UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA VIDA
INGENIERIA EN TURISMO

PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN TURISMO

TEMA:

“TURISMO ACCESIBLE COMO ALTERNATIVA TURÍSTICO - RECREATIVA EN LA CIUDAD DEL PUYO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL”

AUTORES:

SHIQUIA SANDU MARILÚ ELIZABETH

TRUJILLO SIERRA OLIVIA CRISTINA.

DIRECTORA:

DRA. LORENA PAREDES ANDRADE

PUYO – ECUADOR

2019

ÍNDICE

RESUMEN 3
ABSTRACT 4
CAPÍTULO I 5
INTRODUCCIÓN 5
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 7
1.2. JUSTIFICACIÓN 9
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 11
1.4. OBJETIVOS 11
1.4.1. OBJETIVO GENERAL 11
1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS 11
CAPITULO II 12
2. ANTECEDENTES 12
2.1. BASES TEÓRICAS 15
TURISMO ACCESIBLE 15
DISCAPACIDAD 16
DISCAPACIDAD VISUAL 18
DISEÑO UNIVERSAL O DISEÑO PARA TODOS 19
RECREACIÓN 21
SISTEMA BRAILLE 21
CAPITULO III 22
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 22
3.1. LOCALIZACIÓN 22
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN 23
3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN 23
CAPÍTULO IV 26
4. RESULTADOS 26
4.1. ENCUESTA DIRIGIDA A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS. 30
4.1.1. TRANSPORTE TURÍSTICO. 30
4.1.2. RESULTADOS AGRUPADOS 36
4.2. PARA EL CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO OBJETIVO SE APLICO UNA ENCUESTA DIRIGIDA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL. 66

4.3. PARA DAR CUMPLIMIETNO AL TERCER OBJETIVO SE DISEÑARON LOS SIGUIENTES PAQUETES TURISTICOS. 85
4.3.1. DEFINICIÓN DEL PRECIO DE LOS PAQUETES. 90
4.3.2. ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN Y DISTRIBUCIÓN 93
4.3.3. PUNTO DE EQUILIBRIO 94
CAPÍTULO V 95
5.1. CONCLUSIONES 95
5.2. RECOMENDACIONES 96
BIBLIOGRAFÍA 98
ANEXOS 101

RESUMEN

Se propuso al Turismo Accesible como una alternativa turístico - recreativa en la ciudad del Puyo del cantón Pastaza dirigida a personas con discapacidad visual. En primer lugar, se trabajó en la aplicación de una encuesta dirigida a los prestadores de servicios turísticos de esta ciudad para identificar la oferta turística que esta ofrece, conformada, en talento humano, los servicios, equipamiento turístico y rutas para personas con discapacidad visual. Posteriormente se analizó las necesidades específicas que tienen las personas con discapacidad visual a la hora de realizar actividades turísticas, para ello se aplicó una encuesta a un grupo de personas que presentan esta deficiencia, los cuales pertenecen a la Asociación de No Videntes de Pastaza. Finalmente se diseñaron tres paquetes turísticos con rutas para personas con discapacidad visual, con la finalidad de contar con una oferta variada a disposición de este segmento de mercado. Los resultados obtenidos fueron los siguientes en cuanto al talento humano el 62, 6% de los establecimientos turísticos cuenta con personal capacitado en temas de atención al cliente en general sin discriminación de ninguna clase. Con relación a los servicios específicos para este segmento de mercado estos al igual que las rutas turísticas son nulas, mientras que en cuanto al equipamiento existen se cuenta con rampas y servicios higiénicos accesibles. Al respecto de las necesidades específicas de este segmento de mercado se ha logrado identificar que necesitan contar con personal capacitado en temas de atención al cliente con capacidades diferentes, tener acceso a la información mediante este personal capacitado y mediante maquetas con relieve fabricadas con materiales que se puedan sentir, oler y escuchar, también es necesario una verdadera planificación basada en las necesidades de todos los ciudadanos a la hora de construir calles, veredas, parques, edificios, etc. para que todos los turistas que visitan la ciudad del Puyo puedan disfrutar plenamente de este lugar. Finalmente, en relación al tercer objetivo se diseñaron tres paquetes turísticos con la finalidad de que los consumidores tengan la oportunidad de elegir el que más se ajuste a sus necesidades, además, estos tienen una duración de un día, es decir son excursiones guiadas y están destinos para grupos mínimos de 10 personas.

Palabras claves: Turismo Accesible, Discapacidad visual, Oferta turística.

ABSTRACT

Accessible tourism was proposed as a tourist-recreational alternative in the city of Puyo, in the canton of Pastaza, aimed at people with visual disabilities. First, we work on the application of a survey aimed at tourism service providers in this city to identify the tourism offer, which consists of human talent, services, tourism equipment and routes for people with visual disabilities. Subsequently, the specific needs of people with visual disabilities were analyzed when carrying out tourist activities, for which a survey was applied to a group of people with this deficiency, who belong to the Association of No Seers of Pastaza. Finally, three tourist packages with routes for people with visual disabilities were designed, in order to have a varied offer available for this market segment. The results obtained were as follows: in terms of human talent 62, 6% of tourist establishments have trained personnel in general customer service issues, without discrimination of any kind. In relation to the specific services for this market segment, these, as well as the tourist routes, are null, while in terms of equipment, there are accessible ramps and toilets. Regarding the specific needs of this market segment, it has been identified that they need to have personnel trained in customer service issues with different capacities, have access to information through these trained personnel and through relief models made with materials. that can be felt, smelled and smelled Listen, it is also necessary a real planning based on the needs of all citizens to build streets, sidewalks, parks, buildings, etc., so that all tourists who visit the city of Puyo can fully enjoy this place. Finally, in relation to the third objective, three tourism packages were designed in order to give consumers the opportunity to choose the one that best suits their needs. In addition, these have a duration of one day, that is, they are guided tours and are destinations for minimum groups of 10 people.

Keywords: Accessible tourism, visual disability, tourist offer.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El turismo resulta muy importante desde el punto de vista social, cultural y económico, durante décadas, el turismo ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo.

Hoy en día, el volumen de negocio del turismo iguala o incluso supera al de las exportaciones de petróleo, productos alimentarios o automóviles. El turismo se ha convertido en uno de los principales actores del comercio internacional, y representa al mismo tiempo una de las principales fuentes de ingresos de numerosos países en desarrollo. Este crecimiento va de la mano del aumento de la diversificación y de la competencia entre los destinos (Entorno Turistico, 2019)

En 1989, como resultado del informe “Tourism for All”, se expresó la necesidad de fomentar el diseño de servicios turísticos destinados a todo público, sin distinción de edad o discapacidad y, convirtiendo al turismo como una actividad donde accedan todas las personas con independencia de sus capacidades; posibilitando la plena participación e integración en la sociedad (Molina, 2010).

La accesibilidad es la cualidad de fácil acceso para que cualquier persona, incluso aquellas que tengan limitaciones en la movilidad, en la comunicación o el entendimiento, pueda llegar a un lugar, objeto o servicio. Actualmente, la accesibilidad ha dejado de ser sinónimo de supresión de barreras físicas para adoptar una dimensión preventiva y amplia, generalizable a todo tipo de espacios, productos y servicios. Por otra parte, se trata de una variable fundamental para garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades, convirtiéndose paulatinamente en un reconocimiento general, como mejora de la calidad de vida de todos los ciudadanos.

Por otra parte, es necesario destacar que la falta de accesibilidad en los recursos turísticos es una forma indirecta, pero sutil, de discriminación. Por tanto, al introducir el concepto de turismo accesible en los destinos se garantiza la igualdad de oportunidades de todas las personas.

Ahora bien, este trabajo busca incentivar a los actores del turismo de la provincia de Pastaza a desarrollar un turismo accesible para todos, ya que el turismo es un elemento básico en la vida cotidiana, es un derecho de nuestra sociedad, es un factor de integración social y además el turismo accesible para todos es una oportunidad de negocio, porque la accesibilidad es un elemento básico de calidad de la oferta turística.

Para el desarrollo de esta investigación es necesario identificar las necesidades específicas que tienen las personas con discapacidad visual a la hora de realizar actividades de recreación.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Organización Mundial de la Salud (2018), calcula que más de mil millones de personas de la población mundial vive con algún tipo de discapacidad.

El Turismo Accesible hace referencia a la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos, de manera que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, bajo los principios del Diseño Universal (Organización Mundial del Turismo, 2016).

En este contexto, La Organización Mundial de la Salud (2016) está convencida de que la accesibilidad a todas las instalaciones, productos y servicios turísticos debería ser un componente esencial de cualquier política de turismo responsable y sostenible, es por ello que esta organización conjuntamente con la Red Europea de Turismo Accesible y la Fundación ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles) diseñaron un folleto de Buenas Prácticas en la cadena de valor del Turismo Accesible. Además, han desarrollado Manuales de "Turismo Accesible para Todos", con la finalidad de ayudar a los agentes turísticos a mejorar la accesibilidad de los destinos, instalaciones y servicios turísticos de todo el mundo.

Según datos obtenidos por el Observatorio de Accesibilidad del Turismo en España, el 72% de las personas con algún tipo de discapacidad viaja como mínimo dos veces al año, gasta un 30% más que el resto de turistas y el 96% de ellos viaja acompañado (La Vanguardia, 2016).

En el año 2017 entidades de México, República Dominicana, Ecuador y España firmaron la "Declaración Ciudad de México por un Turismo Accesible América Latina y el Caribe", con la finalidad de establecer estrategias que contribuyan a readecuar espacios y entornos turísticos para que estos sean accesibles para todos, especialmente para aquellas personas con algún tipo de discapacidad. (Canalis, 2017). Cabe mencionar que según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2011) cerca del 12% de la población del continente americano vive con al menos un tipo de discapacidad.

En cuanto al contexto nacional según el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, en el Ecuador habitan 458.505 personas con algún tipo de discapacidad y 54.437 personas con discapacidad visual en todo el país, mientras que en el caso de la denominada zona 3 constan:

1.408 personas con discapacidad visual, en la provincia de Cotopaxi, 1.669 en la provincia de Chimborazo, 1.420 en la provincia de Tungurahua y 367 en la provincia de Pastaza. (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2019).

Estas estadísticas motivaron a que en el 2016 se funde la Red de Turismo Accesible Ecuador (REDTAEC), esta organización privada se dedica a operar viajes inclusivos, realizar asesorías y capacitaciones en accesibilidad universal para el sector turístico. La existencia de esta organización es un paso importante para el desarrollo del Turismo Accesible en el país, muestra de ello es el incremento de la oferta turística del cantón Baños de Agua Santa el cual ofrece turismo extremo e inclusivo para persona con movilidad reducida. Adicionalmente, es importante destacar que esta organización pertenece a la Red Iberoamericana de Turismo Accesible desde agosto del 2018, esto ayuda a que Ecuador sea visto internacionalmente como un país que busca desarrollar proyectos turísticos inclusivos que permitan a las personas con discapacidad disfrutar de los viajes en igualdad de oportunidades.

En cuanto a los trabajos realizados en temas de accesibilidad para todos en la ciudad del Puyo, se ha podido evidenciar que varios de los restaurantes cuentan con baños accesibles para personas con movilidad reducida, por otra parte, algunos de los semáforos del centro de la urbe suenan para avisar cuando es pertinente cruzar.

Por todo lo anterior expuesto, se originan las siguientes interrogantes de investigación:

- ✓ ¿Cuáles son las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad visual a la hora de realizar actividades turísticas en la provincia de Pastaza?
- ✓ ¿La ciudad del Puyo cuenta con una oferta turística dirigida a personas con algún tipo de discapacidad?
- ✓ ¿Qué podemos hacer para que Pastaza se convierta en un referente del turismo accesible en el Ecuador?
- ✓ ¿Desarrollar proyectos de Turismo Accesible es más que una responsabilidad social y un derecho es una oportunidad de negocio?

Este estudio se genera en el cantón Pastaza en función de las interrogantes anteriores, en virtud de que no existen estudios previos realizados en la Provincia Pastaza respecto del turismo

accesible para personas con discapacidad visual. Además, se busca sentar una línea base para futuras investigaciones con relación al turismo accesible o turismo inclusivo y demostrar que trabajar con este segmento de mercado ignorado hasta este momento es una oportunidad rentable de futuros emprendimientos turísticos.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Es evidente que la actividad turística es un derecho que posee cada habitante del mundo independientemente de su condición física, además según la Organización Mundial del Turismo (2016), las personas con discapacidad participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social. Sin embargo, aún persisten muchos impedimentos y barreras de todo tipo que dificultan el acceso normalizado a los bienes y servicios turísticos.

La Constitución de la República del Ecuador vigente, en su art. 24 manifiesta que: *"Las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica del deporte y al tiempo libre."*, es decir, a realizar Turismo; además la Constitución en el art. 11 enfatiza en que la Ley sancionará todo tipo de discriminación por razones de discapacidad o cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente.

Ecuador cuenta con la ciudad de Baños de Agua Santa como un referente de turismo accesible reconocido nacional e internacionalmente gracias a que han adecuado los servicios de deportes extremos para que las personas con discapacidad física puedan practicar puenting, rafting y canopy.

A finales del 2018, el Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades (CONADIS) y la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF), en un consenso establecieron diferentes circuitos de Turismo Accesible en el país, estos se encuentran en las ciudades de Baños, Cuenca, Quito, Guayaquil, Manta, Atacames y en la provincia de Imbabura.

La capital de los ecuatorianos cuenta con rutas de Turismo Accesible que incluyen iglesias como La Basílica, La Compañía y San Francisco, el Palacio de Carondelet y aproximadamente cinco museos. Además, es importante resaltar que Quito desarrolla un proyecto en el cual oferta

circuitos sensoriales a través de guías videntes y no videntes denominado “Viviendo Quito con Sentidos”, que abarca recorridos culturales en el Centro Histórico.

La provincia de Imbabura se destaca porque actualmente ha diversificado mucho su oferta turística accesible, por ejemplo, se puede practicar kayak en el lago San Pablo en Otavalo, se puede pasearen en la laguna de Cuicocha en Cotacachi, acceder a los varios de los atractivos turísticos del cantón Urcuquí, recorrer el Paseo Escénico de la laguna de Yahuarcocha en Ibarra, visitar la Fabrica Imbabura en Atuntaqui, entre otras actividades y lugares.

En cuanto a las ciudades de Atacames y Manta se han implementado rampas para sillas de ruedas y sillas anfibias para que los visitantes con movilidad reducida puedan acceder al mar.

En el caso de la amazonia ecuatoriana hay un lodge en la provincia del Napo especializada en Turismo Accesible, el diseño de toda su infraestructura se encuentra basadas en el Diseño Universal, Huasquila Amazon Lodge ha construido 7 cabañas con baños accesibles, además todas las puertas del establecimiento son amplias, cuentan con rampas que conectan las áreas sociales con las habitaciones, tienen un elevador que permite el acceso de las personas que usan silla de ruedas tanto a la piscina como al jacuzzi, así mismo este establecimiento también cuenta con equipos especiales como una silla de ruedas diseñada específicamente para el pleno disfrute de los visitantes con discapacidad física y puedan realizar los tours por la selva. Es importante resaltar que este lugar cuenta con ocho años de experiencia trabajando con personas con algún tipo de discapacidad, trabajan con personas que usan sillas de ruedas, personas que usan muletas, personas con audición reducida, personas sordas y personas de la tercera edad (Huasquila, 2019).

Si bien es cierto Pastaza cuenta con una extensa gama de productos turísticos, ninguno de ellos está dirigido a personas con algún tipo de discapacidad, es por ello que nace la idea de generar una propuesta que permita impulsar el Turismo Accesible en la provincia de Pastaza en este caso específico, diseñar un paquete turístico para personas con discapacidad visual.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La ciudad del Puyo carece de alternativas turístico - recreativas que promuevan el Turismo Accesible y satisfagan las necesidades de los viajeros con discapacidad visual tanto nacionales como extranjeros que la visitan?

1.4. OBJETIVOS

1.4.1.OBJETIVO GENERAL

Diseñar una propuesta de "Turismo Accesible como alternativa turístico - recreativa en la ciudad del Puyo para personas con discapacidad visual".

1.4.2.OBJETIVOS ESPECIFICOS

a) Identificar la oferta turística de la ciudad del Puyo conformada por el talento humano, los servicios, el equipamiento turístico y rutas para personas con discapacidad visual.
b) Analizar las necesidades específicas que tienen las personas con discapacidad visual a la hora de realizar actividades turísticas.
c) Diseñar paquetes con rutas turísticas para personas con discapacidad visual.

CAPITULO II

2. ANTECEDENTES

Para llevar a cabo el presente trabajo se realizó un análisis de los estudios realizados con el tema de investigación, encontrándose entre las investigaciones estudiadas, el articulo elaborado por Irene Maneiro Paz titulada *"Galicia, una experiencia para los sentidos: Arousa Norte, un destino para todas las personas*". En el cual describe las fases del proyecto de turismo accesible para personas con discapacidad visual puesto en marcha en Arousa Norte España, este proyecto se desarrolló en seis fases en primer lugar la Municipalidad mediante su equipo técnico trabajó en la sensibilización a los prestadores de servicios turísticos para que estos implementen las facilidades necesarias para este segmento de mercado. La segunda fase de este proyecto fue el análisis del nivel de accesibilidad para personas con discapacidad visual que tienen los servicios turísticos tales como alojamiento, restauración y ocio, posteriormente en la siguiente fase se trabajó sobre las mejoras del servicio basado en el análisis anterior. En la cuarta fase de la puesta en marcha de este proyecto desarrollado en España se comenzó a formar a los prestadores de servicio turístico en atención a personas con discapacidad visual, mientras que en la penúltima fase el equipo técnico trabajo en el desarrollo de un paquete turístico destinado a personas con discapacidad visual y finalmente se trabajó en la comercialización y difusión. Finalmente es importante señalar que el desarrollo de esta propuesta se logró gracias al apoyo de la Fundación ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles) la Municipalidad y el ente regulador de Turismo de la zona (Paz, 2015)

Este, es un claro ejemplo de que únicamente el trabajo consolidado unido y planificado de todos los actores implicados en la actividad turística permite el desarrollo de propuestas innovadoras incluyentes que generan beneficios para todos.

Otra de las investigaciones revisadas es la desarrollada en Argentina, titulada *"Turismo y Accesibilidad de personas con discapacidad visual en la ciudad de la Plata"*, esta investigación busca conocer las barreras a las que se encuentran expuestas las personas con discapacidad visual al momento de realizar actividades turísticas y propone una serie de estrategias en materia de accesibilidad para este segmento de mercado en específico. Una de las estrategias que

propone la autora es la instalación de audio descriptores como un servicio de apoyo, el mismo que explica a las personas con discapacidad visual los aspectos más significativos de las imágenes que no pueden ver como gestos vestimenta datos sobre lo que sucede, descripción del lugar, etc. Este mecanismo se puede aplicar en museos, monumentos, así como también en espacios temáticos. Otra propuesta es el diseño de páginas web accesibles para personas con discapacidad visual, además propone la incorporación de señalética en relieves e información en braille. Finalmente, una de las propuestas muy importantes es la de capacitar al personal de los lugares turísticos para que adquieran conocimientos sobre como prestar el servicio a personas en esta condición (Juaristy, 2016)

"*Turismo y Discapacidad: propuesta de un modelo para la creación de productos ecoturísticos enfocado a personas en condición de discapacidad visual (aplicado al PNN Chingaza)"*, es otra de las investigaciones analizadas, Según Correa (2012), manifiesta que, la recreación y educación ambiental presentes en actividades ecoturísticas son altamente valoradas por las personas con discapacidad visual colombianas, pero esto no se da solo bajo una perspectiva de aprovechamiento del tiempo libre y el crecimiento individual, sino que también es apreciado en el ámbito social haciéndolos sentir valorados, respetados e incluidos por quienes los rodean.

Al igual que los estudios anteriores el autor coincide en que para lograr el desarrollo de este tipo de proyectos inclusivos es necesario la capacitación del personal que presta el servicio turístico y que el lugar cuente con las adaptaciones necesarias, de tal modo que la independencia y confort de las personas con discapacidad visual sea integral y cumpla con sus expectativas

Es importante mencionar que a pesar que esta propuesta fue desarrollada en el 2012, fue hasta el año 2017 en donde por primera vez Colombia recibió a un grupo significativo de personas con discapacidad visual provenientes de ocho diferentes países de América Latina y Europa mismas que realizaron actividades turísticas por Cali y el Valle del Cauca. Para brindar este servicio la entidad reguladora del turismo en Colombia realizo capacitaciones a estudiantes de turismo en guianza no convencional realizando libretos y guiones que permitan brindar un servicio especializado a este grupo específico de turistas. (El país, 2017).

Para finalizar es importante mencionar que en Latino América poco a poco se van generando propuestas que fomenten el Turismo Accesible como es el caso de Brasil que lidera la oferta de

turismo sin barreras ya que este país cuenta con más de 530 establecimientos accesibles, incluyendo parques, atractivos turísticos, hoteles y museos (Es Global, 2018).

Mientras que otros países como México, Costa Rica, Colombia, Uruguay y Perú cuentan con circuitos turísticos inclusivos e integradores y guías turísticos especializados con la formación necesarias para atender las necesidades de todos los viajeros. El referente de turismo accesible en el Ecuador es la ciudad de Baños de Agua Santa la cual ofrece a sus visitantes con discapacidad física actividades como puenting, rafting y tirolesa (Es Global, 2018).

2.1. BASES TEÓRICAS

TURISMO ACCESIBLE

La Organización Mundial del Turismo (OMT) asoció por primera vez el término "turismo" al de "accesibilidad", en la Asamblea General celebrada en Manila, el 27 de septiembre de 1980, en la cual se reconoce al turismo como un derecho fundamental con las mejores condiciones de acceso y sin discriminación, afirmando que:

> "*el derecho a la utilización del tiempo libre y en particular el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viajar y de turismo, consecuencia natural del derecho del trabajo, son reconocidos como elementos de expansión de la persona humana por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, como también por la legislación de una gran cantidad de países.*
>
> *Esto significa para la sociedad, el deber de crear para el conjunto de ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividades.*
>
> *Un esfuerzo de este tipo, debe ser concebido en armonía con las prioridades, instituciones y tradiciones de cada país en particular*".

En 1989, como resultado del informe "Tourism for All", se expresó la necesidad de fomentar el diseño de servicios turísticos destinados a todo público, sin distinción de edad o discapacidad y, convirtiendo al turismo como una actividad donde accedan todas las personas con independencia de sus capacidades; posibilitando la plena participación e integración en la sociedad (Molina, 2010)

Es decir, la actividad turística será vista como facilitadora de la integración social en un destino que cuente con mejoras en accesibilidad, ya sea en infraestructura, equipamiento y en el servicio de información al turista.

Las Naciones Unidas en su declaración de los derechos de los impedidos (1975), establecen que éstos tienen el derecho a que se respete su dignidad humana, contando con los mismos derechos

que sus conciudadanos de la misma edad. Esto incluye el derecho a acceder al turismo, al deporte y al goce de las áreas naturales (Rivas, 2013)

El Manual Especializado de Turismo Accesible de España (2010), expresa, que la accesibilidad puede entenderse en relación con tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión. Las tres, sujetas a limitación como consecuencia de la existencia de barreras.

Según Smith Pérez *et al.* (2003:39-40), las principales barreras que interactúan en la vida de las personas con discapacidad son las siguientes:

- ✓ "Las barreras intrínsecas se consideran a aquéllas que, a pesar de constituir una barrera vinculada a los diferentes niveles de funcionalidad física, psicológica o cognitiva de cada persona […], también pueden mantener un vínculo con factores relacionados con la falta de igualdad de oportunidades en la educación o sobreprotección familiar.

- ✓ Las barreras ambientales son aquellas surgidas por las limitaciones interpuestas en la sociedad y en el entorno donde se habita [...] Estas barreras son las que imposibilitan el acceso a las infraestructuras y servicios turísticos.

- ✓ Las barreras interactivas son las surgidas por limitaciones cognitivas o del habla (audición o vista). Esta barrera encuentra su significado en la comunicación o en la habilidad para hacer uso de determinadas actividades".

Es importante saber que cada una de estas barreras afecta de manera diferente a cada persona en función de su tipo de discapacidad y sus capacidades físicas y psicológicas.

DISCAPACIDAD

Hasta mediados del siglo XIX la discapacidad no era considerada como digna de una intervención específica y de hecho prácticamente eran obviados e ignorados. Está época es conocida como etapa o modelo de prescindencia en la que, como su nombre bien indica, se prescindía de la persona por tener algún tipo de discapacidad. Se consideraba que las causas que producían la discapacidad eran de carácter mágico o religioso por lo que la persona con

discapacidad no tenía que aportar nada a la sociedad e incluso debían deshacerse de ellas. En esta época se practicaban infanticidios de niños "deformes" o neonatos con apariencia inusual, malos tratos o esclavitud. También eran utilizados como diversión en ciudades como Roma (Velastegui, 2011).

Con el surgimiento del cristianismo aparece el concepto de la demonización. La discapacidad se considera fruto del demonio que se afronta unido al anterior castigo divino de la Edad Media. En esta época el modelo de prescindencia fue "evolucionando" a un modelo de marginación excluyente, bien como consecuencia de subestimar a dichas personas y ser objeto de compasión o bien como ignorancia, rechazo o miedo hacia lo diferente. Aun así, en los siglos XVII y XVIII se generaliza la segregación indiscriminada y el internamiento masificado como modelo de intervención que sigue siendo generalmente de prescindencia de la sociedad y que llegará prácticamente hasta mediados del siglo XX (Iglesias, 2015)

Un segundo modelo surge tras la II Guerra Mundial. Es conocido como modelo médico o rehabilitador y que justifica las causas de manera científica, entrando a considerar a la persona con discapacidad en términos de salud y enfermedad. Ya no se considera a dichas personas como inútiles respecto de las necesidades de la comunidad, sino que pueden aportar algo en la medida en que sean "rehabilitadas" o "normalizadas". Este modelo ha estado vigente prácticamente hasta finales del siglo XX y con él se han desarrollado todo lo referente los productos de apoyo, así como el concepto de prestación (Bueno, 2016)

Hoy en día se tiende a un modelo social de la discapacidad, derivado fundamentalmente de aplicar los derechos humanos y del rechazo a los fundamentos de los modelos anteriores. Este modelo emerge en Estados Unidos e Inglaterra a finales de los años 60 y principio de los 70. Resuelven que las causas que originan la discapacidad no son ni religiosas ni científicas, sino sociales. No existen limitaciones individuales sino limitaciones de la propia sociedad para prestar servicios apropiados y para asegurar adecuadamente que las necesidades de las personas con discapacidad sean tenidas en cuenta dentro de la organización social. Esta nueva visión arroja una serie de repercusiones, sobre todo en las nuevas políticas, que dejan de aportar soluciones individuales para ofrecer medidas dirigidas a la sociedad y fundamentalmente medidas trasversales y aglutinadores desde una multitud de ópticas. Este último modelo social ha dado otra visión general de la discapacidad, la cual quedó reflejada con la aprobación la

Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en diciembre de 2006.

