**UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA**

**CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

LICENCIATURA EN TURISMO

**TEMA:**

# PLAN DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA PARA EL FOMENTO A LA INCLUSIÓN TURÍSTICA-RECREATIVA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN EL PARQUE ECOLÓGICO RECREATIVO LAGO AGRIO (PERLA).

**AUTORES:**

GINNA VIVIANA ACARO CALERO

RUBÍ LILIANA CUEVA OCHOA

**TUTOR:**

ING. IVÁN VINICIO CARRASCO MEDINA, MSC.

**LAGO AGRIO – ECUADOR**

**2021 - 2021**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Quienes suscriben, Ginna Viviana Acaro Calero con C.I 2101123988 y Rubí Liliana Cueva Ochoa con C.I 2100658612, hacemos constar que somos autores del Trabajo de Integración Curricular titulado: Plan de accesibilidad turística para el fomento a la inclusión turística-recreativa de las personas con discapacidad física en el Parque Ecológico Recreativo Lago Agrio (PERLA), el cual constituye una elaboración personal realizada únicamente con la dirección del Tutor de dicho trabajo, Ing. Iván Vinicio Carrasco Medina, Msc. En tal sentido, manifestamos la originalidad de la conceptualización del trabajo como interpretación de datos y elaboración de conclusiones dejando establecido que aquellos aportes intelectuales de otros autores se han referenciado debidamente en el texto de dicho trabajo.

En el cantón Lago Agrio, a los 7 días del mes julio de 2021.

Ginna Viviana Acaro Calero
CI: 2101123988

Rubí Liliana Cueva Ochoa
CI: 2100658612

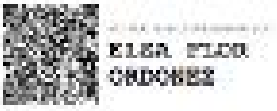
**CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

El tribunal de sustentación del proyecto de investigación y desarrollo aprueba el Trabajo de Integración Curricular titulado: "PLAN DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA PARA EL FOMENTO A LA INCLUSIÓN TURÍSTICA-RECREATIVA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN EL PARQUE PERLA, CANTÓN LAGO AGRIO".



Msc. Eylen Zada González

Presidente del tribunal



Msc. Elsa Flor Ordóñez Bravo

Miembro del tribunal



Msc. César Arturo Sarmiento León

Miembro del tribunal

**CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD OBTENIDO EN EL SISTEMAANTIPLAGIO**

Quien suscribe el presente Msc. Iván Vinicio Carrasco Medina, con CI: 1803903051, certifica que el Trabajo de Integración Curricular titulado: "Plan de accesibilidad turística para el fomento a la inclusión turística-recreativa de las personas con discapacidad física en el parque ecológico recreativo lago agrio (PERLA)", ha sido examinado a través del sistema Anti plagio URKUND y presenta un porcentaje de similitud del: 9 %.

En el cantón Lago Agrio, a los 07 días del mes de julio de 2021.




Msc. Iván Vinicio Carrasco Medina
Director de Trabajo de Integración Curricular

©2020, Ginna Viviana Acaro Calero & Rubí Liliana Cueva Ochoa

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Ginna Viviana Acaro Calero y Rubí Liliana Cueva Ochoa, declaro que el presente trabajo de investigación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular.

GINNA VIVIANA ACARO CALERO
No. Cédula: 2101123988

RUBI LILIANA CUEVA OCHOA
No. Cédula: 2100658612

## DEDICATORIA

*Este trabajo de investigación va dedicado primeramente a Dios por permitirme seguir con vida para realizar mis sueños, de la misma manera a toda mi familia que siempre me ha apoyado en mis metas, especialmente a mis padres y mi esposo quienes fueron los que me impulsaron día a día a no darme por vencida y continuar estudiando y aprendiendo para ser una mejor persona y una buena profesional.*

**Rubí Cueva**

*Dedico con todo mi corazón mi trabajo de investigación a mi madre, pues sin ella no lo había logrado. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor madre mía, te amo.*

