UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

FACULTAD CIENCIAS DE LA VIDA

CARRERA EN TURISMO

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA:

TURISMO ACCESIBLE, ÁMBITOS DE APLICACIÓN EN LA CIUDAD DE PUYO

AUTOR(ES):

Ariel Antonio Cantos Ureta

Johanna Lizbeth Morales Velasco

DOCENTE - TUTOR:

Msc. Rubén Aucancela Chimbolema

Puyo - Pastaza - Ecuador

2023

FORMATO 4
APROBACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
(Uno por cada evaluador)

En el siguiente cuadro se detalla un conjunto de criterios a evaluar con un total de cien (100) puntos.		
Criterios	**Puntaje**	**Argumentos de la calificación**
1. TÍTULO "Turismo accesible, ámbitos de aplicación en la ciudad de Puyo"		
El título es conciso e informativo de la idea principal del escrito. Genera expectativas de lectura que se cumplen.	5/5	Correcto
2. RESUMEN		
Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de qué se trata la investigación y su relevancia. Incorpora los objetivos, metodología, principales hallazgos y conclusiones.	5/5	Correcto
3. INTRODUCCION		
Entrega información sobre la temática a tratar. Describe la relevancia del tema dentro de las temáticas de investigación, vinculación y docencia. Presentación del problema y objetivos del problema del artículo de manera clara y concisa.	20/20	Correcto.
4. MARCO TEÓRICO		
Marco teórico coherente y articulado con los objetivos. Entrega conceptos de términos que son empleados en el estudio. Sustenta el referente conceptual con adecuadas fuentes de autoridad.	15/15	Correcto
5. METODOLOGIA		
Describe el tipo de investigación a desarrollar. Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos. Plantea los criterios de análisis con que se abordó la información.	15/15	Correcto

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS		
Entrega los resultados de manera organizada a partir del problema planteado, objetivos específicos, etc. Los cuadros y figuras son pertinentes y están claramente representados. El texto no repite información entregada en los cuadros y figuras.	20/25	Se puede mejorar aún más la discusión del proyecto de tesis contrastando o interpretando los resultados con la visión de otros autores.
7. CONCLUSIONES		
Las conclusiones deben ser claras y precisas, acorde a los objetivos trazados. Discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos.	10/10	En concordancia con la presentación de resultados.
8. REFERENCIAS		
Atiende las normas APA en las citas, fuentes y referencias. Las referencias bibliográficas tienen la fuente en el texto y viceversa.	4/5	Se sugiere revisar las referencias que estén bien escritas y citadas de acuerdo a la guía de proyectos de investigación de la UEA. Ejemplo: Citar títulos con letras minúsculas como: Conadis, 2020.
VALORACIÓN TOTAL	100	94/100

DICTAMEN

Marque la casilla correspondiente a su criterio de evaluación respecto al documento revisado.

Recomendación	**Marque con X**
Aprobar	X
No Aprobar	
CALIFICACIÓN	94/100

Atentamente,

Firmado digitalmente por JESUS ANTONIO BONILLA DE GRACIA
Fecha: 2023-03-09 18:14+19:00

JESUS ANTONIO BONILLA DE GRACIA

Dado en la ciudad de Puyo, a los 09 días del mes de marzo de 2023

FORMATO 4
APROBACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
(Uno por cada evaluador)

En el siguiente cuadro se detalla un conjunto de criterios a evaluar con un total de cien (100) puntos.		
Criterios	**Puntaje**	**Argumentos de la calificación**
1. TÍTULO		
El título es conciso e informativo de la idea principal del escrito. Genera expectativas de lectura que se cumplen.	5/5	Título conciso e informativos de la idea principal del escrito. Si genera expectativas de lectura que se cumplen
2. RESUMEN		
Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de qué se trata la investigación y su relevancia. Incorpora los objetivos, metodología, principales hallazgos y conclusiones.	5/5	Describe de que se trata la investigación y su relevancia. Incorpora los objetivos, metodología, principales hallazgos y conclusiones
3. INTRODUCCION		
Entrega información sobre la temática a tratar. Describe la relevancia del tema dentro de las temáticas de investigación, vinculación y docencia. Presentación del problema y objetivos del problema del artículo de manera clara y concisa.	10/20	La información entregada trata sobre la temática Presenta los objetivos del problema del artículo
4. MARCO TEÓRICO		
Marco teórico coherente y articulado con los objetivos. Entrega conceptos de términos que son empleados en el estudio. Sustenta el referente conceptual con adecuadas fuentes de autoridad.	7/15	Es poco coherente y articulado con los objetivos Escasa entrega conceptos de términos que son empleados en el estudio Adecuadas fuentes de autoridad
5. METODOLOGIA		
Describe el tipo de investigación a desarrollar. Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos. Plantea los criterios de análisis con que se abordó la información.	12/15	Describe el tipo de investigación Exposición medianamente clara del proceso de la información Exposición medianamente clara de la obtención de datos Plantea los criterios de análisis

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS		
Entrega los resultados de manera organizada a partir del problema planteado, objetivos específicos, etc. Los cuadros y figuras son pertinentes y están claramente representados. El texto no repite información entregada en los cuadros y figuras.	17/25	Resultados organizados a partir del problema, objetivos específicos Representación clara y precisa de cuadros y figuras
7. CONCLUSIONES		
Las conclusiones deben ser claras y precisas, acorde a los objetivos trazados. Discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos.	10/10	Están acorde a los objetivos Discute, reflexiona sobre los resultados
8. REFERENCIAS		
Atiende las normas APA en las citas, fuentes y referencias. Las referencias bibliográficas tienen la fuente en el texto y viceversa.	4/5	Atiende medianamente las normas APA Referencias bibliográficas tienen la fuente en el texto y viceversa
VALORACIÓN TOTAL	70/100	

DICTAMEN

Marque la casilla correspondiente a su criterio de evaluación respecto al documento revisado.

Recomendación	**Marque con X**
Aprobar	X
No Aprobar	
CALIFICACIÓN	70/100

Atentamente,

MARIA GERMANIA GAMBOA RIOS

Firmado digitalmente por MARIA GERMANIA GAMBOA RIOS
Fecha: 2023.03.22 15:32:29 -05'00'

María Germania Gamboa Ríos
Docente PAR CIEGO

Dado en la ciudad de Puyo, a los 07 días del mes de marzo de 2023

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA
CARRERA DE TURISMO

Puyo, 02 de marzo 2023

Por medio del presente CERTIFICO que:

El Trabajo de Integración Curricular correspondiente al estudiante: ARIEL ANTONIO CANTOS URETA con CI: 171878185-7 con el Tema: "**TURISMO ACCESIBLE, ÁMBITOS DE APLICACIÓN EN LA CIUDAD DE PUYO**", de la carrera de Licenciatura en Turismo. Docente-director del Trabajo de Integración Curricular, Rubén Aucancela Chimbolema ha sido revisado mediante el sistema antiplagio URKUND, reportando una similitud del 7%, informe generado con fecha 02 de marzo de 2023 por parte del director conforme archivo adjunto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes

Atentamente,

RUBEN AUCANCELA

Firmado digitalmente por RUBEN AUCANCELA
Nombre de reconocimiento (DN): cn=RUBEN AUCANCELA, o=PRIVADO, ou=DOCENCIA, email=intirubens@gmail.com, c=EC

Ing. Rubén Aucancela Chimbolema MS.c

Docente-director del Trabajo de Integración Curricular

Ouriginal by Turnitin

Document Information

Analyzed document	TIC FINAL CANTOS_MORALES PAO 2223.docx (D159942726)
Submitted	3/2/2023 11:39:00 PM
Submitted by	
Submitter email	tur2017136@uea.edu.ec
Similarity	7%
Analysis address	r.aucancelach.uea@analysis.urkund.com

RUBEN AUCANCELA

Firmado digitalmente por RUBEN AUCANCELA
Nombre de reconocimiento (DN): cn=RUBEN AUCANCELA, o=PRIVADO, ou=DOCENCIA, email=intirubens@gmail.com, c=EC

Sources included in the report

SA **UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA / Cantos y Morales correcciones Turismo Accesible 05 08 2022.docx**
Document Cantos y Morales correcciones Turismo Accesible 05 08 2022.docx (D142685510) 5
Submitted by: eruiz@uea.edu.ec
Receiver: eduardo.ruiz.uea@analysis.urkund.com