Según la clasificación Internacional de la Organización Mundial de la Salud (2001), se define la **discapacidad** como "*la restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad, en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano"*.

DISCAPACIDAD VISUAL

La ceguera es una discapacidad o deficiencia de la agudeza visual, que, por diferentes causas, puede llegar a impedir totalmente la visión o derivar en una visión parcial o disminuida con serias dificultades.

Esta discapacidad tiene dos orígenes distintos. Por un lado, hay cegueras que se inician en el nacimiento, considerándose en este grupo a quienes la adquieren antes de los 6 o 7 años. En otros casos, la ceguera queda como secuela de una enfermedad o accidente después de los 7 años. Esta discapacidad sensorial presenta heterogeneidad al respecto (Fundación Andaluza, 2008).

Puede tratarse de:

- ✓ Personas ciegas: personas que carecen de visión o que independientemente de que su visión sea mejor, tiene un campo visual inferior a 20º. La mayoría de estas personas responden a algún estímulo visual, como puede ser luz y oscuridad, movimientos de objetos, es decir, conservan restos visuales útiles para la movilidad.

- ✓ Personas con baja visión: es una visión insuficiente, aún con los mejores lentes correctivos, para realizar una tarea deseada. Desde lo funcional, estas personas poseen un resto visual suficiente para ver la luz, orientarse por ella y emplearla con propósitos prácticos. Aunque tienen visión parcial, la utilizan como canal primario para aprender y obtener la información del entorno. Puede ir desde un déficit visual moderado a profundo:

    - Discapacidad visual profunda: dificultad para realizar tareas que requieran visión al detalle.

- Discapacidad visual severa: posibilidad de realizar tareas visuales con inexactitudes, requiriendo adecuación de tiempo, ayudas y modificaciones.

- Discapacidad visual moderada: posibilidad de realizar tareas visuales con el empleo de ayudas especiales e iluminación adecuada similares a las que realizan las personas de visión normal.

DISEÑO UNIVERSAL O DISEÑO PARA TODOS

Cuando se prescindía de la discapacidad, salvo en contadas ocasiones, las ayudas para estas personas accedieran a la sociedad eran prácticamente escasas. Con la aparición de la silla de ruedas en el siglo XVI surgió el problema de la movilidad, que se veía solucionado con la ayuda de otras personas que la portaban en brazos para salvar los desniveles. Las únicas obras llevadas a cabo fueron en el Monasterio de Yuste, residencia de Carlos V, para que el rey pudiera recorrer las estancias sin dificultad (COCEMFE, 2019)

Es en la segunda mitad del siglo XX cuando verdaderamente se ve la necesidad de adaptar el medio físico a las personas o, en su defecto, que la propia persona se adaptara a éste mediante productos de apoyo. Con ello, emerge poco a poco el concepto de la eliminación o supresión de barreras, concepto tradicionalmente asociado al binomio arquitectura/silla de ruedas y que se ha traducido en la construcción de rampas y ascensores para facilitar el acceso o en dotar escasamente algún que otro elemento de sistema de lectura en Braille (Cea, 2016)

En el año 1974, en la "Reunión del Grupo de Expertos sobre el Diseño Libre de Barreras" celebrada en Nueva York, se establecen los primeros antecedentes sobre la necesidad de la eliminación de barreras físicas que dificultan que las personas con discapacidad puedan participar plenamente de la sociedad en igualdad de condiciones y en la que se establece la necesidad de formar a arquitectos, ingenieros, urbanistas y paisajistas. Es en esta época cuando empiezan a circular los primeros documentos sobre la formación de los profesionales para la eliminación de barreras físicas (Alba, 2016)

En años posteriores, poco a poco se comienza a hablar del Diseño para Todos o Diseño Universal que asienta sus raíces en el funcionalismo escandinavo de los años 50 y en el diseño ergonómico de los años 60. También tuvo influencia la política social sueca de finales de los

años 70, donde se forjó el concepto de "Una Sociedad para Todos" referido fundamentalmente a la Accesibilidad. Esta filosofía da pie a una nueva forma de plantear el problema. Ya no se trata de derribar barreras sino, de diseñar sin ellas, comenzándose a difundir el concepto de Accesibilidad en los ámbitos de la edificación, el urbanismo, el transporte y posteriormente la comunicación, como quedó plasmado en el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas, en 1982. Se instala el concepto de "Accesibilidad Física Integral" como condicionante para la integración y normalización de la persona con movilidad y comunicación reducida y que sería el germen que ha ido evolucionado hasta el término de Accesibilidad Universal. Estos conceptos también se han desarrollado paralelamente en otros lugares. Por ejemplo, en EE.UU. con la Americans with Disability Act que incorpora el Universal Design, y en el Reino Unido con el Inclusive Designs (Pastor, 2013)

En consecuencia, en 1989 el arquitecto Ronald L. Mace hace una valoración crítica de los conceptos de "Accesibilidad Física", sobre todo en el área del diseño industrial, por lo que Ron Mace encarga a un grupo de diseñadores y abogados que crearán una serie de principios que resumiesen esta filosofía del diseño. A éstos se les conoce como los "siete principios del Diseño Universal" y ofrecen una guía para integrar mejor las características que resuelven las necesidades de tantas personas como sea posible. Éstos son:

1. **Uso Equitativo**: el diseño es útil y comerciable para personas con diversas capacidades.
2. **Flexibilidad en el uso**: El diseño debe incorporar un amplio rango de preferencias individuales y capacidades.
3. **Uso simple e intuitivo**: Fácil de entender, sin importar la experiencia del usuario, el nivel de conocimientos, las habilidades en el lenguaje o el nivel de concentración en el momento del uso.
4. **Información perceptible**: El diseño debe comunicar la información necesaria con eficacia al usuario/a, sin importar las condiciones ambientes o las capacidades sensoriales del mismo.
5. **Tolerancia al error**: El diseño debe minimizar los peligros y consecuencias adversas ante acciones accidentales o inintencionadas.
6. **Bajo esfuerzo físico**: El diseño debe ser usado eficiente y cómodamente con el mínimo esfuerzo o fatiga.

7. **Tamaño y espacio para el acceso y el uso**: Deben proporcionarse el tamaño y espacio apropiados para el acceso, el alcance, la manipulación y el uso sin importar el tamaño de cuerpo de la persona, la postura o la movilidad.

Cabe señalar que el concepto de Diseño Universal también estuvo influenciado en su origen por varios movimientos sociales que surgieron a finales de los años 60 como fueron el concepto de "normalización" de los países nórdicos, el movimiento pro-derechos civiles en EE.UU. y el movimiento de vida independiente. De estas tres corrientes surge la idea de que la discapacidad está muy determinada por la falta de adecuación de los entornos con los que se interactúa y que las barreras de todo tipo discriminan e impiden el disfrute de los derechos de todos los ciudadanos (Jimenez, 2015).

RECREACIÓN

Según la Real Academia de la Lengua Española, la palabra recreación proviene del latín *recreatĭo* que significa acción y efecto de recrear, por lo que puede hacer referencia a crear algo de nuevo, pero mayormente el termino recreación se aplica a divertir, entretener o alegrar a un determinado grupo de personas por medio de actividades que distraen de las obligaciones cotidianas. Por lo tanto, podemos decir que la recreación es una actividad que se puede considerar terapia tanto para el cuerpo como para la mente.

SISTEMA BRAILLE

El sistema Braille fue creado por Louis Braille en el siglo XIX, debido a que a muy temprana edad quedó ciego. Louis se unió al Instituto Nacional de Jóvenes Ciegos de Paris años más tarde fue instructor en este lugar e inicio a trabajar en un sistema de lectura y escritura para ciegos, basados en los puntos Barbier que se utilizaban para enviar mensajes cifrados del ejército. El Braille es un sistema de lectura y escritura táctil, que consiste en la combinación de seis puntos, dispuestos en dos columnas verticales y paralelas de tres puntos cada una (ONCE, 2012).

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. LOCALIZACIÓN

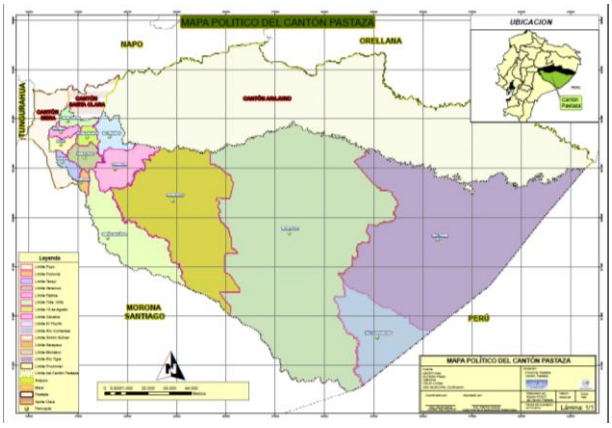


Imagen 1. Mapa político del cantón Pastaza.
Fuente: GADPPz.

Imagen 2. Mapa de la parroquia Puyo.
Fuente: google maps.

´

La ciudad del Puyo es la cabecera cantonal del Cantón Pastaza, esta parroquia urbana tiene una extensión de 104 km^2. Además, es la más poblada de la provincia de Pastaza. Se encuentra limitada al Norte con la parroquia Fátima, al Sur con las parroquias de Tarqui y Madre Tierra, al Este con las parroquias Diez de Agosto y Veracruz y al Oeste con la parroquia Shell (Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, 2018).

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente proyecto de investigación se basó en un estudio de alcance exploratorio, este tipo de investigación se la efectúa normalmente cuando el tema o problema de investigación es poco estudiado o nunca se ha abordado antes. Además, el estudio es de carácter descriptivo, este tipo de investigación busca especificar las propiedades, características y perfiles importantes de personas, grupos comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández Sampieri, 2014)

Por estas razones es que para la presente investigación se ha utilizado este tipo de alcance, ya que el tema de accesibilidad e inclusión turística para personas con discapacidad visual ha sido mínimamente estudiado en el Ecuador, además en la provincia de Pastaza esta temática no ha sido abordada en investigaciones anteriores Por otra parte, se busca describir la relación existente entre las diferentes variables identificadas tales como las facilidades turísticas que ofrece la provincia de Pastaza y el segmento de mercado meta es decir las personas con discapacidad visual y sus necesidades específicas al momento de realizar actividades turísticas.

3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto. Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018)

En este sentido, la presente investigación tiene un enfoque mixto, ya que por una parte es cuantitativa gracias al análisis e interpretación de la información recopilada una vez aplicada las

encuestas a los diferentes prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo con la finalidad de identificar las facilidades turísticas que oferta esta ciudad para personas con discapacidad visual y de esta manera analizar el primer objetivo específico de la investigación. Asimismo, mediante encuestas se busca identificar cuáles son las necesidades específicas de los turistas con discapacidad visual. Al mismo tiempo este estudio utiliza métodos cualitativos evidenciados a través del método de observación directa que es un método de recolección de datos que consiste en observar al objeto de estudio dentro de una situación particular. Esto se hace sin invertir ni alterar el ambiente en el que el objeto se desenvuelve. Finalmente, para el análisis de la información se utilizó los siguientes métodos de investigación:

El método descriptivo: que consiste en realizar una exposición narrativa, numérica y/o gráfica, lo más detallada y real posible del objeto de estudio (Carvajal, 2009).

El método analítico: que utiliza la descripción general de la realidad del objeto de estudio para realizar la distinción, el conocimiento y clasificación de sus elementos esenciales y las relaciones que mantienen entre sí (Cervera, 2014).

Método Deductivo: es aquel método por el cual a través de teorías y conceptos ampliamente aceptados y del análisis realizado se logra llegar a determinar las conclusiones especificas en función de los resultados obtenidos (Barrera, 2017).

Con la finalidad de dar cumplimiento al primer objetivo específico de esta investigación que busca identificar la oferta turística de la ciudad del Puyo conformada por el talento humano, los servicios, el equipamiento turístico y rutas para personas con discapacidad visual se aplicó una encuesta a los prestadores de servicios turísticos del Puyo. Para ello, primero se obtuvo la información del catastro de prestadores de servicios turísticos registrados en el Ministerio de Turismo sede Pastaza actualizado hasta diciembre del 2018. En el cual constan registrados 59 establecimientos de alojamiento turístico, 90 restaurantes, 15 cafeterías, 8 balnearios, 11 agencias de viajes y 4 empresas de transporte turístico, dando un total de 187 establecimientos turísticos registrados hasta esa fecha. En razón de que cada una de estas empresas ofrecen diferentes tipos de servicios turísticos se decidió aplicar la encuesta al total de cada una de estas basados en el tipo de muestro aleatorio simple por conglomerados.

Por esta razón, para la presentación de los resultados obtenidos se trabajó por grupos. En primer lugar, se muestran los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los prestadores de servicio de transporte turístico de la ciudad del Puyo. Luego se muestran los resultados agrupados de los prestadores de servicios de alojamiento, alimentación, recreación y agencias de viajes.

En cuanto a la metodología aplicada para el cumplimiento del segundo objetivo en el cual se busca analizar cuáles son las necesidades específicas de las personas con discapacidad visual a la hora de realizar actividades turísticas se aplicó el tipo de muestreo no aleatorio intencional o de conveniencia en el cual se trabajó con un grupo representativo de 24 personas con discapacidad visual que son parte de la Asociación de No Videntes de Pastaza. Es necesario mencionar que según datos obtenidos del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (2019), en la Provincia de Pastaza residen 367 personas con discapacidad visual. Pero en virtud de la naturaleza de este nuevo segmento de mercado se trabajó con el grupo antes mencionado.

En último lugar, se utilizó la metodología sugerida por Chan (2005) para el diseño de los paquetes turísticos. Cabe mencionar que se diseñó tres paquetes con la finalidad de brindar una oferta diversa para que el cliente pueda elegir la que más le atraiga.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

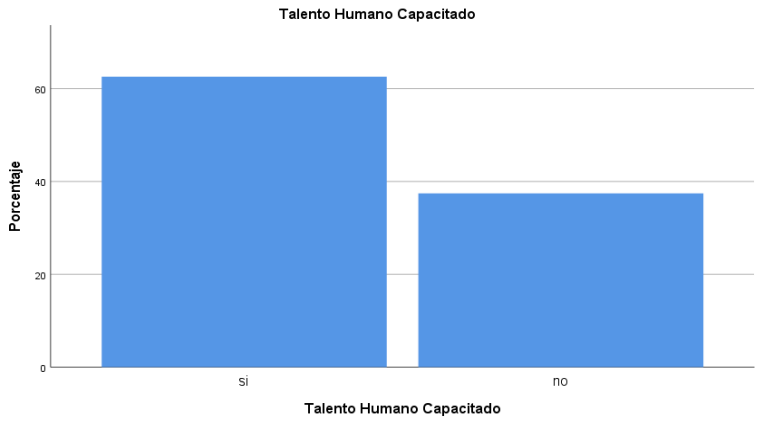
Una vez aplicada la encuesta a los 187 prestadores de servicio que se encuentran registrados en el catastro del Ministerio de Turismo sede Pastaza (2018), se obtuvieron los siguientes resultados que permiten dar cumplimiento al primer objetivo específico planteado en esta investigación el cual es identificar la oferta turística de la ciudad del Puyo.

Tabla 1-4: *Talento humano capacitado.*

Talento Humano Capacitado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	117	62,6	62,6	62,6
	no	70	37,4	37,4	100,0
	Total	187	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 1-4: *Talento Humano capacitado.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

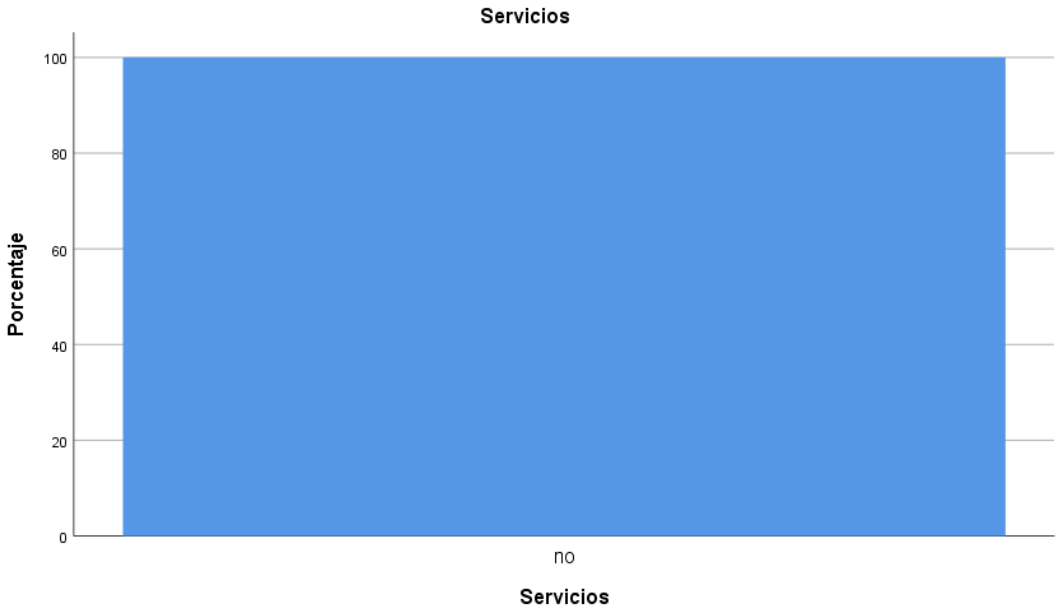
Análisis e interpretación: El 62, 6% de los encuestados cuenta con personal capacitado en temas de atención al cliente en general sin discriminación de ninguna clase. Mientras que el 37,4% manifestó con sinceridad que no sabe cómo atender de correcta manera a una persona con discapacidad visual.

Tabla 2-4: *Servicios para personas con discapacidad visual.*

Servicios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no	187	100,0	100,0	100,0

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 2-4: *Servicios para personas con discapacidad visual.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

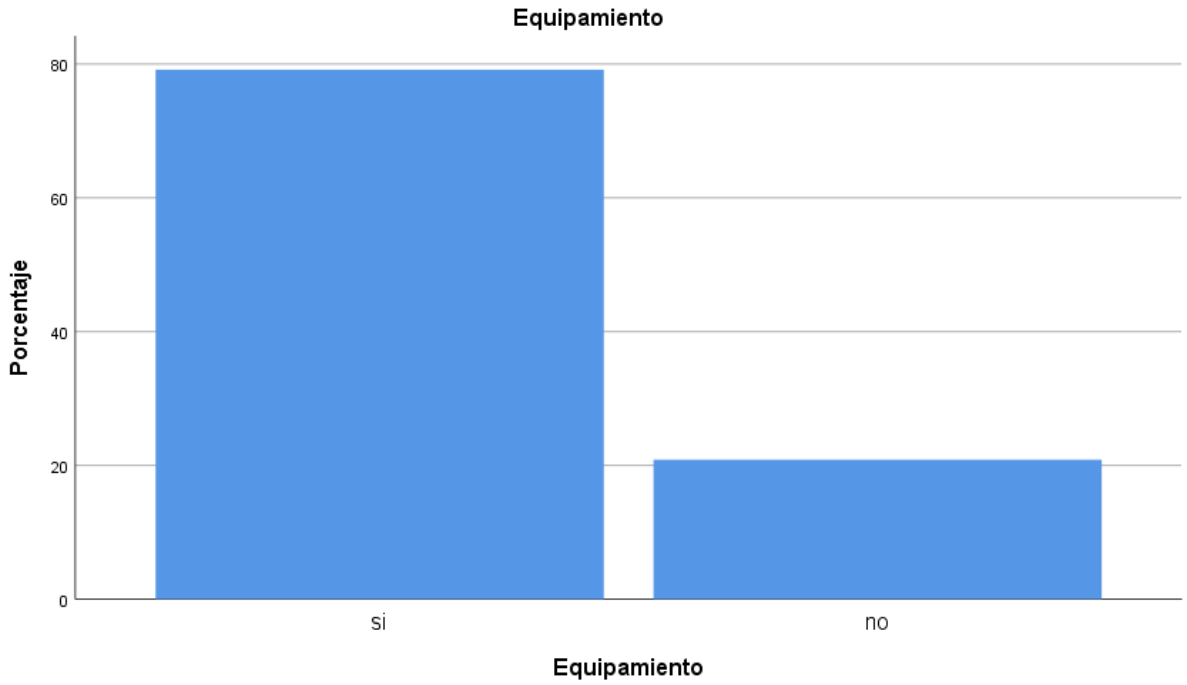
Análisis e interpretación: Con respecto de la interrogante referente a los servicios diferenciados y especializados en satisfacer las necesidades de los clientes con discapacidad visual el 100% de los encuestados respondió negativamente a esta. Aunque es necesario recalcar que algunos de estos establecimientos si contaba con rampas que facilita el acceso a personas con algún grado de discapacidad y que los baños de la mayoría de los establecimientos turísticos cuentan con barras en los baños para beneficio de las personas con capacidades diferentes que visitan estos lugares.

Tabla 3-4: *Equipamiento turístico para personas con discapacidad.*

Equipamiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	148	79,1	79,1	79,1
	no	39	20,9	20,9	100,0
	Total	187	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 3-4: *Equipamiento turístico para personas con discapacidad.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

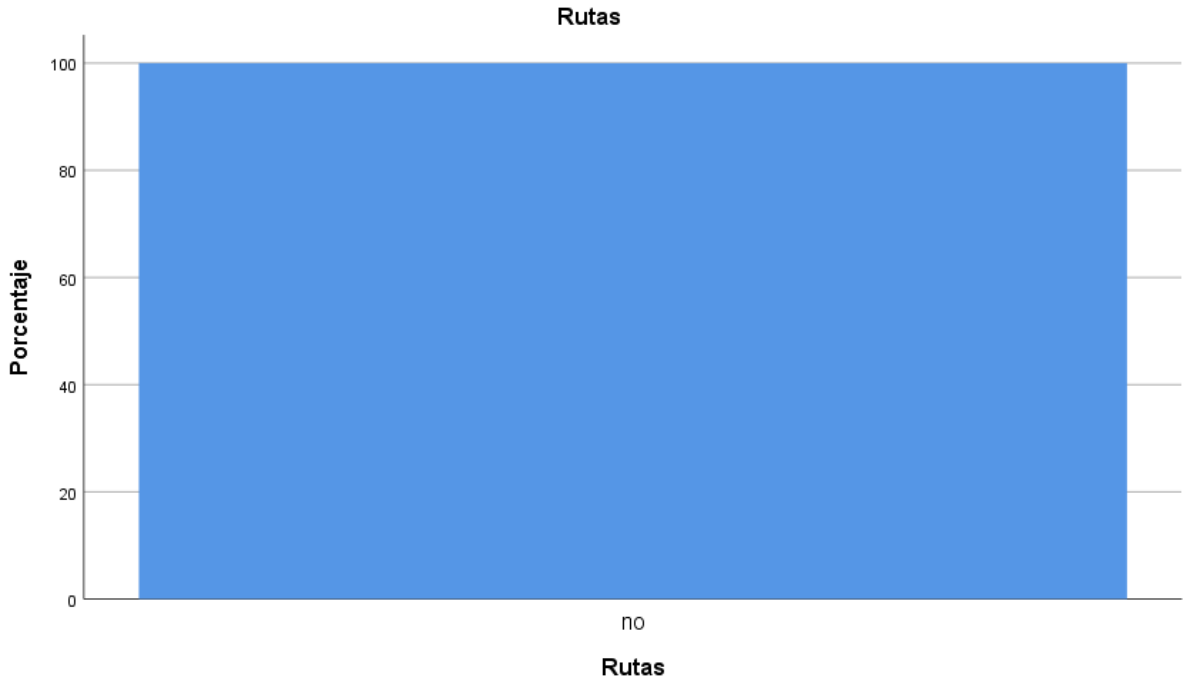
Análisis e interpretación: El 79,1% de los encuestados manifiesta que cuenta con equipamiento dentro de sus instalaciones que sirven para beneficio de las personas con discapacidad, mientras que, el 20,9% no cuenta con equipamiento disponible para este segmento de mercado.

Tabla 4-4: *Rutas destinadas para personas con discapacidad visual.*

Rutas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no	187	100,0	100,0	100,0

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 4-4: *Rutas destinadas para personas con discapacidad visual.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Al respecto de las rutas destinas para personas con discapacidad visual pues se ha logrado identificar que estas no existen.

A continuación, se presentan los resultados agrupados de la encuesta aplicada a los prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo, con la finalidad de determinar qué porcentaje de estos establecimientos están interesados en trabajar con este nuevo segmento de mercado. Es necesario mencionar que un grupo está conformado por los prestadores de servicios de transporte turístico y el otro por los prestadores de servicios de alojamiento, alimentación, recreación y agencias de viajes.

4.1. ENCUESTA DIRIGIDA A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

4.1.1. TRANSPORTE TURÍSTICO.

En cuanto a los prestadores de servicio de transporte turístico la encuesta se la realizó a las cuatro empresas registradas en el catastro, dando como resultado la siguiente información, misma que fue procesada mediante el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

Pregunta 1: ¿Ha recibido clientes con algún grado de discapacidad en los últimos 2 años?

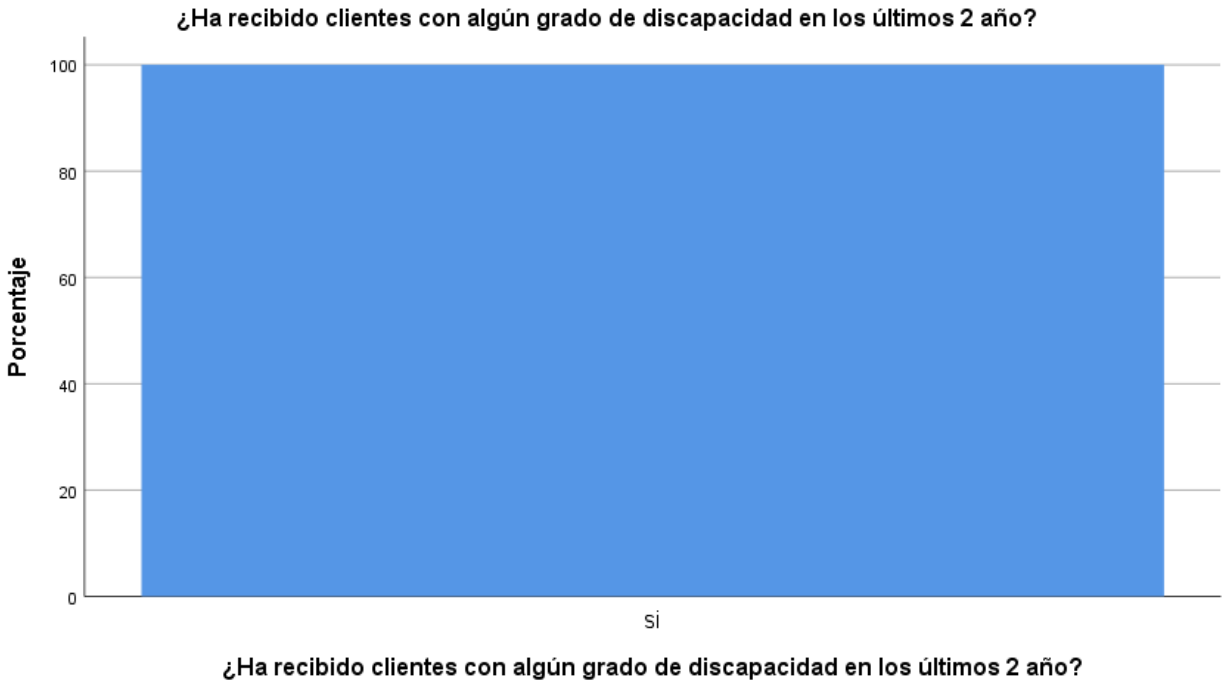
◯ Sí. ◯ No.

