlaces a sitios web, información de contacto, detalles de productos, y más. La versatilidad y la facilidad de uso que ofrecen han propiciado que sean usados en una amplia variedad de sectores, desde el marketing y la publicidad hasta la logística y la educación.

Como dice López (2022), "los códigos QR dan lugar a una interacción veloz y eficiente entre el mundo físico y virtual, optimizando los procesos y potenciando la experiencia del usuario". Esta tecnología no sólo responde a la necesidad de distribuir información de forma más rápida, sino que se suma a la forma más rentable y eficiente de conectar a las personas con el contenido digital que les interesa.

Tabla 10

SKETCHUP

Objeto 3D	Códigos QR
	
	
	
	

Nota: *Imágenes del programa SketchUp*

7.4 Creación de imágenes con IA

Las imágenes generadas con Inteligencia Artificial (IA) son representaciones visuales creadas a partir de algoritmos avanzados capaces de analizar, interpretar y transformar información textual o fotográfica para producir una imagen nueva. Estos sistemas utilizan modelos de aprendizaje automático particularmente redes neuronales profundas que han sido entrenados con grandes cantidades de imágenes reales, lo que les permite recrear entornos, objetos o escenarios de manera coherente y realista.

Con el fin de complementar el proceso y facilitar la comprensión visual de las propuestas de mejora, se emplearon imágenes generadas mediante herramientas de inteligencia artificial. Estas imágenes no sustituyen el diseño técnico ni constituyen planos arquitectónicos, su función es exclusivamente ilustrativa, permitiendo mostrar de forma realista cómo se verían los espacios analizados si incorporaran los elementos mínimos de accesibilidad establecidos en la normativa vigente, como la Norma Ecuatoriana de la Construcción Accesibilidad Universal (NEC-HS-AU), los lineamientos del CONADIS y los criterios internacionales de accesibilidad física y comunicacional.

Para cada uno de los puntos del circuito elegido se empleó una fotografía real del estado actual y a partir de esta se logró obtener una versión simulada en donde se introducen las mejoras como rampas normadas en las esquinas, las superficies del terreno se encuentran nivelados, se incorpora señalética accesible, baldosas podo táctiles, se amplía la superficie de las zonas peatonales o se eliminan los obstáculos. Las imágenes generadas permiten visualizar de manera clara y sencilla los cambios propuestos, por tanto, es fácil comparar el antes y el después del mismo espacio.

El uso de estas recreaciones constituye un recurso metodológico de apoyo, ya que permite comunicar de forma efectiva las recomendaciones planteadas en la propuesta del circuito accesible. Además, ofrece a los lectores, autoridades municipales y actores turísticos una representación gráfica del impacto positivo que tendría la implementación de estas mejoras, sin alterar la integridad patrimonial del centro histórico.

Figura 10

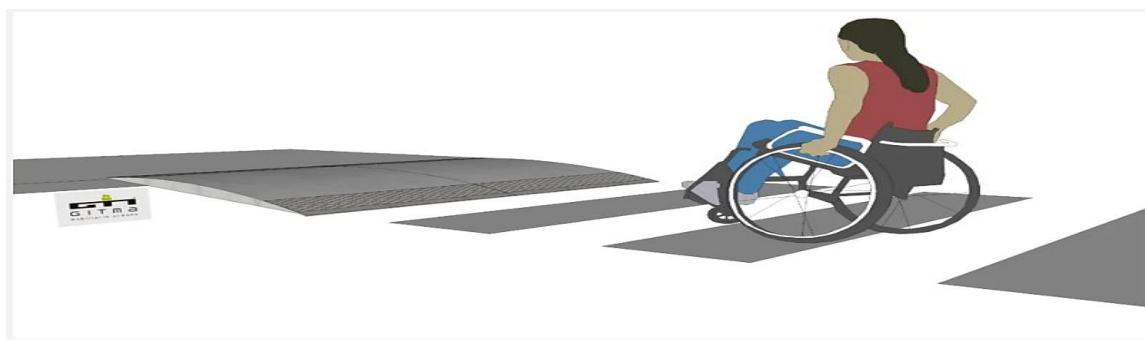
Calle actual Parque Sucre



La imagen muestra el estado actual del cruce peatonal, caracterizado por una superficie adoquinada irregular y desniveles que dificultan el tránsito seguro de personas con movilidad reducida. Estas condiciones no cumplen con la Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2247, la cual establece que las superficies deben ser firmes, continuas y con transiciones niveladas entre acera y calzada. Esta situación interrumpe la continuidad de la ruta accesible dentro del circuito turístico.

Figura 11

Rampa de SketchUp



La imagen muestra una propuesta de rampa accesible modelada mediante SketchUp. La rampa elimina los desniveles existentes y cumple con los criterios de accesibilidad contenidos en la Norma INEN 2247, contemplando pendiente máxima permitida, ancho suficiente y superficie continua. Este tipo de actuación debe ser incorporada en los cruces de los itinerarios peatonales del circuito turístico para asegurar un desplazamiento autónomo y seguro.

Figura 12

Parque Sucre generado con IA



La imagen representa la implementación final de la propuesta, evidenciando un cruce peatonal accesible con superficie uniforme y segura. La intervención se fundamenta en los principios del diseño universal y en las recomendaciones de accesibilidad de la Organización Mundial del Turismo (OMT), por lo que se propone su aplicación en las intersecciones principales y accesos a atractivos del circuito turístico accesible.

Figura 13

Parque Sucre aceras

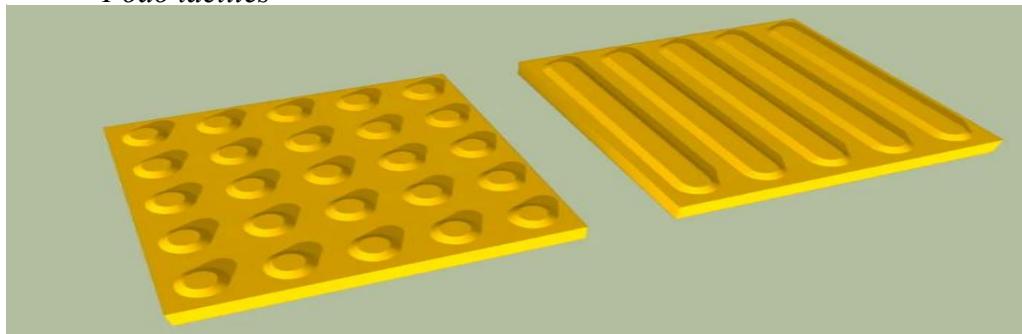


La imagen muestra el estado de la acera en la actualidad del centro histórico, el cual presenta una superficie continua pero sin elementos de guiado, advertencia, para personas con discapacidad visual. Si bien el pavimento permite la circulación de la peatón en general, no se cumplen los criterios de accesibilidad universal establecidos en la Norma Técnica Ecuatoriana

INEN 2247, ya que no hay elementos de señalización táctil que puedan ayudar para la orientación y seguridad de los usuarios.

Figura 14

Podo táctiles



La imagen presenta los elementos de piso podotáctil direccional y de advertencia propuestos para mejorar la accesibilidad peatonal. Estos elementos cumplen con la Norma INEN 2247, que establece el uso de superficies táctiles diferenciadas para guiar y alertar a personas con discapacidad visual sobre cambios de dirección, cruces peatonales y zonas de riesgo.

Figura 15

Imagen del Parque Sucre generada con IA



La imagen muestra la inclusión del pavimento podotáctil en un entorno urbano, integrándolo visual y de forma continua en el pavimento. Esta intervención es coherente con los principios del diseño universal y con las recomendaciones de accesibilidad de la Organización Mundial de Turismo (OMT), ya que facilita la orientación autónoma y libre de obstáculos para las personas con discapacidad visual.

Figura 16

Catedral Actual



La imagen muestra el estado actual del acceso a una edificación patrimonial del centro histórico de Riobamba, donde se evidencia la presencia de gradas como único medio de ingreso, lo que constituye una barrera arquitectónica para personas con discapacidad física y movilidad reducida. Esta condición no cumple con la Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2247, la cual establece que los accesos a edificaciones de uso público deben permitir el ingreso autónomo mediante superficies niveladas o rampas accesibles. La inexistencia de soluciones de accesibilidad interrumpe la continuidad del recorrido dentro del circuito turístico accesible.

Figura 17

Rampa



La imagen te muestra una solución técnica en la que se ha creado, con la ayuda de SketchUp, una propuesta de rampas accesibles que solventa el desnivel existente en el acceso a la edificación patrimonial; para la rampa propuesta, se ha considerado una pendiente adecuada, superficie continua y la incorporación de pasamanos, adecuándose a lo requerido en la Norma INEN 2247 de rampas de accesibilidad. Esta propuesta de intervenciones se idea considerando el entorno arquitectónico, pudiendo en este sentido mejorar la accesibilidad sin hacer alteraciones respecto al valor patrimonial del inmueble.

Figura 18

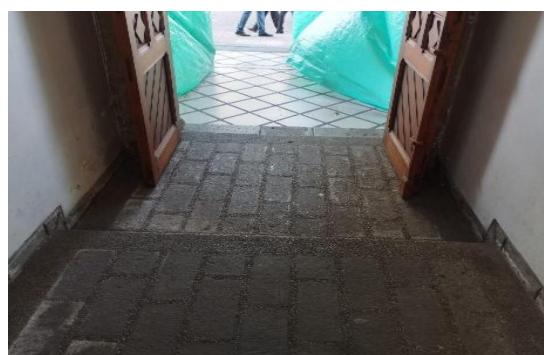
Catedral generada con IA



La imagen representa la implementación final de la rampa accesible integrada al acceso de la edificación patrimonial, garantizando un ingreso seguro y autónomo para personas con discapacidad, adultos mayores y otros usuarios con movilidad reducida. Esta propuesta responde a los principios del diseño universal y a las recomendaciones de accesibilidad de la Organización Mundial del Turismo (OMT), por lo que se propone su aplicación en los accesos principales a iglesias, museos y edificaciones patrimoniales que forman parte del circuito turístico accesible del centro histórico de Riobamba.