Entire Document

1. Introducción
Hoy en día,
el sector turístico reconoce que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos a las oportunidades y servicios turísticos,
dado que la demanda de turismo accesible para todos va en aumento, según la Organización Mundial de la Salud CITATION OMS14 \l 3082 (OMS, 2014)
hay aproximadamente mil millones de personas con discapacidad en el mundo. Esto significa que el 15% aproximadamente de la población mundial tiene una discapacidad física, mental o sensorial.
Si el sector turístico quiere mantener y desarrollar la calidad, la sostenibilidad y la competitividad, debería apoyar y desarrollar el turismo de acceso universal,
como se reconoce en la Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos adoptada por la Asamblea General de la
Organización Mundial de Turismo (
OMT) en su resolución 578 (XVIII) de 2009, el facilitar los viajes turísticos a las personas con discapacidad es un elemento esencial de cualquier política de desarrollo del turismo responsable.
CITATION OMT13 \l 3082 (OMT, 2013).
El turismo accesible requiere romper barreras físicas o del entorno; de comunicación, con formatos accesibles a lo largo de toda la cadena de valor turístico, mediante procesos de sensibilización e incentivos para que cumplan con estándares de calidad en el trato al turista con discapacidad, movilidad reducida y adultos mayores.
CITATION Con20 \t \l 3082 (CONADIS, 2020). El Ecuador es un Estado Constitucional de Derechos y Justicia y como tal la Constitución de la República en su artículo 47, numeral 10, garantiza
a
las personas con discapacidad:
el acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios
y a la eliminación de barreras arquitectónicas que impidan condiciones de igualdad de oportunidades, a través de políticas que faciliten el acceso al medio físico en entidades públicas y privadas. CITATION Cri14 \l 3082 (Flores, 2014) En

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA
CARRERA DE TURISMO

Puyo, 02 de marzo 2023

Por medio del presente CERTIFICO que:

El Trabajo de Integración Curricular correspondiente al estudiante: JOHANNA LIZBETH MORALES VELASCO con CI: 180572055-2 con el Tema: "**TURISMO ACCESIBLE, ÁMBITOS DE APLICACIÓN EN LA CIUDAD DE PUYO**", de la carrera de Licenciatura en Turismo. Docente-director del Trabajo de Integración Curricular, Rubén Aucancela Chimbolema ha sido revisado mediante el sistema antiplagio URKUND, reportando una similitud del 7%, informe generado con fecha 02 de marzo de 2023 por parte del director conforme archivo adjunto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes

Atentamente,

RUBEN AUCANCELA

Firmado digitalmente por RUBEN AUCANCELA
Nombre de reconocimiento (DN): cn=RUBEN AUCANCELA, o=PRIVADO, ou=DOCENCIA, email=intirubens@gmail.com, c=EC

Ing. Rubén Aucancela Chimbolema MS.c

Docente-director del Trabajo de Integración Curricular

Ouriginal by Turnitin

Document Information

Analyzed document	TIC FINAL CANTOS_MORALES PAO 2223.docx (D159942726)
Submitted	3/2/2023 11:39:00 PM
Submitted by	
Submitter email	tur2017136@uea.edu.ec
Similarity	7%
Analysis address	r.aucancelach.uea@analysis.urkund.com

RUBEN AUCANCELA

Firmado digitalmente por RUBEN AUCANCELA
Nombre de reconocimiento (DN): cn=RUBEN AUCANCELA, o=PRIVADO, ou=DOCENCIA, email=intirubens@gmail.com, c=EC

Sources included in the report

SA **UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA / Cantos y Morales correcciones Turismo Accesible 05 08 2022.docx**
Document Cantos y Morales correcciones Turismo Accesible 05 08 2022.docx (D142685510) 5
Submitted by: eruiz@uea.edu.ec
Receiver: eduardo.ruiz.uea@analysis.urkund.com

Entire Document

1. Introducción
Hoy en día,
el sector turístico reconoce que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos a las oportunidades y servicios turísticos,
dado que la demanda de turismo accesible para todos va en aumento, según la Organización Mundial de la Salud CITATION OMS14 \l 3082 (OMS, 2014)
hay aproximadamente mil millones de personas con discapacidad en el mundo. Esto significa que el 15% aproximadamente de la población mundial tiene una discapacidad física, mental o sensorial.
Si el sector turístico quiere mantener y desarrollar la calidad, la sostenibilidad y la competitividad, debería apoyar y desarrollar el turismo de acceso universal,
como se reconoce en la Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos adoptada por la Asamblea General de la
Organización Mundial de Turismo (
OMT) en su resolución 578 (XVIII) de 2009, el facilitar los viajes turísticos a las personas con discapacidad es un elemento esencial de cualquier política de desarrollo del turismo responsable.
CITATION OMT13 \l 3082 (OMT, 2013).
El turismo accesible requiere romper barreras físicas o del entorno; de comunicación, con formatos accesibles a lo largo de toda la cadena de valor turístico, mediante procesos de sensibilización e incentivos para que cumplan con estándares de calidad en el trato al turista con discapacidad, movilidad reducida y adultos mayores.
CITATION Con20 \t \l 3082 (CONADIS, 2020). El Ecuador es un Estado Constitucional de Derechos y Justicia y como tal la Constitución de la República en su artículo 47, numeral 10, garantiza
a
las personas con discapacidad:
el acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios
y a la eliminación de barreras arquitectónicas que impidan condiciones de igualdad de oportunidades, a través de políticas que faciliten el acceso al medio físico en entidades públicas y privadas. CITATION Cri14 \l 3082 (Flores, 2014) En

"Turismo accesible, ámbitos de aplicación en la ciudad de Puyo".

Cantos Ureta Ariel Antonio[1]
aa.cantosu@uea.edu.ec

Morales Velasco Johanna[1]
Lizbeth
tur2017136@uea.edu.ec

Aucancela Chimbolema Rubén, M. Sc[2]
r.aucncelach@uea.edu.ec

Universidad Estatal Amazónica, Facultad Ciencias de la Vida, Carrera de Licenciatura en Turismo

Resumen

Se realizó el estudio de turismo accesible, ámbitos de aplicación en la ciudad de Puyo para mejorar los servicios a personas con discapacidad física, cognitiva, intelectual y psicomotriz. Se diagnosticó las infraestructuras y servicios de acceso de las personas con discapacidad en los atractivos turísticos, utilizando las recomendaciones de la Organización Mundial de Turismo (OMT) por un turismo accesible para todos, se analizó los principales aspectos que conforman la satisfacción del turista sobre las infraestructuras y servicios de acceso de las personas con discapacidad, a través de la ficha de accesibilidad del Ministerio de Turismo, Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades (CONADIS) y universo de la muestra de George Canavos (1998). En cuanto a los resultados se analizan las oportunidades y desafíos que existen para promover el turismo accesible en la ciudad, se establece que de los once atractivos turísticos considerados en la investigación se aprecia no accesible (NA) para personas con discapacidad en los servicios de desplazamiento vertical, facilitadores de orientación, señalización en braille, disociación del ruido y comunicación en lenguaje de señas, los atractivos con accesibilidad implementada (CA) se encontró la mayoría de servicios para personas con discapacidad motriz/física, espacios delimitados, zonas de estacionamiento y desplazamiento horizontal que son primordiales y necesarias para brindar un servicio adecuado a las personas con discapacidad, concluyendo con el diagnóstico y análisis de

la infraestructura y servicios adecuados para personas con discapacidad, se observó que el turismo accesible y sus ámbitos de aplicación debe ser más enfatizados en la ciudad y aplicar en diferentes contextos del turismo para que el nivel de satisfacción de los usuarios sea favorable.

Palabras Clave: Turismo accesible, discapacidad, inclusión, servicios turísticos, atractivos turísticos

Abstract

The accessible tourism study was carried out, the scope of application in the city of Puyo to improve services for people with physical, cognitive, intellectual and psychomotor disabilities. The infrastructures and access services for people with disabilities in tourist attractions were diagnosed, using the recommendations of the World Tourism Organization (UNWTO) for accessible tourism for all, the main aspects that make up tourist satisfaction on the infrastructures and access services for people with disabilities, through the accessibility file of the Ministry of Tourism, the National Council for Equality of Disabilities (CONADIS) and the sample universe of George Canavos (1998). Regarding the results, the opportunities and challenges that exist to promote accessible tourism in the city are analyzed, it is established that of the once tourist attractions considered in the research, it is appreciated that they are not accessible (NA) for people with disabilities in the services of vertical displacement, orientation facilitators, Braille signage, noise dissociation and sign language communication, the attractions with implemented accessibility (CA) were found the majority of services for people with motor/physical disabilities, delimited spaces, parking areas and horizontal displacement that are essential and needs to provide an adequate service to people with disabilities, concluding with the diagnosis and analysis of the infrastructure and adequate services for people with disabilities, it is shown that accessible tourism and its application limitations should be more emphasized in the city and apply them in different It is contexts of tourism so that the level of user satisfaction is favourable.