Tabla 5-4: *Clientes que se recibió con discapacidad*.

¿Ha recibido clientes con algún grado de discapacidad en los últimos 2 año?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 5-4: *Clientes que se recibió con discapacidad.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Con relación a la pregunta de que, si han recibido a clientes con algún grado de discapacidad en los últimos dos años, las 4 empresas de servicio de transporte turístico respondieron que sí. Además, manifestaron que ellos están dispuestos a brindar su servicio a quien lo desee independientemente de su condición física, mental o sensorial. Este resultado es muy positivo para el desarrollo de la propuesta de Turismo Accesible, puesto que se puede evidenciar que en cuanto a transporte turístico se puede trabajar con todas las empresas existentes en la ciudad del Puyo.

Pregunta 2: Señale el tipo de discapacidad que ha presentado el cliente.

a. ____ Motriz (Movilidad, dificultad de movimiento)
b. ____ Sensorial (Audio, visual, habla)
c. ____ Cognitiva (Falta de concentración, atención)
d. ____ Otro.

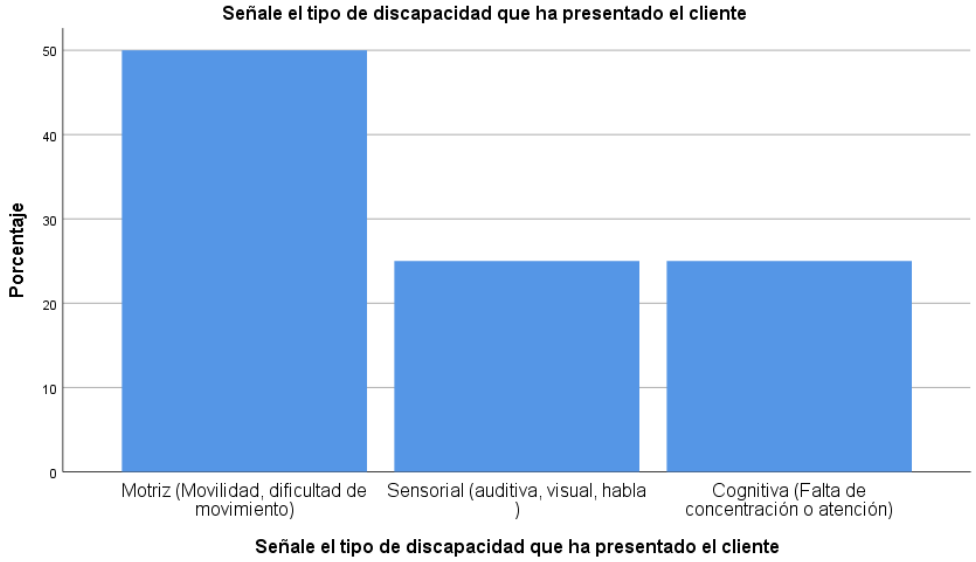
Especifique: _____

Tabla 6-4: *Tipo de Discapacidad que presentó el cliente.*

Señale el tipo de discapacidad que ha presentado el cliente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Motriz (Movilidad, dificultad de movimiento)	2	50,0	50,0	50,0
	Sensorial (auditiva, visual, habla)	1	25,0	25,0	75,0
	Cognitiva (Falta de concentración o atención)	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 6-4: *Tipo de Discapacidad que presentó el cliente.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Con relación a la interrogante acerca del tipo de discapacidad que han presentado los turistas que han accedido al servicio de transporte turístico en la ciudad del Puyo los resultados demuestran que en un 50% de los prestadores de este servicio han recibido a personas con discapacidad motriz, el 25% con discapacidad sensorial y con igual porcentaje con discapacidad cognitiva.

Pregunta 3: ¿Cuenta con unidades de transporte accesible para personas con discapacidad?

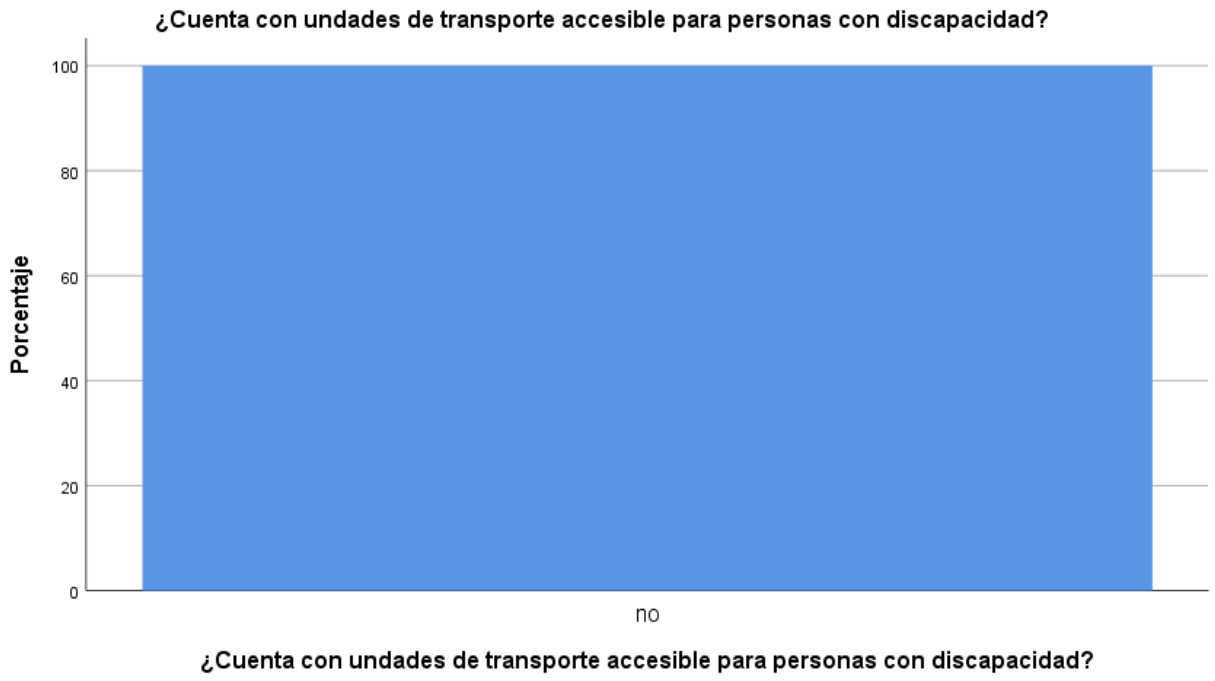
◯ Si. ◯ No.

Tabla 7-4: *Unidades de transporte accesibles con las que cuenta*.

¿Cuenta con unidades de transporte accesible para personas con discapacidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 7-4: *Unidades de transporte accesibles con las que cuenta*.



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: En relación a la interrogante acerca de la disposición de unidades de transporte turístico accesible para personas con discapacidad la respuesta fue negativa por parte del 100% de los prestadores de transporte turístico.

Pregunta 4: ¿Estaría dispuesto a adquirir unidades de transporte accesibles para personas con discapacidad?

◯ Si. ◯ No.

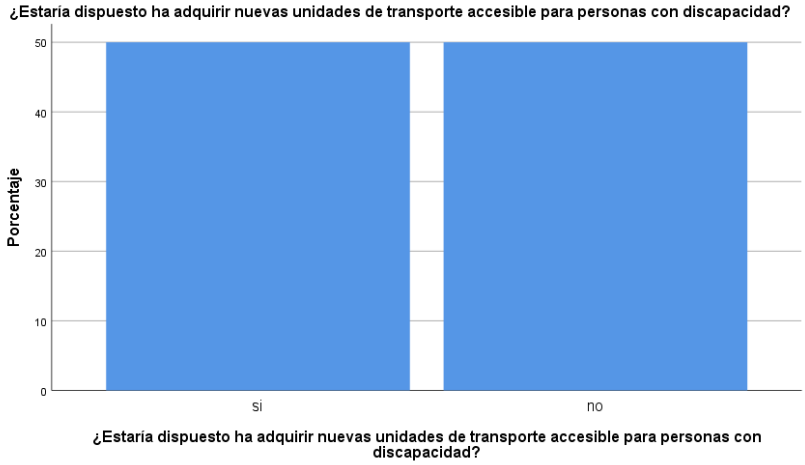
¿Por qué? _____

Tabla 8-4: *Disponibilidad para adquirir nuevas unidades de transporte.*

¿Estaría dispuesto a adquirir unidades de transporte accesibles para personas con discapacidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	50,0	50,0	50,0
	No	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 8-4: *Disponibilidad para adquirir nuevas unidades de transporte.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Con respecto a esta interrogante las respuestas se encuentran divididas entre un 50% que manifestó que si existiesen las facilidades para adquirir este tipo de unidades en el país ellos encantados las conseguirían para brindar mayores facilidades a sus clientes y ampliar su segmento de mercado. Por otra parte, el 50% restante de encuestados respondieron que no estarían en las capacidades económicas de adquirirlas y que no está dentro de sus prioridades brindar servicios exclusivos para personas con discapacidad.

Pregunta 5: ¿Usted cuenta con personal capacitado para atender a personas con discapacidad?

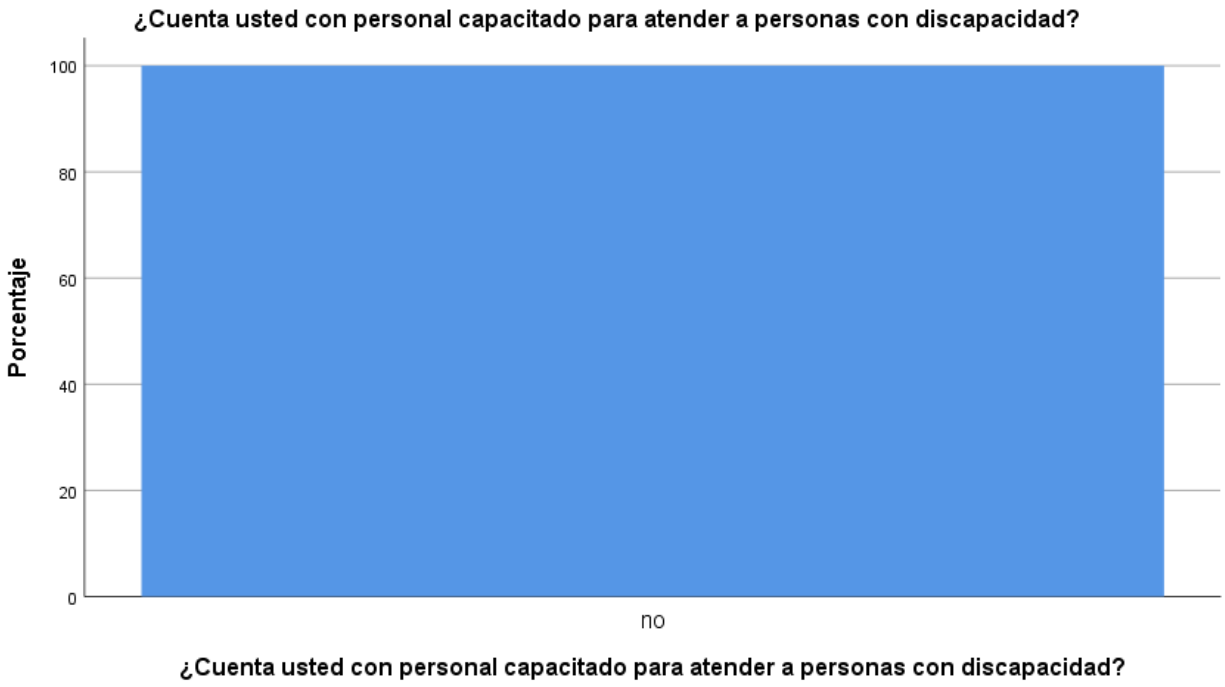
◯ Si. ◯ No.

Tabla 9-4: *Personal capacitado para atender a personas con discapacidad.*

¿Cuenta usted con personal capacitado para atender a personas con discapacidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 9-4: *Personal capacitado para atender a personas con discapacidad.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Como respuesta a esta interrogante el 100% de los encuestados respondieron negativamente puesto que, mencionan que las autoridades competentes no se han preocupado por brindar charlas con respecto a este tema.

4.1.2.RESULTADOS AGRUPADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos una vez aplicada la encuesta a los 59 prestadores de servicio de alojamiento, 90 de alimentación, 8 de recreación y a las 11 agencias de viajes que se encuentran registrados en el catastro del Ministerio de Turismo con sede en Pastaza actualizado hasta diciembre del 2018.

Pregunta 1: ¿Ha recibido clientes con algún grado de discapacidad en los últimos 2 años?

◯ Sí. ◯ No.

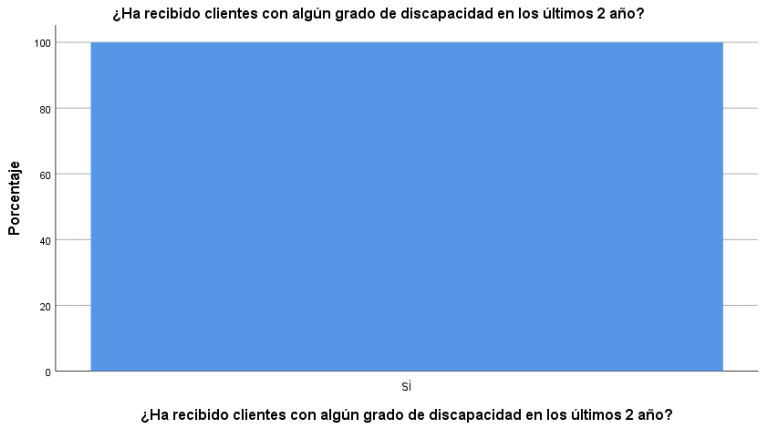
ALOJAMIENTO

Tabla 10-4: *Clientes con un algún grado de discapacidad.*

¿Ha recibido clientes con algún grado de discapacidad en los últimos 2 año?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	59	100,0	100,0	100,0

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 10-4: *Clientes con un algún grado de discapacidad.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Según los resultados obtenidos el 100% de los prestadores de servicios de alojamiento turístico han recibido en sus establecimientos a personas con algún tipo de discapacidad.

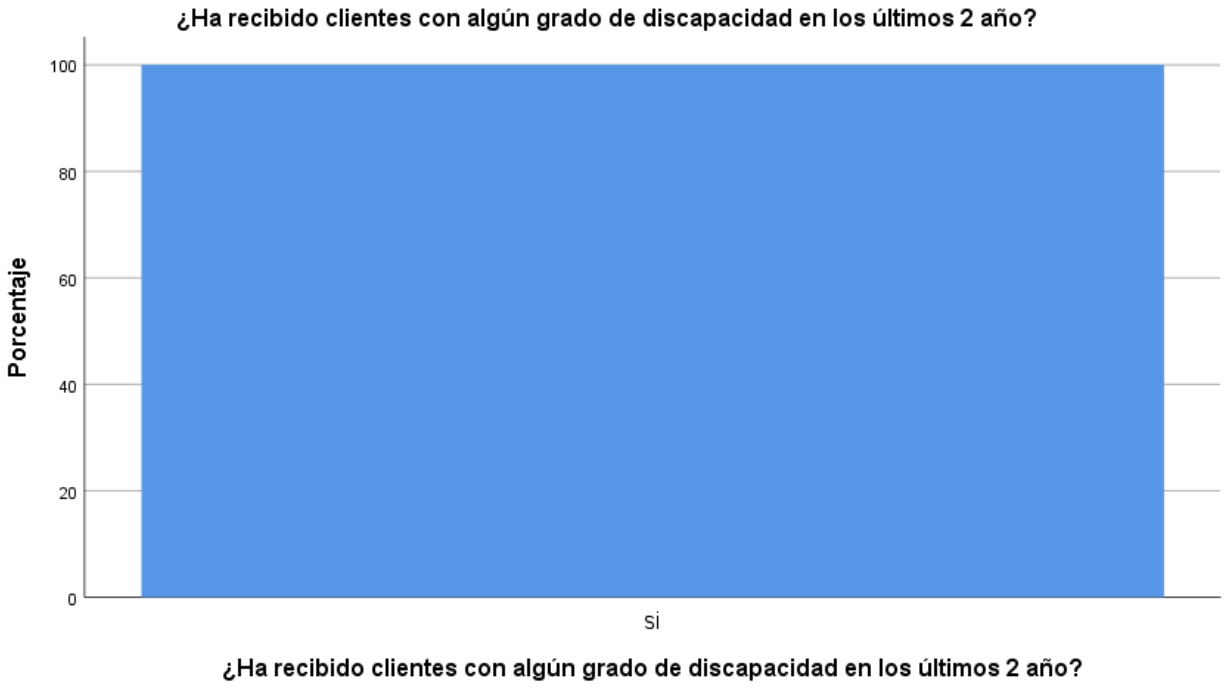
RESTAURANTE

Tabla 11-4: *Clientes con un algún grado de discapacidad.*

¿Ha recibido clientes con algún grado de discapacidad en los últimos 2 año?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	90	100,0	100,0	100,0

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 11-4: *Clientes con un algún grado de discapacidad.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Con respecto a esta interrogante, el 100% de los encuestados ha manifestado que durante estos últimos años han recibido la visita de personas con discapacidad a sus locales.

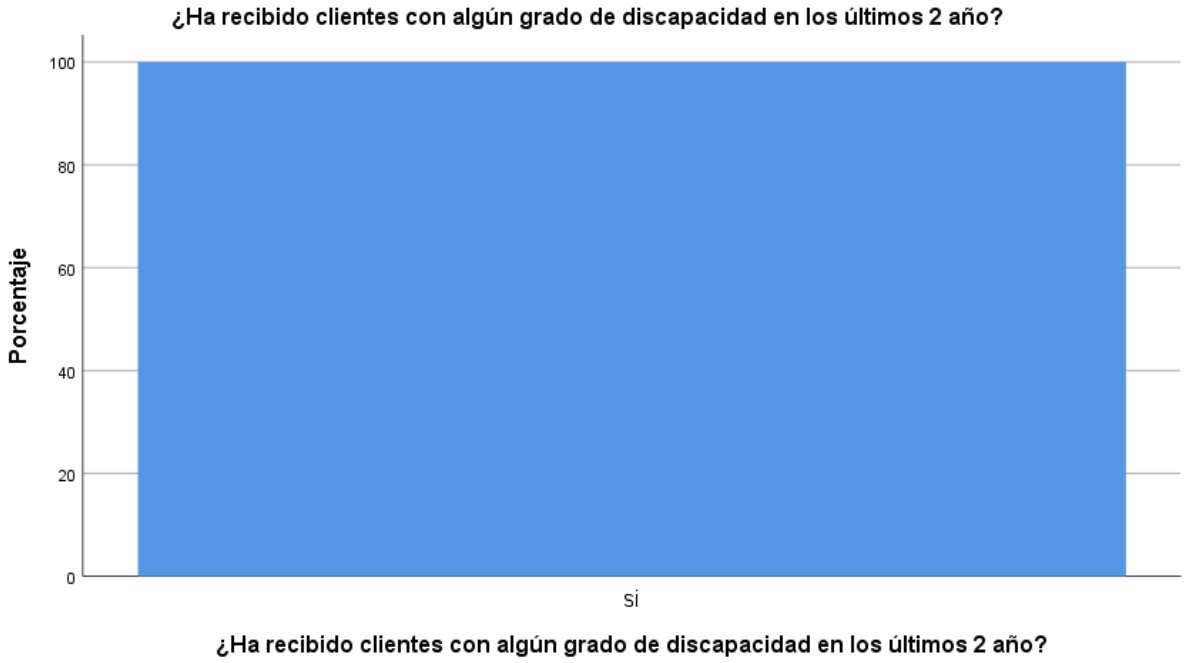
RECREACIÓN

Tabla 12-4: *Clientes con un algún grado de discapacidad.*

¿Ha recibido clientes con algún grado de discapacidad en los últimos 2 año?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 12-4: *Clientes con un algún grado de discapacidad.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Con relación a la consulta de que si han recibido la visita de turistas con algún grado de discapacidad el 100% de los encuestados manifestaron que efectivamente si han tenido la oportunidad de recibir en sus instalaciones a este segmento de mercado.

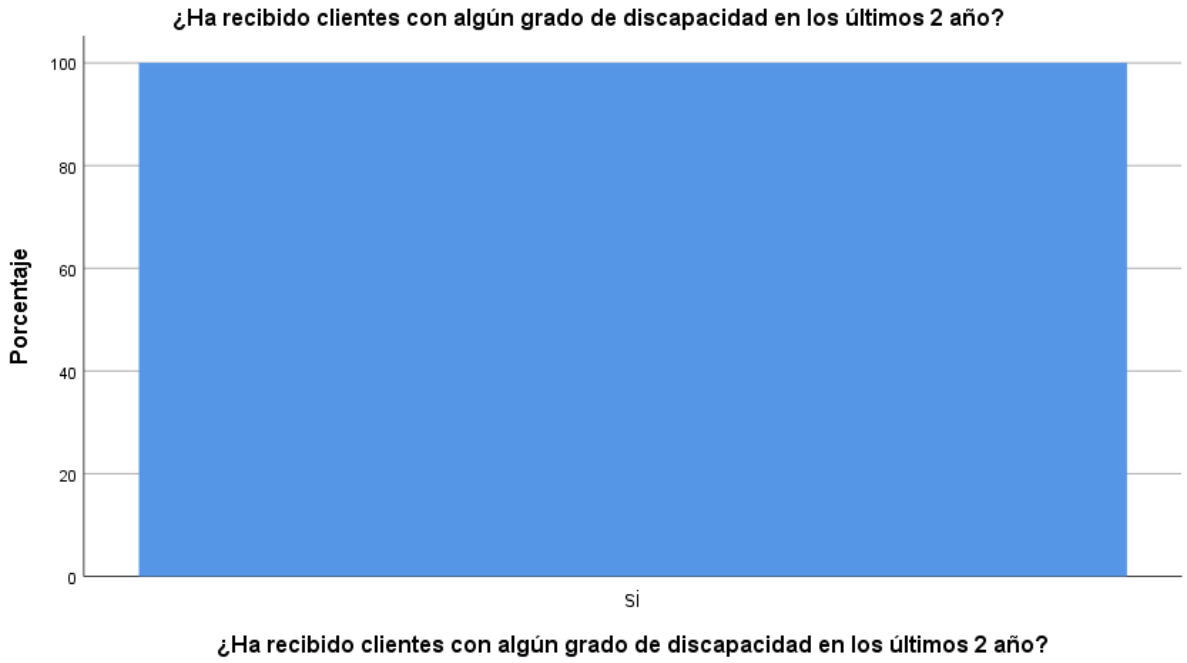
AGENCIAS DE VIAJES

Tabla 13-4: *Clientes con un algún grado de discapacidad.*

¿Ha recibido clientes con algún grado de discapacidad en los últimos 2 año?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	11	100,0	100,0	100,0

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 13-4: *Clientes con un algún grado de discapacidad.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: El 100% de los encuestados manifestaron que efectivamente en los dos últimos años han llegado hasta sus instalaciones clientes que han presentado algún tipo de discapacidad.

Pregunta 2: Señale el tipo de discapacidad que ha presentado el cliente.

a. ____ Motriz (Movilidad, dificultad de movimiento)
b. ____ Sensorial (Audio, visual, habla)
c. ____ Cognitiva (Falta de concentración, atención)
d. ____ Otro.

Especifique: _____

ALOJAMIENTO

Tabla 14-4: *Tipo de discapacidad.*

Señale el tipo de discapacidad que ha presentado el cliente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Motriz (Movilidad, dificultad de movimiento)	37	62,7	62,7	62,7
	Sensorial (auditiva, visual, habla)	22	37,3	37,3	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 14-4: *Tipo de discapacidad.*

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Con relación a esta interrogante, el 62,7% de los establecimientos de alojamiento encuestados respondieron que los clientes con discapacidad que los han visitado han sido personas con problemas de movilidad, es decir algunos en sillas de ruedas, otros con muletas y personas de edad avanzada con andador para adulto. Por otra parte, el 37,3% de los encuestados manifestaron que entre sus clientes había personas como sordo mudos y ciegos.

RESTAURANTES

Tabla 15-4: *Tipo de discapacidad del cliente.*

Señale el tipo de discapacidad que ha presentado el cliente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Motriz (Movilidad, dificultad de movimiento)	68	75,6	75,6	75,6
	Sensorial (auditiva, visual, habla)	22	24,4	24,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 15-4: *Tipo de discapacidad.*

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: En este caso el 75,6% de los encuestados han respondido que el tipo de discapacidad que han presentado sus clientes en su mayoría es motriz. Mientras que el 24,4% de los encuestados ha manifestado que el tipo de discapacidad que han presentado los visitantes es sensorial en su mayoría personas con falta del habla.

RECREACIÓN

Tabla 16-4: *Tipo de discapacidad del cliente.*

Señale el tipo de discapacidad que ha presentado el cliente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Motriz (Movilidad, dificultad de movimiento)	5	62,5	62,5	62,5
	Sensorial (auditiva, visual, habla)	2	25,0	25,0	87,5
	Cognitiva (Falta de concentración o atención)	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 16-4: *Tipo de discapacidad.*

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Al respecto de la siguiente interrogante, el 62,5% de los encuestados manifestaron que la discapacidad que presentaron sus clientes es la motriz en su mayoría personas que usan sillas de ruedas. El 25% de los encuestados manifestaron que recibieron a personas con discapacidad visual y el 12,5% ha tenido la oportunidad de recibir en sus instalaciones a personas con discapacidad cognitiva.