Figura 19

Entrada Museo de la Ciudad



La imagen evidencia el estado actual del acceso interior a una edificación patrimonial del centro histórico, donde se observa un desnivel entre el umbral de ingreso y el piso interior, lo que dificulta o impide el acceso autónomo de personas usuarias de sillas de ruedas y con movilidad reducida. Esta condición no cumple con los criterios de accesibilidad establecidos en la Norma

Técnica Ecuatoriana INEN 2247, que exige accesos sin escalones y con superficies continuas para edificaciones de uso público. La presencia de este desnivel interrumpe la cadena de accesibilidad dentro del circuito turístico accesible.

Figura 20

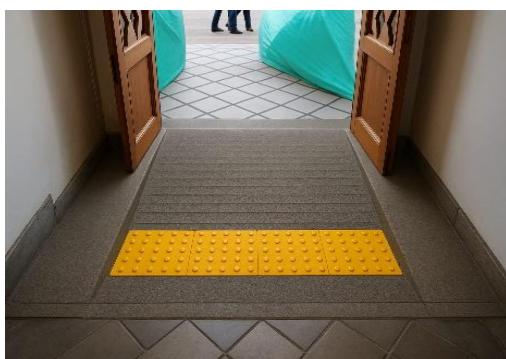
Plataforma accesible



La imagen exhibe la propuesta de plataforma accesible modelada en SketchUp, la cual elimina la barrera de desnivel existente en el acceso interior mediante una superficie de nivelación, estable y segura. La propuesta se ciñe a los criterios técnicos e indirectos de la Norma INEN 2247, al garantizar la continuidad, espacio acumulativo para maniobra de silla de ruedas y la señalización visual de accesibilidad. De este modo, se permite el ingreso autónomo del usuario/a, respetando la estructura patrimonial del inmueble en sí.

figura 21

Plataforma accesible en la entrada del Museo de la Ciudad



La figura ilustra cómo se vería la rampa de acceso implementada en el acceso peatonal del inmueble, ya que permite una transición nivelada entre la acera y la parte interior del mismo. La intervención garantiza el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad del CONADIS, conforme

a la Norma INEN 2247 que especifica la obligación de que los accesos públicos sean accesibles a todas las personas sin distinción alguna en cuanto a la condición física de las mismas. La colocación de la rampa capaz de dar acceso a la gente con limitaciones de movilidad supondría mejorar la experiencia de los usuarios de forma autónoma y segura.

Figura 22

Baño del Museo de la Ciudad



La fotografía exhibe el estado en el que se encuentra la condición del baño accesible en dicho edificio, en el que se evidencian unos espacios reducidos que perjudican la maniobrabilidad de dicho usuario de silla de ruedas; el izamiento del baño no cumple plenamente con los requerimientos de la Norma INEN 2247; tampoco cumple con las sugerencias del CONADIS, ya que requiere que exista el suficiente espacio para que una silla de ruedas garantice su giro autónomo. La accesibilidad de dicho baño se ve menoscabada por la carencia de espacio entre el inodoro y los laterales, lo que impide el acceso y la seguridad del usuario.

Figura 23

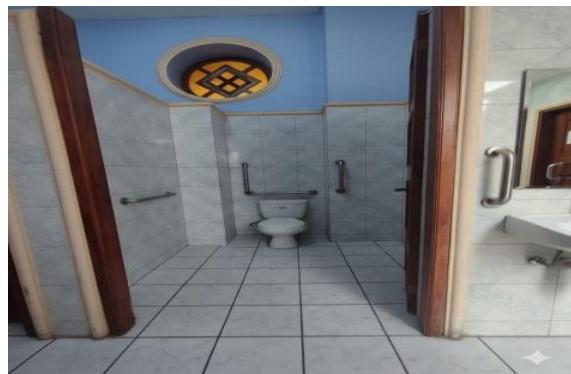
Baño generado de SketchUp



La imagen principal muestra la representación en 3D del diseño sugerido del baño accesible, el cual es más amplio para la circulación de las personas que usan silla de ruedas y el acceso a las instalaciones necesarias; el modelo cumple con la normativa nacional (Norma INEN 2247) e internacional (Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de la ONU) para baños accesibles. De manera resumida, esta propuesta recoge el diseño de las barras de apoyo, el inodoro accesible y el espacio necesario para el desplazamiento autónomo del usuario, ayudando así a la inclusión social y a la calidad de los servicios.

Figura 24

Baño accesible Museo de la Ciudad



La última imagen muestra el resultado final de la implementación del baño accesible, ajustado según las normativas y la propuesta de diseño 3D. El baño ahora cumple con los estándares de accesibilidad, con barras de apoyo correctamente ubicadas, espacio adecuado para la circulación de personas con movilidad reducida y una distribución que permite el uso seguro de los elementos del baño. Esta mejora es crucial para garantizar que todos los turistas, sin importar su condición física, puedan disfrutar del circuito turístico de manera plena y cómoda.

8. Conclusiones

La propuesta del circuito turístico accesible en el centro histórico de Riobamba constituye una alternativa viable para fortalecer la inclusión social y el desarrollo sostenible de la ciudad. A través de su diseño, se busca garantizar que las personas con discapacidad, los adultos mayores y otros grupos con movilidad reducida puedan disfrutar de los principales atractivos patrimoniales en igualdad de condiciones. Esta iniciativa responde a los lineamientos de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y al marco legal ecuatoriano, que promueven la accesibilidad universal como un derecho y una condición esencial del turismo moderno. De esta manera, la propuesta no solo esboza una necesidad social sino además lanza un modelo de turismo responsable y humano, centrado en la equidad y la participación social.

La puesta en marcha del circuito permitirá coligar los diferentes espacios patrimoniales del centro histórico con rutas seguras, señalizadas y ajustadas a las capacidades de los diferentes visitantes. Su puesta en marcha tendría como efectos el fortalecimiento de la identidad cultural local, el incremento de la competitividad turística y la generación de nuevas oportunidades económicas para los prestadores de servicios y emprendedores y, a su vez, generaría una cultura de respeto y concienciación sobre la necesidad de romper las barreras físicas y actitudinales, a la vez que se podría consolidar una concepción más inclusiva del turismo en el ámbito urbano de Riobamba.

Por último, esta propuesta constituye un punto de partida para futuras acciones en materia de accesibilidad y planificación turística en el país. La replicación del modelo en otras ciudades patrimoniales del Ecuador podría consolidar una red nacional de destinos accesibles, alineado con el desarrollo sostenible y la justicia social. En consecuencia, el circuito turístico accesible no solo se concibe como una herramienta de gestión turística, sino como una apuesta por la transformación cultural, donde el turismo se convierte en un medio para la integración, la equidad y el bienestar colectivo.

BIBLIOGRÁFIA

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. Caracas: EPISTEME. Obtenido de Editorial EPISTEME : <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Castaño, J. (2005). *¿Qué es turismo?* Obtenido de Libro de Psicología social de los viajes y del turismo: <http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/n11/art07.pdf>
- Church, R., & Marston, J. (2003). *Measuring Accessibility for People with a Disability*. Obtenido de Geographical Analysis: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1538-4632.2003.tb01102.x>
- CONADIS . (2018). *Estadística de discapacidades* . Obtenido de Consejo nacional para la igualdad de discapacidades : <https://www.conejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- CONADIS. (2013). Obtenido de CLASIFICACIÓN Y CENSO: <http://www.conadis.gob.ec/images/lenguajepositivo.pdf>
- CONADIS. (27 de Octubre de 2017). *REGLAMENTO A LA LEY ORGANICA DE DISCAPACIDADES*. Obtenido de Decreto Ejecutivo 194: https://www.conejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/Regalamento-lod-decre_194.pdf
- CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008. (20 de octubre de 2008). *Registro Oficial 449*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Cunalata, G., Ochoa, M. B., Pérez, O., & Carrillo, D. (2019). *Turismo accesible en Ecuador: Caso bienestar ambiental Pelileo*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/journal/1815/181560147005/html/>
- Gómez, G. (2014). *Circuitos Turísticos* . Obtenido de Procedimiento metodológico de diseño de productos turísticos para facilitar nuevos emprendimientos: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9624/1/Procedimiento%20metodol%C3%B3gico%20de%20dise%C3%BDn%20de%20productos%20tur%C3%ADsticos%20para%20facilitar%20nuevos%20emprendimientos.pdf>
- Gretzel Ulrike, M. S. (2015). *Turismo inteligente: fundamentos y desarrollos*. Springer Nature.

doi:<https://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8>

Guilcapi, E. M. (2019). *FACILIDADES TURÍSTICAS DE LAS PARROQUIAS URBANAS Y SU CONTRIBUCIÓN EN EL TURISMO INCLUSIVO DEL CANTÓN RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO*. Obtenido de FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE TURISMO : <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5699/1/UNACH-EC-ING-GEST-TUR-2019-0031.pdf>

INEN . (2016). *Accesibilidad de las personas al medio físico*. Obtenido de Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2247: https://www.riadis.org/wp-content/uploads/2020/10/Norma-INEN_2247_CORREDORES_PASILLOS.pdf

INEN. (mayo de 2016). *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO*. Obtenido de NTE INEN 2249: <https://www.riadis.org/wp-content/uploads/2020/10/NTE-INEN-2249-ESCALERAS.pdf>

Instituto Nacional de Patrimonio Cultural. (2007). *Inventario patrimonial del cantón Riobamba*. Obtenido de INPC: <https://mail.inpc.gob.ec/pdfs/Publicaciones/Ciudades%20Patrimoniales/Expediente-Inventario%20Riobamba.pdf>

LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES. (25 de Septiembre de 2012). *Asamblea Nacional República del Ecuador*. Obtenido de Registro Oficial Nº 796: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf

Martinez, M. (2018). *TURISMO ACCESIBLE, TURISMO PARA TODOS. ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE MARRAKECH*. Obtenido de Eumet.ned: <https://www.eumed.net/rev/cccsl/2018/02/turismo-accesible-marrakech.html#:~:text=La%20accesibilidad%20tur%C3%ADstica%20se%20ha,por%20ninguna%20raz%C3%B3n%20o%20circunstancia>.