Keywords*:* Accessible tourism, disability, inclusion, travel services, tourist attractions

1. Introducción

Hoy en día, el sector turístico reconoce que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos a las oportunidades y servicios turísticos, dado que la demanda de turismo accesible para todos va en aumento, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014) hay aproximadamente mil millones de personas con discapacidad en el mundo. Esto significa que el 15% aproximadamente de la población mundial tiene una discapacidad física, mental o sensorial. Si el sector turístico quiere mantener y desarrollar la calidad, la sostenibilidad y la competitividad, debería apoyar y desarrollar el turismo de acceso universal, como se reconoce en la Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos adoptada por la Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo (OMT) en su resolución 578 (XVIII) de 2009, el facilitar los viajes turísticos a las personas con discapacidad es un elemento esencial de cualquier política de desarrollo del turismo responsable (OMT, 2013). El turismo accesible requiere romper barreras físicas o del entorno; de comunicación, con formatos accesibles a lo largo de toda la cadena de valor turístico, mediante procesos de sensibilización e incentivos para que cumplan con estándares de calidad en el trato al turista con discapacidad, movilidad reducida y adultos mayores (CONADIS, 2020).

El Ecuador es un Estado Constitucional de Derechos y Justicia y como tal la Constitución de la República en su artículo 47, numeral 10, garantiza a las personas con discapacidad: el acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios y a la eliminación de barreras arquitectónicas que impidan condiciones de igualdad de oportunidades, a través de políticas que faciliten el acceso al medio físico en entidades públicas y privadas. (Flores, 2014)

En Ecuador, las organizaciones encargadas de controlar el turismo son el Ministerio de Turismo (MINTUR) y de los diferentes Gobierno Autónomos Descentralizados (GAD´s), en cada uno de ellos se ponen en práctica acciones estratégicas para el desarrollo turístico del país. Según el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), existen 471.205 personas con discapacidad, de esta cifra, en la provincia de Pastaza se encuentran 3.281 personas con discapacidad de las cuales 2521 son del cantón Puyo donde constan personas con discapacidad física; la cual representa el 43.28%, visual, 11.62%, intelectual, 23.17%, auditiva, 16.10% y psicosocial

5,83%, obviando los datos no establecidos de las personas con limitantes físicas como obesidad, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad (CONADIS, 2022).

El turismo inclusivo beneficia a personas con discapacidad, así como a otros grupos vulnerables, y se considera una herramienta para la inclusión social y desarrollo sostenible, es por ello que esta investigación inicia valorando las necesidades de las personas con discapacidad para su efectiva visita en sitios turísticos del cantón, seguido por la caracterización de los sitios de visita de la ciudad de Puyo que cuentan con accesibilidad especializada para este segmento de mercado, y posterior a ello establecer la normativa para la implementación de turismo accesible en la ciudad.

1.1.Objetivo general

Realizar el estudio de turismo accesible, ámbitos de aplicación en la ciudad de Puyo.

1.2.Objetivos específicos

- ✓ Diagnosticar las infraestructuras y servicios de acceso de las personas con discapacidad en los atractivos turísticos.
- ✓ Analizar los principales aspectos que conforman la satisfacción del turista sobre las infraestructuras y servicios de acceso de las personas con discapacidad.

2. Materiales y métodos/metodología

2.1.Localización

La presente instigación se realizó en la ciudad de Puyo, 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, 2019).

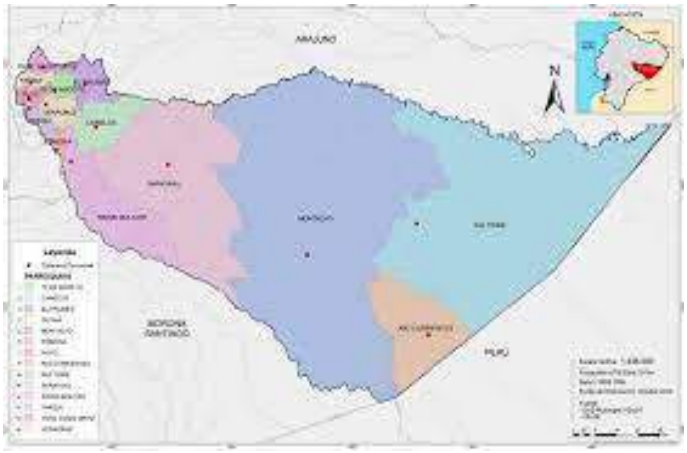
2.1.1. Mapa de ubicación del área de estudio

Figura 1: Ubicación del cantón Pastaza a nivel nacional



Fuente: PDOT-Pastaza-2020-203
Elaborado por: GADMP,2020

Figura 2: Mapa división política del cantón Pastaza



Fuente: PDOT-Pastaza-2020-2030
Elaborado por: GADMP, 2020

2.2.Tipo de investigación

Para la siguiente investigación se utilizó la ruta de investigación cuantitativa y cualitativa, de acuerdo con (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, los datos emanados y obtenidos expresan ideas, cualidades y características del objeto de estudio, y se obtienen por medio de la observación directa, a través de entrevistas y análisis.

Es por ello que se entrevistó a los encargados de los diferentes atractivos e instituciones relacionadas, para saber las condiciones actuales que implementen para las personas con discapacidad y limitaciones temporales en los diferentes establecimientos turísticos y afines de la cámara de turismo de la ciudad de Puyo.

Además se realizó entrevistas semiestructuradas para conseguir información que permitió comprender las necesidades de este segmento de mercado para después implementar las facilidades que requieran las personas con trato preferencial en los diferentes establecimientos, las entrevistas se aplicaron a los representantes de los establecimientos y empresas turísticas, como son Jorge Flores, Gerente de Yanacocha Animal Rescue Center, Omar Tello, dueño del Jardín Botánico las Orquídeas, miembros de la Escuela Especializada Puyo como es la Dra. Ruth Aldeán (Rectora del plantel) y las instituciones afines.

De acuerdo con Hernández Sampieri (2014), en una investigación bajo el enfoque cualitativo, se pretende describir, comprender e interpretar los fenómenos, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes, mediante esto analizamos la propuesta de implementar facilidades para las personas con discapacidad y emanamos los resultados de las entrevistas para poder saber si están dispuestos a invertir en adecuaciones que soliciten este tipo de usuarios y así, se pueda brindar un mejor servicio a todos los usuarios por igual.

Por las cuales se pudo analizar y resolver que la aplicación del turismo accesible en la ciudad de Puyo es muy importante para el desarrollo turístico de la misma, empleando la metodología exploratoria-descriptiva la cual nos ayudó los criterios de búsqueda normalizada y sistematizada de la información recopilada por las diferentes entrevistas que se realizaron.

Para partir en el análisis se determinó indicadores representativos para empezar en la gestión de un plan de aplicación del turismo accesible en la ciudad, los cuales nos permitieron ayudar al desarrollo de los diversos atractivos turísticos y establecimientos relacionados.