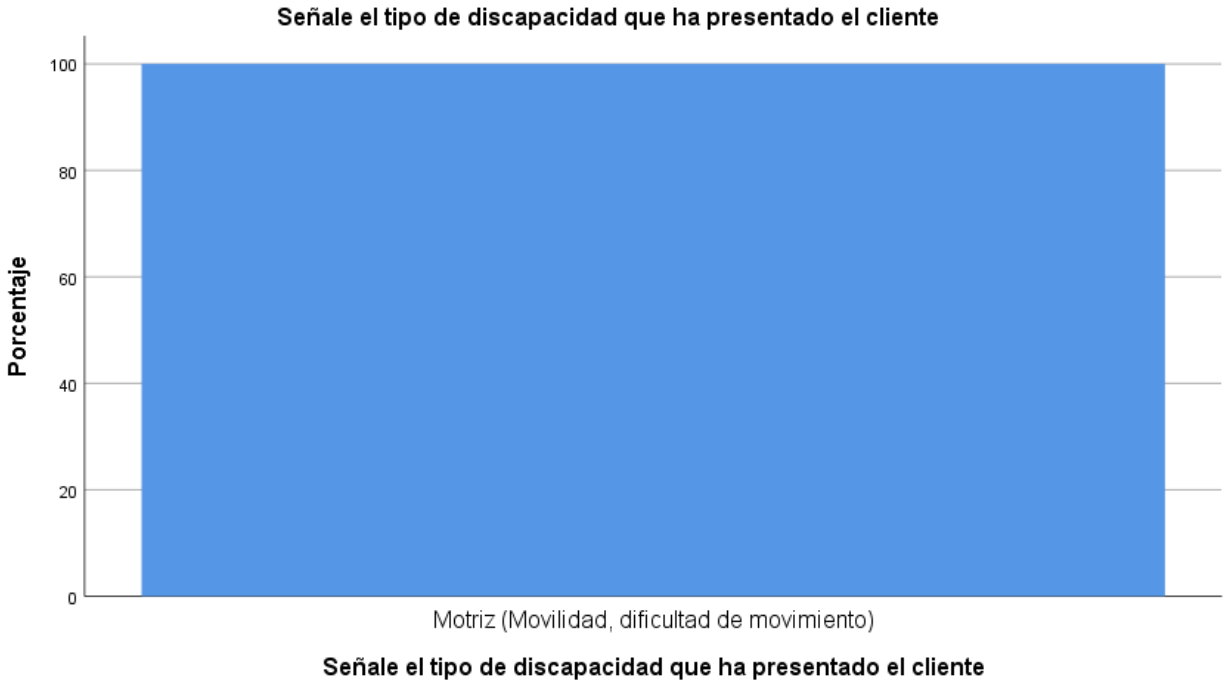
AGENCIAS DE VIAJES

Tabla 17-4: *Tipo de discapacidad del cliente.*

Señale el tipo de discapacidad que ha presentado el cliente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Motriz (Movilidad, dificultad de movimiento)	11	100,0	100,0	100,0

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 17-4: *Tipo de discapacidad.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Con relación al tipo de discapacidad que han presentado los turistas con discapacidad que han visitado las agencias de viajes de la ciudad del Puyo, todas ellas han sido personas con problemas de movilidad, en su mayoría personas en sillas de ruedas.

Pregunta 3: ¿Cuenta su establecimiento con infraestructura accesible adecuada para personas con discapacidad?

◯ Si. ◯ No.

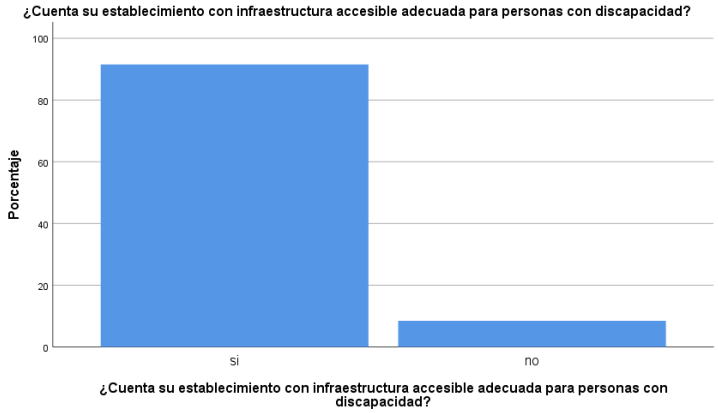
ALOJAMIENTO

Tabla 18-4: *Infraestructura accesible en alojamiento.*

¿Cuenta su establecimiento con infraestructura accesible adecuada para personas con discapacidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	54	91,5	91,5	91,5
	No	5	8,5	8,5	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 18-4: *Infraestructura accesible.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Al respecto del resultado obtenido una vez aplicada esta interrogante, las respuestas resultaron muy gratificantes puesto que es realidad que es poco lo que se ha hecho en cuanto a infraestructura adecuada, pero al menos ya existe una normativa para que los baños de los establecimientos que prestan servicios de alojamiento sean accesibles y es así que el 91,5% de estos establecimientos manifestó que su infraestructura puede considerarse accesible. Mientras que el 8,5% de los demás encuestados no cuenta con una infraestructura adecuada para personas con discapacidad visual.

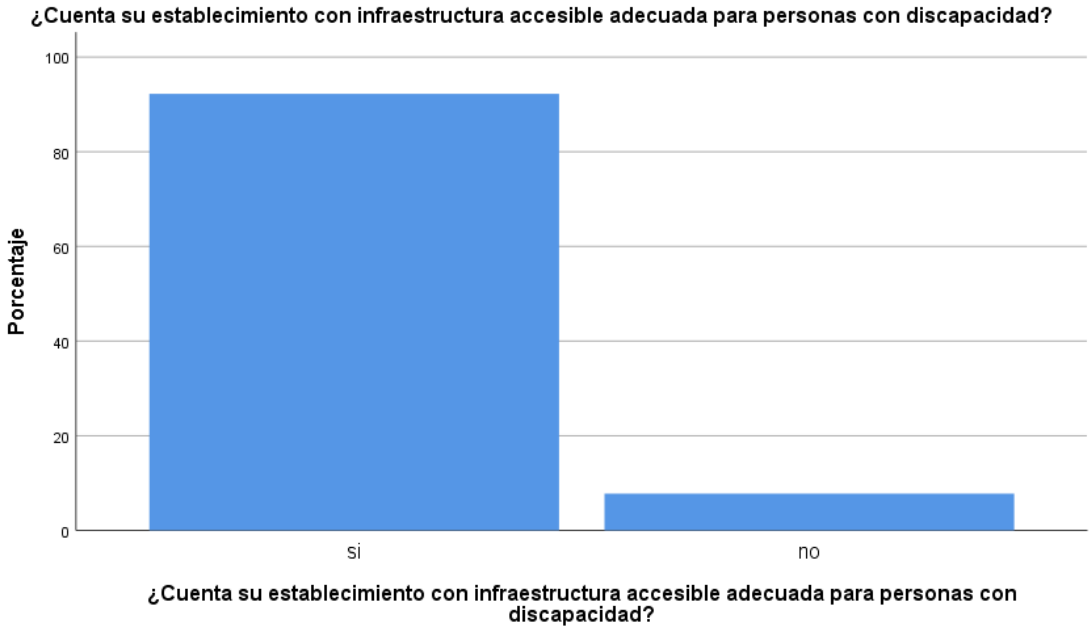
RESTAURANTES

Tabla 19-4: *Infraestructura accesible restaurantes.*

¿Cuenta su establecimiento con infraestructura accesible adecuada para personas con discapacidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	83	92,2	92,2	92,2
	No	7	7,8	7,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 19-4: *Infraestructura accesible restaurantes.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Al respecto de la pregunta acerca del tipo de infraestructura accesible que poseen los restaurantes de la ciudad del Puyo el 90% manifestó que cuentan con baños accesibles ya que como ellos indican las autoridades locales de turismo les obligaron a poner barras fijas en los baños para la facilidad de los usuarios con discapacidad.

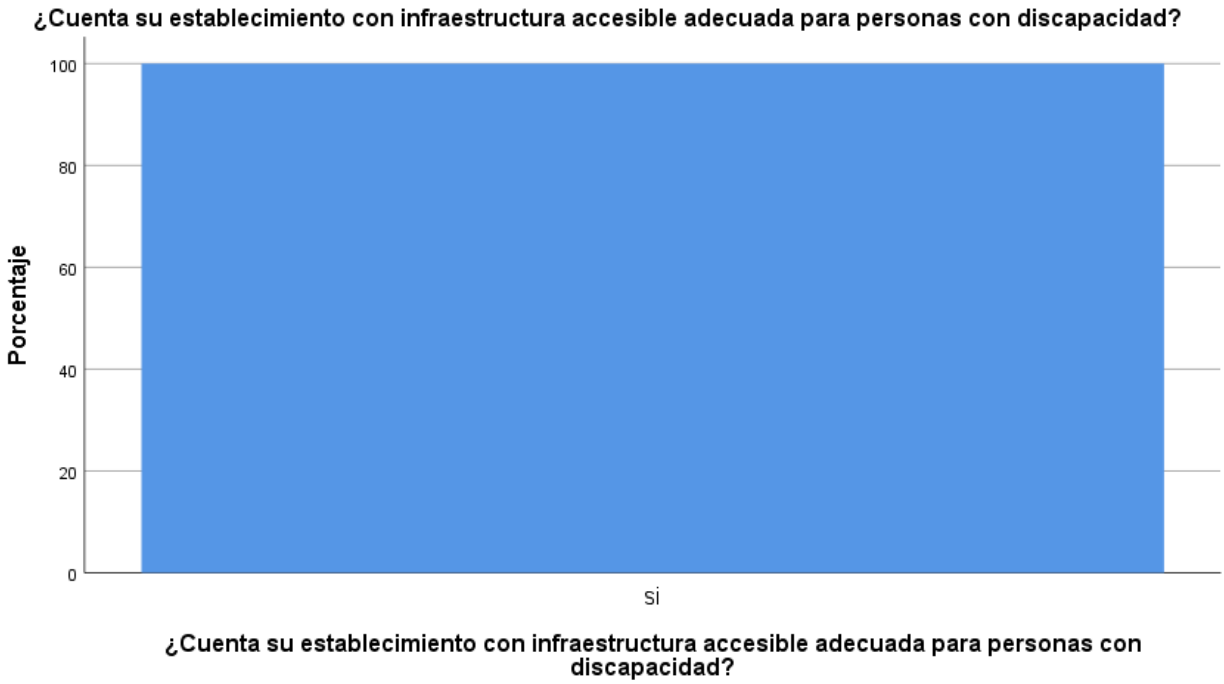
RECREACIÓN

Tabla 20-4: *Infraestructura accesible establecimientos de recreación.*

¿Cuenta su establecimiento con infraestructura accesible adecuada para personas con discapacidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 20-4: *Infraestructura accesible*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Con relación a la interrogante relacionada con la infraestructura accesible que poseen estos establecimientos el 100% de los encuestados manifestó que sus instalaciones son accesibles ya que son amplias y sus baños son adecuados.

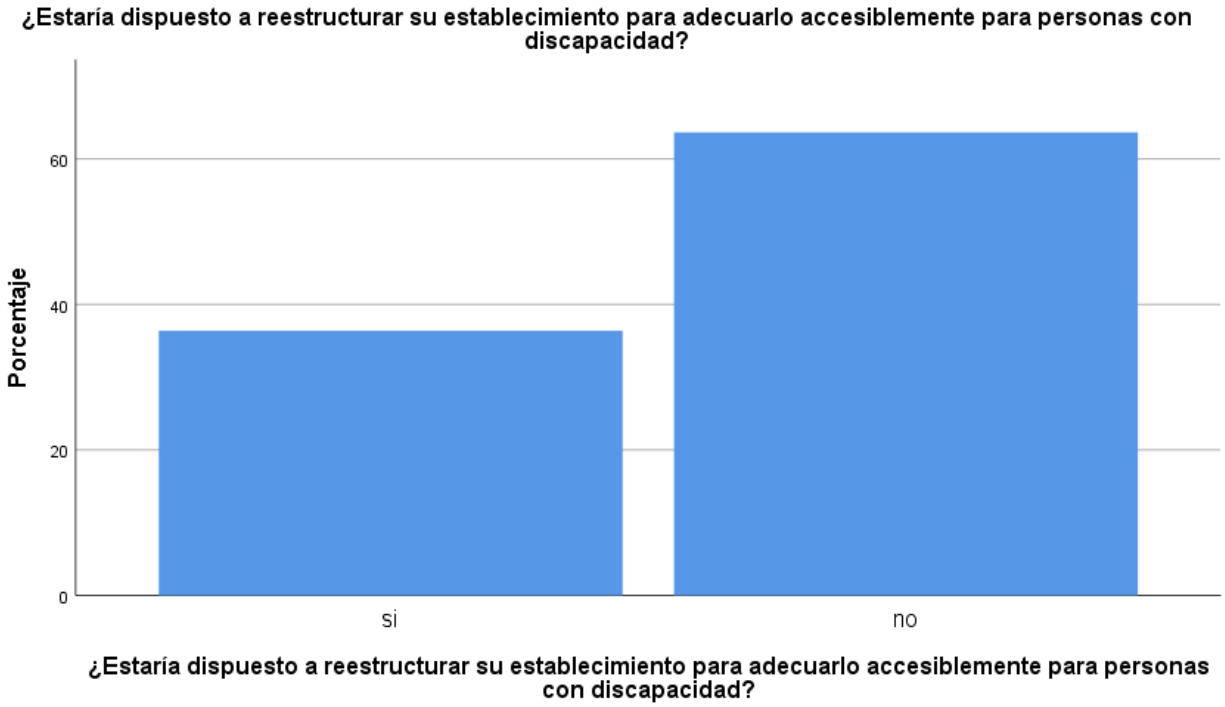
AGENCIAS DE VIAJES

Tabla 21-4: *Infraestructura accesible en agencias de viajes*

¿Cuenta su establecimiento con infraestructura accesible adecuada para personas con discapacidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	27,3	27,3	27,3
	No	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 21-4: *Infraestructura accesible en agencias de viajes*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: En este caso al ser espacios pequeños el 72,7% de los encuestados manifestaron que no se consideran accesibles para personas con discapacidad por el factor espacio en unos casos y por el factor ubicación en otros casos. Por otra parte, el 27,3% de los encuestados considera que son accesibles por el ancho de sus entradas.

Pregunta 4: Marque el tipo de infraestructura accesible que posee.

a. ____ Estacionamientos.
b. ____ Instalaciones (Entradas, baños, counters, etc.)
c. ____ Señalización (Letreros con caracteres grandes, diferenciación de los colores, etc.)
d. ____ Iluminación.
e. ____ Salidas de emergencia.

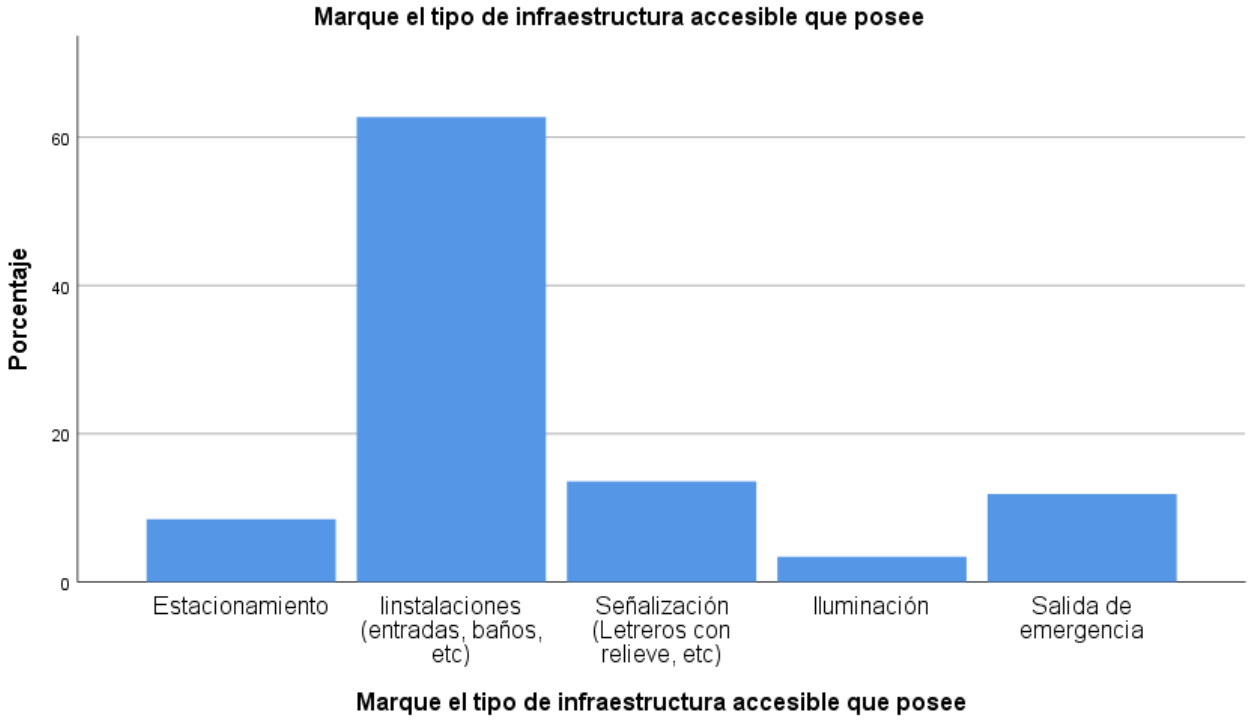
ALOJAMIENTO

Tabla 22-4: *Tipo de infraestructura accesible.*

Marque el tipo de infraestructura accesible que posee					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estacionamiento	5	8,5	8,5	8,5
	Instalaciones (entradas, baños, etc)	37	62,7	62,7	71,2
	Señalización (Letreros con relieve, etc)	8	13,6	13,6	84,7
	Iluminación	2	3,4	3,4	88,1
	Salida de emergencia	7	11,9	11,9	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 22-4: *Tipo de infraestructura accesible*.



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: En cuanto al tipo de infraestructura accesible que poseen los establecimientos de alojamiento turístico el 62,7% de estos cuentan con baños, y habitaciones accesibles. El 13,6% cuenta con señalización adecuada para indicar las áreas accesibles para personas con algún grado de discapacidad. El 11,9% cuenta con salidas de emergencia adecuadas para la evacuación de personas con discapacidad. Mientras que, el 8,5% de los establecimientos de alojamiento cuenta con estacionamientos accesibles para personas con discapacidad y el 3,4% de los encuestados manifestaron que cuentan con iluminación adecuada dentro de sus instalaciones.

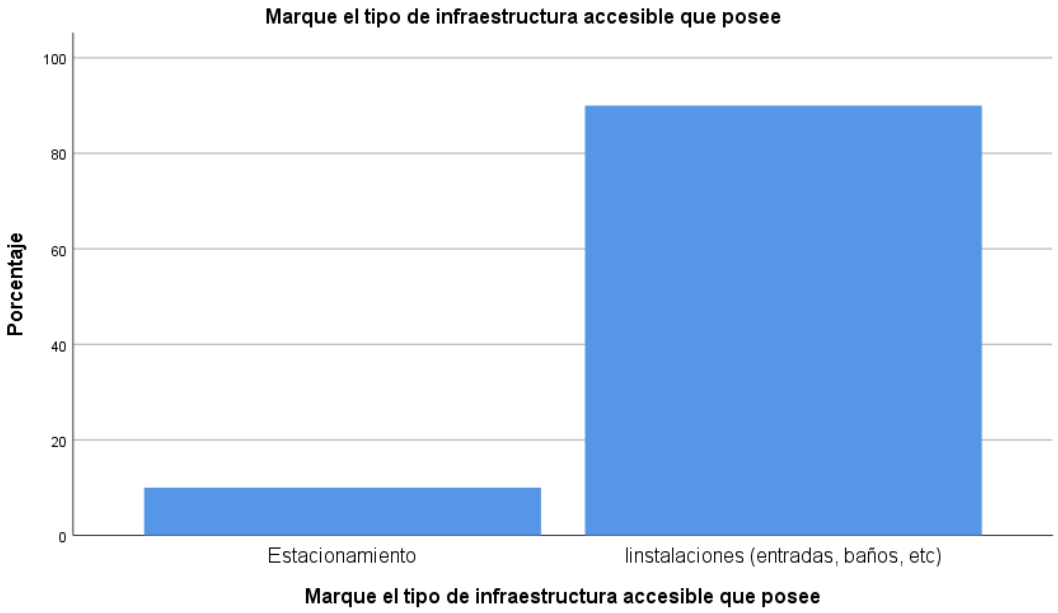
RESTAURANTES

Tabla 23-4: *Tipo de infraestructura accesible en restaurantes.*

Marque el tipo de infraestructura accesible que posee					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estacionamiento	9	10,0	10,0	10,0
	Instalaciones (entradas, baños, etc)	81	90,0	90,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 23-4: *Tipo de infraestructura accesible en restaurantes.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Con relación a la interrogante acerca de la infraestructura adecuada para el acceso de personas con algún tipo de discapacidad. El 92,2% de los encuestados ha manifestado que si posee espacios de fácil acceso. Por otra parte, el 7,8% de los prestadores de servicios de alimentación manifestaron que su establecimiento no está adecuado para recibir a personas con discapacidad.

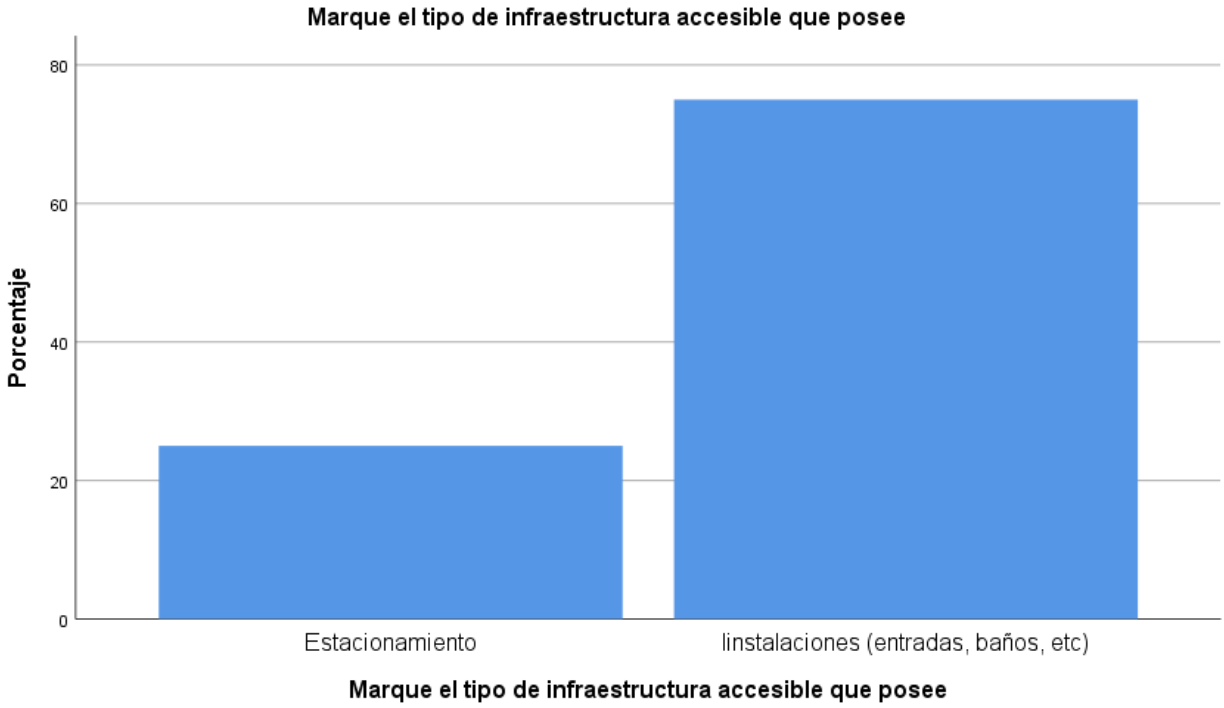
RECREACIÓN

Tabla 24-4: *Tipo de infraestructura accesible.*

Marque el tipo de infraestructura accesible que posee					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estacionamiento	2	25,0	25,0	25,0
	Instalaciones (entradas, baños, etc)	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 24-4: *Tipo de infraestructura accesible.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: El 75% de los encuestado han respondido que poseen baños accesibles ya que es un requisito para obtener su licencia de funcionamiento. Mientras que, el 25% de los encuestados manifestaron que cuentan con parqueaderos accesibles.

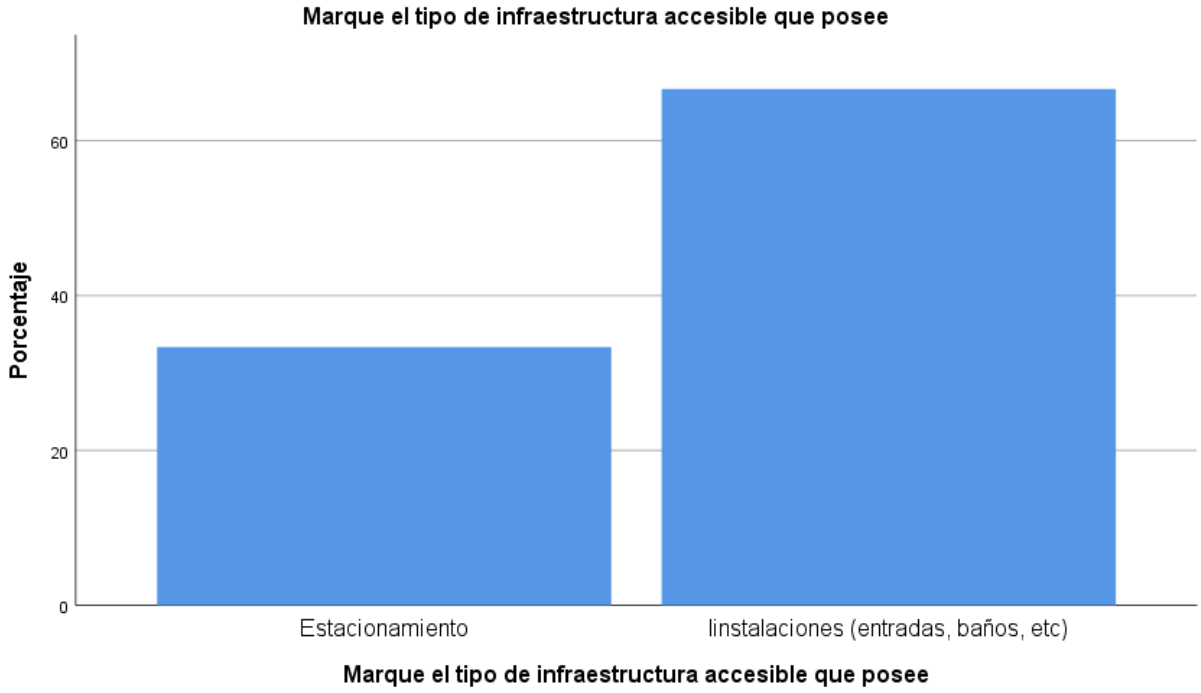
AGENCIAS DE VIAJES

Tabla 25-4: *Tipo de infraestructura accesible.*

Marque el tipo de infraestructura accesible que posee					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estacionamiento	1	9,1	33,3	33,3
	Instalaciones (entradas, baños, etc)	2	18,2	66,7	100,0
	Total	3	27,3	100,0	
Perdidos	Sistema	8	72,7		
Total		11	100,0		

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 25-4: *Tipo de infraestructura accesible.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Del total de las personas que se consideran accesibles para personas con discapacidad el 33,3% manifiesta que cuenta con estacionamientos amplios y el 66,7% con entradas amplias.

Pregunta 5: ¿Estaría dispuesto a reestructurar su establecimiento para adecuarlo accesiblemente para personas con discapacidad?

◯ Si. ◯ No.