Ministerio de Turismo. (s.f.). *Manual de atractivos turísticos*. Obtenido de Manual Metodología para Jerarquización de Atractivos y Generación de Espacios Turísticos: https://servicios.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2023/04/Manual-de-Atractivos-Turisticos_compressed.pdf

Organización de las Naciones Unidas. (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas*

con Discapacidad. ONU.

Organización Mundial del Turismo. (2016). *Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas.* OMT.

OMS. (2011). *Discapacidad*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud :

https://www.observatoridiscapacitat.org/es/informe-mundial-sobre-la-discapacidad-oms-2011?__cf_chl_tk=TWpa89PZHIs_LLX3ZAuYjvspCBD5CkWdApul6FFGJMg-1707987107-0.0-4178

Organización Mundial del Turismo . (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas.* Obtenido de Recomendaciones de la OMT por un por un turismo accesible para todos: <https://www.unwto.org/es/manual-sobre-turismo-accesible-para-todos-principios-herramientas-y-buenas-practicas-modulo-i>

Oviedo, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572–580.

Pacheco López, J. S. (2025). *Participación de personas con discapacidad y el sector turístico en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo* (Bachelor's thesis, Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo).

Pérez, M. (2020). *Evaluación de la accesibilidad turística en destinos del sur del Ecuador.* Revista Latinoamericana de Turismo y Sociedad, 8(2), 112–129.

Ricci, F., & Pasquali, G. (2021). Accessible tourism and destination competitiveness. *European Journal of Tourism Research*, 29, 1–19.

Riobamba, G. A. (2015). *Ordenanza No. 012-2015 sobre eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas en el cantón Riobamba.* Obtenido de GAD Municipal de Riobamba.

Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación.* McGraw-Hill.

Sánchez, D. (2017). *Accesibilidad turística en ciudades patrimoniales del Ecuador.* Revista de Estudios Turísticos, 12(3), 45–60.

Sharpley, R. (2020). *Tourism theory today: An inclusive perspective.* *Annals of Tourism Research*, 83, 102–114.

Story, M., Mueller, J., & Mace, R. (1998). *The principles of universal design.* The Center for Universal Design.

Vargas, A., & Cevallos, D. (2021). Análisis de accesibilidad urbana en centros históricos ecuatorianos. *Revista de Patrimonio y Territorio*, 8(2), 45–59.

World Tourism Organization. (2016). *Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. OMT.

World Tourism Organization. (2020). *Recomendaciones para la accesibilidad turística en tiempos de reactivación*. OMT.

World Tourism Organization. (2023). *Tourism f-or All: Inclusive destination strategies*. OMT.

ANEXOS

Árbol de problemas

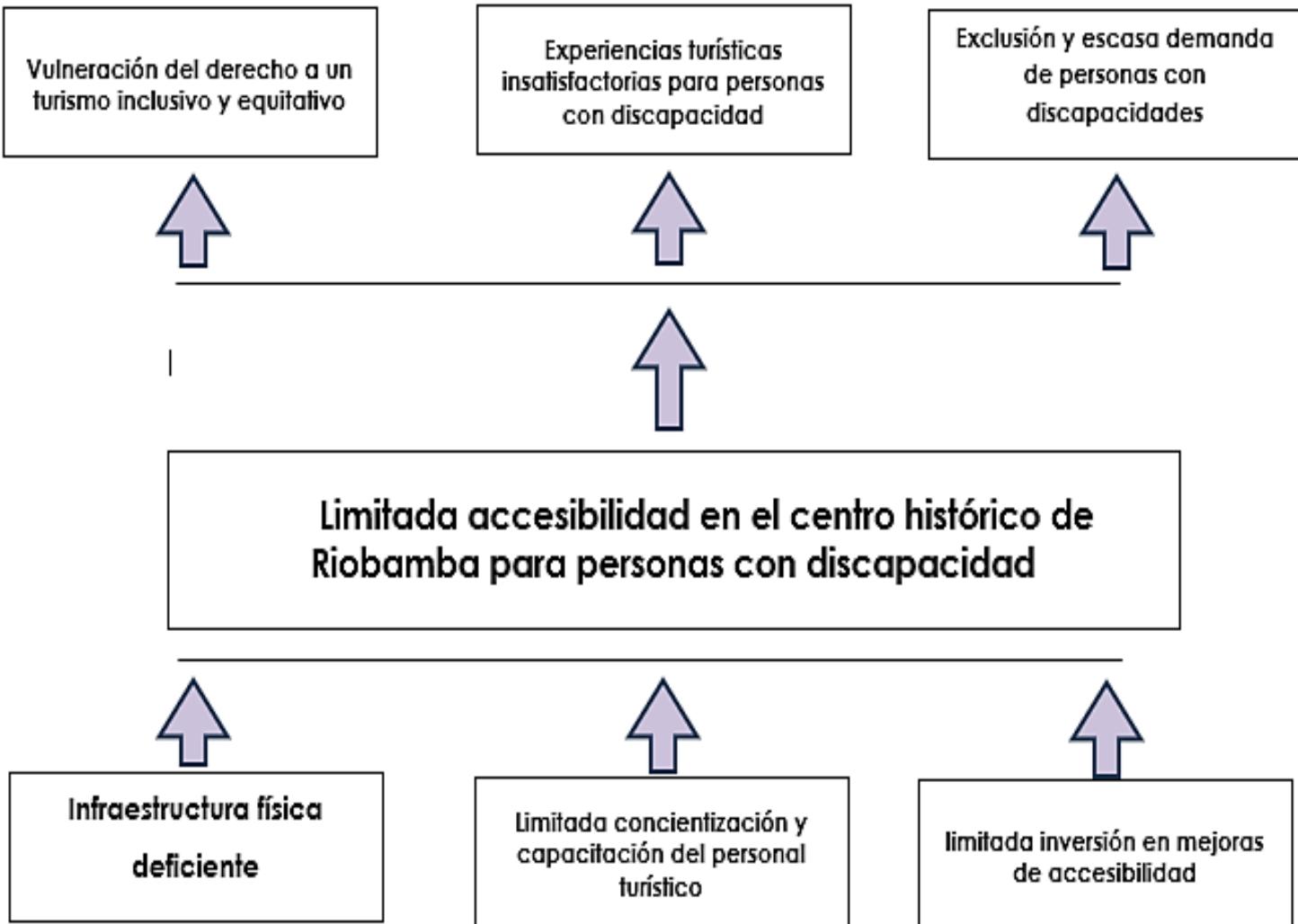
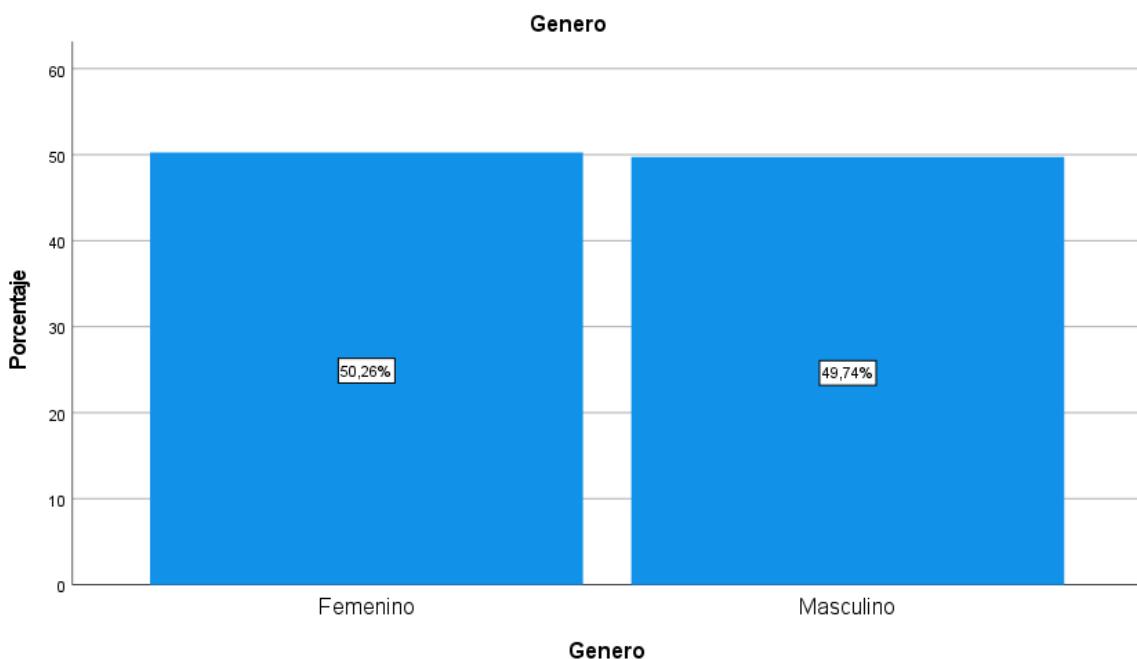


Tabla 11*Género*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	192	50,26	50,26	50,26
	Masculino	190	49,74	49,74	100,00
	Total	382	100,00	100,00	