Tabla 1: Fuentes de información

Fuente	Técnica	Instrumento	Observaciones
Primaria	Análisis de involucrados	Matriz de involucrados	Entrevistas en el Ministerio de turismo, atractivos turísticos, Unidad educativa especializada Puyo y muestra con la fórmula de (Canavos,1998).
Secundaria	Análisis documental	Bibliografía especializada	Se tomó referencias de: Algunas investigaciones, reportajes y artículos científicos sobre el turismo accesible en Ecuador, Análisis de la evolución del turismo accesible a nivel mundial.
Secundaria	Búsqueda de información en páginas, portales y sitios web de instituciones especializadas	Páginas web especializadas	www.omt.org www.mintur.gob.ec www.e-unwto.org www.redalyc.org
Secundaría	Selección de atractivos a visitar en al ámbito privado	Visita a los diferentes atractivos turísticos privados	Se utilizó el catastro de atractivo turísticos para cada sitio dentro la ciudad de Puyo

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: Cantos y Morales 2022

Tabla 2: Análisis de involucrados

Grupo de involucrados	Intereses	Problemas percibidos	Conflictos	Estrategias
				Entrevistas
Administración pública (Unidad educativa especializada Puyo, Ministerio de Turismo)	Inclusión de personas con discapacidad en el ámbito social, económico, público y privado	Falta de apoyo tanto en el ámbito social como privado Desinformación general del tema Pocas gobernanzas para la protección e inclusión de personas con discapacidad No existen atractivos que tengan la adecuación para personas con discapacidad	Falta de coordinación publico privado	Planificación y gestión de Ordenanzas
Sector privado (encargados de los atractivos turísticos y personal de apoyo)	Inclusión de personas con discapacidad en los atractivos de la ciudad del puyo	Falta de recursos para implementar la adecuación del atractivo con personas con discapacidad. Falta de convenios del GAD para la visita de personas con discapacidad		Planificación y gestión de Ordenanzas

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: Cantos y Morales 2022

2.3.Métodos

- ✓ Para el cumplimiento del primer objetivo específico: Diagnosticar las infraestructuras y servicios de acceso de las personas con discapacidad en los atractivos turísticos, se utilizó la metodología de la Organización Mundial de Turismo (2019).

Tabla 1: Ámbitos de aplicación

Transporte					
Accesibilidad y transporte		Infraestructura Elemento y servicios		Material móvil Interoperabilidad	
ACCESIBILIDAD A DIFERENTES ENTORNOS					
Entornos urbanos	Entornos rurales y naturales		Entorno marítimo, playas y embarcaderos		Entorno históricos y patrimoniales
ACCESIBILIDAD EN ESPACIOS COMUNES					
Zonas de estacionamiento **Acceso**	Itinerarios horizontales Circulación vertical		Aseos Comunicación		Seguridad y emergencias para personas con discapacidad Atención personal

Accesibilidad en espacios específicos				
Alojamiento Restauración	Espacio de información turística	Espacios recreativos	Espacios culturales	Espacios naturales

Fuente: Trabajo documentado, UNWTO
Elaborado por: OMT, 2019

- ✓ Para el cumplimiento del segundo objetivo específico: Analizar los principales aspectos que conforman la satisfacción del turista sobre las infraestructuras y servicios de acceso de las personas con discapacidad, se utilizó la entrevista abierta según la ficha de accesibilidad del Ministerio de Turismo y Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades (CONADIS), la muestra con la fórmula de (Canavos, 1998) y una encuesta segmentada basada en la evaluación de accesibilidad

$$\frac{N.Z^2\ p*q}{(N-1).E^2+Z^2\ p*q}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Universo o población en estudio

e = Error (según el porcentaje al que se desee trabajar)

p = 0,5

q = 0,5

z = La confianza (según el porcentaje)

3. Resultados y discusión

La presente investigación fue realizada por estudiantes de noveno ciclo de Licenciatura en Turismo de la Universidad Estatal Amazónica con la finalidad de conocer la realidad turística de la Ciudad de Puyo en el factor inclusividad, tales como una descripción de los servicios y facilidades disponibles para turistas con discapacidad en la ciudad, donde en los siguientes párrafos se dará a conocer de forma detallada está información.

3.1. Diagnóstico de las infraestructuras y servicios de acceso de las personas con discapacidad en los atractivos turísticos.

Para realizar este diagnóstico se realizó una jerarquización de los servicios y atractivos turísticos por prioridad de visita y facilidad de acceso. Ref. (Anexo 2. Tabla 8), para posteriormente realizar una caracterización de cada servicio brindado, para la realización de esta se decidió asistir a once atractivos turísticos de la ciudad, señalando la información que se refleja en la tabla 4, tabla 5 y tabla 6.

3.1.1. Caracterización

Tabla 4: Discapacidad motora (personas en sillas de ruedas, uso de muletas)

Atractivos	Zona de estacionamiento	Comunicación	Señalización	Desplazamiento horizontal	Desplazamiento vertical	Servicios higiénicos
Centro de Rescate de Fauna Silvestre Yanacocha	NA	CA	CA	NA	NA	CA
Mirador Rio Puyo	NA	CA	CA	CA	NA	CA
Malecón Boayaku Puyo	CA	CA	CA	CA	NA	CA
Parque Acuático Morete Puyo	CA	CA	CA	CA	NA	CA
Parque Central 12 de mayo	CA	CA	CA	CA	NA	NA
Museo de la Fe, Museo Etnoarqueológico	CA	CA	CA	CA	NA	CA
Jardín Botánico Las Orquídeas	NA	NA	CA	NA	NA	CA
Parque Real de Aves Exóticas	NA	CA	CA	CA	NA	CA
Balneario Dique Pambay	CA	CA	CA	CA	NA	NA

Zoológico Tarqui	CA	CA	CA	CA	NA	CA
Gringo Yaku	CA	CA	CA	CA	NA	CA

NA=No accesible para personas con discapacitada; CA=Con accesibilidad implementada
Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: Cantos y Morales, 2022

Análisis e interpretación

Se consideró 11 servicios turísticos, en la caracterización: discapacidad motora, 6 zonas de estacionamiento con accesibilidad implementada y 4 zonas de estacionamiento no accesible para personas con discapacidad, en cuanto a la comunicación 9 disponen con accesibilidad implementada, todos los servicios disponen de señalización, 9 centros cuentan con desplazamiento horizontal, ningún servicio dispone de desplazamiento vertical, y los servicios higiénicos 9 disponen de accesibilidad implementada y dos no cuentan.

Tabla 5: Discapacidad visual

Atractivos	**Espacios Delimitados (barandales, bordillos)**	**Facilitadores de orientación (sonoro, olfativos, táctiles)**	**Señalización en braille**	**Desplazamiento horizontal**	**Desplazamiento vertical**	**Servicios higiénicos**
Centro de Rescate de Fauna Silvestre Yanacocha	NA	NA	NA	NA	NA	CA
Mirador Rio Puyo	NA	NA	NA	CA	NA	CA
Malecón Boayaku Puyo	CA	NA	NA	CA	NA	CA
Parque Acuático Morete Puyo	NA	NA	NA	CA	NA	CA
Parque Central 12 de mayo	NA	NA	NA	CA	NA	NA
Museo de la Fe, Museo Etnoarqueológico	CA	NA	NA	CA	NA	CA
Jardín Botánico Las Orquídeas	NA	NA	NA	NA	NA	CA
Parque Real de Aves Exóticas	NA	NA	NA	CA	NA	CA
Balneario Dique Pambay	CA	NA	NA	CA	NA	NA
Zoológico Tarqui	CA	NA	NA	CA	NA	CA
Gringo Yaku	CA	NA	NA	CA	NA	CA

NA=No accesible para personas con discapacidad; CA=Con accesibilidad implementada
Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: Cantos y Morales 2022

Análisis e interpretación

Se consideró 11 servicios turísticos, en la caracterización: discapacidad visual, 5 espacios delimitados (barandales, bordillos) con accesibilidad implementada y 6 espacios delimitados (barandales, bordillos) no accesible para personas con discapacidad, ningún servicio dispone de facilitadores de orientación (sonoro, olfativos, táctiles),ningún

servicio dispone de señalización en braille, en cuanto a desplazamiento horizontal, 9 disponen de accesibilidad implementada y dos espacios son no accesibles para personas con discapacidad, ningún servicio dispone de desplazamiento vertical, y los servicios higiénicos 9 disponen de accesibilidad implementada y dos no cuentan.