**Ginna Acaro**

## AGRADECIMIENTO

*Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.*

*Gracias a nuestros padres, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.*

*Agradecemos a nuestros docentes que forman parte de la Universidad Estatal Amazónica, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, al Msc. Iván Carrasco tutor de nuestro trabajo de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente, y a quienes forman parte del grupo de talento humano del parque PERLA por su valioso aporte para nuestra investigación.*

**Rubí Cueva**

**Ginna Acaro**

## Resumen

El Parque Ecológico Recreativo Lago Agrio (PERLA) es uno de los lugares emblemáticos de la provincia de Sucumbíos, por su gran variedad en flora, fauna y su belleza escénica, características que lo han convertido en un importante atractivo. Sin embargo, no se ha desarrollado un plan en el que se integre de manera eficiente a todos los turistas por igual, así también se ha identificado que presencia algunas deficiencias en cuanto a la accesibilidad para personas con discapacidad. La presente investigación propone: Plan de accesibilidad turística para el fomento a la inclusión turística-recreativa de las personas con discapacidad física en el Parque Ecológico Recreativo Lago Agrio (PERLA), con el principal objetivo de fomentar la inclusión turística recreativa de las personas con discapacidad física. Los materiales y métodos manejados en la investigación, que contribuyeron para la recolección de información fueron entrevistas y revisión documental, las mismas que ayudaron a analizar el estado actual de las facilidades accesibles e inclusivas para las personas con discapacidad física, de igual forma se aplicaron matrices como herramientas de análisis estratégico permitiendo determinar el nivel de accesibilidad del parque y establecer estrategias de accesibilidad e inclusión para facilitar el acceso a las personas con discapacidad física al atractivo turístico. En consecuencia, el diseño de plan de accesibilidad permitió definir los componentes que identifican las problemáticas en este atractivo para que a partir de estos se generen estrategias que contribuyan a mejorar los servicios del parque, para poder acoger a más personas con discapacidad física fomentando la inclusión y a su vez considerando algunas opciones donde signifique un cambio importante en la gestión del parque para el fortalecimiento de los servicios turísticos.


**PALABRAS CLAVES:** ACCESIBILIDAD, INCLUSIÓN, DISCAPACIDAD, PLAN, FOMENTO.

## Abstract

The Lago Agrio Ecological Recreational Park (PERLA) is one of the emblematic places of the province of Sucumbíos, for its great variety in flora and fauna, its scenic beauty, characteristics that have made it an important attraction. However, a plan has not been developed that efficiently integrates all tourists equally, so it has also been identified that it has some deficiencies in terms of accessibility for people with disabilities. The present research proposes: Tourism accessibility plan for the promotion of tourism-recreational inclusion of people with physical disabilities in the Lago Agrio Recreational Ecological Park (PERLA), with the main objective of promoting the recreational tourism inclusion of people with physical disabilities. The materials and methods used in the research, which covers everything related to study methods and techniques, were carried out through interviews and documentary review, which helped to analyze the current state of accessible and inclusive facilities for people with physical disabilities.Likewise, matrices were applied as strategic analysis tools allowing to determine the level of accessibility of the park and establish accessibility and inclusion strategies to facilitate access to the tourist attraction forpeople with physical disabilities. Consequently, the design of the accessibility plan alloweddefining the components that identify the troublesome in this attraction so that from there generate strategies can help improve the services of the park to accommodate more people with physical disabilities by promoting inclusion and at the same time considering some of tourism services.