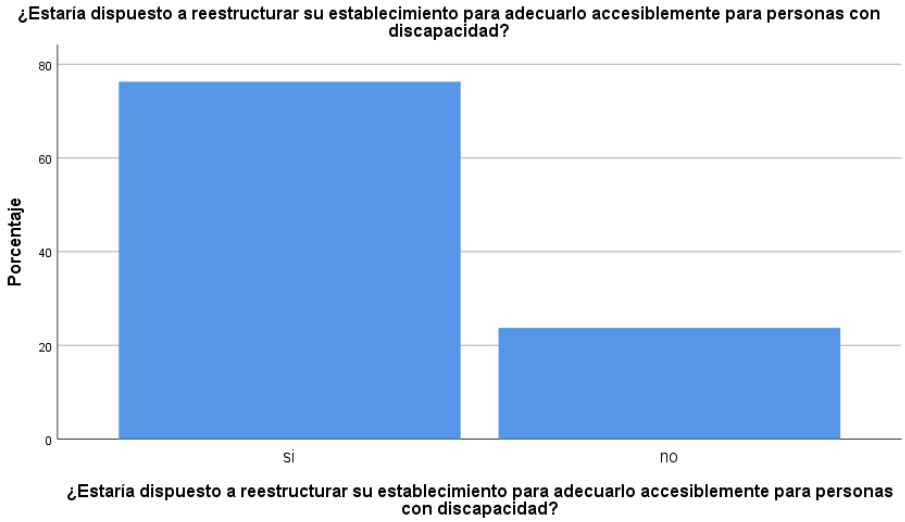
ALOJAMIENTO

Tabla 26-4: *Reestructuración del establecimiento.*

¿Estaría dispuesto a reestructurar su establecimiento para adecuarlo accesiblemente para personas con discapacidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	45	76,3	76,3	76,3
	No	14	23,7	23,7	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 26-4: *Reestructuración del establecimiento.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Con relación a esta pregunta, el 76,3% afirma que estaría dispuesto a realizar algunas modificaciones en el futuro. Por otra parte, el 23,7% de los encuestados manifestaron que ya han invertido mucho en sus negocios y que hacer una remodelación del lugar para hacerlo más accesible sería un gasto innecesario.

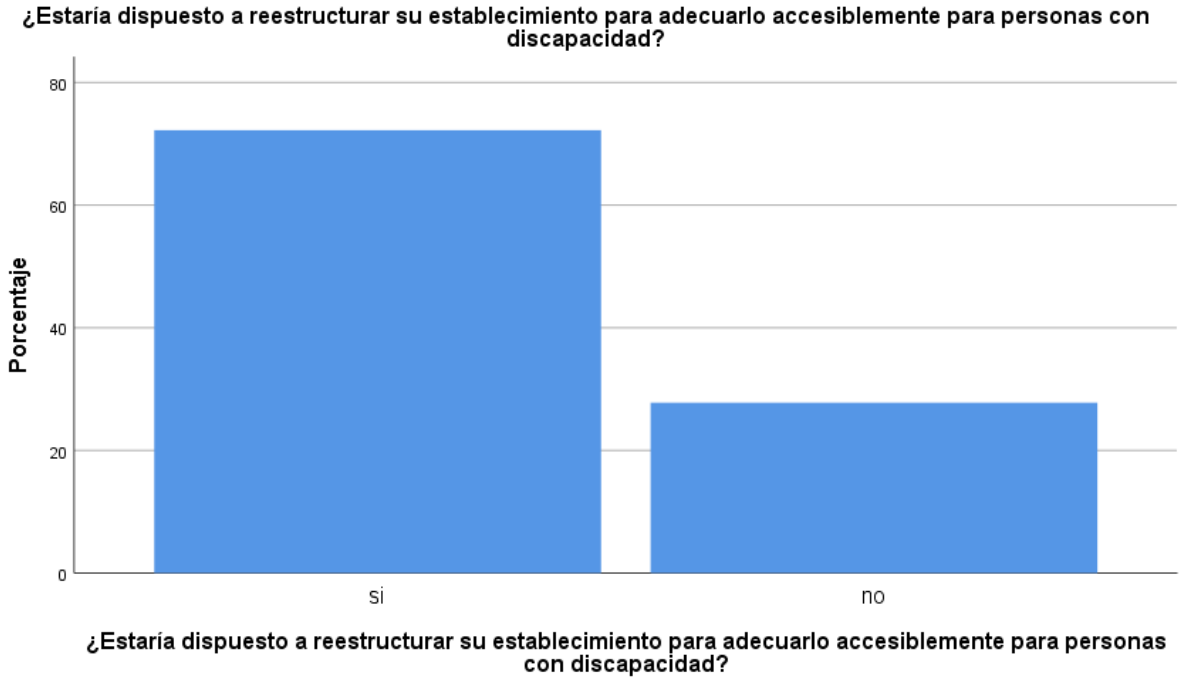
RESTAURANTES

Tabla 27-4: *Reestructuración del establecimiento.*

¿Estaría dispuesto a reestructurar su establecimiento para adecuarlo accesiblemente para personas con discapacidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	65	72,2	72,2	72,2
	No	25	27,8	27,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 27-4: *Reestructuración del establecimiento.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Con relación a esta interrogante el 72,2% de los encuestados ha manifestado que si estaría en las posibilidades de readecuar su establecimiento para que este sea más accesible al menos separando más las mesas y construyendo rampas para la fácil movilidad dentro de su establecimiento. Por su parte el 27,8% de los prestadores de servicio de alimentación encuestados ha respondido que no está en posibilidades de readecuar su local.

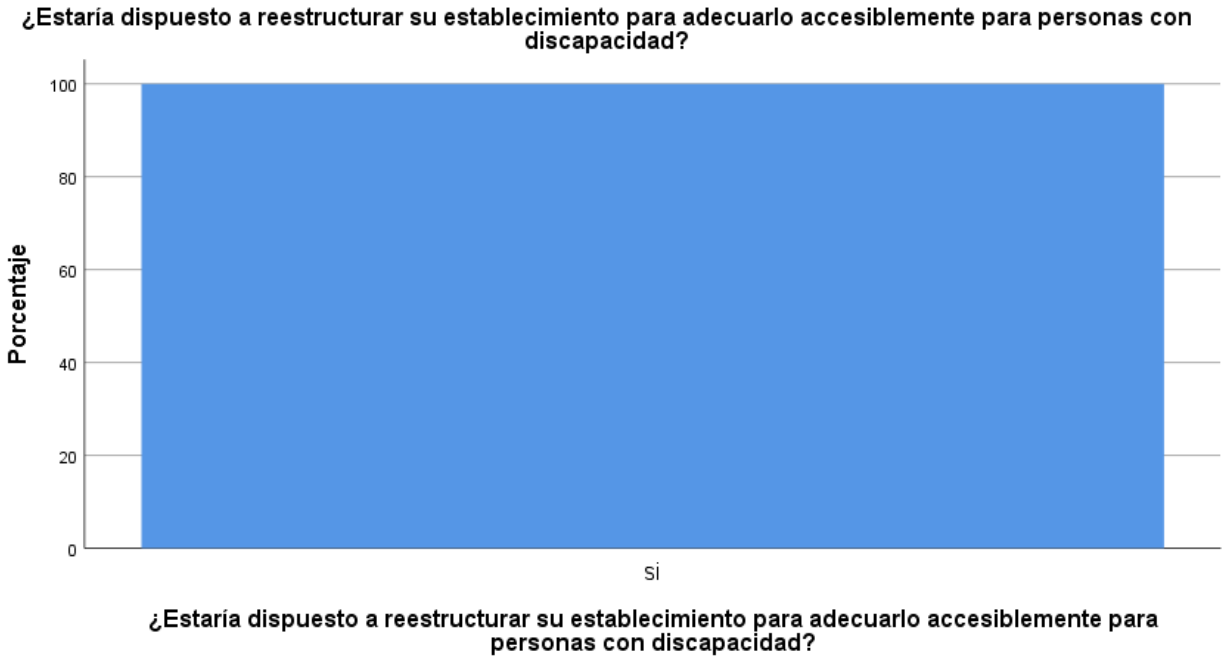
RECREACIÓN

Tabla 28-4: *Reestructuración del establecimiento.*

¿Estaría dispuesto a reestructurar su establecimiento para adecuarlo accesiblemente para personas con discapacidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	100,0	100,0	100,0

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 28-4: *Reestructuración del establecimiento.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Al consultarles acerca de que si estarían dispuestos a remodelar su establecimiento para que cumpla lo que establece el Diseño Universal para Todos y se convierta en más accesible el 100% de los encuestados respondieron satisfactoria y positivamente. Estos resultados son alentadores puesto que demuestra que los prestadores de servicios de recreación turística de la ciudad del Puyo buscan mejorar cada vez más.

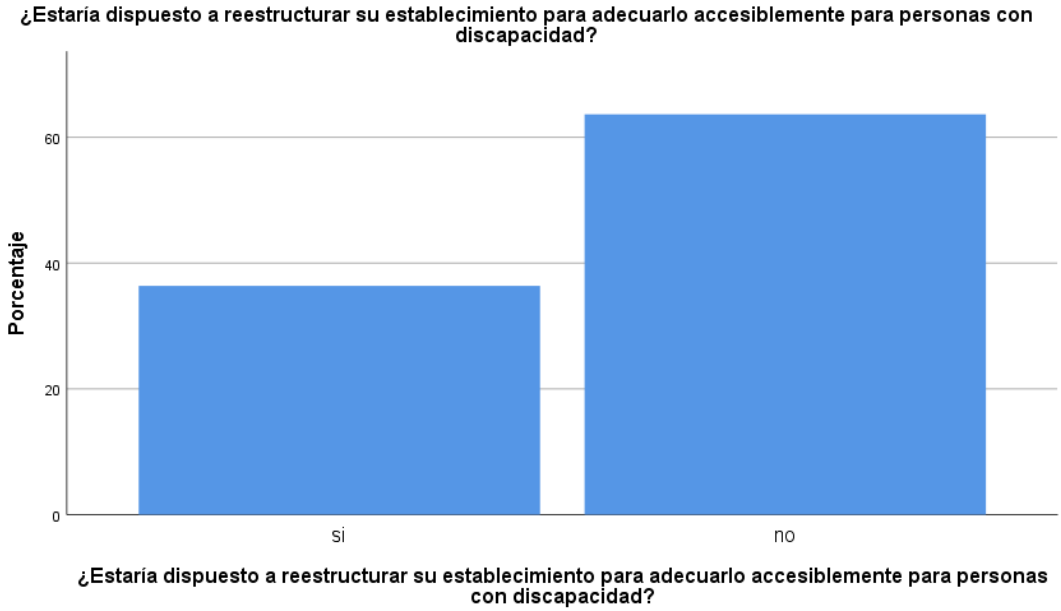
AGENCIAS DE VIAJES

Tabla 29-4: *Reestructuración del establecimiento.*

¿Estaría dispuesto a reestructurar su establecimiento para adecuarlo accesiblemente para personas con discapacidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	4	36,4	36,4	36,4
	no	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 29-4: *Reestructuración del establecimiento.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Con relación a esta interrogante el resultado fue negativo pesto que el 63,6% de los encuestados ha manifestado que no está en sus planes futuros el readecuar su establecimiento y con relación a la pregunta acerca de ofrecer a sus clientes volantes o trípticos en sistema braille la respuesta fue similar. Por otra parte, el 36,4% de los encuestados manifestó que los cambios siempre son buenos y que si les interesa expandir su negocio enfocándose a un nuevo segmento de mercado.

Pregunta 6: ¿Usted cuenta con personal capacitado para atender a personas con discapacidad?

◯ Si. ◯ No.

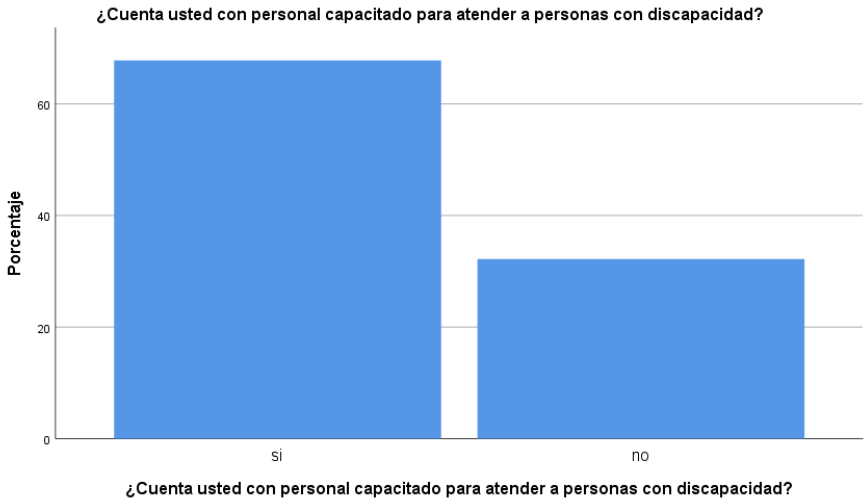
ALOJAMIENTO

Tabla 30-4: *Personal capacitado.*

¿Cuenta usted con personal capacitado para atender a personas con discapacidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	40	67,8	67,8	67,8
	no	19	32,2	32,2	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 30-4: *Personal capacitado.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Con relación a esta interrogante el 67,8% de los prestadores de servicios hoteleros manifestó que su personal está capacitado para atender a todo tipo de público y que eso obviamente incluye a personas con discapacidad. Manifiestan además que, no suelen tener mayor complicación en atender a personas con discapacidad ya que los mismos siempre llegan acompañados. Por otra parte, el 32,2% manifestó que no han recibido ningún tipo de capacitación con respecto a cómo atender a personas con discapacidad.

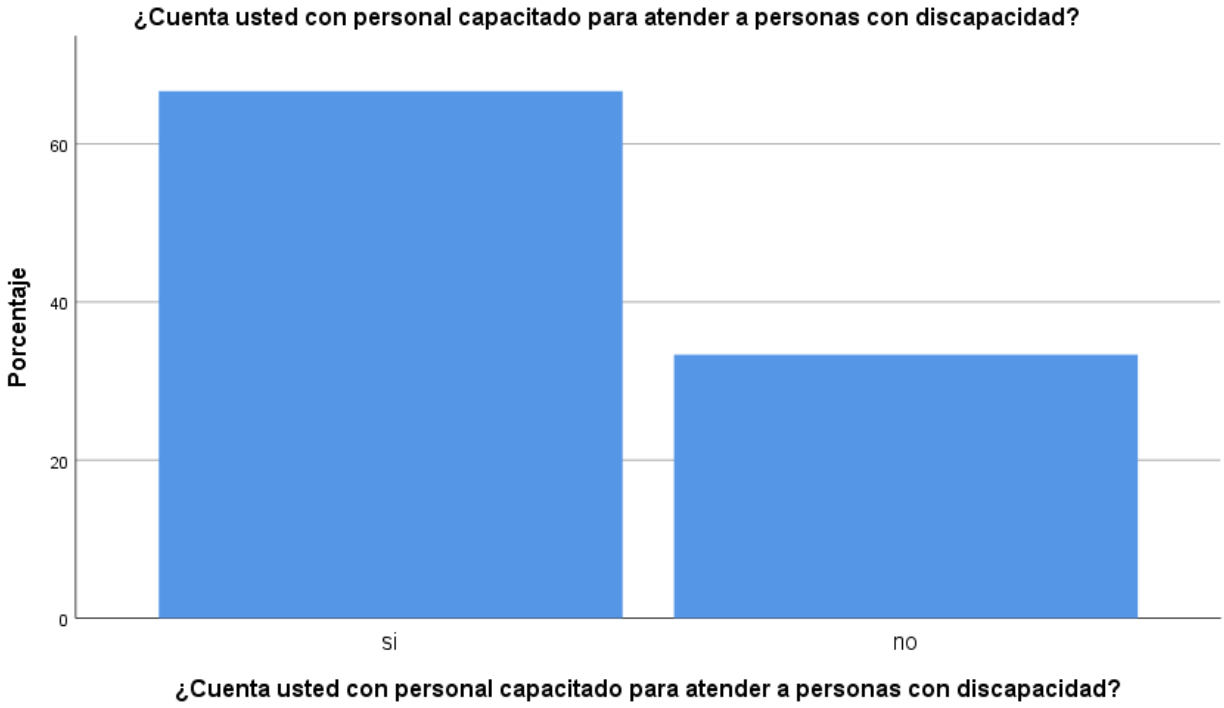
RESTAURANTES

Tabla 31-4: *Personal capacitado.*

¿Cuenta usted con personal capacitado para atender a personas con discapacidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	60	66,7	66,7	66,7
	no	30	33,3	33,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 31-4: *Personal capacitado.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Con relación a esta interrogante el 66,7% de los encuestados ha manifestado que su personal está capacitado. Mientras que el 33,3% de los encuestados manifestó que nadie se ha preocupado por capacitarles últimamente.

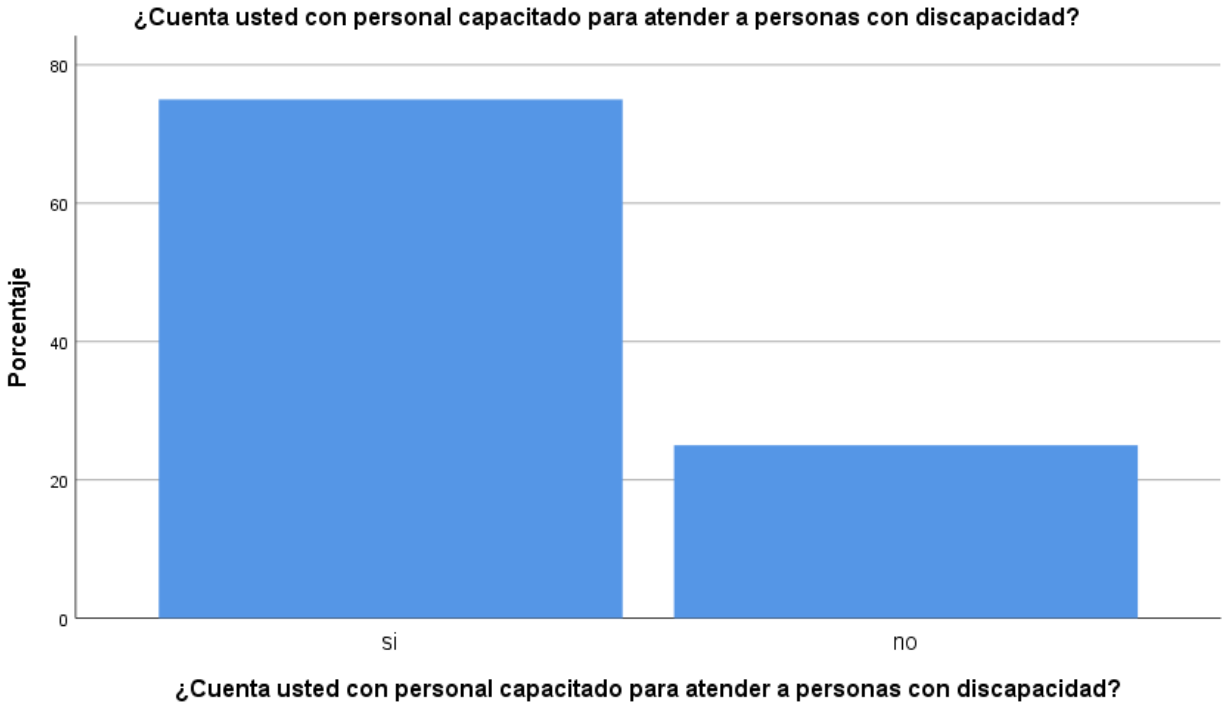
RECREACIÓN

Tabla 32-4: *Personal capacitado.*

¿Cuenta usted con personal capacitado para atender a personas con discapacidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	6	75,0	75,0	75,0
	no	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 32-4: *Personal capacitado.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Al respecto de esta interrogante, el 75% de los establecimientos que prestan servicios de recreación turística manifestó que cuenta con personal capacitado, no específicamente en atender a personas con discapacidad, pero si en temas básicos de atención al cliente.

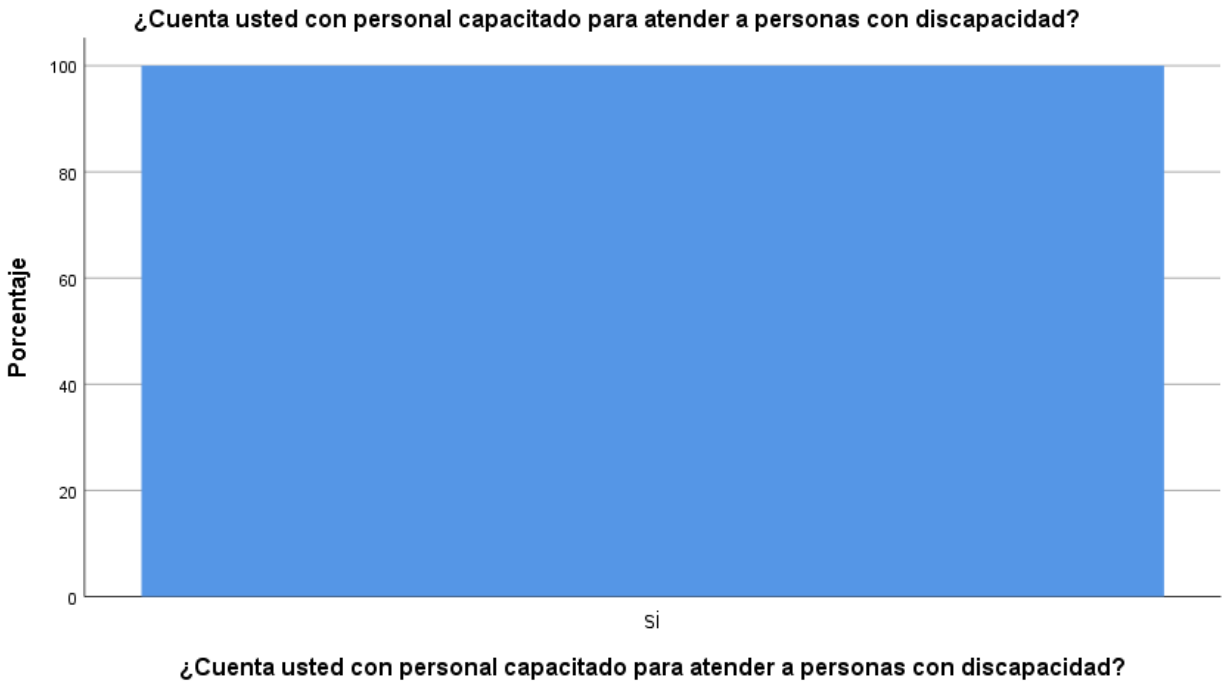
AGENCIAS DE VIAJES

Tabla 33-4: *Personal capacitado.*

¿Cuenta usted con personal capacitado para atender a personas con discapacidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	11	100,0	100,0	100,0

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 33-4: *Personal capacitado.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Con relación a esta interrogante el 100% manifestó que el personal es capacitado, no específicamente con relación a atención a personas con discapacidad.

Pregunta 7: Indique el tipo de capacitación recibida.

a. ____ Atención al cliente con algún tipo de discapacidad.
b. ____ Etiqueta y protocolo.
c. ____ Comunicación.
d. ____ Guianza.
e. ____ Otros.

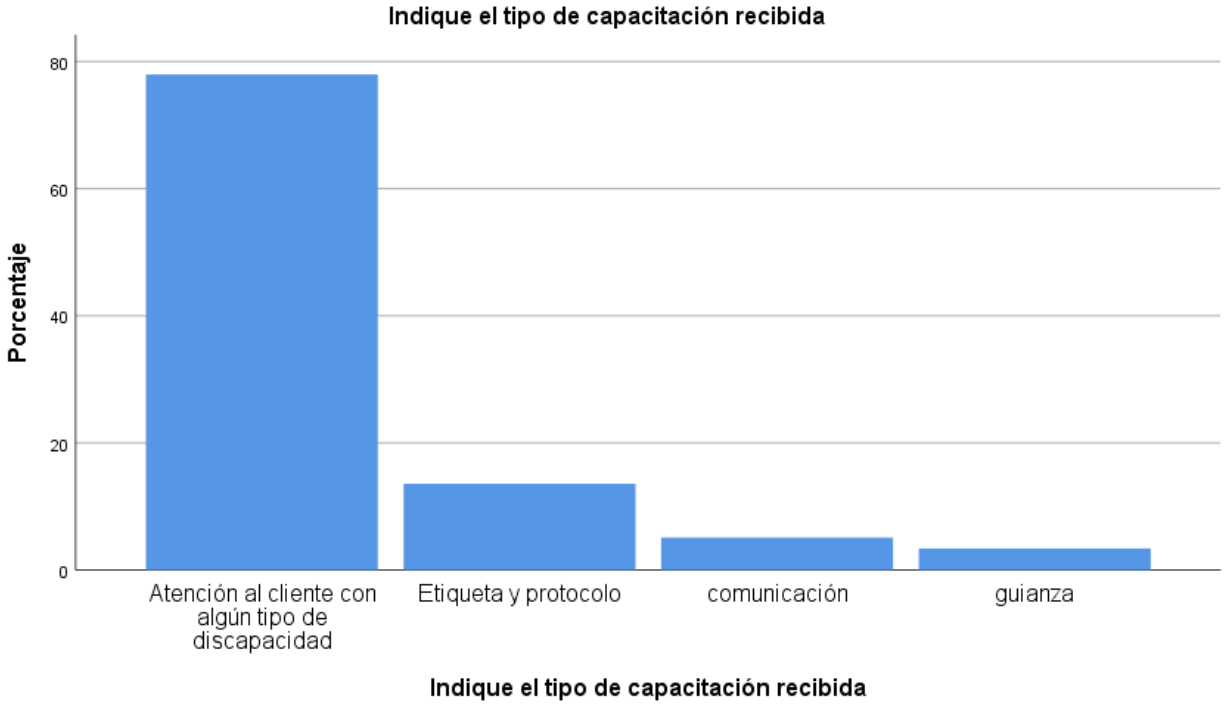
ALOJAMIENTO

Tabla 34-4: *Tipo de capacitación.*

Indique el tipo de capacitación recibida					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Atención al cliente con algún tipo de discapacidad	46	78,0	78,0	78,0
	Etiqueta y protocolo	8	13,6	13,6	91,5
	Comunicación	3	5,1	5,1	96,6
	Guianza	2	3,4	3,4	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 34-4: *Tipo de capacitación.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: En cuanto al tipo de capacitación recibida el 78% respondió que la capacitación recibida ha sido en atención el cliente, mientras que el 13,6% ha recibido capacitaciones en etiqueta y protocolo, el 5,1% en comunicación y el 3,4% en guianza. En términos generales el personal que labora en los establecimientos que prestan servicio de alojamiento está en su mayoría capacitados en atención al cliente y este resultado es positivo pues demuestra el interés de sus propietarios en contratar personal adecuado que sepa cómo atender a las personas que los visitan.