Tabla 6: Discapacidad Auditiva

Atractivos	Zona de estacionamiento	Comunicación (lenguaje de señas)	Señalización (luminaria, escrita)	Desplazamiento horizontal	Disociación del ruido	Servicios higiénicos
Centro de Rescate de Fauna Silvestre Yanacocha	NA	NA	NA	NA	NA	CA
Mirador Rio Puyo	NA	NA	NA	CA	NA	CA
Malecón Boayaku Puyo	CA	NA	NA	CA	NA	CA
Parque Acuático Morete Puyo	CA	NA	NA	CA	NA	CA
Parque Central 12 de mayo	CA	NA	NA	CA	NA	NA
Museo de la Fe, Museo Etnoarqueológico	CA	NA	NA	CA	NA	CA
Jardín Botánico Las Orquídeas	NA	NA	NA	NA	NA	CA
Parque Real de Aves Exóticas	NA	NA	NA	CA	NA	CA
Balneario Dique Pambay	CA	NA	NA	CA	NA	NA
Zoológico Tarqui	CA	NA	NA	CA	NA	CA
Gringo Yaku	CA	NA	NA	CA	NA	CA

NA=No accesible para personas con discapacitada; CA=Con accesibilidad implementada
Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: Cantos y Morales 2022

Análisis e interpretación

Se consideró 11 servicios turísticos, en la caracterización: discapacidad motora, 7 zonas de estacionamiento con accesibilidad implementada y 4 zonas de estacionamiento no accesible para personas con discapacidad, ningún servicio cuenta con comunicación en lenguaje de señas, ninguno de los servicios disponen de señalización, 9 centros cuentan con desplazamiento horizontal, ningún servicio dispone del disociación del ruido y los servicios higiénicos 9 disponen de accesibilidad implementada y dos no.

3.2. Análisis de los principales aspectos que conforman la satisfacción del turista sobre las infraestructuras y servicios de acceso de las personas con discapacidad

Se analizaron diferentes puntos de vista que ayudó al desarrollo de este parámetro, iniciando con la entrevista abierta donde se evidencia la falta de adecuaciones en la infraestructura como se puede evidenciar en la tabla 7. La muestra se realizo a un total de

67 personas, analizando varios puntos importantes entre ellos el nivel de satisfacción en la visita por parte de personas con discapacidad como se muestra en las figuras 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9.

Tabla 7: Entrevista realizada a la unidad educativa especializada Puyo

Preguntas / Respuestas	Dra. Ruth Aldeán (Rectora del plantel)	(Docente a cargo del bachillerato en Hotelería y Turismo)
¿Qué necesidades faltan por cubrir las personas con discapacidad en la ciudad de Puyo?	En la ciudad no existen atractivos turísticos para la familia, los atractivos no son aprovechados para las personas con discapacidad lo que imposibilita que personas con diferentes discapacidades puedan disfrutar de los establecimientos turísticos con facilidad.	hay muchas necesidades que no han sido cubiertas ya que no solo se trata de personas con inmovilidad, ceguera o con incapacidad de hablar, también hay niños y jóvenes con autismo y discapacidades intelectuales que para ellos es difícil el estar en el ruido o el tan solo ver ciertos colores y esto hace que se alteren y no es algo que ellos puedan controlar.
¿En la ciudad de Puyo, han podido visitar algún establecimiento turístico que tengan instalaciones con facilidades para personas con discapacidad o limitaciones temporales?	Los lugares que hemos visitado han sido gracias a los convenios con el GAD de Pastaza como el Orquidiario y el Parque acuático Morete Puyo, pero no tienen lo necesario para poder recibir a personas con discapacidad.	No se pueden realizar muchas giras recreativas con los estudiantes por obvias razones, pero en los lugares visitados antes de entrar a la modalidad virtual se notan varias falencias para recibir a personas con discapacidad.
¿Han realizado alguna gira de recreación con los estudiantes?	Si, antes de la modalidad virtual cada cierto tiempo podíamos llevar a nuestros estudiantes a diferentes establecimientos turísticos en donde algunos niños podían divertirse, pero no todos pueden hacerlo por la falta de adecuaciones	Si, realizábamos estas salidas para distracción de los estudiantes, pero claro siempre con ciertas limitaciones que no permitían que todos disfruten del lugar
¿Cuáles han sido las mayores limitantes en los establecimientos turísticos visitados?	La falta de accesibilidad para los estudiantes con inmovilidad ya que no siempre existen las ranflas para poder movilizarlos con las sillas de ruedas, en los baños de igual manera no tienen el área que se necesita para poder ayudar a las personas con discapacidad de igual manera en las piscinas no existe un lugar donde todos los niños puedan disfrutar y divertirse.	Lugares donde movilizarse abiertamente con todos los niños también dando un ejemplo práctico en el área de juegos del parque central no existe juegos que todos los niños puedan ocupar y muchas veces los niños han tenido que ver como se divierten sus otros compañeros ellos no lo pueden hacer
¿Considera importante que los establecimientos turísticos y afines de la ciudad implementen facilidades para una buena atención a personas con diferentes discapacidades y limitaciones temporales?	Si me gustaría que los todos los establecimientos cuenten con las facilidades necesarias, pero tristemente no los dueños de estos lugares no lo ven rentable y prefieren seguir invirtiendo y reinventando los establecimientos para personas sin limitantes.	Sería una buena implementación para personas como nuestros niños, pero no todo es fácil también se debe tener en cuenta que en lugares públicos no se ha tomado la iniciativa para incluir a todas las personas menos aun lo harían los dueños de los establecimientos que es su ingreso.
¿Cuáles han sido los mayores retos tanto en el ámbito social como laboral que han enfrentado los estudiantes del plantel hablando del ámbito turístico?	Los estudiantes han podido realizar prácticas en la Hostería Achacaspi aquí en la ciudad, pero al tener ciertas limitantes los gerente o dueños de los lugares prefieren evadir la enseñanza por motivos de tiempo y agilidad al momento de la atención	Ellos tienen una gran capacidad de aprendizaje y recepción de la información, se complementan unos a otros y así han podido desarrollar muchas habilidades tanto en atención hospitalaria en el área de alimentos y bebidas, pero no todas las personas ven eso y prefieren no darles la oportunidad a personas con discapacidad.

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: Cantos y Morales 2022

Análisis e interpretación

Mediante la entrevista realizada en la Unidad Educativa Especializada Puyo se concluye que las personas con discapacidad tienen varias necesidades y no tienen las facilidades para poder desenvolverse adecuadamente en los diferentes establecimientos turísticos, por ello es necesario implementación infraestructura para personas con discapacidad como podrían ser pisos podo táctiles, rampas con su respectivo pasamano, baños adecuados sin obstáculos y espacio adecuado.

Evaluación de accesibilidad

La muestra se calculó con la siguiente fórmula Canavos (1998):

$$\frac{N.Z^2\ p*q}{(N-1).E^2+Z^2\ p*q}$$

Datos:

P = 50%

q = 50%

e = 0.1

z = 90% (1.65)

N = 3281 personas con capacidades especiales (CONADIS Pastaza, 2022)

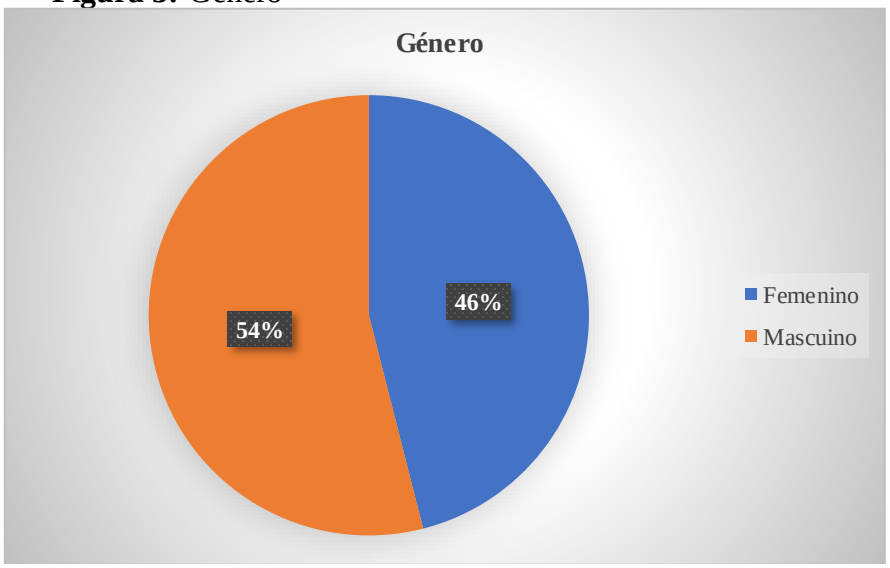
$$\boldsymbol{n} = \frac{N.Z^2\ p*q}{(N-1).E^2+Z^2\ p*q}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{3281(1.65)^2*0.5*0.5}{(3281-1)(0.1)^2+\ (1.65)^2*0.5*0.5}$$

$$\boldsymbol{n} = 67$$

Para encontrar el tamaño de la muestra, nuestro Universo **N** = 3281, nivel de confianza **Z** = 90% (1.65), probabilidad de que ocurra el evento estudiado **p** = 0.5, probabilidad que no ocurra el evento estudiado **q** = 0.5, y el error **e** = 0.1, nos da como resultado que el tamaño de la muestra, **n** = 67.