Nota: Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y

Figura 25*Género*

Nota: Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y

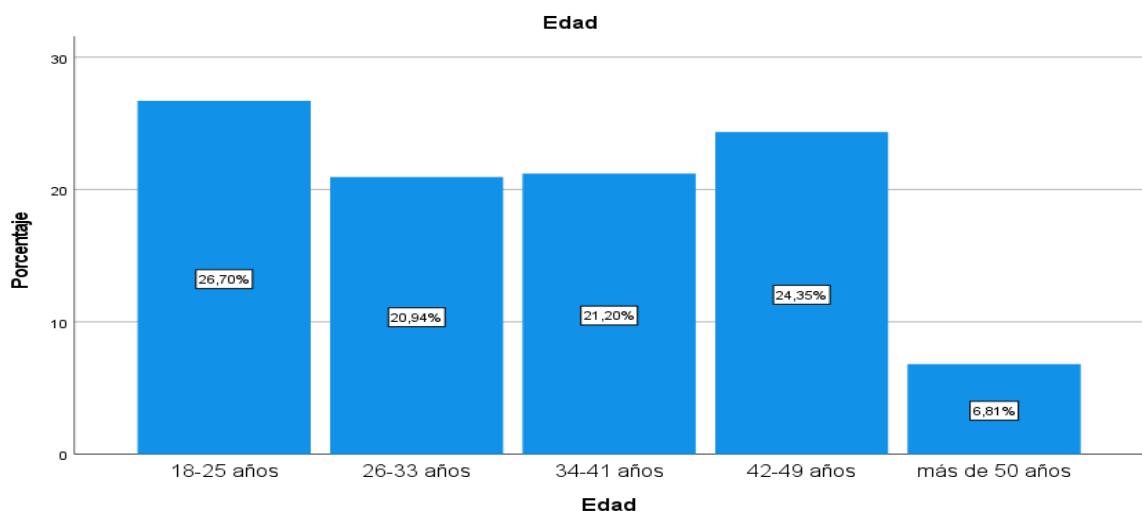
La distribución por género de los encuestados es la siguiente:

50,26% son mujeres y 49,74% son hombres. Esta distribución equilibrada permite entender cómo ambos géneros perciben la accesibilidad en el centro histórico de Riobamba

Tabla 12*Edad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-25 años	102	26,70	26,70	26,70
	26-33 años	80	20,94	20,94	47,64
	34-41 años	81	21,20	21,20	68,84
	42-49 años	93	24,35	24,35	93,22
	más de 50 años	26	6,81	6,81	100,0
					0
Total		382	100,00	100,00	

Nota: Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y

Figura 26*Edad*

Nota: Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y

La distribución por edad de los turistas que respondieron la encuesta es la siguiente:

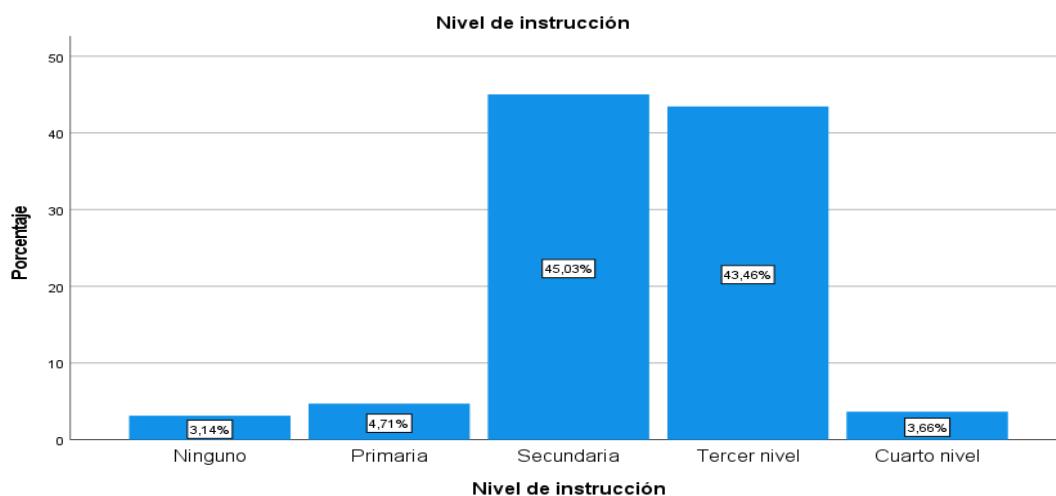
26,70% tienen entre 18 y 25 años, 20,94% tienen entre 26 y 33 años, 21,20% tienen entre 34 y 41 años, 24,35% tienen entre 42 y 49 años 0,81% tienen 50 años o más.

Esta distribución muestra una participación equitativa de las diferentes edades, lo que permite obtener una visión representativa de las percepciones de accesibilidad en distintos grupos etarios

Tabla 13*Nivel de instrucción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	12	3,14	3,14	3,14
	Primaria	18	4,71	4,71	7,85
	Secundaria	172	45,03	45,03	52,88
	Tercer nivel	166	43,46	43,46	96,34
	Cuarto nivel	14	3,66	3,66	100,00
	Total	382	100,00	100,00	

Nota: Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y

Figura 27*Nivel de instrucción*

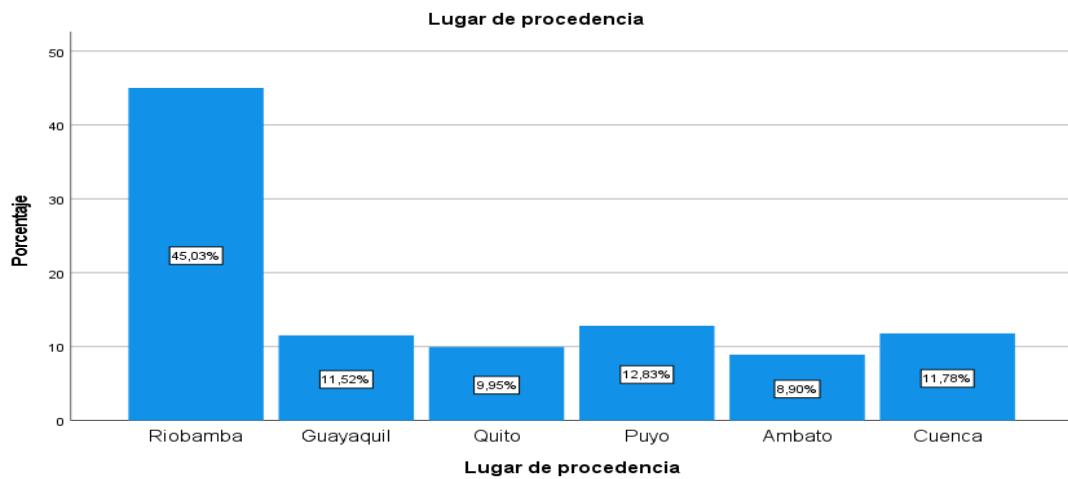
Nota: Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y

El nivel de instrucción de los encuestados es el siguiente: 45,03% tienen educación secundaria, 43,46% tienen educación de tercer nivel, 4,71% tienen educación primaria, 3,66% tienen educación de cuarto nivel, y 3,14% no tienen educación.

La mayoría de los turistas tienen al menos una educación secundaria, lo que puede influir en sus expectativas y percepciones sobre la accesibilidad y la calidad de la información turística.

Tabla 14*Lugar de procedencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Riobamba	172	45,03	45,03	45,03
	Guayaquil	44	11,52	11,52	56,55
	Quito	38	9,95	9,95	66,50
	Puyo	49	12,83	12,83	79,33
	Ambato	34	8,90	8,90	88,23
	Cuenca	45	11,78	11,78	100,00
	Total	382	100,00	100,00	

Nota: Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y**Figura 28***Lugar de procedencia**Nota:* Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y

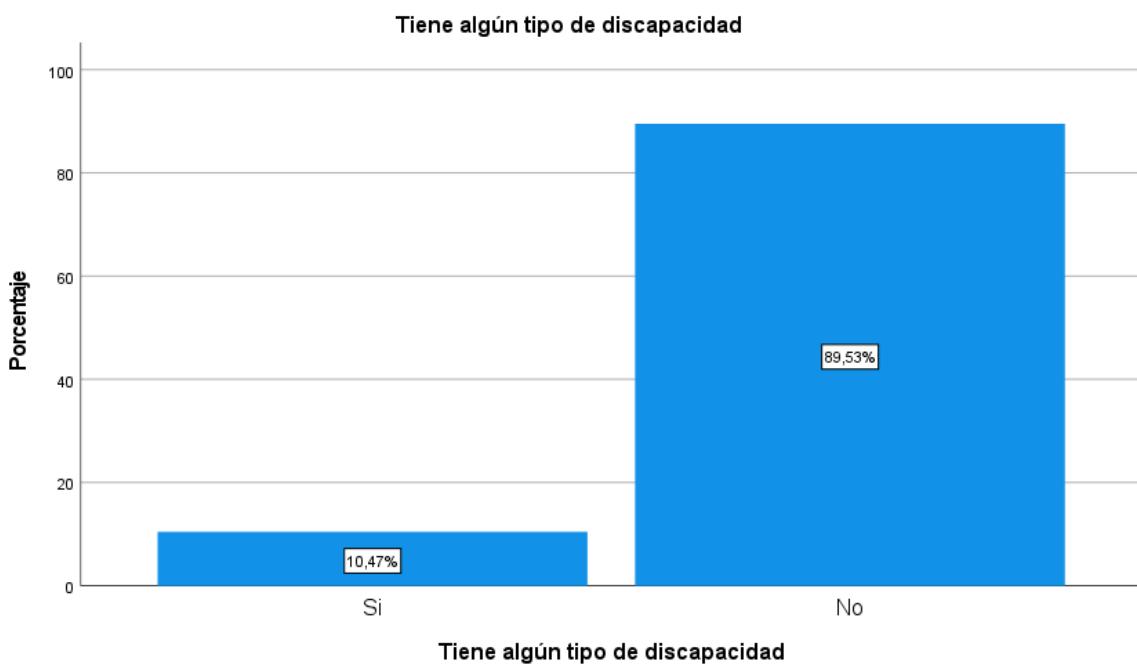
La procedencia de los encuestados es variada, con la mayoría de los turistas provenientes de diferentes ciudades de Ecuador:

45,03% de Riobamba, 12,83% de Puyo, 11,78% de Cuenca, 11,52% de Guayaquil, 9,95% de Quito y 8,90% de Ambato. Esto sugiere que Riobamba atrae a una audiencia diversa, lo que es relevante para entender cómo diferentes regiones perciben la accesibilidad de la ciudad.