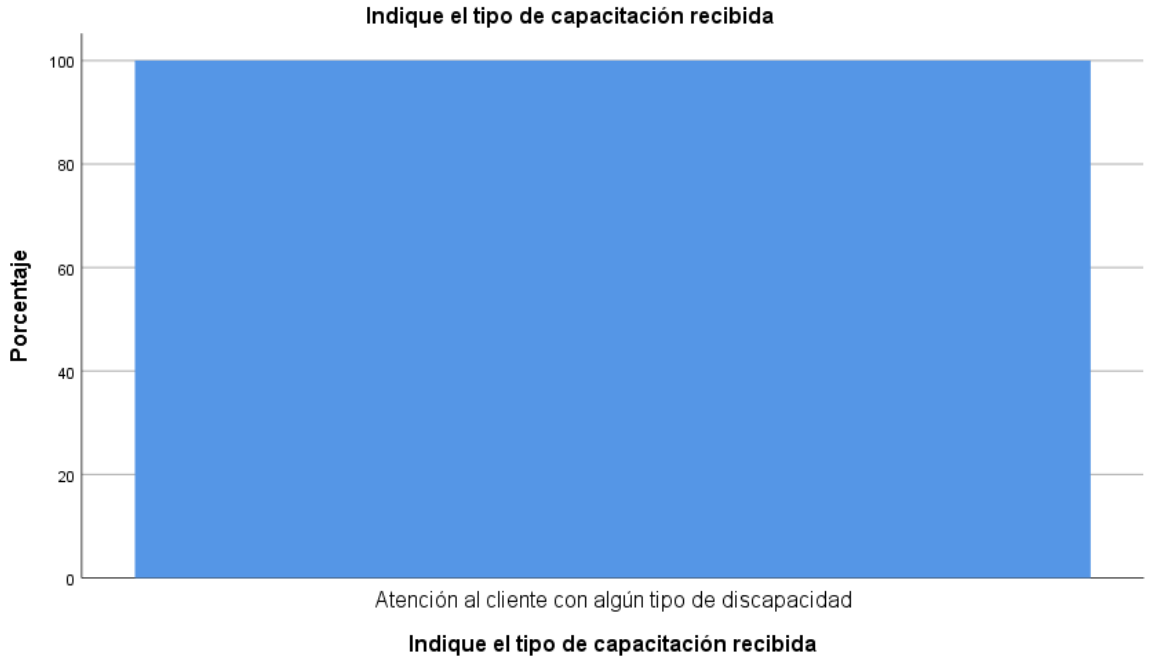
RESTAURANTES

Tabla 35-4: *Tipo de capacitación.*

Indique el tipo de capacitación recibida					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Atención al cliente con algún tipo de discapacidad	60	66,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	30	33,3		
Total		90	100,0		

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 35-4: *Tipo de capacitación.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Al respecto de la siguiente interrogante el 100% de los encuestados que contestó positivamente a la anterior pregunta manifestó que la capacitación recibida fue en atención al cliente. Lógicamente las capacitaciones recibidas en atención al cliente, no son específicamente en cómo atender a una persona con discapacidad, pero lo importante es que al menos se preocupan por capacitar a su personal con el objetivo de atender de mejor manera a sus clientes.

RECREACIÓN

Tabla 36-4: *Tipo de capacitación.*

Indique el tipo de capacitación recibida					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Atención al cliente con algún tipo de discapacidad	6	75,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	25,0		
Total		8	100,0		

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 36-4: *Tipo de capacitación.*

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Con relación al tipo de capacitación recibida el 100% de las personas que respondieron que fueron capacitadas fueron capacitadas de atención al cliente en general.

AGENCIAS DE VIAJES

Tabla 37-4: *Tipo de capacitación.*

Indique el tipo de capacitación recibida					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Atención al cliente con algún tipo de discapacidad	11	100,0	100,0	100,0

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 37-4: *Tipo de capacitación.*

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Al respecto del tipo de capacitación recibida el 100% de los encuestados manifiesta que tiene conocimientos en atención al cliente en general.

4.2. PARA EL CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO OBJETIVO SE APLICO UNA ENCUESTA DIRIGIDA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL.

Con la finalidad de dar cumplimiento al segundo objetivo específico de la presente investigación el cual busca identificar cuáles son las necesidades específicas que tienen los turistas con discapacidad visual a la hora de realizar actividades turísticas se aplicó una encuesta bajo la metodología de muestreo no aleatorio intencional o de conveniencia, este tipo de muestreo se caracteriza por que el investigador selecciona directa e intencionalmente los individuos de la población. En la presente investigación se aplicó la encuesta a 24 personas con discapacidad visual pertenecientes a la asociación de No videntes de la Provincia de Pastaza, gracias al apoyo de su presidente el Señor Ángel Gualpa.

Pregunta 1: ¿Cuál es su género?

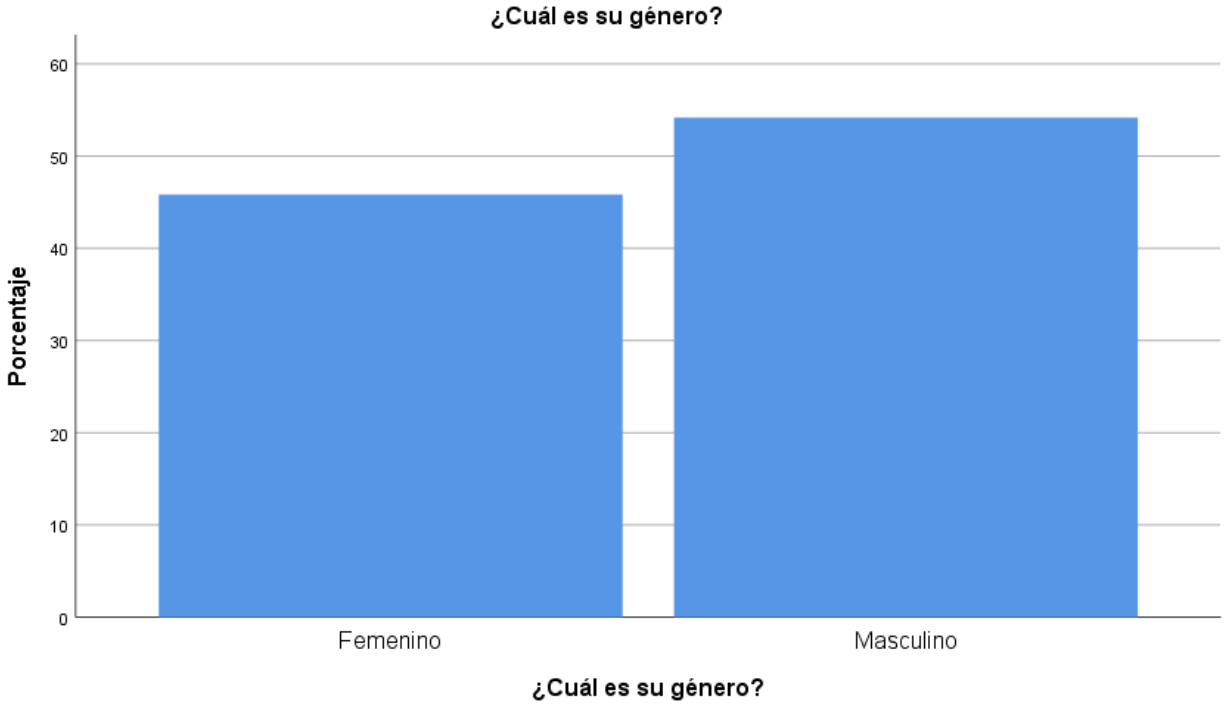
Femenino. ◯ Masculino. ◯

Tabla 38-4: *Género*.

¿Cuál es su género?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	11	45,8	45,8	45,8
	Masculino	13	54,2	54,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 38-4: *Cuál es su género*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación Dentro de las personas con discapacidad visual encuestadas el 54% fueron hombres y el 46% mujeres.

Pregunta 2: ¿Cuál es su edad?

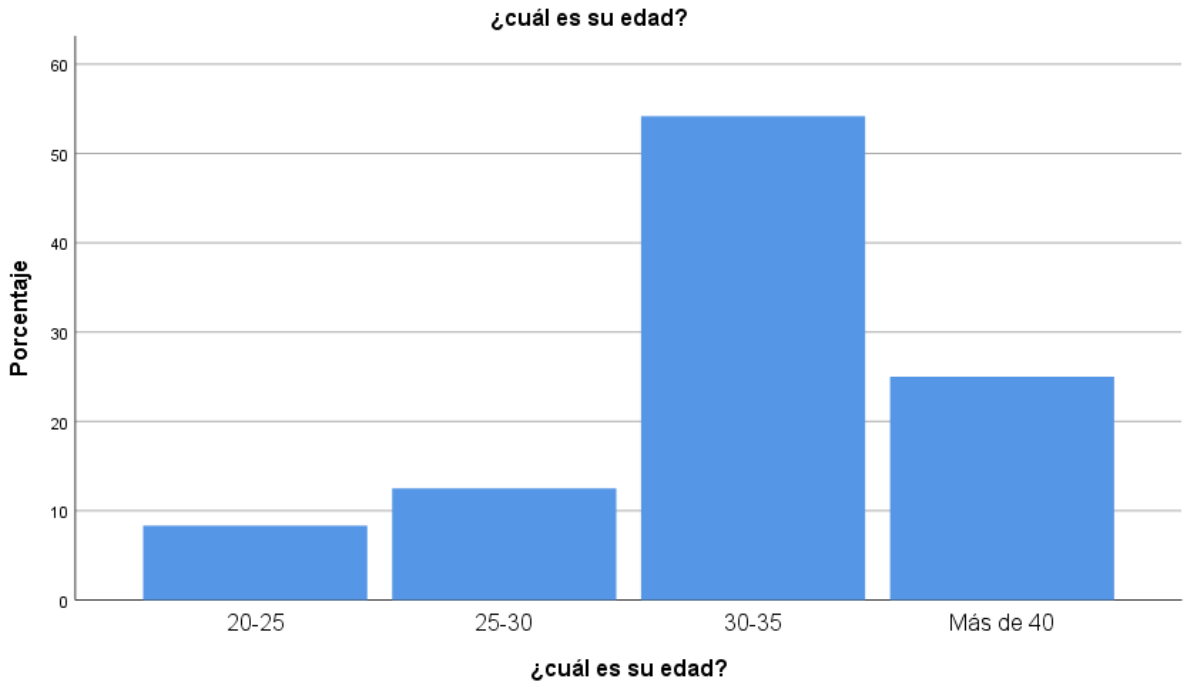
20-25	
25-30	
30-35	
Más de 40	

Tabla 39-4: *Edad.*

¿cuál es su edad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20-25	2	8,3	8,3	8,3
	25-30	3	12,5	12,5	20,8
	30-35	13	54,2	54,2	75,0
	Más de 40	6	25,0	25,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 39-4: *Edad.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Las edades de los encuestados mayormente oscilan entre el rango de 30-35 años de edad con un 54,2%, seguido de un 25% de los encuestados los cuales tienen una edad superior a los 40 años, un 12,5% está en la edad dentro del rango de 25-30 y un 8,3% de los encuestados tiene una edad que oscila en el rango de 20 a 25 años.

Pregunta 3: ¿Cuál es su tipo de discapacidad visual?

◯ Por natalidad. ◯ Adquirida.

Tabla 40-4: *Tipo de discapacidad.*

¿Cuál es su tipo de discapacidad Visual?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por natalidad	22	91,7	91,7	91,7
	Adquirida	2	8,3	8,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 40-4: *Tipo de discapacidad.*

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Con relación a si la discapacidad visual es adquirida o de nacimiento, el 92% de los encuestados manifestó que la discapacidad es de nacimiento, mientras que el 8% la adquirió por accidentes y enfermedades degenerativas.

Pregunta 4: ¿Usted trabaja?

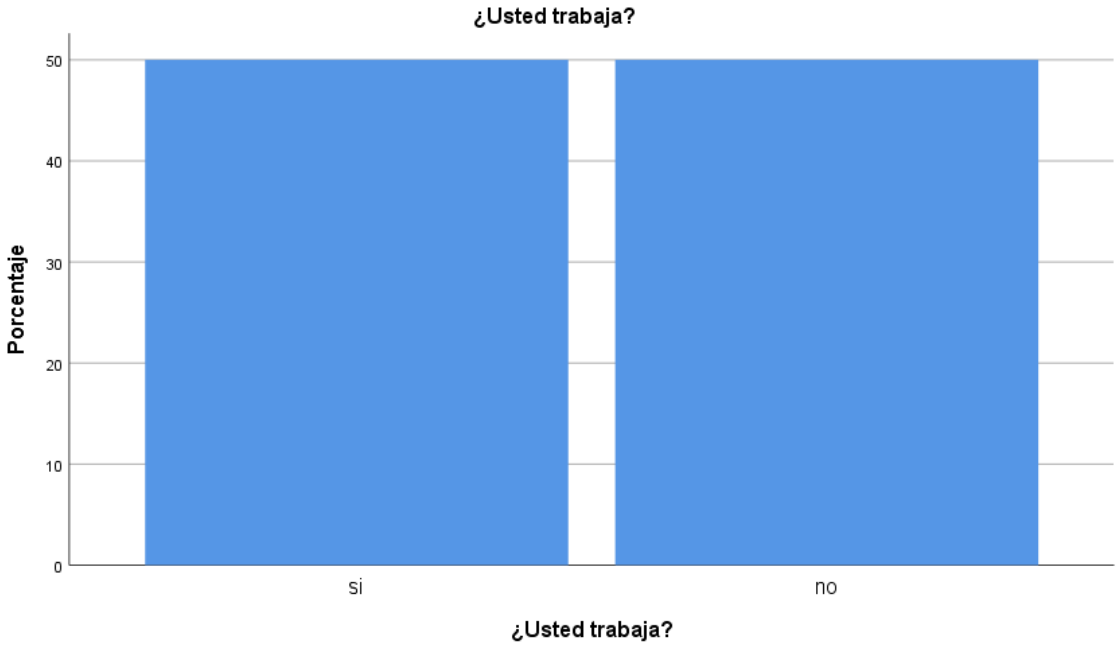
◯ Si. ◯ No.

Tabla 41-4: *Ocupación.*

¿Usted trabaja?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	12	50,0	50,0	50,0
	No	12	50,0	50,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 41-4: *Ocupación.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Según los resultados obtenidos una vez aplicada la encuesta se puede determinar que, el 50% de los encuestados tienen trabajo mientras que la otra mitad no. Esto no quiere decir que no dediquen su tiempo en otras actividades, por ejemplo, mencionaban que algunos estudian y trabajan y otros solo estudian.

Pregunta 5: ¿Usted ha realizados viajes por motivos de recreación?

◯ Si. ◯ No.

Tabla 42-4: *Motivación*.

¿Usted ha realizado viajes por motivos de recreación?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	24	100,0	100,0	100,0

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 42-4: *Motivación.*

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Con relación a esta interrogante todos los encuestados manifestaron lo que más les gusta hacer es viajar. Un resultado realmente alentador para el desarrollo de cualquier propuesta que involucre el Turismo Inclusivo.

Pregunta 6: En sus viajes a la ciudad tuvo que enfrentar problemas para:

a. ____ Acceder a espacios físicos.
b. ____ Obtener información.
c. ____ Obtener servicios del personal.
d. ____ Disfrutar del medio ambiente
e. ____ Otros.

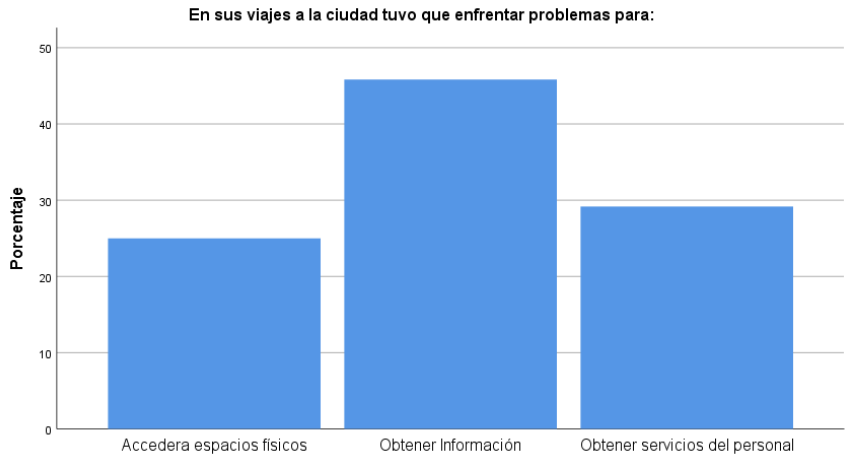
Especifique_____

Tabla 43-4: *Dificultad*.

En sus viajes a la ciudad tuvo que enfrentar problemas para:					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Acceder a espacios físicos	6	25,0	25,0	25,0
	Obtener Información	11	45,8	45,8	70,8
	Obtener servicios del personal	7	29,2	29,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 43-4: *Dificultad*.



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Con relación a esta interrogante el 46% de los encuestados manifiesta lo que más se dificulta es la obtención de información, El 29% de los encuestados tiene mayor complicación al momento de recibir información por parte del personal que brinda los servicios en los diferentes establecimientos dentro de la planta turística. Mientras que el 25% tiene más dificultad a la hora de acceder a un lugar.

Pregunta 7: ¿En qué lugar se presentaron los problemas anteriores?

a. ____ Centro Histórico y Casco Urbano (calles, museos, iglesias)
b. ____ Alojamientos Turísticos (hoteles, hostales, hosterías, etc.)
c. ____ Restaurantes.
d. ____ Agencia de Viajes.
e. ____ Empresas de transporte.
f. ____ Organizaciones de Turismo.
g. ____ Otros.

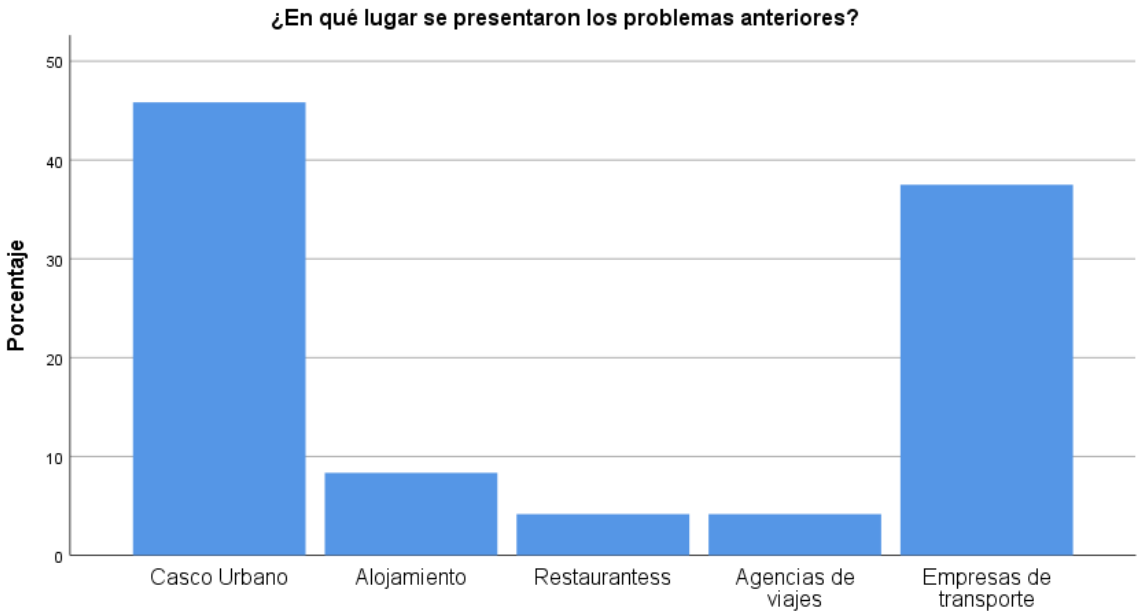
Especifique_____

Tabla 44-4: *Lugar*.

¿En qué lugar se presentaron los problemas anteriores?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casco Urbano	11	45,8	45,8	45,8
	Alojamiento	2	8,3	8,3	54,2
	Restaurantes	1	4,2	4,2	58,3
	Agencias de viajes	1	4,2	4,2	62,5
	Empresas de transporte	9	37,5	37,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 44-4: *Lugar*.



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Al respecto de esta interrogante el 46% de los encuestados han presentado mayor dificultad de acceso en todo el denominado Casco Urbano es decir lugares como parques, iglesias, las calles en general, etc. Por otra parte, el 38% de los encuestados manifiesta que al momento de movilizarse en transporte público es realmente complicado. Por su parte el 8% manifiesta que ha tenido mayor inconveniente en cuanto a accesibilidad en los hoteles. Mientras que el 4% ha tenido problemas al visitar una agencia de viajes y en igual porcentaje al visitar un restaurante. Estos resultados reflejan la necesidad de aplicar el Diseño Universal en toda la Urbe con la finalidad de mejorar la independencia de accesibilidad de todas las personas en especial de las personas con discapacidad.

Pregunta 8: De la siguiente lista identifique ¿Cuáles recursos considera usted que pueden llegar a afectar más su pleno disfrute de un tour por la ciudad del Puyo?

A. Acceso físico

❖ **A vías urbanas y espacios libres de uso común.**

a. ____ Ausencia de rampas.
b. ____ Superficies resbalosas irregular o en mal estado.
c. ____ Señalización.
d. ____ Veredas inexistentes o estrechas.
e. ____ Calles con excesivas pendientes y desniveles.
f. ____ Dificultad en el uso de servicios (cajeros automáticos, teléfonos, baños, etc.)
g. ____ Inexistencia de pasos peatonales, sin señalizar o mal señalizados.
h. ____ Otros.

Especifique_____

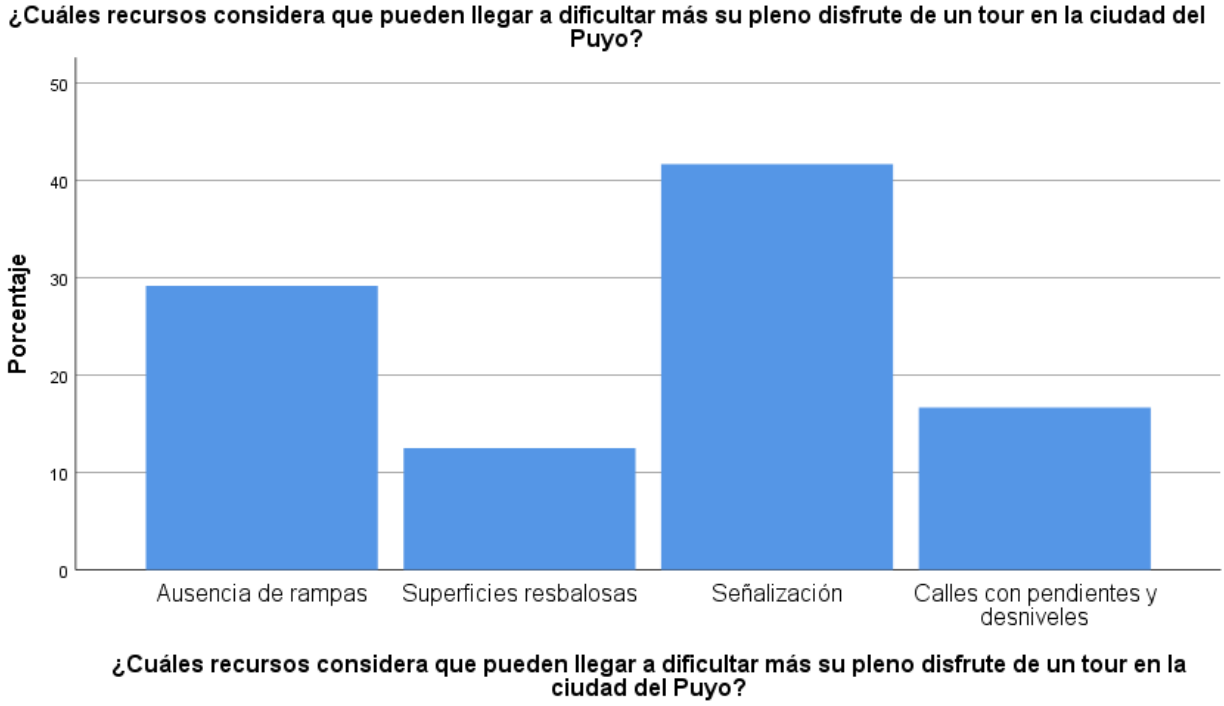
Tabla 45-4: *Acceso Físico*.

¿Cuáles recursos considera que pueden llegar a dificultar más su pleno disfrute de un tour en la ciudad del Puyo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ausencia de rampas	7	29,2	29,2	29,2
	Superficies resbalosas	3	12,5	12,5	41,7

	Señalización	10	41,7	41,7	83,3
	Calles con pendientes y desniveles	4	16,7	16,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 45-4: *Acceso físico.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: En base a esta pregunta el 48% de los encuestado refleja que el mayor inconveniente en cuanto a falta de señalización adecuada que permita su libre acceso por la ciudad. Por otra parte, el 29% de los encuestados manifiesta que la falta de rampas en las veredas y accesos a lugares públicos dificulta mayormente su pleno disfrute de la actividad turística como de la vida cotidiana. Por otro lado, el 17% ha respondido que lo que mayormente dificulta su pleno disfrute de la actividad turística en espacios públicos son las calles con excesivas pendientes y desniveles. Finalmente, el 13% de los encuestados manifiesta que el encontrarse con superficies resbalosas, irregulares o en mal estado es lo que mayormente dificulta su disfrute de los espacios públicos y privados.

❖ **Dentro de las edificaciones (Infraestructura turística).**

a. ____ Ausencia de rampas.
b. ____ Superficies resbalosas irregular o en mal estado.
c. ____ Señalización.
d. ____ Pendientes y desniveles excesivos.
e. ____ Espacio insuficiente y dificultad de acceso para un desplazamiento cómodo.
f. ____ Accesos internos a instalaciones en plantas altas, mediante escaleras, sin ascensores.
g. ____ Baños no adaptados o poco espaciosos.
h. ____ Dificultad en el uso, de interruptores o picaportes de diseño no ergonómico o excesiva altura (televisión, teléfonos, etc.)
i. ____ Falta de lugares de estacionamiento reservados.
j. ____ Excesiva altura en ventanillas, mesas, mostradores, etc. Que produzca problemas de alcance visual y manual para personas con movilidad reducida en sillas de ruedas.
k. ____ Falta de espacios de información turística, cartelera, oficinas, etc.
l. ____ Otros.