Figura 3: Género

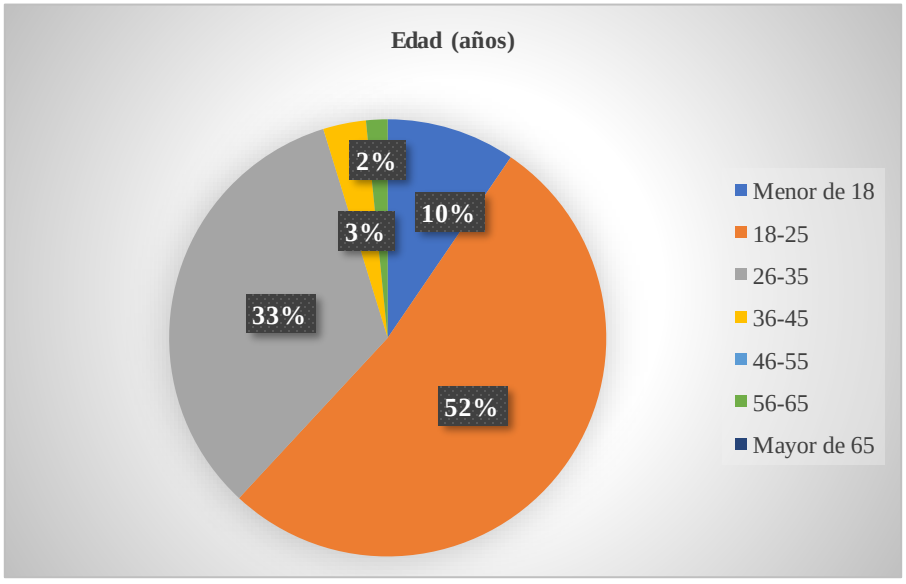


Fuente: Trabajo de investigación
Elaborado por: Cantos y Morales 2022

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos en relación con la figura 3 establecieron que el género masculino representa al mayor porcentaje encuestado, con 54% de respuestas, seguido del género femenino con 46% de personas encuestadas.

Figura 4: Edad (años)

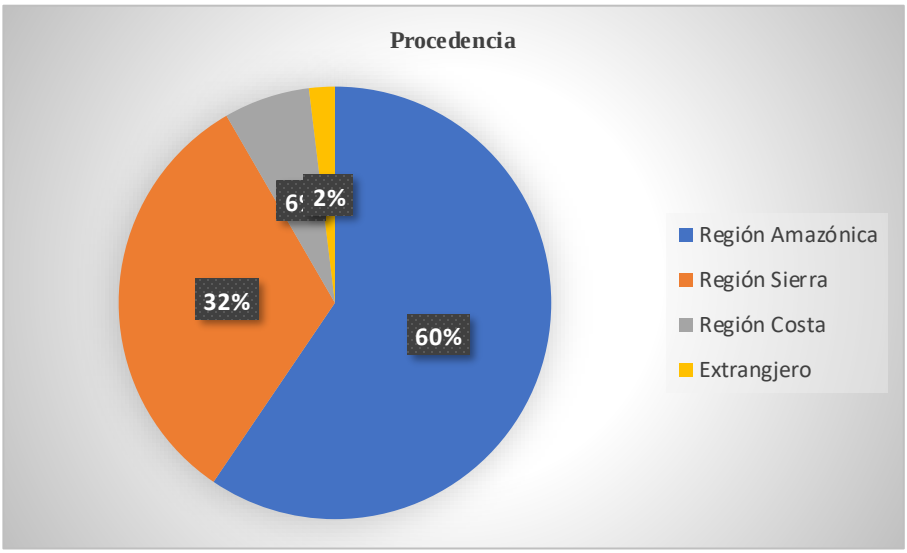


Fuente: Trabajo de investigación
Elaborado por: Cantos y Morales 2022

Análisis e interpretación

Con relación a la edad se observa que prevalece con un 52% de respuesta de encuestados las personas de 18-25 años, seguido por el 33% las personas de 26-35 años, con un 10% de respuestas las personas menores de 18 años, continuando con personas de 36-45 años que representan el 3% de las personas encuestadas y culminando con 2% que pertenece a personas de 56-65 años, basándonos en estos datos recopilados se observa que la población encuestada en su mayoría fueron adultos jóvenes.

Figura 5: Procedencia

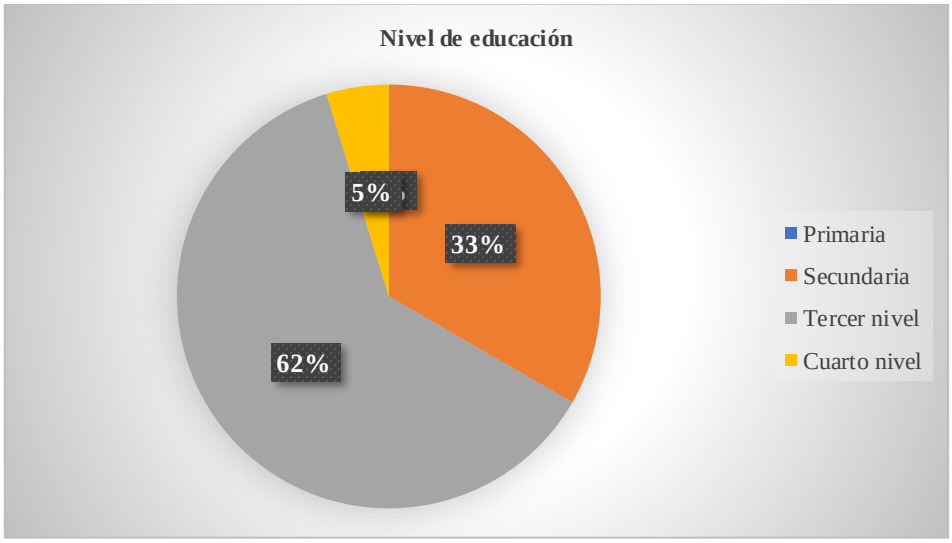


Fuente: Trabajo de investigación
Elaborado por: Cantos y Morales 2022

Análisis e interpretación

En lo referente a la procedencia se obtuvo que el 60% de personas encuestadas pertenecen a la región amazónica, seguido con el 32% pertenecientes a la región sierra, luego representado con el 6% de encuestados esta la región costa y culminando con el 2% que son personas extranjeras.

Figura 6: Nivel de educación

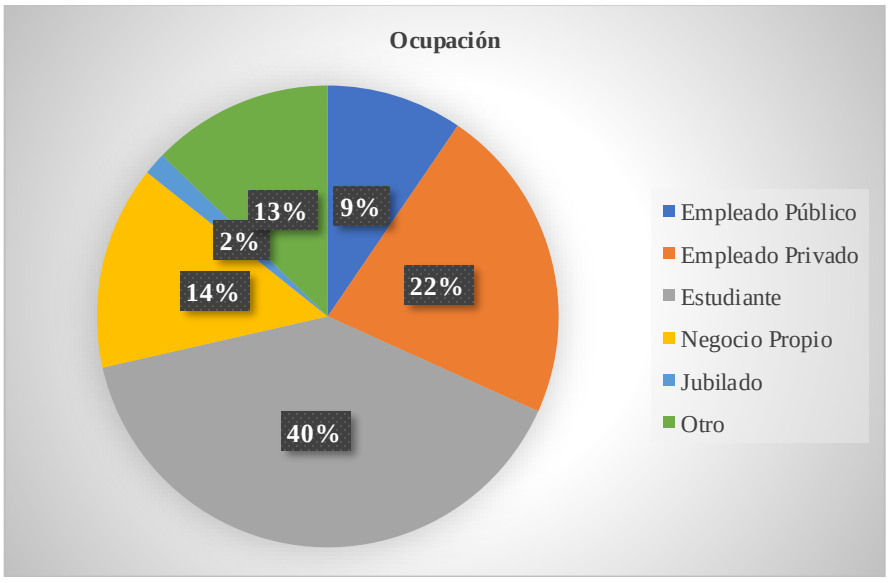


Fuente: Trabajo de investigación
Elaborado por: Cantos y Morales 2022

Análisis e interpretación

De las 67 personas encuestadas encontramos que el nivel de educación en su gran mayoría con el 62% tienen estudios de tercer nivel, seguido por el 33% que pertenece a personas con estudios secundarios y finalizando con el 5% de encuestados que tienen estudios de curto nivel.