Tabla 15*Discapacidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	40	10,47	10,47	10,5
	No	342	89,53	89,53	100,00
	Total	382	100,00	100,00	

Nota: Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y

Figura 29*Discapacidad*

Nota: Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y

Sí: 10,47% No: 89,53% El 10,47% de los encuestados indicó tener algún tipo de discapacidad, mientras que el 89,53% no tiene discapacidades. Estos resultados destacan la necesidad de mejorar la accesibilidad en el centro histórico de Riobamba para atender adecuadamente tanto a las personas con discapacidades como a la mayoría sin discapacidades, promoviendo una experiencia turística inclusiva y accesible para todos.

Tabla 16*Facilidades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado	
Válido	Totalmente en desacuerdo	181	47,38	47,38	47,38
	En desacuerdo	201	52,62	52,62	100,00
	Total	382	100,00	100,00	

Nota: Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y

Figura 30*Facilidades*

Nota: Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y

La mayoría de los encuestados (52.62%) están en desacuerdo en que el centro histórico ofrece facilidades para personas con discapacidad. Esto indica una percepción general de insuficiencia en las infraestructuras y servicios destinados a personas con discapacidad en esta área.

Tabla 17*Edificios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	181	47,38	47,38	47,38
	En desacuerdo	186	48,69	48,69	96,07
	Indeciso	1	4,26	4,26	96,34
	De acuerdo	14	3,66	3,66	100,00
	Total	382	100,00	100,00	

Nota: Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y

Figura 31 *Edificios*

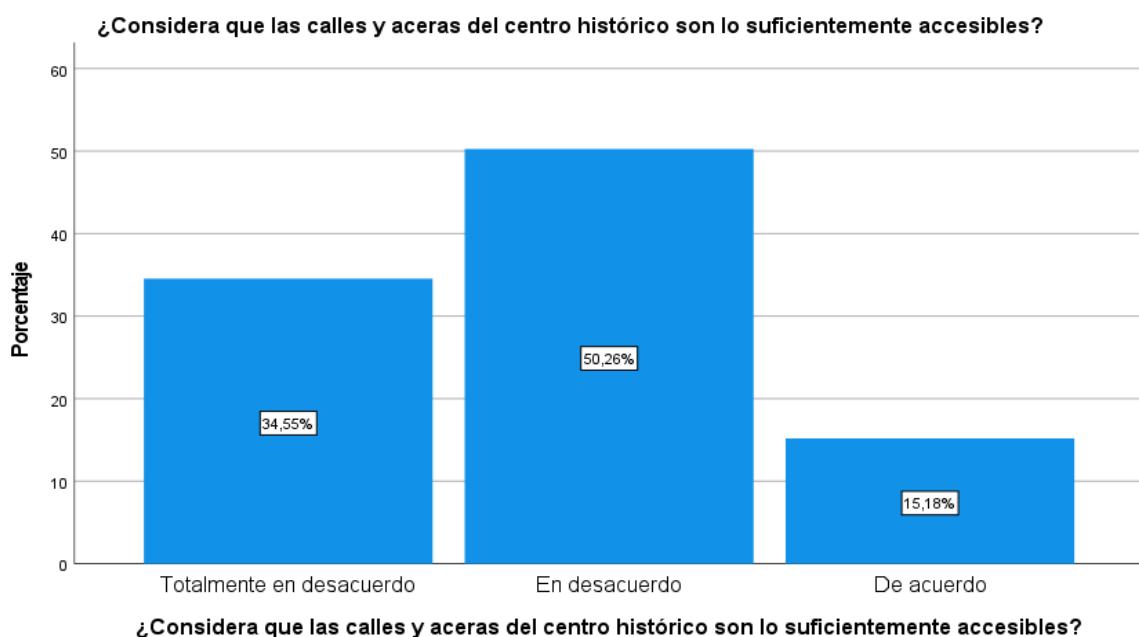
Nota: Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y

Totalmente en desacuerdo: 47.38% En desacuerdo: 48.69% Indeciso: 0.26% De acuerdo: 3.66% Una abrumadora mayoría de los encuestados combinados entre desacuerdo y totalmente en desacuerdo cree que los edificios no están adecuadamente adaptados para personas con discapacidades, lo que sugiere una necesidad urgente de mejoras en accesibilidad.

Tabla 18*Calles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	132	34,55	34,55	34,55
	En desacuerdo	192	50,26	50,26	84,81
	De acuerdo	58	15,18	15,18	100,00
	Total	382	100,00	100,00	

Nota: Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y

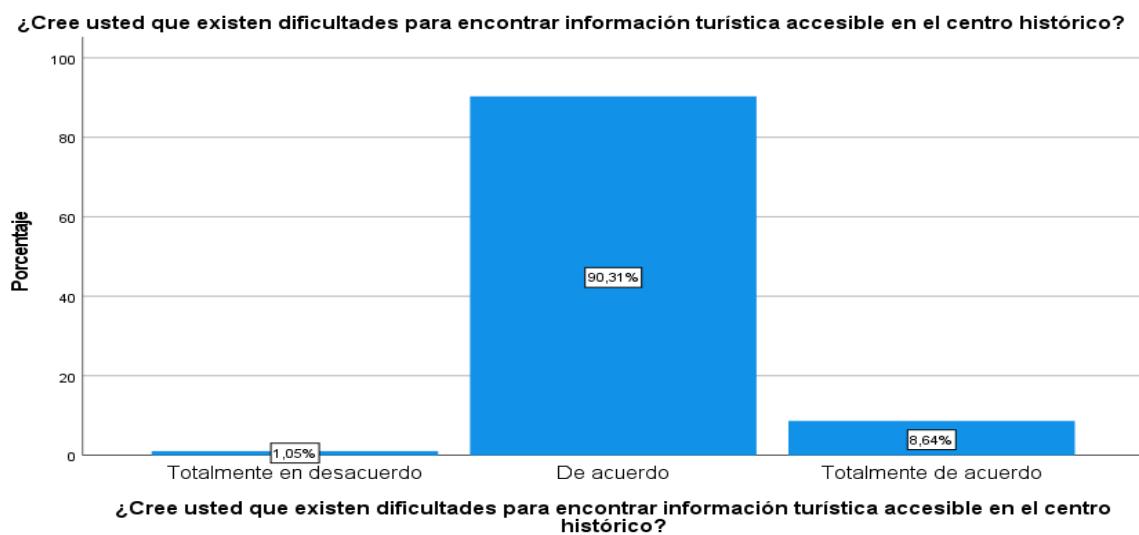
Figura 32*Calles*

Totalmente en desacuerdo: 34.55% En desacuerdo: 50.28% De acuerdo: 15.18% Más de la mitad de los encuestados opinan que las calles y aceras no son suficientemente accesibles, subrayando problemas significativos en la infraestructura peatonal del centro histórico.

Tabla 19*Información turística*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	1,05	1,05	1,05
	De acuerdo	345	90,31	90,31	91,31
	Totalmente de acuerdo	33	8,64	8,64	100,00
	Total	382	100,00	100,00	

Nota: Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y

Figura 33*Información turística*

Nota: Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y

Totalmente en desacuerdo: 1.05% De acuerdo: 90.31% Totalmente de acuerdo: 8.64%

Análisis: La gran mayoría entre de acuerdo y totalmente de acuerdo percibe que hay dificultades para encontrar información turística accesible, señalando una clara área de mejora en la comunicación y disponibilidad de información para personas con discapacidades

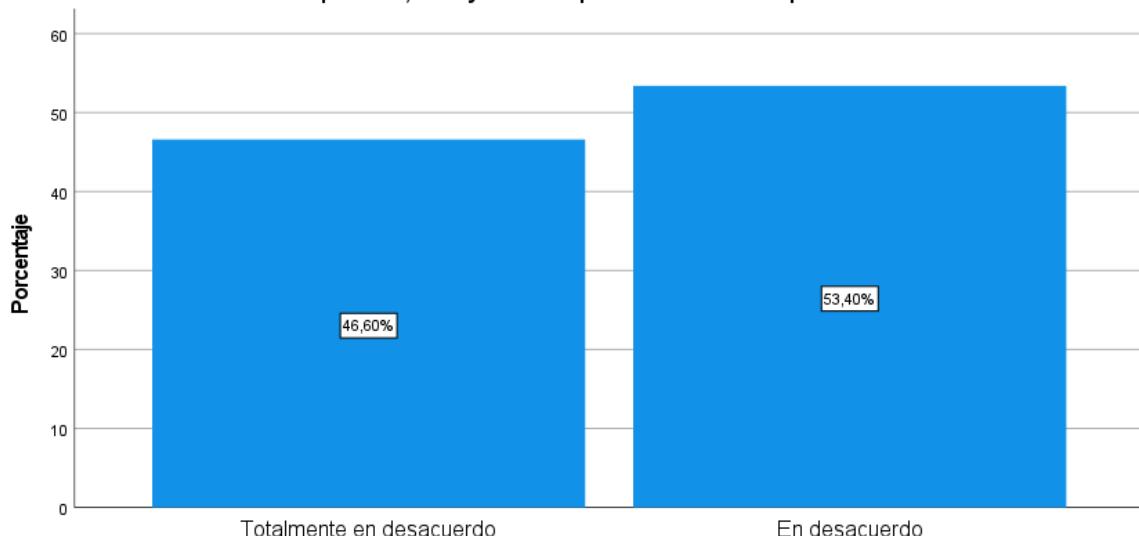
Tabla 20*Transporte*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	178	46,60	46,60	46,60
	En desacuerdo	204	53,40	53,40	100,00
	Total	382	100,00	100,00	

Nota: Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y

Figura 34*Transporte público*

¿Los servicios de transporte público en el centro histórico de Riobamba son accesibles para personas con discapacidad, incluyendo rampas o vehículos adaptados?