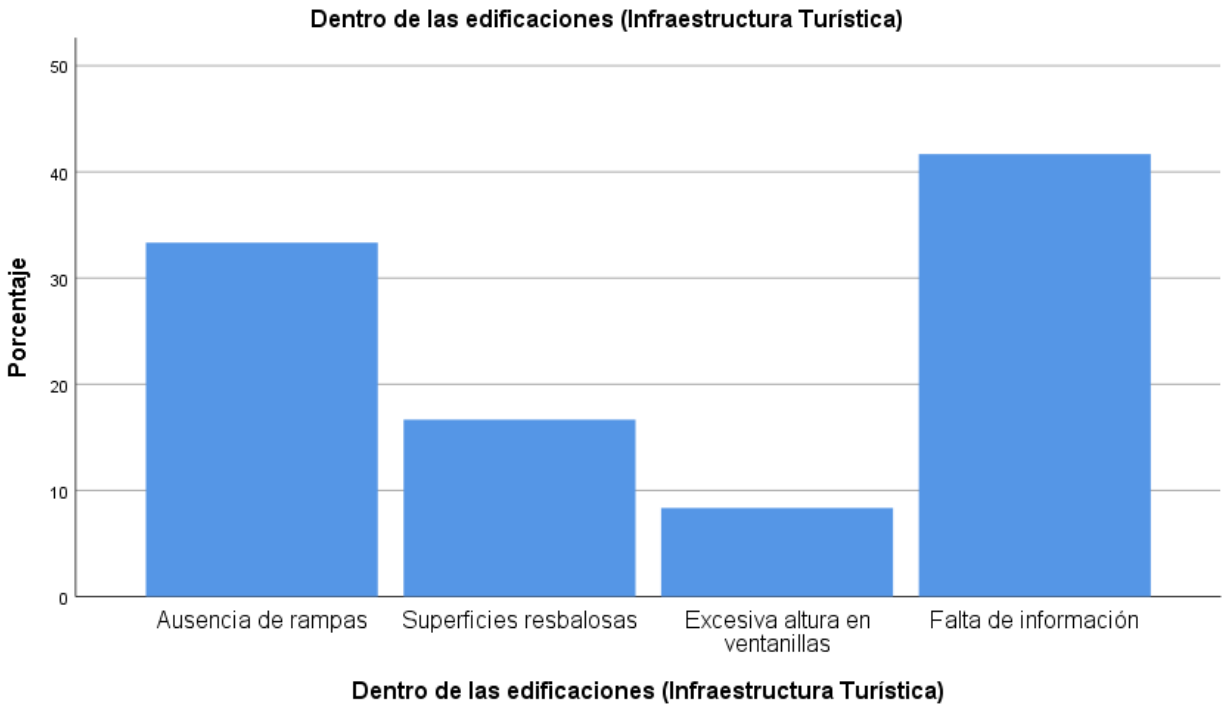
Especifique_____

Tabla 46-3: *Infraestructura turística*.

Dentro de las edificaciones (Infraestructura Turística)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ausencia de rampas	8	33,3	33,3	33,3
	Superficies resbalosas	4	16,7	16,7	50,0
	Espacio Insuficiente y dificultad de desplazamiento	2	8,3	8,3	58,3
	Falta de información	10	41,7	41,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 46-4: *Infraestructura turística*.



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Con relación a los inconvenientes que tienen las personas con discapacidad dentro de los establecimientos turísticos. El 41% manifiesta que el mayor inconveniente es el acceso a la información, seguido de la ausencia de rampas para el fácil ingreso a estos lugares con un 33%. Mientras que, por otra parte, el 17% manifiesta que el problema al que se enfrentan es a las superficies resbalosas irregulares y en mal estado. Por otra parte, un pequeño porcentaje el 8% para ser exactos manifiesta que han tenido inconvenientes por falta de espacio y dificultad de acceso para un desplazamiento cómodo por el lugar.

B. Accesibilidad al transporte (público y privado)

a. ____ Falta de estacionamientos exclusivos para personas con discapacidad.
b. ____ Lejanía del estacionamiento al destino a visitar.
c. ____ señalización.
d. ____Inexistencia de paradas y estaciones de buses adecuadas o accesibles.
e. ____Inexistencia del mecanismo de plataforma de acceso a los buses.
f. ____Falta de espacio en el interior para facilitar el acceso y desplazamiento.

g. ____Falta de vehículos especiales y taxis adaptados para las necesidades de desplazamiento.

h. ____Otros.

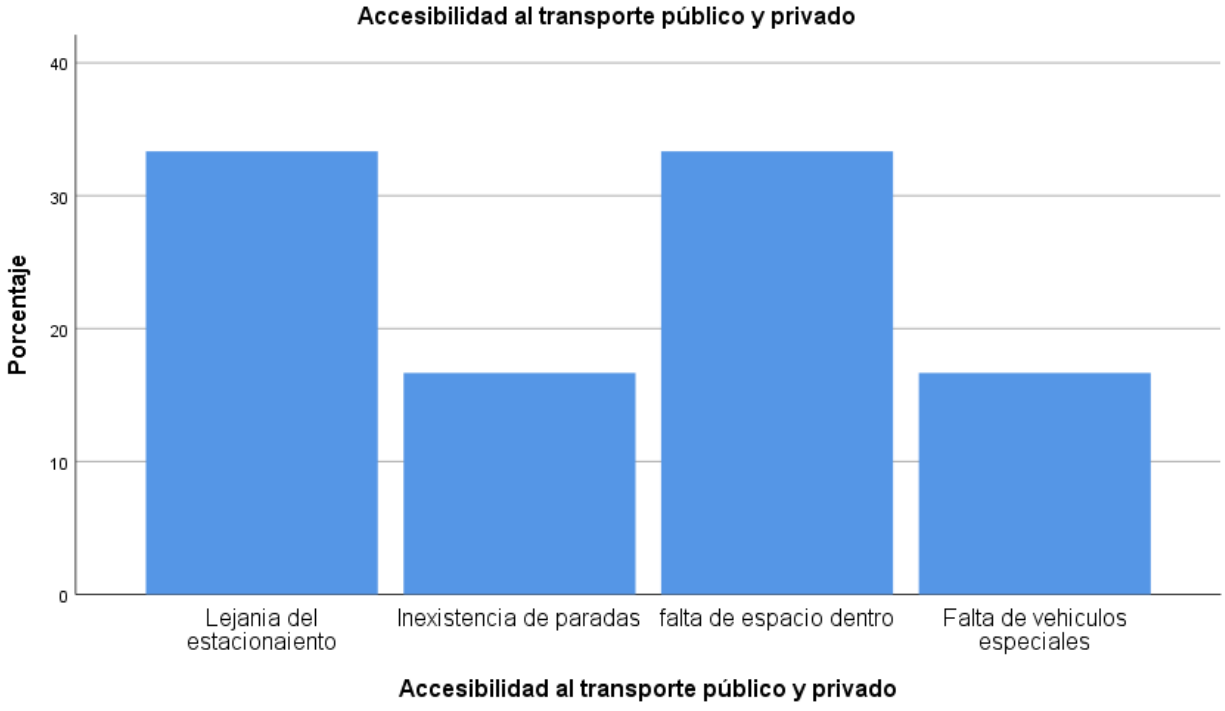
Especifique_____

Tabla 47-4: *Transporte accesible.*

Accesibilidad al transporte público y privado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Lejanía del estacionamiento	8	33,3	33,3	33,3
	Inexistencia de paradas	4	16,7	16,7	50,0
	falta de espacio dentro	8	33,3	33,3	83,3
	Falta de vehículos especiales	4	16,7	16,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 47-4: *Transporte accesible.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Con relación a esta interrogante uno de los mayores inconvenientes es la lejanía de los estacionamientos y el destino a visitar con un 33% esto en cuanto a transporte público y con igual porcentaje la falta de espacio en el interior del transporte que facilite el acceso y desplazamiento del turista con discapacidad es otro inconveniente. Por otro lado, el 17% manifiesta que la Inexistencia de paradas y estaciones de buses adecuadas o accesibles es un conveniente que dificulta su vida cotidiana y el pleno disfrute de actividades turísticas. Igualmente, un 17% de los encuestados manifiesta que la falta de vehículos especiales y sobre todo la forma de atención de los prestadores de servicios de transporte privado como taxistas es un inconveniente, de hecho, manifiestan que ellos (los taxistas) deberían recibir capacitaciones en atención al cliente.

C. Acceso a la información

a. ____ Falta de documentos en braille.
b. ____Poca información accesible y oportuna.
c. ____Ausencia de intérprete del lenguaje.
d. Otros.

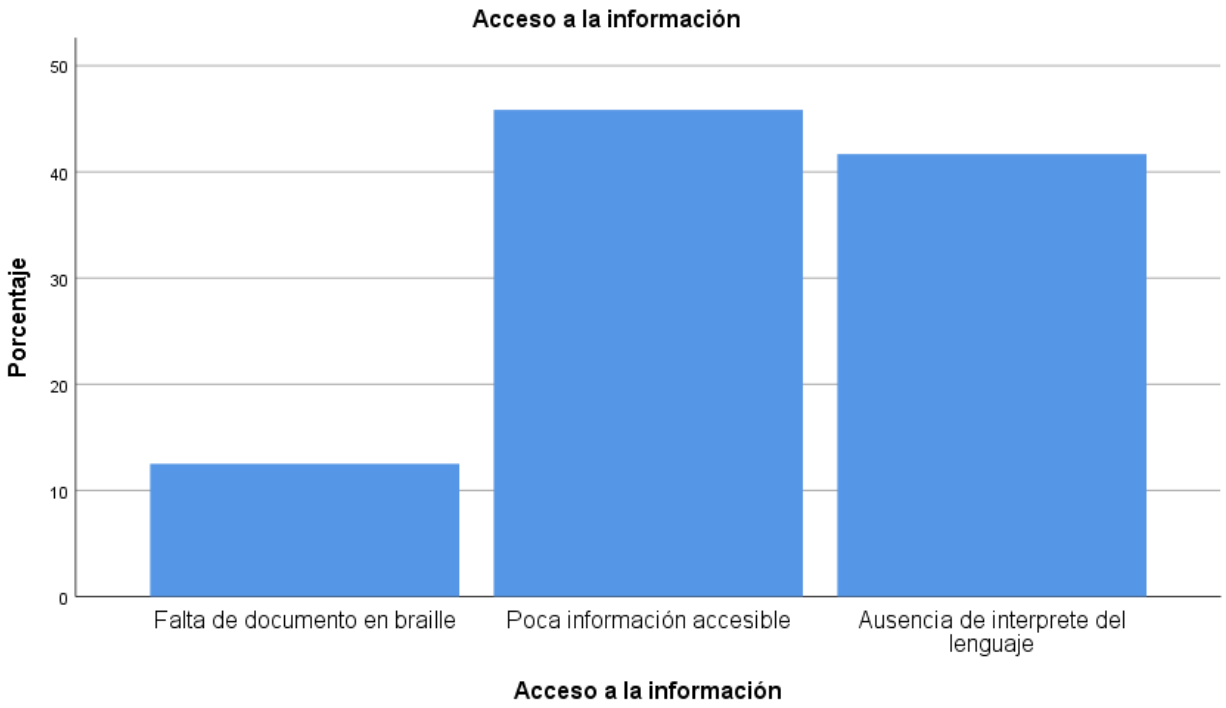
Especifique_____

Tabla 48-4: *Acceso a la información.*

Acceso a la información					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Falta de documento en braille	3	12,5	12,5	12,5
	Poca información accesible	11	45,8	45,8	58,3
	Ausencia de intérprete del lenguaje	10	41,7	41,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 48-4: *Acceso a la información.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Al respecto de esta interrogante el 46% de los encuestados manifiesta que existe poca información accesible y oportuna, seguido con un 41% que manifiesta que otro problema es la ausencia de un intérprete del lenguaje y el 13% manifiesta que la falta de documentos en braille también dificulta el acceso a la información ya sea turística o información en general

Pregunta 9: ¿Con cuáles de los siguientes medios de comunicación le gustaría recibir información sobre el destino o atractivo turístico a visitar en la ciudad del Puyo?

a. ____Por medio de un guía especializado
b. ____Equipos de sonido
c. ____Folletos con texto en Braille
d. ____Maquetas y material para sentir, oler y escuchar
e. ____Internet
f. ____Televisión

g. ____Radio

h. ____Otro

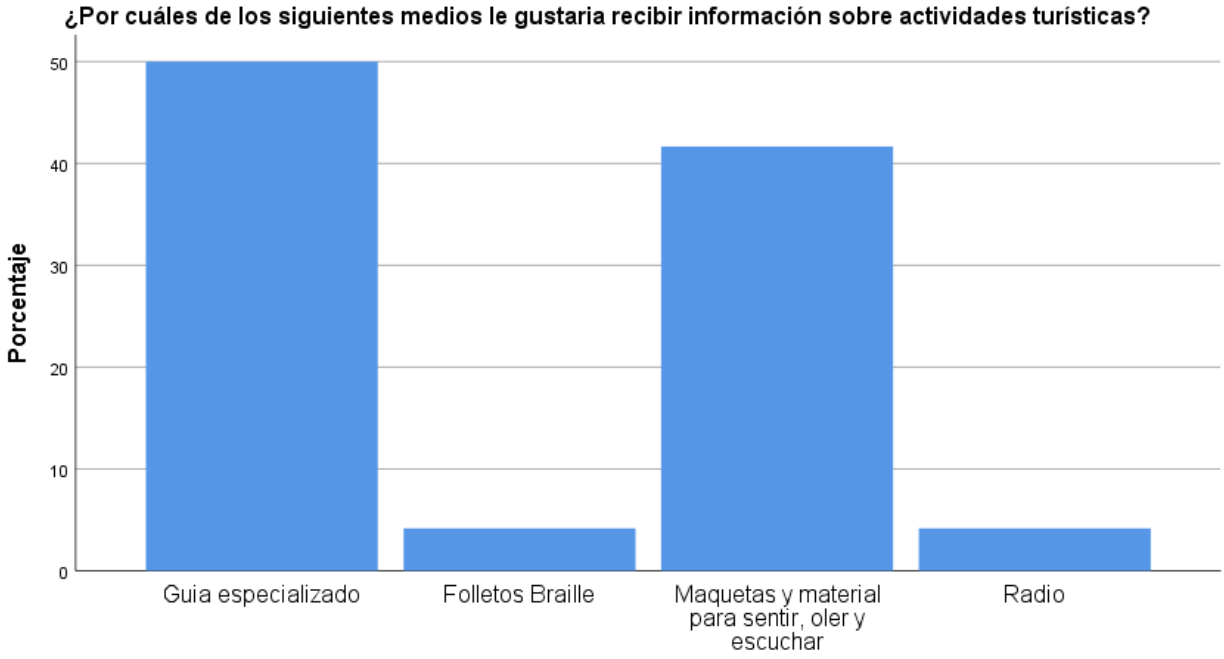
Especifique _____

Tabla 49-4: *Medio de difusión.*

¿Por cuáles de los siguientes medios le gustaría recibir información sobre actividades turísticas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Guía especializado	12	50,0	50,0	50,0
	Folletos Braille	1	4,2	4,2	54,2
	Maquetas y material para sentir, oler y escuchar	10	41,7	41,7	95,8
	Radio	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 49-4: *Medio de difusión.*



Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: En cuanto al medio de comunicación por el cual prefieren recibir información, el 50% manifiesta que les gustaría que fuese por medio de un guía especializado que sepa cómo atenderlos y brindarles todas las facilidades. Mientras que al 42% le gustaría contar con material didáctico como maquetas con material para sentir oler y poder escuchar. Por otra parte, el 4% de los encuestados menciona que le gustaría recibir información por medio de folletos en braille y en similar porcentaje un grupo de los encuestados manifiesta que le gustaría recibir información acerca de actividades turísticas es mediante la radio.

Pregunta 10: ¿Con qué personas le gustaría compartir esta nueva experiencia turística, a fin de que usted se sienta satisfecho con el servicio?

a. ____ Familiares.
b. ____ Amigos.
c. ____ Grupos de apoyo.
d. ____ Canes.
e. ____ Solo.

Tabla 50-4: *Con quién viaja*.

¿Con quién le gusta viajar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Amigos	4	16,7	16,7	16,7
	Grupos de apoyo	20	83,3	83,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Gráfico 50-4: *Con quién viaja*.

Fuente: Prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo.
Elaborado por: Los autores.

Análisis e interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que el 83,3% de los encuestados prefieren viajar con grupos de apoyo y el 16,6% con amigos. Lo que demuestra que a ninguna persona independientemente de que, si sufre o no algún tipo de discapacidad le gusta viajar solo.

En resumen, se logró identificar las principales barreras con las que se encuentran las personas con discapacidad visual al momento de realizar actividades turísticas en la ciudad del Puyo y como resultado se obtuvo que una de las principales barreras es el acceso a la información en un 45,8% ya sea dentro del casco urbano o en los establecimientos que prestan servicios turísticos, otro problema es la ausencia de un intérprete del lenguaje en un 41,7% y en un 12,5% la falta de documentos en braille. La solución al tema de acceso a la información según los mismos encuestados es contar con personas que brinden servicios más personalizados y que estén capacitados en cómo atender a una persona en situación de discapacidad (50%), otra

alternativa es que los puntos que brindan información ya sea turística o no, sean fabricados en relieve con materiales para sentir, oler y escuchar (41,7%) y finalmente otra alternativa son los documentos en braille (4,2%).

Otro inconveniente es el acceso a espacios físicos en un 25%. Este problema se presenta mayormente en el casco urbano en un 45,8%, y en el servicio de transporte urbano en un 37,5%.

En el casco urbano de la ciudad del Puyo los problemas se presentan debido a la ausencia de rampas en un 29,2%, la existencia de calle con pendientes y desniveles en un 16,7%, y la presencia de superficies resbalosas en un 12,5%.

En cuanto al transporte, el problema es la lejanía de los estacionamientos en un 33,3%, la falta de espacios dentro de las unidades de transporte en un 33,3%, la falta de unidades accesibles en un 16,7%, y en igual porcentaje la inexistencia de paradas accesibles con buena señalización.

Con relación a los establecimientos que brindan servicios turísticos los principales problemas son: la falta de información en un 41,7%, la ausencia de rampas en un 33,3%, la existencia de superficies resbalosas en un 16,7%, y la falta de espacio insuficiente en un 8,3%.

Otra barrera es la señalización adecuada para personas con discapacidad visual en un 41,7%, este problema se presenta en toda la ciudad y en todos los establecimientos que prestan servicios turísticos, según declaraciones de los encuestados.

4.3. PARA DAR CUMPLIMIETNO AL TERCER OBJETIVO SE DISEÑARON LOS SIGUIENTES PAQUETES TURISTICOS.

Según la definición clásica de la Organización Mundial de Turismo (1998), un paquete turístico es el conjunto de servicios prestados en base a un itinerario organizado previamente que es adquirido en forma "*de bloque"* a un precio único y global.

Para este caso, se diseñaron tres paquetes turísticos con la finalidad de que los consumidores tengan la oportunidad de elegir el que más se ajuste a sus necesidades. Por ejemplo, el primero está enfocado al turismo vivencial y cultural, por lo cual se basa en la visita a una comunidad kichwa amazónica, en donde el visitante sienta una conexión con este pueblo, su historia, sus costumbres, etc. El segundo paquete está destinado a turistas más aventureros, pues este ofrece la visita a una cascada, navegar por el río en embarcaciones autóctonas y la visita a una comunidad kichwa amazónica. Finalmente, el tercer paquete está destinado para turistas que prefieren disfrutar de la ciudad conocer su historia al recorrer lugares emblemáticos de la misma.

Es necesario mencionar que todos los paquetes tienen una duración de un día, es decir son excursiones guiadas. Además, están destinas para grupos mínimos de 10 personas y la forma de operación es regular, lo que significa que se realizan de acuerdo a un calendario pre establecido.

Tabla 51-4: *Descripción del paquete "Vive la Cultura"*

Paquete N°1: "Vive la Cultura" (1 día)
Descripción: Este paquete tiene una duración de un día, en el cual se podrá disfrutar de la Cultura del pueblo Kichwa Amazónico que habita en la provincia de Pastaza, además de disfrutar de la naturaleza.
Incluye: ✓ Entradas a la Comunidad Kichwa Kotococha Ukuy Wasi ✓ Guías especializados. ✓ Equipo para la caminata (botas, poncho de agua). ✓ Transporte terrestre. ✓ Alimentación (almuerzo típico)

- ✓ Bebidas típicas (chicha y guayusa)

No incluye:

- × Seguros de cualquier tipo.
- × Otros gastos no especificados.

Recomendaciones:

Traer mochila de fácil manejo, ropa y zapatos cómodos, repelente para insectos, bloqueador solar, gorra o sombrero, medicinas prescritas, agua para hidratarse y no alejarse del grupo.

Itinerario

8h30: Salida desde la ciudad del Puyo hacia la comunidad Kotococha ubicada en la parroquia Pomona.

9h30: Arribo a la comunidad Kotococha y ritual de bienvenida se pintará el rostro con achiote (fruto sagrado Tsachila) o wituk (tinte sagrado Amazónico). y se beberá la bebida tradicional como la chicha de yuca.

10h00: Fabricación de Mocahuas. La mocahua en un utensilio de cocina en forma de plato hondo elaborado de barro.

11h00: Caminata por la selva en donde se conocerá acerca de los beneficios de las plantas medicinales nativas de la amazonia y se podrá disfrutar del paisaje, su tranquilidad, paz, frescura y aromas.

12h30: Almuerzo típico Amazónico, este puede ser Maito de pollo o de pescado y jugo de guayusa con limón. El maito es un plato típico amazónico el cual consiste en envolver los alimentos en hojas de bijao una planta típica de la región y ponerla a cocinar al carbón.

14h00: Juego con la cerbatana (arma compuesta de un canuto en donde se introducen pequeñas flechas) y explicación de las armas autóctonas que el pueblo indígena amazónico elabora para cazar su alimento.

15h00: Ritual de despedida con la participación de todos bailando al ritmo de los instrumentos fabricados con materiales de la zona por el pueblo kichwa amazónico.

15h30: Retorno a la ciudad del Puyo.

16h30: Arribo a la ciudad del Puyo.

Tabla 52-4: *Descripción del paquete "Siente la Naturaleza".*

Paquete N°2: "Siente la Naturaleza" (1 día)
Descripción: El tour denominado "Siente la naturaleza" tiene la duración de un día lleno de diversión, aventura y adrenalina. En donde se disfrutará de cascadas, rituales y se navegará por el rio Pastaza.
Incluye: ✓ Tour por la naturaleza en Pomona. ✓ Guías especializados. ✓ Equipamiento para la excursión (botas y poncho de agua y chaleco salvavidas) ✓ Transporte terrestre. ✓ Alimentación (Almuerzo) ✓ Bebidas (chicha de yuca y guayusa)
No incluye: × Seguros de cualquier tipo. × Otros gastos no especificados.
Recomendaciones: Traer mochila de fácil manejo, ropa y zapatos cómodos, repelente para insectos, bloqueador solar, gorra o sombrero, zapatillas de baño con correa, traje de baño, medicinas prescritas, agua para hidratarse y no alejarse del grupo.
Itinerario
8h30: Salida de la ciudad del Puyo hacia la parroquia Pomona. **9h30:** Arribo al ingreso de la cascada Hola Vida e inicio del recorrido que durara aproximadamente 45 minutos. **10h30:** Arribo a la cascada Hola Vida en donde se iniciará con un pequeño tratamiento para la piel con barro. Luego se podrá nadar en la piscina natural al pie de la cascada. **12h00:** Salida de la cascada para dirigirse en canoa por el rio hacia la comunidad Kotococha Ukuy Wasi **13h00:** Almuerzo típico Amazónico, este puede ser Maito de pollo o de pescado y jugo de guayusa con limón. El maito es un plato típico amazónico el cual consiste en

envolver los alimentos en hojas de bijao una planta típica de la región y ponerla a cocinar al carbón. **14h00:** Fabricación de mocahuas. La mocahua en un utensilio de cocina en forma de plato hondo elaborado de barro. **15h00:** Ritual de despedida con la participación de todos bailando al ritmo de los instrumentos fabricados con materiales de la zona por el pueblo kichwa amazónico. Además, se pintará el rostro con achiote (fruto sagrado Tsachila) o wituk (tinte sagrado Amazonico) y se beberá la chicha de yuca una bebida típica amazónica. **15h30:** Retorno a la ciudad del Puyo. **16h30:** Arribo a la ciudad del Puyo (Parque 12 de mayo).

Tabla 53-4: *Descripción del paquete "City tour Natural y Cultural"*

Paquete N°3: "City tour Natural y Cultural" (1)
Descripción: Este paquete tiene una duración de un día en donde se recorrerá los lugares más emblemáticos e importantes culturalmente de la ciudad del Puyo. Además, se podrá disfrutar de una tarde de piscina en el Complejo turístico los Chorritos. Este paquete es ideal para que ser disfrutado en familia o con amigos.
Incluye: ✓ Entradas. ✓ Guías especializados. ✓ Transporte en chiva. ✓ Alimentación (Volquetero).
No incluye: × Seguros de cualquier tipo. × Otros gastos no especificados
Recomendaciones: Traer mochila de fácil manejo, ropa y zapatos cómodos, bloqueador solar, gorra o sombrero, medicinas prescritas, agua para hidratarse, zapatillas de baño, traje de baño y no alejarse del grupo.
Itinerario

9h00: Encuentro en el Parque Central 12 de mayo de la ciudad del Puyo, donde se brindará una explicación breve acerca de la historia de esta ciudad.

9h30: Inicio del city tour con un acaminata por la urbe aproximadamente 10 minutos hasta llegar al museo Etno-Arqueológico. Este museo presenta la historia y cultura de los pobladores de la ciudad de Puyo. Conservando piezas arqueológicas de la cultura Tupi Guarani que ingresó por el Amazonas para llegar al Pastaza. Aquí podrán conocer más sobre la arqueología de los antepasados amazónicos y las nacionalidades indígenas de región. Entre sus piezas más notables se encuentran, las vasijas funerarias hechas de barro amazónico, las piezas de piedra y herramientas manuales usadas por los aborígenes de Pastaza. Algunas de estas piezas datan más de 2.000 años A.C.

10h30: Viaje en chiva hasta el Malecón "Boayacu Puyu". Las chivas son autobuses típicos de Colombia, Ecuador y Panamá adaptados en forma artesanal para el transporte público rural. Se caracterizan por su gran colorido y porque su diseño consta de bancas largas de madera que forman varias hileras y se puede acceder a este transporte por cualquiera de sus dos costados.

11h00: Llegada al Malecón en donde se disfrutará de una caminata por el paseo turístico Rio Puyo y se realizará una visita el Jardín Botánico Omaere.

12h00: Degustación de un volquetero el cual consiste en un plato típico de Puyo que nació de la necesidad de brindar un alimento alternativo a los choferes de volquetas que trabajaban en la construcción de carreteras desde hace más de 40 años, y está compuesto por chochos, chifles, tostado, atún, cebolla y tomate. A diferencia del ceviche tradicional de pescado, esta receta se prepara con atún enlatado.

13h00: Visita a el Bio-parque Yanacocha donde se puede disfrutar del contacto de la naturaleza a pocos minutos de la urbe Púyense.

14h00: Finalmente, se disfrutará de una tarde relajación y recreación en la piscina en el Complejo Turístico los Chorritos.

16h00: Retorno al Centro de la ciudad del Puyo.

16h30: Arribo al Parque Central 12 de mayo.