Figura 7: Ocupación

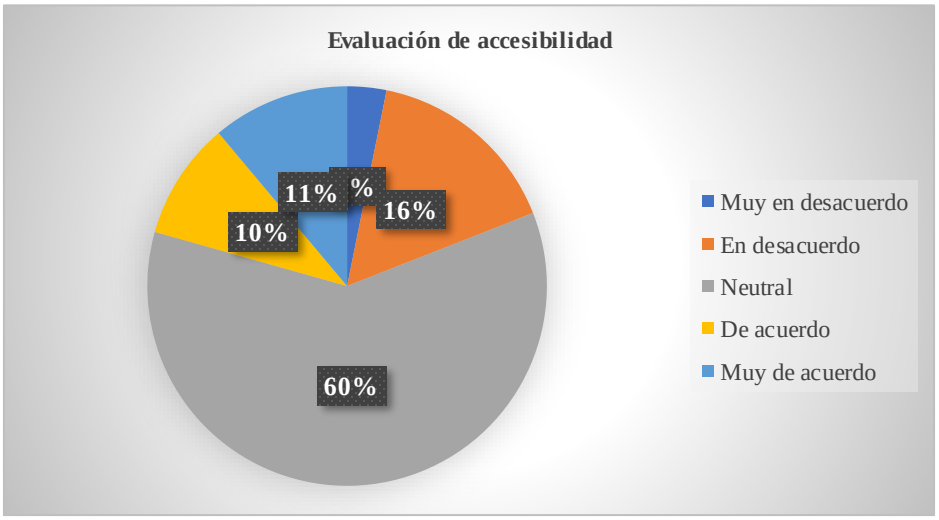


Fuente: Trabajo de investigación
Elaborado por: Cantos y Morales 2022

Análisis e interpretación

En esta grafica se puede observar que el 40% de población encuestada son estudiantes, el 22% es un empleado privado, el 14% tiene su negocio propio, el 13% se dedica a otra actividad, el 10% es empelado público, y el 2% jubilado.

Figura 8: Evaluación de accesibilidad

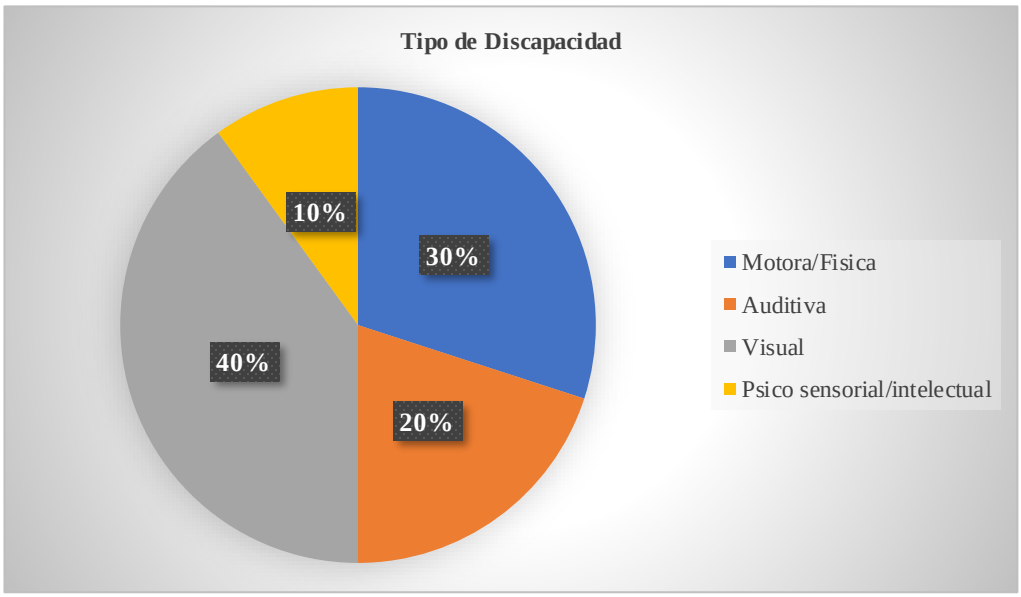


Fuente: Trabajo de investigación
Elaborado por: Cantos y Morales 2022

Análisis e interpretación

En esta grafica se puede observar que el nivel de satisfacción durante su estadía los servicios de accesibilidad y atractivos turísticos en la ciudad de Puyo neutrales en un 60%, en desacuerdo un 16%, muy de acuerdo un 11%, de acuerdo un 10% y muy en desacuerdo un 3%.

Figura 9: Tipo de discapacidad



Fuente: Trabajo de investigación
Elaborado por: Cantos y Morales 2022

Análisis e interpretación

En esta grafica se puede observar que el 40% de la población encuestada tiene discapacidad visual, el 30% discapacidad motora, el 20% discapacidad auditiva, y el 10% discapacidad intelectual.

Discusión

Culminando todos los puntos a estudiar para esta investigación se observa que el turismo accesible en la ciudad de Puyo con los ámbitos de aplicación, debe ser más enfatizado con información certera y aplicada en diferentes contextos en este caso estudiado en la infraestructura y servicios, se requiere una profundización teórica y práctica del tema, puesto que localmente no es considerado como una tendencia potencial. En los resultados de la presente investigación se puede observar las limitantes existentes en los diferentes campos de estudio propuestos, para cambiar esta perspectiva es recomendable impulsar ciertas alternativas para poder llegar a cumplir necesidades básicas para personas con discapacidad en el ámbito turístico.

Conclusiones

- ✓ Se realizó el diagnóstico de los servicios y atención a personas con discapacidad en servicios turísticos, basándonos en la jerarquización realizada de lugares visitado y en los ámbitos de servicio accesible propuestos por la OMT , los cuales se estudió en cada atractivo visitado concluyendo con la caracterización realizada para discapacidad motora/física, en su gran mayoría cuenta con accesibilidad implementada para los servicios de zonas de estacionamiento, comunicación, señalización, desplazamiento horizontal y servicios higiénicos, no accesible para personas con discapacidad en los servicios de desplazamiento vertical, para discapacidad visual cuentan con accesibilidad implementada los servicios de espacios delimitados, servicios higiénicos y no accesible para personas con discapacidad los servicios de facilitadores de orientación, señalización en braille y desplazamiento vertical, en el caso de discapacidad auditiva se observa que no son accesibles para personas con discapacidad en los servicios de disociación del ruido y comunicación en lenguaje de señas.
- ✓ Se analizó los principales aspectos que conforman la satisfacción del turista sobre las infraestructuras y servicios de acceso de las personas con discapacidad, donde las personas entrevistadas indican su mayor inconformidad en una de las preguntas realizadas. Ref. (Tabla 8. P. 4) resaltando en sus respuestas la falta de accesibilidad para personas con inmovilidad ya que en estos atractivos no siempre existe ranflas para movilizarse con silla de ruedas al igual que en los servicios higiénicos no tienen el área necesaria para el uso, las personas entrevistadas manifestaron lo importante que seria que los establecimientos turísticos implementen las facilidades para mejorar la experiencia en cada visita. En la encuesta realizada el nivel de satisfacción por parte de los usuarios con discapacidad se mantiene neutral siendo este el mayor porcentaje y seguido por los encuestados que están en desacuerdo. Ref. (Figura 8) ya que en su gran mayoría han podido visitar los atractivos turísticos pero su experiencia no fue la mejor ya que no cuentan con las ayudas necesarias ni servicios especializados.

Referencias

Brunett, A. L. (2017). Turismo accesible en el Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 197-198.