¿Los servicios de transporte público en el centro histórico de Riobamba son accesibles para personas con discapacidad, incluyendo rampas o vehículos adaptados?

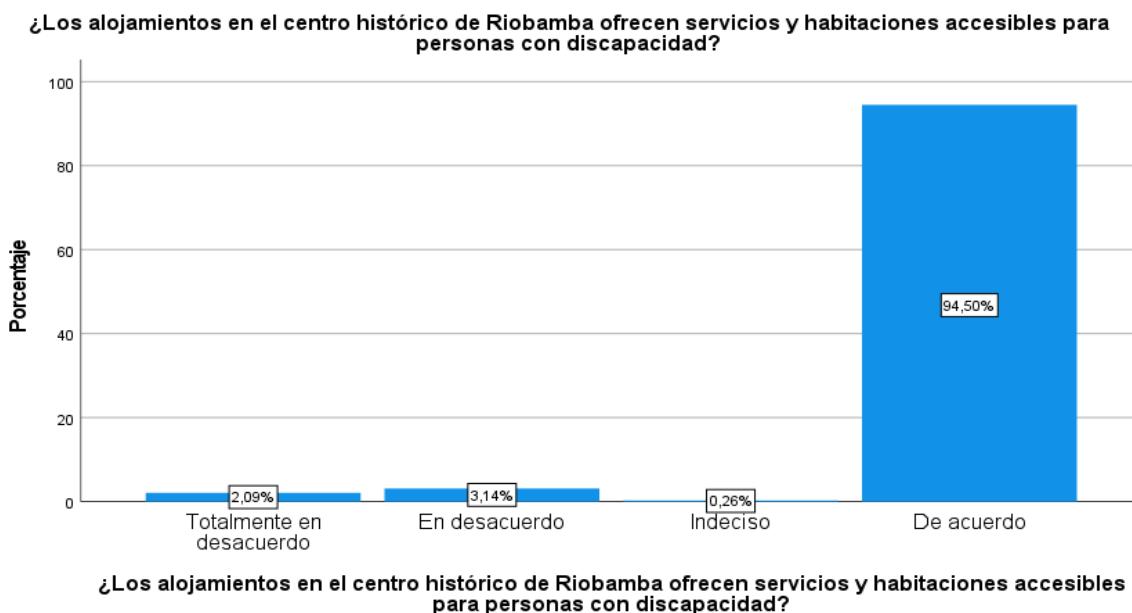
Nota: Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y

Totalmente en desacuerdo: 46.6% En desacuerdo: 53.4% Análisis: Todos los encuestados están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo en que los servicios de transporte público no son accesibles, lo que evidencia un problema crítico en la movilidad para personas con discapacidades

Tabla 21*Alojamiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,09	2,09	2,09
	En desacuerdo	12	3,14	3,14	5,23
	Indeciso	1	,26	,26	5,49
	De acuerdo	361	94,50	94,50	100,00
	Total	382	100,00	100,00	

Nota: Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y

Figura 35*Alojamiento*

Nota: Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y

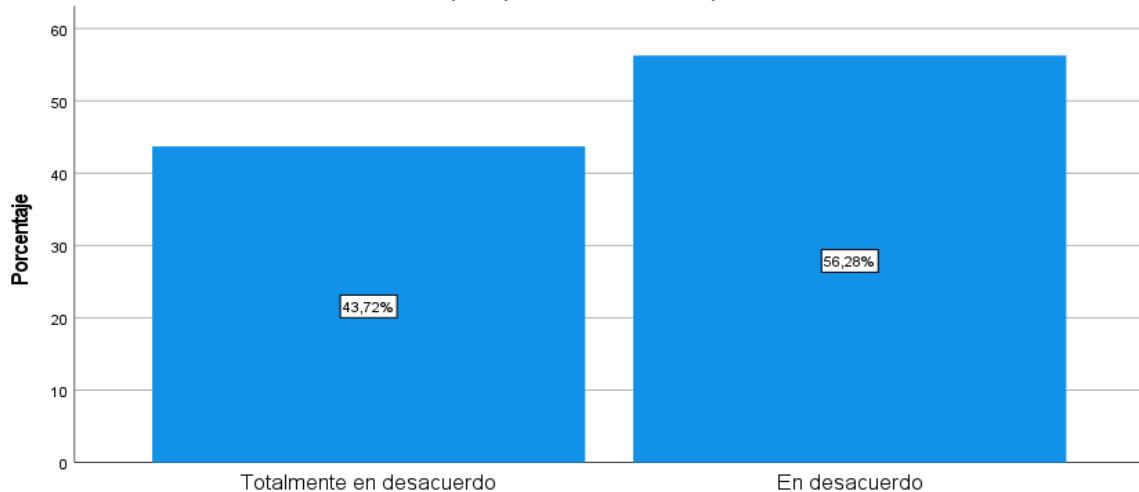
Totalmente en desacuerdo: 2.09% En desacuerdo: 3.14% Indeciso: 0.26% De acuerdo: 94.5% Análisis: En contraste con otras áreas, la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que los alojamientos ofrecen servicios y habitaciones accesibles, lo cual es un punto positivo.

Tabla 22*Restaurantes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	167	43,72	43,72	43,72
	En desacuerdo	215	56,28	56,28	100,00
	Total	382	100,00	100,00	

Nota: Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y**Figura 36***Restaurantes*

¿Considera que los restaurantes en el centro histórico de Riobamba ofrecen instalaciones y servicios accesibles para personas con discapacidad?



¿Considera que los restaurantes en el centro histórico de Riobamba ofrecen instalaciones y servicios accesibles para personas con discapacidad?

Nota: Elaborado en el software SPSS por Palacios. Y.

Totalmente en desacuerdo: 43.72% En desacuerdo: 56.28% Análisis: Todos los encuestados están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo en que los restaurantes ofrecen instalaciones y servicios accesibles, indicando una necesidad significativa de mejoras en este sector

Tabla 23*Ficha de observación parque Sucre***4.- CARACTERÍSTICAS DEL ATRACTIVO (infraestructura)****ACCESIBILIDAD: Parque Sucre**

General	SI	NO
Estacionamiento	x	
Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad		x
Rampas externas a desnivel	x	
Gradas externas (Ingresos)		x
Vías de circulación peatonal	x	
Señalética Informativa		x
Señalética Direccional	x	
Señalética Preventiva		x
Puertas automáticas		x
Ascensor		x
Recepción		x
Puntos de concentración turística (Salones, auditorios, miradores, muelles, malecones, centros de interpretación, granjas, etc.)	x	

Cuartos de baño y aseo		x
Baño - Accesorio indicador libre/ocupado		x
Discapacidad Física	SI	NO
Rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso	x	
Pasamanos		x
Adaptación para personas con discapacidad (silla de ruedas, talla baja)		x
Baño adaptados		x
Baño - Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m)		x
Baño - Barras de apoyo		x
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		x
Baño - Espejo (ubicado a 50 mm desde el borde superior del lavabo)		x
Baño - Grifería de pulsación, palanca o sensor		x
Baño - Lavabo sin pedestal		x
Accesorios de limpieza y aseo (Ejm. Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 a 1100mm desde el piso.		x
Puntos accesibles de concentración turística (que tengan rampas, pasamanos, señalética, etc.)		x

Salvaescaleras		X
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos)	X	
Discapacidad Visual	SI	NO
Adaptación para personas con discapacidad (Registros en braille, sistema JAWS, formatos accesibles, otras herramientas de apoyo.)		X
Sensores de voz/ bucle magnético		X
Rotulación para personas ciegas (Ejm: Braille, alto relieve, plano háptica)		X
Pasamanos		X
baño adaptados		X
Baño - espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m)		X
Baño - Grifería de pulsación, palanca o sensor		X
Bandas podotáctiles o contraste en piso		X
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X
Puntos accesibles de concentración turística (Información autodescriptiva, braille, "audio").		X
Maquetas táctiles (3D)		X
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos) con bandas podotáctiles.		X
Discapacidad Auditiva	SI	NO
adaptadación para personas con discapacidad (Registros ilustrados, intérprete de lengua de señas, personal capacitado, pantallas led, subtitulado formato accesible, otras herramientas de apoyo)		X
Sensores y alarmas visuales (Luces intermitentes)		X

Rotulación para personas sordas (Visual, ilustrada)	X	
Baño adaptados		X
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica /fotografías, pósters, videos).		X
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos). Rotulación , Ilustraciones.		X
Discapacidad Intelectual o Psicosocial	SI	NO
Adaptadación para personas con discapacidad (Personal capacitado)		X
Accesibilidad cognitiva (señalética clara, gráfica y bien distribuida)	X	
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica, fotografías, pósters, videos, guías capacitados en discapacidades)		X
		