**KEYWORDS:** ACCESSIBILITY, INCLUSION, DISABILITY, PLAN, ENCOURAGE.

**Tabla de contenido**

DECLARATORIA DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS ..... i

CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN ..... ii

CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD OBTENIDO EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO ..... iii

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD ..... v

DEDICATORIA ..... vi

AGRADECIMIENTO ..... vii

Resumen ..... viii

Abstract ..... ix

CAPÍTULO 1 ..... 1

1 Introducción ..... 1

1.1 Planteamiento del problema ..... 1

1.2 Objetivos ..... 3

1.2.1 Objetivo general ..... 3

1.2.2 Objetivos específicos ..... 3

1.3 Justificación ..... 3

CAPÍTULO 2 ..... 6

2 Fundamentación teórica ..... 6

2.1 Antecedentes ..... 6

2.2 Bases Teóricas ..... 8

CAPÍTULO 3 ..... 27

3 Metodología de la investigación ..... 27

3.1 Localización ..... 27

3.2 Diseño de investigación ..... 28

3.3 Métodos de investigación ..... 28

3.3.1 Entrevista ..... 29

3.3.2 Revisión documental.....29
3.4 Matrices para la determinación del nivel de accesibilidad.....29
3.5 Planteamiento de estrategias de accesibilidad para el parque PERLA. .....30
3.5.1 Diseño del plan de accesibilidad.....31
CAPÍTULO 4 .....33
4 Análisis de resultados.....33
4.1 Estado actual de las facilidades accesibles e inclusivas en el parque PERLA. ..... 33
4.1.1 Accesibilidad .....34
4.1.2 Seguridad .....34
4.1.3 Adecuación de infraestructura .....34
4.1.4 Asistencia .....35
4.1.5 Mejoramiento de actividades.....35
4.1.6 Atención al cliente .....35
4.2 Fichas bibliográficas. ..... 36
4.3 Análisis general del estado actual de las facilidades accesibles e inclusivas en el parque PERLA. ..... 39
4.4 Determinación del nivel de accesibilidad del parque PERLA. ..... 39
4.5 Microentorno del parque PERLA..... 41
4.5.1 Análisis general del microentorno. .....43
4.6 Macroentorno del parque PERLA ..... 44
4.6.1 Análisis general del macroentorno. .....47
4.7 FODA.....48
4.7.1 Matriz de evaluación de factores externos MEFE.....49
4.7.2 Matriz de evaluación de factores internos MEFI.....51
4.8 Establecimiento de estrategias de accesibilidad e inclusión para facilitar el acceso a las personas con discapacidad. ..... 53
4.9 Diseño del plan de accesibilidad turística para el fomento a la inclusiónturística-recreativa de las personas con discapacidad física. ..... 57
4.9.1 Estructura del plan de accesibilidad .....57

4.9.2 Objetivos ..... 58
4.9.3 Misión ..... 58
4.9.4 Visión ..... 58
4.9.5 Principios ..... 58
4.9.6 Desarrollo del diseño del plan de accesibilidad ..... 59
4.9.7 Componente de accesibilidad ..... 60
4.9.8 Componente de Seguridad ..... 65
4.9.9 Componente de Adecuaciones de infraestructura ..... 70
4.9.10 Componente de Asistencia ..... 81
4.9.11 Componente de Mejoramiento de actividades. ..... 86
4.9.12 Componente de Atención al cliente ..... 92
5 Matriz de valoración de componentes ..... 97
Conclusiones ..... 99
Recomendaciones ..... 100
Referencias ..... 101
Apéndice ..... 106

## Índice de Tablas

Tabla 1-3. Coordenadas del parque PERLA.....28
Tabla 1-4. Ficha bibliográfica artículo de revista .....36
Tabla 2-4. Ficha bibliográfica de tesis .....37
Tabla 3-4. Ficha bibliográfica de tesis .....37
Tabla 4-4. Ficha bibliográfica de Manual sobre turismo accesible .....38
Tabla 5-4. Ficha bibliográfica de Recomendaciones de la OMT .....38
Tabla 6-4. Matriz PESTEL del parque PERLA. .....40
Tabla 7-4. Matriz FODA del parque PERLA. .....48
Tabla 8-4. Matriz MEFE del parque PERLA .....49
Tabla 9-4. Matriz MEFI del parque PERLA. .....52
Tabla 10-4. Matriz MAFE del parque PERLA. .....54
Tabla 11-4. Estrategias más importantes.....59
Tabla 12-4. Estrategias y desarrollo del componente 1.....61
Tabla 13-4. Estrategias y desarrollo del componente 2.....65
Tabla 14-4. Estrategias y desarrollo del componente 3.....71
Tabla 15-4. Estrategias y desarrollo del componente 4.....81
Tabla 16-4. Estrategias y desarrollo del componente 5.....86
Tabla 17-4. Estrategias y desarrollo del componente 6.....92
Tabla 18-4. Matriz de valoración de componentes. .....98