Canavos. (1998). *Probabilidad y Estadística, aplicaciones y métodos.*

CONADIS. (18 de Noviembre de 2020). *ECUADOR LANZA POLÍTICA PÚBLICA DE TURISMO ACCESIBLE QUE REACTIVARÁ ESTE SECTOR EN EL PAÍS*. Obtenido de Gobierno del Ecuador: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/ecuador-lanza-politica-publica-de-turismo-accesible-que-reactivara-este-sector-en-el-pais/

CONADIS. (Enero de 2022). *ESTADISTICAS DE DISCAPACIDAD EN ECUADOR*. Obtenido de Gobierno del Ecuador: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/

Finol y Nava. (2001). Obtenido de http://virtual.urbe.edu/tesispub/0093219/cap03.pdf

Flores, C. I. (2014). Obtenido de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8294/1/FJCS-DE-735.pdf

Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza. (2019). Obtenido de https://pastaza.gob.ec/

Hernández Sampieri. (2014). Metodología de la Investigación. México D.F., México: Sexta.

Hernández, Fernández y Baptista. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). México: McGrwall Hill Education.

OMS. (2014). Obtenido de https://www.who.int/es

OMT. (2013). Obtenido de https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991

UNWTO. (2014). 2011. En OMT, *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos* (pág. 3). Madrid: Organización Mundial del Turismo, Madrid (España).

UNWTO. (Noviembre de 2014). *UNWTO*. Madrid: World Tourism Organization. Obtenido de World Tourism Organization: https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284415991

UNWTO. (Marzo de 2016). *Compilación de recomendaciones de la OMT 1975–2015.* Obtenido de UNWTO: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417780

UNWTO. (2019). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones.* Madrid: OMT.

ANEXOS

Anexo 1: Marco teórico

Evolución del turismo accesible a nivel mundial

En los años 90´s exactamente en el año de 1991 se aplica el turismo accesible para personas minusválidas esta resolución fue adoptada por la asamblea general en su 9na reunión en Buenos Aires realizada del 30 de septiembre al 4 de octubre de 1991 (A/9/RES/284) donde se habla sobre "*Medidas recomendadas para seguridad en turismo*" y "*Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90*". (UNWTO, 2016)

Esta recomendación se remplaza en el año 2005 con el planteamiento de la idea un "*turismo accesible para todos"*. Resolución adoptada por la asamblea general en su decimosexta reunión en Dakar (Senegal) realizada del 28 de noviembre al 2 de diciembre del 2005 (A/16/RES/492) adopta las recomendaciones del comité de apoyo a la calidad y comercio encaminados a mejorar la accesibilidad del turismo para personas con discapacidad. (UNWTO, 2016)

Es actualizada en 2013 por "*Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos"*. Resolución adoptada por la asamblea general realizada el 29 de agosto del 2013, en la que se aprueba una serie de recomendaciones sobre accesibilidad bajo el título *"Hacia un turismo accesible para todos"* y la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas el 30 de marzo del 2007 aprueban y hacen suya las *"Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos"* (2013) (UNWTO, 2016)

En 2015 se adopta la nueva resolución por la asamblea general en su vigesimoprimera reunión en Medellín (Colombia) realizada el 17 de septiembre del 2015 (A/21/RES/669) donde:

1. Reconoce los retos apremiantes, y las posibles soluciones, en el suministro de información accesible respecto a la infraestructura, los productos y los servicios turísticos;

2. Aprueba y refrenda las Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística propuestas

3. Alienta a los Estados Miembros de la OMT, y a los Miembros Asociados y Afiliados, a difundir las Recomendaciones entre todos los agentes turísticos. (UNWTO, 2016)

Antecedentes al turismo accesible

Se recopilo información brindada por los representantes del GAD cantonal y el Ministerio de Turismo (MINTUR) también de la Unidad Educativa Especializada Puyo como fuente primaria de la información, también bibliografía técnica y páginas web como la de la OMT.

Información documentada

Ámbitos de aplicación del turismo accesible (Infraestructura y servicios)

- *La gestión del destino turístico:* se deberá llevar a cabo una estrategia de turismo accesible en el que se pueda exponer los principios y el razonamiento necesario para la accesibilidad en el turismo, de manera que se puede evaluar los servicios y los cambios necesarios a realizar en el establecimiento.
- *La información y la publicidad turísticas:* debe incluir información precisa sobre los servicios e instalaciones accesibles, preferiblemente con símbolos internacionales de fácil comprensión, también debe indicar si es posible contactar con el establecimiento y si la información está disponible en formatos alternativos para cubrir las necesidades de todos los usuarios.
- *Entornos urbanísticos y arquitectónicos:* Existen varios requisitos en general que se necesitan en un establecimiento para que pueda ser considerado en la guía del turismo accesible los cuales analizaremos.

I. Zonas de estacionamiento

Se debería disponer de zonas designadas de estacionamiento con identificación adecuada para los vehículos de las personas con movilidad reducida en los atractivos turísticos.

II. Comunicación

Se debería facilitar la correcta utilización del lenguaje de señas, el braille, los modos, y formatos alternativos de comunicación y todos los demás modos, y formatos de

comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad. ("BOE.es - BOE-A-2008-6963 Instrumento de Ratificación de la Convención...")

III. Señalización

Los mostradores de información, check-in y venta de boletos deben estar claramente marcados para garantizar áreas accesibles para las personas con discapacidades físicas.

IV. Desplazamiento horizontal

Se deben tomar medidas efectivas para permitir que las personas con discapacidad se muevan por el sitio de la manera más independiente posible. Los corredores principales deberán estar libres de obstáculos físicos y visuales y tener un espacio que permita el paso de dos sillas de ruedas a la vez de manera que no se bloqueen en circulación normal.

V. Desplazamiento vertical

Ascensores Los edificios de varios pisos requieren una cantidad suficiente de ascensores para que los usuarios de sillas de ruedas puedan subir y moverse fácilmente.

VI. Servicios higiénicos

En el mismo sitio donde se encuentran los aseos deberían adecuarse cabinas de inodoro y lavabos accesibles. En estas cabinas se debe tener en cuenta tanto el aspecto del tamaño como los soportes técnicos necesarios para realizar el traslado entre la silla de ruedas y el inodoro. (UNWTO, 2014)

Anexo 2: Jerarquización de atractivos turísticos

Tabla 8: Jerarquización de atractivos turísticos a visitar

División	Atractivo	Clasificación	Visita
Atractivo Histórico	Museo de la Fe, Museo en arqueológico	Recreativo Cultural	SI
Atractivo Natural	Centro de Rescate de Fauna Silvestre Yanacocha	Zoológico	SI
Contemporáneos no Comerciales	Malecón Boayaku Puyo	Recreativo Cultural	SI
	Mirador Rio Puy	Recreativo	SI
	Parque Central 12 de mayo	Recreativo	SI
	Balneario Dique Pambay	Recreativo	SI

Contemporáneos Comerciales	Parque Acuático Morete Puyo	Recreativo	SI
	Jardín Botánico Las Orquídeas	Científico Recreativo	SI
	Parque Real de Aves Exóticas	Zoológico	NO
	Zoológico Tarqui	Zoológico	SI
	Gringo Yaku	Turismo Comunitario	NO

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: Cantos y Morales 2022

Anexo 3: Evaluación de accesibilidad

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA

Estimado/a turista la presente encuesta tiene como objetivo de evaluar los diferentes servicios de accesibilidad en centros de servicios y atractivos turísticos de la ciudad de Puyo. Su honesta participación respondiendo al siguiente cuestionario nos ayudará a conocer de mejor manera sus intereses y necesidades.

MARQUE CON UNA "X"

1. **¿Cuál es su Género?**
   Masculino: _____ Femenino: _____

2. **Edad (años):**

   1. Menor de 18: _____, 2. 19-25: _____, 3. 26-35: _____, 4. 36-45: _____, 5. 46-55: _____, 6. 56-65: _____, 7. mayor de 66: _____

3. **¿Cuál es su procedencia?**
   1. Región Amazónica: _____, 2. Región Sierra: _____, 3. Región Costa: _____ Extranjero: _____

4. **¿Cuál es su Nivel de educación?**

   1. Primaria: _____, 2. Secundaria: _____, 3. Tercer Nivel: ....., 4. Cuarto Nivel:…….

5. **¿Cuál es su ocupación?:**

   1. Empleado Público. _____, 2. Empleado Privado: _____, 3. Estudiante: _____, 4. Negocio Propio: _____, 5. Jubilado: _____, 6. Otros: _____

6. **¿Cómo evalúa durante su estadía los servicios de accesibilidad a los centros de servicios y atractivos turísticos de la ciudad de Puyo?**

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

7. **¿Padece usted de alguna discapacidad? ¿Qué discapacidad?**

1. Motora/Física
2. Auditiva
3. Visual
4. Psico sensorial/intelectual