Tabla 24*Ficha de observación Plaza Roja*

Ministerio de Producción,
Comercio Exterior e Inversiones
 Consejo Nacional
para la Igualdad
de Discapacidades

MINISTERIO
DE ASUNTOS EXTERIORES
Y DE COOPERACIÓN


COCEMFE


Fundación
ONCE


PETROAMAZONAS


FENEDIF


4.- CARACTERÍSTICAS DEL ATRACTIVO (infraestructura)

ACCESIBILIDAD: Plaza roja

General	SI	NO
Estacionamiento		X
Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad		X
Rampas externas a desnivel		X
Gradas externas (Ingresos)		X
Vías de circulación peatonal		X
Señalética Informativa		X
Señalética Direccional		X
Señalética Preventiva		X
Puertas automáticas		X
Ascensor		X
Recepción		X
Puntos de concentración turística (Salones, auditorios, miradores, muelles, malecones, centros de interpretación, granjas, etc.)	X	

Cuartos de baño y aseo	X	
Baño - Accesorio indicador libre/ocupado		X
Discapacidad Física	SI	NO
Rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso		X
Pasamanos		X
Adaptación para personas con discapacidad (silla de ruedas, talla baja)		X
Baño adaptados		X
Baño - Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m)		X
Baño - Barras de apoyo		X
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X
Baño - Espejo (ubicado a 50 mm desde el borde superior del lavabo)		X
Baño - Grifería de pulsación, palanca o sensor		X
Baño - Lavabo sin pedestal		X
Accesorios de limpieza y aseo (Ejm. Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 a 1100mm desde el piso.		X
Puntos accesibles de concentración turística (que tengan rampas, pasamanos, señalética, etc.)		X

Salvaescaleras		X
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos)	X	
Discapacidad Visual	SI	NO
Adaptación para personas con discapacidad (Registros en braille, sistema JAWS, formatos accesibles, otras herramientas de apoyo.)		X
Sensores de voz/ bucle magnético		X
Rotulación para personas ciegas (Ejm: Braille, alto relieve, plano háptica)		X
Pasamanos		X
baño adaptados		X
Baño - espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m)		X
Baño - Grifería de pulsación, palanca o sensor		X
Bandas podotáctiles o contraste en piso		X
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X
Puntos accesibles de concentración turística (Información autodescriptiva, braille, "audio").		X
Maquetas táctiles (3D)		X
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos) con bandas podotáctiles.		X
Discapacidad Auditiva	SI	NO
Adaptación para personas con discapacidad (Registros ilustrados, intérprete de lengua de señas, personal capacitado, pantallas led, subtitulado formato accesible, otras herramientas de apoyo)		X
Sensores y alarmas visuales (Luces intermitentes)		X

Rotulación para personas sordas (Visual, ilustrada)		X
Baño adaptados		X
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica /fotografías, pósters, videos).		X
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos). Rotulación , Ilustraciones.		X
Discapacidad Intelectual o Psicosocial		SI
Adaptación para personas con discapacidad (Personal capacitado)		X
Accesibilidad cognitiva (señalética clara, gráfica y bien distribuida)		x
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica, fotografías, pósters, videos, guías capacitados en discapacidades)		X
		

Tabla 25*Ficha de observación Catedral*

Ministerio de Producción,
Comercio Exterior e Inversiones
 Consejo Nacional
para la Igualdad
de Discapacidades

MINISTERIO
DE ASUNTOS EXTERIORES
Y DE COOPERACIÓN
 cooperación
española

COCEMFE


Fundación
ONCE


PETROAMAZONAS


FENEDIF


4.- CARACTERÍSTICAS DEL ATRACTIVO (infraestructura)

ACCESIBILIDAD: Catedral

General	SI	NO
Estacionamiento	x	
Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad		x
Rampas externas a desnivel		x
Gradas externas (Ingresos)	x	
Vías de circulación peatonal	x	
Señalética Informativa	x	
Señalética Direccional	x	
Señalética Preventiva		x
Puertas automáticas		x
Ascensor		x
Recepción		x
Puntos de concentración turística (Salones, auditorios, miradores, muelles, malecones, centros de interpretación, granjas, etc.)	x	

Cuartos de baño y aseo		X
Baño - Accesorio indicador libre/ocupado		X
Discapacidad Física	SI	NO
Rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso		X
Pasamanos		X
Adaptación para personas con discapacidad (silla de ruedas, talla baja)		X
Baño adaptados		X
Baño - Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m)		X
Baño - Barras de apoyo		X
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X
Baño - Espejo (ubicado a 50 mm desde el borde superior del lavabo)		X
Baño - Grifería de pulsación, palanca o sensor		X
Baño - Lavabo sin pedestal		X
Accesorios de limpieza y aseo (Ejm. Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 a 1100mm desde el piso.		X
Puntos accesibles de concentración turística (que tengan rampas, pasamanos, señalética, etc.)		X

Salvaescaleras		X
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos)		x
Discapacidad Visual	SI	NO
Adaptación para personas con discapacidad (Registros en braille, sistema JAWS, formatos accesibles, otras herramientas de apoyo.)		X
Sensores de voz/ bucle magnético		X
Rotulación para personas ciegas (Ejm: Braille, alto relieve, plano háptica)		X
Pasamanos		X
baño adaptados		X
Baño - espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m)		X
Baño - Grifería de pulsación, palanca o sensor		X
Bandas podotáctiles o contraste en piso		X
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X
Puntos accesibles de concentración turística (Información autodescriptiva, braille, "audio").		X
Maquetas táctiles (3D)		X
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos) con bandas podotáctiles.		X
Discapacidad Auditiva	SI	NO
adaptadación para personas con discapacidad (Registros ilustrados, intérprete de lengua de señas, personal capacitado, pantallas led, subtitulado formato accesible, otras herramientas de apoyo)		X
Sensores y alarmas visuales (Luces intermitentes)		X

Rotulación para personas sordas (Visual, ilustrada)		x
Baño adaptados		x
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		x
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica /fotografías, pósters, videos).		x
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos). Rotulación , Ilustraciones.		x
Discapacidad Intelectual o Psicosocial	SI	NO
Adaptadación para personas con discapacidad (Personal capacitado)		x
Accesibilidad cognitiva (señalética clara, gráfica y bien distribuida)		x
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		x
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica, fotografías, pósters, videos, guías capacitados en discapacidades)		x

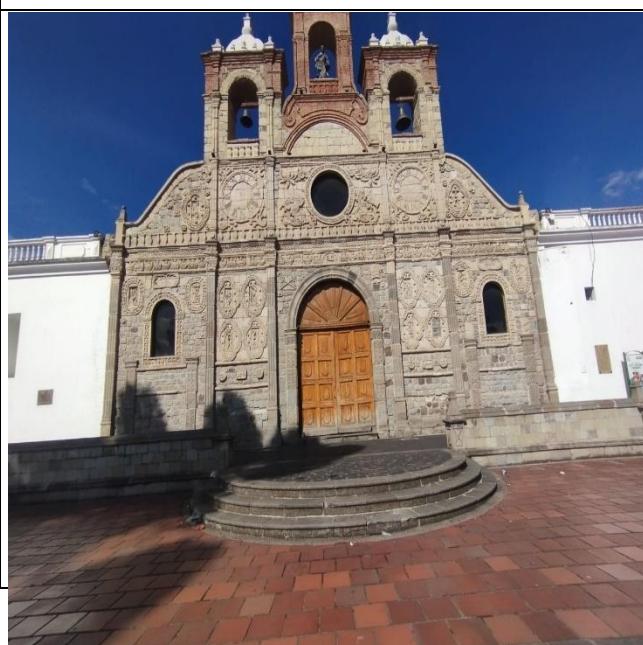


Tabla 26

Ficha de observación Parque Maldonado

Ministerio de Producción,
Comercio Exterior e Inversiones

Consejo Nacional
para la Igualdad
de Discapacidades

MINISTERIO
DE ASUNTOS EXTERIORES
Y DE COOPERACIÓN

COCEMFE

Fundación
ONCE

PETROAMAZONAS

FENEDIF

4.- CARACTERÍSTICAS DEL ATRACTIVO (infraestructura)

ACCESIBILIDAD: parque Maldonado

General	SI	NO
Estacionamiento	x	
Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad		x
Rampas externas a desnivel		x
Gradas externas (Ingresos)		x
Vías de circulación peatonal	x	
Señalética Informativa	x	
Señalética Direccional	x	
Señalética Preventiva		x
Puertas automáticas		x
Ascensor		x
Recepción		x

Puntos de concentración turística (Salones, auditorios, miradores, muelles, malecones, centros de interpretación, granjas, etc.)		X
Cuartos de baño y aseo		X
Baño - Accesorio indicador libre/ocupado		X
Discapacidad Física	SI	NO
Rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso		X
Pasamanos		X
Adaptación para personas con discapacidad (silla de ruedas, talla baja)		X
Baño adaptados		X
Baño - Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m)		X
Baño - Barras de apoyo		X
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X
Baño - Espejo (ubicado a 50 mm desde el borde superior del lavabo)		X
Baño - Grifería de pulsación, palanca o sensor		X
Baño - Lavabo sin pedestal		X
Accesorios de limpieza y aseo (Ejm. Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 a 1100mm desde el piso.		X