## Índice de Figuras

Figura 1-2. Pasos para construir un destino turístico accesible efectivo ..... 13
Figura 1-3. Localización del Parque PERLA ..... 27
Figura 1-4. Microentorno del parque PERLA ..... 42
Figura 2-4. Macroentorno del parque PERLA ..... 45
Figura 3-4. Estructura del plan de accesibilidad ..... 57
Figura 4-4. Símbolo de discapacidad ..... 74
Figura 5-4. Diseño de Bordillos ..... 75
Figura 6-4. Diseño de pasamanos ..... 75
Figura 7-4. Diseño de rampas o pendientes ..... 76
Figura 8-4. Diseño de rampas o pendientes ..... 77

## INDICE DE APÉNDICE

Apéndice A. Modelo de entrevista 1 ..... 106
Apéndice B. Entrevista realizada ..... 107
Apéndice C. Modelo de entrevista 2 ..... 108
Apéndice D. Entrevista realizada ..... 109
Apéndice E. Reconocimiento del área de estudio ..... 110
Apéndice F. Infraestructura del mirador ..... 110
Apéndice G. Reconocimiento de los materiales para actividades ..... 111
Apéndice H. Muestra del servicio brindado a una persona con discapacidad física ..... 111
Apéndice I. Entrevista Online señor Ricardo Muepas ..... 112
Apéndice J. Desarrollo del Trabajo de Integración Curricular ..... 112
Apéndice K. Árbol de problema ..... 113

# CAPÍTULO 1

## 1 Introducción

### 1.1 Planteamiento del problema

El turismo en la actualidad se ha convertido en un generador de ingresos para el sector ofertante, es por eso que los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD's) del territorio ecuatoriano se han esforzado en desarrollar planes para generar fuertes vínculos entre las personas y los lugares que se visiten, de igual manera al ser una fuente de ingresos, también se determinan procesos administrativos con el objetivo de mantener un control eficiente y sustentable, procurando ampliar y mejorar cada vez las propuestas establecidas (Santamaría, 2017).

Ecuador en los últimos años ha reformado sus políticas públicas haciendo énfasis en la inclusión para los diferentes sectores sociales, uno de ellos son las personas con discapacidad física. No obstante, son pocos los establecimientos que se han acogido a estas reformas, siendo un obstáculo para que estas personas formen parte de los entornos cultural y social, así como al desarrollo de actividades de turismo en todas las provincias o localidades; se carece de infraestructuras que posibilite el manejo de la distracción, recreación e integración con la naturaleza como además de un diseño universal que facilite el desenvolvimiento de las personas con discapacidad.

También es necesario decir que actualmente son pocos los medios de transporte accesibles, no existe accesibilidad a los sistemas de tecnologías de la información, y otros servicios e instalaciones al público que siguen sin brindar accesibilidad para las personas con discapacidad (Orozco, 2016).

Nueva Loja es un importante destino turístico de la región amazónica, debido a la variedad de lugares para entretenimiento evidenciando los diferentes atractivos turísticos de la parroquia, sin embargo, algunos de estos presentan dificultades arquitectónicas y urbanísticas que deben ser mejoradas para brindar una experiencia turística única a las personas con discapacidad física, satisfaciendo sus necesidades específicamente en la

recreación. Considerando que hoy en día se habla mucho de la inclusión en el sector turístico por lo que se debería mejorar los atractivos de la parroquia, para que sean accesibles.