4.3.1. DEFINICIÓN DEL PRECIO DE LOS PAQUETES.

Para la definición de los precios de los paquetes se ha utilizado la metodología sugerida por (Chan, 2005) la cual describe como se confecciona un presupuesto sobre la base de una salida, para ello se debe tomar en cuenta los siguientes rubros:

1. Transporte: Se incluye el transporte de aproximación ya sea público o privado, la tarifa se basa por el valor del pasaje o grupos base.
2. Alojamiento: Se incluyen las tarifas pasadas por los hoteles de cada centro base.
3. Alimentación: Estas se suman por persona o pax.
4. Guías: Es el valor que se paga al guía por sus servicios.
5. Varios o extras: Aquí se encuentran los valores de entradas y alquiler de equipos necesarios.
6. El beneficio deseado: Es el beneficio de ganancia real que se espera obtener por productos y que se carga sobre el costo total por persona. Para el cálculo de este coeficiente se emplea la siguiente formula:

$$G = \frac{\%\ Deseado}{100 - \%Deseado}$$

En donde:

G= Margen de ganancia.

Para el caso de los paquetes presentados en el presente trabajo se ha utilizado el 30% de ganancia real:

$$G = \frac{30}{100-30} = 43\%$$

Es decir que, para obtener ese porcentaje de ganancia real se debe tener un 43% de ocupación por decirlo de alguna manera.

En definitiva, es este caso en específico se ha realizado la fijación del precio de venta en función del costo. La definición clásica es la siguiente: Precio de Venta = precio de costo + margen de ganancia. Para la aplicación de este método presupone el conocimiento exacto de la relación entre el precio unitario y la parte del mercado realizable, es decir el funcionamiento de la curva

de elasticidad de la demanda. El método incluye el análisis de diferentes indicadores como la rentabilidad y el punto de equilibrio.

A continuación, se realiza la presentación de los diferentes cálculos de los precios por cada uno de los paquetes ofertados.

Tabla 54-4: *Cálculo del precio del paquete "Vive la Cultura"*

Paquete N°1: "Vive la Cultura"	
Numero de personas	**10**
Gasto transporte total	$ 50
Guia	$ 60
Costo por persona	
Transporte	$ 5,00
Guia	$ 6,00
Alimentación	$ 3,00
Alquiler de botas y poncho de agua	$ 3,00
Entradas	$ 5,00
Total costo por persona	**$ 22,00**
Promoción 30%	$ 6,60
Depresiación 30%	$ 6,60
Gastos Administrativos 30%	$ 6,60
Utilidad 30%	$ 6,60
PRECIO DE VENTA AL PUBLICO	**$ 48,40**
UTILIDAD TOTAL POR 10 PERSONAS	**$ 66,00**

Tabla 55-4: *Cálculo del precio del paquete "Siente la Naturaleza"*

Paquete N°2: "Siente la Naturaleza"	
Numero de personas	**10**
Gasto transporte total	$ 50
Guia	$ 60
Costo por persona	
Transporte	$ 5,00
Guia	$ 6,00
Alimentación	$ 3,00
Alquiler de botas y poncho de agua	$ 3,00
Entradas	$ 4,00
Total costo por persona	**$ 21,00**
Promoción 30%	$ 6,30
Depresiación 30%	$ 6,30
Gastos Administrativos 30%	$ 6,30
Utilidad 30%	$ 6,30
PRECIO DE VENTA AL PUBLICO	**$ 46,20**
UTILIDAD TOTAL POR 10 PERSONA	**$ 63,00**

Tabla 56-4: *Cálculo del precio del paquete "City tour natural y cultural"*

Paquete N°3: "City tour natural y cultural"	
Numero de personas	**10**
Gasto transporte total	$ 50
Guia	$ 60
Costo por persona	
Transporte	$ 5,00
Guia	$ 6,00
Alimentación	$ 7,00
Entradas	$ 4,00
Total costo por persona	**$ 22,00**
Promoción 30%	$ 6,60
Depresiación 30%	$ 6,60
Gastos Administrativos 30%	$ 6,60
Utilidad 30%	$ 6,60
PRECIO DE VENTA AL PUBLICO	**$ 48,40**
UTILIDAD TOTAL POR 10 PERSONAS	**$ 66,00**

4.3.2.ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN Y DISTRIBUCIÓN

Dentro del marketing turístico, los canales o redes de distribución son una forma de captar la atención en un mercado turístico, con el objetivo principal de facilitar y poner a disposición a los posibles compradores los productos y servicios que estamos ofertando.

En este caso los canales de distribución serían los siguientes:

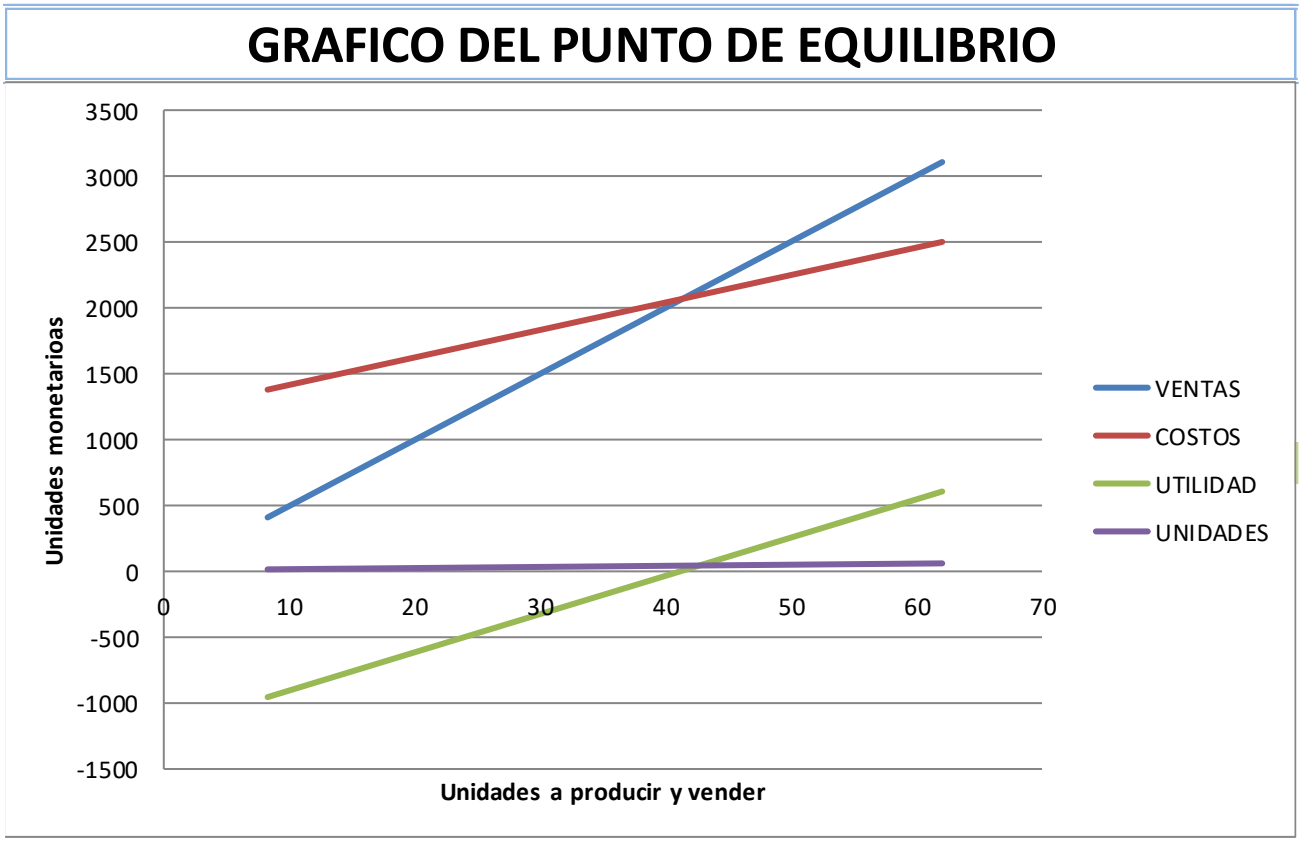
1. Sitio web.
2. Publicidad en las redes sociales.
3. Publicidad por la radio.
4. Disponer y brindar trípticos en braille en centros de información turística en las ciudades de Baños, Puyo, Ambato y Riobamba.

4.3.3. PUNTO DE EQUILIBRIO

Según Meza (2013), el punto de equilibrio se define como aquel punto o nivel de ventas en el cual los ingresos totales son iguales a los costos totales y, por lo tanto, no se genera ni utilidad ni perdida contable en la operación.

PUNTO EQUILIBRIO	41,4	Unidades

Unidades a producir		41,4
VENTAS TOTALES	COSTOS TOTALES	UTILIDAD TOTAL
2069	2069	



En este caso específico es necesario vender 42 paquetes al mes para poder cubrir los costos y gastos totales.

CAPÍTULO V

5.1. CONCLUSIONES

En base al primer objetivo se ha logrado determinar que el 62, 6% de los prestadores de servicios turísticos cuenta con personal capacitado en temas de atención al cliente en general sin discriminación de ninguna clase, mientras que el 37,4% no sabe cómo atender de correcta manera a una persona con discapacidad visual. Con respecto a los servicios diferenciados y especializados en satisfacer las necesidades de los clientes con discapacidad visual el 100% de los prestadores de servicios no ofrecen este tipo de servicio. Con relación al equipamiento accesible el 79,1% de los establecimientos turísticos cuenta con rampas que facilita el acceso a personas con algún grado de discapacidad, también los servicios higiénicos de la mayoría de los establecimientos turísticos cuentan con barras a los extremos de los baños para beneficio de las personas con capacidades diferentes que visitan estos lugares; mientras que, el 20,9% no cuenta con equipamiento disponible para este segmento de mercado. Con relación a las rutas destinas para personas con discapacidad visual se ha logrado identificar que estas no existen.

Con respecto al segundo objetivo se ha logrado identificar que las necesidades específicas que tienen las personas con discapacidad visual a la hora de realizar actividades turísticas en la ciudad del Puyo son: contar con personal capacitado en temas de atención al cliente con capacidades diferentes, tener acceso a la información mediante este personal capacitado y mediante maquetas con relieve fabricadas con materiales que se puedan sentir, oler y escuchar. Por otra parte, es necesario una verdadera planificación basada en las necesidades de todos los ciudadanos a la hora de construir calles, veredas, parques, edificios, etc. Para que todos los turistas que visitan la ciudad del Puyo puedan disfrutar plenamente de este lugar.

Finalmente, en relación al tercer objetivo se diseñaron tres paquetes turísticos con la finalidad de que los consumidores tengan la oportunidad de elegir el que más se ajuste a sus necesidades, además, estos tienen una duración de un día, es decir son excursiones guiadas y están destinos para grupos mínimos de 10 personas.

No obstante, a pesar de las barreras existente es gratificante saber que las personas en condición de discapacidad gustan de viajar, de conocer otras culturas vivir nuevas experiencias.

5.2. RECOMENDACIONES

En cuanto a recomendaciones, se sugiere la utilización del presente proyecto como base para el desarrollo de futuras investigaciones con la finalidad de mejorar toda la cadena de valor del turismo en beneficio de los sectores vulnerables de la sociedad.

Además, se recomienda la utilización de la señalética existente para la eliminación de las barreras de accesibilidad tanto dentro del casco urbano como de los establecimientos de prestación de servicios turísticos y estos son los siguientes:

- ✓ Directorios Braille
    - Señalética exterior: La función principal de la señalética adaptada en exteriores es orientar y localizar distintos edificios, calles, así como actividades dentro de un espacio abierto.
    - Señalética interior: Su función es dirigir a los usuarios hacia dependencias, oficinas o servicios dentro un área cerrada.
- ✓ Marcaje en el suelo
    - Franjas guía y antideslizantes: sirven para orientar a las personas con discapacidad visual en exteriores o interiores. Estas deben ser de colores vivos y superficie texturizada que eviten tropiezos y resbalones.
- ✓ Señalética Adaptada
    - Señalética de seguridad y emergencia foto luminiscente: Gracias al recubrimiento foto luminiscente esta placa emite luz en la obscuridad sin necesidad de carga eléctrica. Además, en esta placa incluye la incorporación de texto en braille y trazos en altorrelieve.
    - Pasamanos: tendrán un diseño ergonómico que se adapte a la mano. Su sección será igual o funcionalmente equivalente a la de un tubo de sección circular de 4 a 5 cm de diámetro.
    - Postes: con información de líneas de autobuses en braille y audio.
    - Semáforos: con sirena o pitido indicando al paso.

Finalmente se recomienda una transformación basada en el Diseño Universal o Diseño para Todos, en donde los entornos, productos y servicios turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad y de esta manera convertir al Puyo en una ciudad inclusiva.

BIBLIOGRAFÍA

Alba, C. (2016). Diseño Universal para el Aprendizaje: Eduación para todos y prácticas de enseñanza inclusiva. Madrid: Morata.

Barrera, C. d. (2017). Factores que inciden en la intención de compra on line para consumidores de productos Avon Ecuador de la ciudad de Riobamba. Riobamba.

Bueno, L. C. (2016). *La imagen de las personas con discapacidad.* Madrid: CERMI.

Canalis, X. (20 de Diciembre de 2017). *HostelTur25*. Obtenido de HostelTur: https://www.hosteltur.com

Carvajal, R. S. (2009). *Técnicas de Análisis de Información.* Santiago de Chile.

Cea, C. M. (2016). El Diseño Universal del Aprendizaje como perspectiva de acción educativa inclusiva en marco multicultural del EEES. Madrid: Misceláne Comillas.

Cervera, D. R. (2014). Métodos y Técnicas de Investigación Internacional. Madrid.

Chan, N. (2005). Circuitos Turísticos: Programación y Cotización. Buenos Aires: Ediciones Turísticas de Mario Banchk.

COCEMFE. (28 de mayo de 2019). *Observatorio de la Discapacidad*. Obtenido de https://www.observatoriodelaaccesibilidad.es/accesibilidad/breve-historia/

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (15 de Marzo de 2019). *Consejo de Discapacidades*. Obtenido de https://www.consejodiscapacidades.gob.ec

Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Lexis.

Correa, J. F. (2012). *Turismo y Discapacidad: propuesta de un modelo para la creación de productos ecoturisticos enfocados a personas en condición de discapacidad visual*. Chingaza.

El país. (11 de Agosto de 2017). *Turismo para invidentes, otra apuesta para atraer visitantes a Cali*. Obtenido de El País.com.co: https://m.elpais.com.co

Entorno Turistico. (15 de Mayo de 2019). *Entorno Turistico*. Obtenido de https://www.entornoturistico.com/category/escuela-de-turismo/

Es Global. (27 de Junio de 2018). *Es Global*. Obtenido de https://www.esglobal.org

Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza. (6 de Junio de 2018). *Prefectura de Pastaza.* Obtenido de http://www.pastaza.gob.ec

Hernández Sampieri, R. &. (2014). Metodología de la Investigación Sexta edición. México: MC.GRAW-HILL.

Hernandez-Sampieri & Mendoza. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.

Huasquila. (15 de mayo de 2019). *Huasquila amazon Lodge*. Obtenido de http://www.huasquila.com/turismo-accesible.html

Iglesias, J. L. (2015). *Historia de la discapacidad y valla.* Madrid : CERMI.

Jimenez, G. A. (2015). La Accesibilidad y el Diseño Universal entendido por todos. Adaluza: Ciudades Accesibles.

Juaristy, M. A. (2016). *Turismo y Accesibilidad de Personas con Discapacidad visual en la ciudad de la Plata.* La Plata.

La Vanguardia. (22 de Septiembre de 2016). *La Vanguardia*. Obtenido de https://www.lavanguardia.com

Mallo & Rocafort. (2014). Contabilidad de Dirección para la toma de decisiones. Barcelona: Profit.

Meza. (2013). Evaluación financiera de proyectos. Bogota: Ecoe Ediciones.

Monica Molina Hoyo, G. C. (2010). Turismo Accesible, Turismo para todos: La Situación en Cataluña y España. En G. C. Monica Molina Hoyo, *Turismo Accesible, Turismo para todos: La Situación en Cataluña y España* (págs. 25-44). Murcia: Cuadernos de Turismo.

ONCE. (29 de Noviembre de 2012). *ONCE.es*. Obtenido de https://www.once.es/servicios-sociales/braille/documentos-tecnicos/documentos-tecnicos-vigentes

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (2011). *INFORME MUNDIAL SOBRE LA DISCAPACIDAD.* GINEBRA: OMS.

Organización Mundial de la Salud. (18 de Enero de 2018). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de https://www.who.int

Organización Mundial del Turismo. (2015). *Manual para Turismo Accesible para todos: principios Herramientas y Buenas Prácticas.* Madrid: Organización Mundial del Turismo.

Organización Mundial del Turismo. (2016). Turismo Accesible para todos: una oportunidad a nuestro alcance. *UNWTO*, 4.

Organización Mundial del Turismo. (2016). Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance. *UNWTO*, 6.

Pastor, C. A. (2013). Pautas para el Diseño Universal de Aprendizaje. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Paz, I. M. (2015). Galicia, una experiencia para todos los sentidos: Arosuna Norte, un destino para todas las personas. *Secretaria de Estado de Turismo*, 203-206.

Raffino, M. E. (15 de Mayo de 2019). *Concepto de*. Obtenido de https://concepto.de/turismo/

Rivas, H. O. (14 de Abril de 2013). *Asociación de Municipios Turisticos de Chile.* Obtenido de https://www.munitur.cl

Sinisterra. (2010). Contabilidad de Costos. Madrid: Pirámide.

UNWTO. (10 de Mayo de 2019). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de https://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo

Velastegui, M. P. (2011). Situación de la Accesibilidad de los espacios turisticos de Cuenca. Cuenca.

ANEXOS

Imagen 3. Entrevista realizada por el presidente de la Asociación de personas no videntes de Pastaza en la radio Municipal del Puyo.

Imagen 4. Aplicación de las encuestas a los prestadores de servicios de alimentación en la ciudad del Puyo.

Imagen 5. Aplicación de las encuestas a los prestadores de servicios de alojamiento en la ciudad del Puyo.

Imagen 6. Habitaciones accesibles en el hostal “Real Amazónico”.

Imagen 7. Aplicación de las encuestas a las personas con discapacidad visual de la Asociación de No videntes de Pastaza.

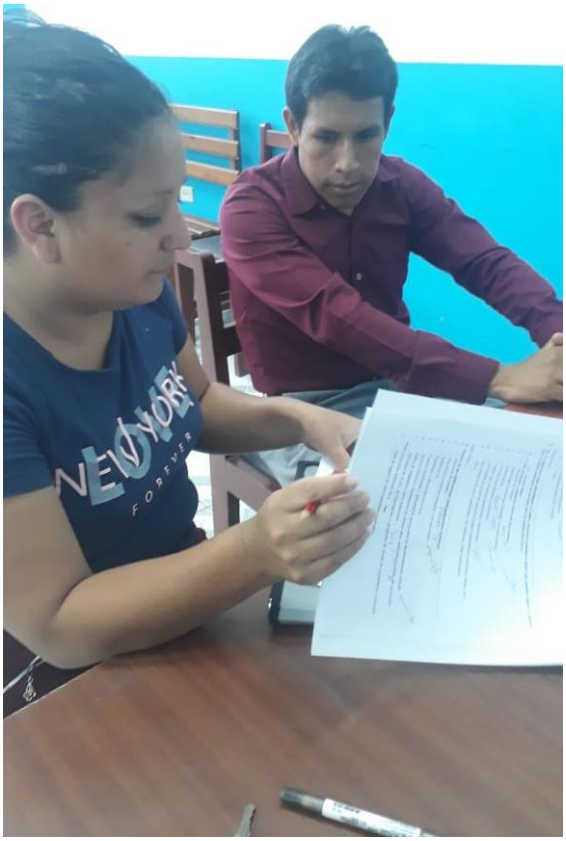


Imagen 8. Aplicación de las encuestas a las personas con discapacidad visual de la Asociación de No videntes de Pastaza.

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA VIDA
CARRERA INGENIERIA DE TURISMO

Encuesta dirigida a personas con discapacidad visual de la Provincia de Pastaza.

Tema de Investigación: TURISMO ACCESIBLE COMO ALTERNATIVA TURÍSTICO - RECREATIVA EN LA CIUDAD DEL PUYO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL.

Objetivo: Analizar las necesidades específicas que tienen las personas con discapacidad visual a la hora de realizar actividades turísticas.

1. **Género.**

   ◯ Femenino. ◯ Masculino.

2. **Edad**

20-25	
25-30	
30-35	
Más de 40	

3. **Tipo de discapacidad visual**

   ◯ Por natalidad. ◯ Adquirida.

4. **¿Usted trabaja?**

   ◯ Si. ◯ No.

5. **¿Usted ha realizados viajes por motivos de recreación?**

   ◯ Si. ◯ No.

6. **En sus viajes a la ciudad tuvo que enfrentar problemas para:**

   a. ____ Acceder a espacios físicos.
   b. ____ Obtener información.
   c. ____ Obtener servicios del personal.
   d. ____ Disfrutar del medio ambiente
   e. ____ Otros.

   Especifique_____

Imagen 9. Encuesta dirigida a personas no videntes (parte 1).

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA VIDA
CARRERA INGENIERIA DE TURISMO

7. **¿En qué lugar se presentaron los problemas anteriores?**

a. ____ Centro Histórico y Casco Urbano (calles, museos, iglesias)
b. ____ Alojamientos Turísticos (hoteles, hostales, hosterías, etc.)
c. ____ Restaurantes.
d. ____ Agencia de Viajes.
e. ____ Empresas de transporte.
f. ____ Organizaciones de Turismo.
g. ____ Otros.

Especifique_____

8. **De la siguiente lista identifique ¿Cuáles recursos considera usted que pueden llegar a afectar más su pleno disfrute de un tour por la ciudad del Puyo?**

A. Acceso físico

❖ **A vías urbanas y espacios libres de uso común.**

a. ____ Ausencia de rampas.
b. ____ Superficies resbalosas irregular o en mal estado.
c. ____ Señalización.
d. ____ Veredas inexistentes o estrechas.
e. ____ Calles con excesivas pendientes y desniveles.
f. ____ Dificultad en el uso de servicios (cajeros automáticos, teléfonos, baños, etc.)
g. ____ Inexistencia de pasos peatonales, sin señalizar o mal señalizados.
h. ____ Otros.

Especifique_____

❖ **Dentro de las edificaciones (Infraestructura turística).**

a. ____ Ausencia de rampas.
b. ____ Superficies resbalosas irregular o en mal estado.
c. ____ Señalización.
d. ____ Pendientes y desniveles excesivos.
e. ____ Espacio insuficiente y dificultad de acceso para un desplazamiento cómodo.
f. ____ Accesos internos a instalaciones en plantas altas, mediante escaleras, sin ascensores.
g. ____ Baños no adaptados o poco espaciosos.
h. ____ Dificultad en el uso, de interruptores o picaportes de diseño no ergonómico o excesiva altura (televisión, teléfonos, etc.)
i. ____ Falta de lugares de estacionamiento reservados.

Imagen 10. Encuesta dirigida a personas no videntes (parte 2).

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA VIDA
CARRERA INGENIERIA DE TURISMO

j. ____ Excesiva altura en ventanillas, mesas, mostradores, etc. Que produzca problemas de alcance visual y manual para personas con movilidad reducida en sillas de ruedas.
k. ____ Falta de espacios de información turística, cartelera, oficinas, etc.
l. ____ Otros.

Especifique_____

B. Accesibilidad al transporte (público y privado)

a. ____ Falta de estacionamientos exclusivos para personas con discapacidad.
b. ____ Lejanía del estacionamiento al destino a visitar.
c. ____ señalización.
d. ____Inexistencia de paradas y estaciones de buses adecuadas o accesibles.
e. ____Inexistencia del mecanismo de plataforma de acceso a los buses.
f. ____Falta de espacio en el interior para facilitar el acceso y desplazamiento.
g. ____Falta de vehículos especiales y taxis adaptados para las necesidades de desplazamiento.
h. ____Otros.

Especifique_____

C. Acceso a la información

a. ____ Falta de documentos en braille.
b. ____Poca información accesible y oportuna.
c. ____Ausencia de intérprete del lenguaje.
d. Otros.

Especifique_____

9. ¿Con cuáles de los siguientes medios de comunicación le gustaría recibir información sobre el destino o atractivo turístico a visitar en la ciudad del Puyo?

a. ____Por medio de un guía especializado
b. ____Equipos de sonido
c. ____Folletos con texto en Braille
d. ____Maquetas y material para sentir, oler y escuchar
e. ____Internet
f. ____Televisión
g. ____Radio
h. ____Otro

Especifique _____

Imagen 11. Encuesta dirigida a personas no videntes (parte 3).

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA VIDA
CARRERA INGENIERIA DE TURISMO

10. ¿Con qué personas le gustaría compartir esta nueva experiencia turística, a fin de que usted se sienta satisfecho con el servicio?

a. ____ Familiares.
b. ____ Amigos.
c. ____ Grupos de apoyo.
d. ____ Solo.

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!

Imagen 12. Encuesta dirigida a personas no videntes (parte 4).

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA VIDA
CARRERA INGENIERIA DE TURISMO

Encuesta dirigida a los prestadores de servicios turísticos de la Ciudad de Puyo.

Tema de Investigación: TURISMO ACCESIBLE COMO ALTERNATIVA TURÍSTICO - RECREATIVA EN LA CIUDAD DEL PUYO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL.

Objetivo: Identificar la oferta turística de la ciudad del Puyo conformada por el talento humano, los servicios, el equipamiento turístico y rutas para personas con discapacidad visual.

Por la información veraz que brinde le agradecemos.

1. **¿Ha recibido clientes con algún grado de discapacidad en los últimos 2 años?**

   ◯ Si. ◯ No.

2. **Señale el tipo de discapacidad que ha presentado el cliente.**

   a. ____ Motriz (Movilidad, dificultad de movimiento)
   b. ____ Sensorial (Audio, visual, habla)
   c. ____ Cognitiva (Falta de concentración, atención)
   d. ____ Otro.
   e. Especifique: _____

3. **¿Cuenta el establecimiento con infraestructura accesible adecuada para personas con discapacidad?**

   ◯ Si. ◯ No.

4. **Marque el tipo de infraestructura accesible que posee**

   a. ____ Estacionamientos.
   b. ____ Instalaciones (Entradas, baños, counters, etc.)
   c. ____ Señalización (Letreros con caracteres grandes, diferenciación de los colores, etc.)
   d. ____ Iluminación.
   e. ____ Salidas de emergencia.

5. **¿Estaría dispuesto a reestructurar el establecimiento para adecuarlo accesiblemente para personas con discapacidad?**

   ◯ Si. ◯ No.

Imagen 13. Encuesta para prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo (parte 1).

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA VIDA
CARRERA INGENIERIA DE TURISMO

6. **¿Usted cuenta con personal capacitado para atender a personas con discapacidad?**

   ◯ Si. ◯ No.

7. **Indique el tipo de capacitación recibida.**

   a. ____ Atención al cliente con algún tipo de discapacidad.
   b. ____ Etiqueta y protocolo.
   c. ____ Comunicación.
   d. ____ Guianza.
   e. ____ Otros.

Observaciones: _____
_____
_____

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!

Imagen 14. Encuesta para prestadores de servicios turísticos de la ciudad del Puyo (parte 2).