Puntos accesibles de concentración turística (que tengan rampas, pasamanos, señalética, etc.)		X
Salvaescaleras		X
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos)		X
Discapacidad Visual	SI	NO
Adaptación para personas con discapacidad (Registros en braille, sistema JAWS, formatos accesibles, otras herramientas de apoyo.)		X
Sensores de voz/ bucle magnético		X
Rotulación para personas ciegas (Ejm: Braille, alto relieve, plano háptica)		X
Pasamanos		X
baño adaptados		X
Baño - espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m)		X
Baño - Grifería de pulsación, palanca o sensor		X
Bandas podotáctiles o contraste en piso		X
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X
Puntos accesibles de concentración turística (Información autodescriptiva, braille, "audio").		X
Maquetas táctiles (3D)		X
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos) con bandas podotáctiles.		X
Discapacidad Auditiva	SI	NO

adaptación para personas con discapacidad (Registros ilustrados, intérprete de lengua de señas, personal capacitado, pantallas led, subtitulado formato accesible, otras herramientas de apoyo)		X
Sensores y alarmas visuales (Luces intermitentes)		X
Rotulación para personas sordas (Visual, ilustrada)		x
Baño adaptados		X
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica /fotografías, pósters, videos).		X
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos). Rotulación , Ilustraciones.		X
Discapacidad Intelectual o Psicosocial		
SI	NO	
Adaptación para personas con discapacidad (Personal capacitado)		X
Accesibilidad cognitiva (señalética clara, gráfica y bien distribuida)		x
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica, fotografías, pósters, videos, guías capacitados en discapacidades)		X



Tabla 27*Ficha de observación Museo de la Ciudad*

Ministerio de Producción,
Comercio Exterior e Inversiones



4.- CARACTERÍSTICAS DEL ATRACTIVO (infraestructura)

ACCESIBILIDAD: Museo de la ciudad

General	SI	NO
Estacionamiento		X
Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad		X
Rampas externas a desnivel		X
Gradas externas (Ingresos)	X	
Vías de circulación peatonal	X	
Señalética Informativa	X	
Señalética Direccional	X	
Señalética Preventiva		
Puertas automáticas		X
Ascensor		X
Recepción		X
Puntos de concentración turística (Salones, auditorios, miradores, muelles, malecones, centros de interpretación, granjas, etc.)	X	

Cuartos de baño y aseo	X	
Baño - Accesorio indicador libre/ocupado	X	
Discapacidad Física	SI	NO
Rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso		X
Pasamanos		X
Adaptación para personas con discapacidad (silla de ruedas, talla baja)		X
Baños adaptados		X
Baño - Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m)		X
Baño - Barras de apoyo		X
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X
Baño - Espejo (ubicado a 50 mm desde el borde superior del lavabo)		X
Baño - Grifería de pulsación, palanca o sensor		X
Baño - Lavabo sin pedestal		X
Accesorios de limpieza y aseo (Ejm. Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 a 1100mm desde el piso.		X
Puntos accesibles de concentración turística (que tengan rampas, pasamanos, señalética, etc.)		X

Salvaescaleras		X
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos)	X	
Discapacidad Visual	SI	NO
Adaptación para personas con discapacidad (Registros en braille, sistema JAWS, formatos accesibles, otras herramientas de apoyo.)		X
Sensores de voz/ bucle magnético		X
Rotulación para personas ciegas (Ejm: Braille, alto relieve, plano háptica)		X
Pasamanos		X
baño adaptados		X
Baño - espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m)		X
Baño - Grifería de pulsación, palanca o sensor		X
Bandas podotáctiles o contraste en piso		X
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X
Puntos accesibles de concentración turística (Información autodescriptiva, braille, "audio").		X
Maquetas táctiles (3D)		X
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos) con bandas podotáctiles.		X
Discapacidad Auditiva	SI	NO
adaptadación para personas con discapacidad (Registros ilustrados, intérprete de lengua de señas, personal capacitado, pantallas led, subtitulado formato accesible, otras herramientas de apoyo)		X
Sensores y alarmas visuales (Luces intermitentes)		X

Rotulación para personas sordas (Visual, ilustrada)	X	
Baño adaptados		X
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica /fotografías, pósters, videos).		X
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos). Rotulación , Ilustraciones.		X
Discapacidad Intelectual o Psicosocial	SI	NO
Adaptadación para personas con discapacidad (Personal capacitado)		X
Accesibilidad cognitiva (señalética clara, gráfica y bien distribuida)	X	
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica, fotografías, pósters, videos, guías capacitados en discapacidades)		X
		

Tabla 28*Ficha de observación Mercado la Merced*

Ministerio de Producción,
Comercio Exterior e Inversiones

Consejo Nacional
para la Igualdad
de Discapacidades

MINISTERIO
DE ASUNTOS EXTERIORES
Y DE COOPERACIÓN

cooperación
española

COCEMFE

Fundación
ONCE

PETROAMAZONAS

FENEDIF

4.- CARACTERÍSTICAS DEL ATRACTIVO (infraestructura)

ACCESIBILIDAD: Mercado la Merced

General	SI	NO
Estacionamiento	X	
Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad		X
Rampas externas a desnivel	X	
Gradas externas (Ingresos)	X	
Vías de circulación peatonal	X	
Señalética Informativa		X
Señalética Direccional		X
Señalética Preventiva		X
Puertas automáticas		X
Ascensor		X
Recepción		X
Puntos de concentración turística (Salones, auditorios, miradores, muelles, malecones, centros de interpretación, granjas, etc.)	X	

Cuartos de baño y aseo	X	
Baño - Accesorio indicador libre/ocupado	X	
Discapacidad Física	SI	NO
Rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso	X	
Pasamanos		X
Adaptación para personas con discapacidad (silla de ruedas, talla baja)		X
Baño adaptados		X
Baño - Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m)		X
Baño - Barras de apoyo		X
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X
Baño - Espejo (ubicado a 50 mm desde el borde superior del lavabo)		X
Baño - Grifería de pulsación, palanca o sensor		X
Baño - Lavabo sin pedestal		X
Accesorios de limpieza y aseo (Ejm. Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 a 1100mm desde el piso.		X
Puntos accesibles de concentración turística (que tengan rampas, pasamanos, señalética, etc.)		X

Salvaescaleras		X
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos)	X	
Discapacidad Visual	SI	NO
Adaptación para personas con discapacidad (Registros en braille, sistema JAWS, formatos accesibles, otras herramientas de apoyo.)		X
Sensores de voz/ bucle magnético		X
Rotulación para personas ciegas (Ejm: Braille, alto relieve, plano háptica)		X
Pasamanos		X
baño adaptados		X
Baño - espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m)		X
Baño - Grifería de pulsación, palanca o sensor		X
Bandas podotáctiles o contraste en piso		X
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X
Puntos accesibles de concentración turística (Información autodescriptiva, braille, "audio").		X
Maquetas táctiles (3D)		X
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos) con bandas podotáctiles.		X
Discapacidad Auditiva	SI	NO
adaptadación para personas con discapacidad (Registros ilustrados, intérprete de lengua de señas, personal capacitado, pantallas led, subtitulado formato accesible, otras herramientas de apoyo)		X
Sensores y alarmas visuales (Luces intermitentes)		X

Rotulación para personas sordas (Visual, ilustrada)		x
Baño adaptados		x
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		x
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica /fotografías, pósters, videos).		x
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos). Rotulación , Ilustraciones.		x
Discapacidad Intelectual o Psicosocial	SI	0
Adaptadación para personas con discapacidad (Personal capacitado)		x
Accesibilidad cognitiva (señalética clara, gráfica y bien distribuida)		x
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		x
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica, fotografías, pósters, videos, guías capacitados en discapacidades)		x
		

Tabla 29

Encuesta



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO**

Formulario N°: _____ Fecha de la encuesta: _____ / _____ / _____

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Recopilar datos referentes al “Turismo Accesible en el Centro Histórico de la ciudad de Riobamba”

INSTRUCCIONES

Esta encuesta es de carácter anónimo y confidencial, los datos obtenidos en ella son de uso exclusivo para la investigación.

1. Lea detenidamente y responda según su criterio los siguientes ítems.

2. Marque con una X en el casillero que indique su respuesta

Su criterio será de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo, agradezco su colaboración, recuerde cada ítem deberá calificarlo con el siguiente parámetro:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Información de la encuestadora:

yajaira.palacios@unach.edu.ec

Celular: 0987329175

INFORMACIÓN GENERAL

Género:	Masculino		Femenino	
---------	-----------	--	----------	--

Edad:	18 - 25	26 - 33	34 - 41	42 - 49	+50	
-------	---------	---------	---------	---------	-----	--

Nivel de instrucción	Ninguno		Primaria		Secundaria		Tercer nivel		Cuarto nivel	
----------------------	---------	--	----------	--	------------	--	--------------	--	--------------	--

Lugar de procedencia: _____

¿Tiene usted algún tipo de discapacidad?

SI NO

Tabla 32*Encuesta***INFORMACIÓN ESPECÍFICA**

TURISMO ACCESIBLE	Parámetro				
	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA					
1	¿El centro histórico ofrece facilidades para personas con discapacidad física?				
2	¿Los edificios en el centro histórico están adecuadamente adaptados para personas con discapacidades físicas?				
3	¿Considera que las calles y aceras del centro histórico son lo suficientemente accesibles para personas con movilidad reducida?				
4	¿Cree usted que existen dificultades para encontrar información turística accesible en el centro histórico?				
5	¿Los servicios de transporte público en el centro histórico de Riobamba son accesibles para personas con discapacidad, incluyendo rampas o vehículos adaptados?				
DIMENSIÓN- PRESTADORES DE SERVICIO TURISTICO					
6	¿Los alojamientos en el centro histórico de Riobamba ofrecen servicios y habitaciones accesibles para personas con discapacidad?				
7	¿Considera que los restaurantes en el centro histórico de Riobamba ofrecen instalaciones y servicios accesibles para personas con discapacidad?				
8	¿Los operadores turísticos en el centro histórico de Riobamba ofrecen servicios especializados y accesibles para personas con discapacidades?				
9	¿Cree usted que el personal de los establecimientos turísticos del centro histórico de Riobamba se encuentra capacitado para brindar apoyo o asistencia a personas con discapacidad?				