El Parque Ecológico Recreativo Lago Agrio (PERLA)considerado ícono turístico de la parroquia, es uno de los lugares turísticos más visitados por turistas locales, nacionales y extranjeros, ya que se puede disfrutar de un ambiente selvático con una rica flora y fauna, en donde el entretenimiento se centra en torno a la laguna, con actividades recreativas y deportivas, también cuenta con juegos infantiles y cancha deportiva, el parque también cuenta con infraestructura básica, servicios complementarios, talento humano y vías de acceso, sin embargo, no son suficientes para realizar actividades turísticas-recreativas seguras a las personas con discapacidad, ya que no se ha desarrollado un plan en el que se integre de manera eficiente a todos los turistas por igual, generándoles experiencias únicas en el atractivo.

La problemática que se presenta para las personas con discapacidad física que empieza desde lo externo, donde existen vías de acceso de primer y segundo orden, pero no son adecuadas ya que son vías en deterioro y carecen de señaléticas de información; así mismo la parte interna del parque la mayor parte de la infraestructura del atractivo no es adecuada para que este tipo de persona pueda recorrer, es decir, el lugar no dispone de una vía de acceso, aceras adecuadas, señaléticas, baños, rampas, senderos y actividades recreativas adaptadas a las necesidades de estas personas, evidenciando un bajo nivel de accesibilidad para la oferta turística, lo cual genera insatisfacción en los consumidores ya que no hay cambios en las políticas de atención que demanda el visitante, mucho de esto es ocasionado por la falta de inversión de recursos económicos por parte del GAD Municipal de Lago Agrio para realizar mejoras en el parque y se ha perdido con esto a los potenciales consumidores que podrían pedir los servicios de la misma.

Bajo este contexto se puede aseverar que uno de los mayores inconvenientes encontrados en el parque, es la falta de accesibilidad a las personas con discapacidad ya queeste lugar continúa excluyendo a este tipo de personas, para que puedan tener un lugar en el cual ellos realicen actividades al aire libre. Una vez planteada la problemática existente, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera se puede fomentar

la inclusión turística- recreativa para las personas con discapacidad física en el Parque PERLA?

Variable independiente: Plan de accesibilidad turística.

Variable dependiente: Fomento de la inclusión turística - recreativa.

## 1.2 Objetivos

### *1.2.1 Objetivo general*

Diseñar un plan de accesibilidad turística para el fomento a la inclusión turística recreativa de las personas con discapacidad física en el Parque Ecológico Recreativo Lago Agrio (PERLA), de la parroquia Nueva Loja.

### *1.2.2 Objetivos específicos*

- Analizar el estado actual de las facilidades accesibles e inclusivas para personas con discapacidad en el Parque PERLA de la parroquia Nueva Loja.
- Determinar el nivel de accesibilidad del atractivo turístico Parque PERLA parala recreación de las personas con discapacidad física.
- Establecer estrategias de accesibilidad e inclusión para facilitar el acceso a las personas con discapacidad física al atractivo turístico.

## 1.3 Justificación

El Ecuador cuenta con un marco normativo que hace hincapié en la contemplación y garantía de derechos sin discriminación alguna. Una de las más importantes en el país es la Agenda Nacional para la igualdad de discapacidades 2017-2021, que según CONADIS (2017) indica que: “se constituye como un instrumento técnico que recoge las políticas públicas de discapacidades para orientar y promover su implementación como respuesta de los sectores para la atención de necesidades y requerimientos de las personas con discapacidad, en un marco de consideración y cumplimiento de sus derechos”.

En la provincia de Sucumbíos se pudo identificar que existen aproximadamente 2.062 personas con discapacidad física. No obstante, es en el cantón Lago Agrio donde se encuentra el mayor porcentaje de discapacidad a comparación con los demás cantones, con

un total de 1.249 personas, tomando en cuenta únicamente las personas con edades entre 4 a 64 años, las cuales representan un 70% del total de personas con discapacidad en la provincia (CONADIS, 2020)

Es fundamental tener presente que el turismo se desarrolla en un ambiente globalizado, y que está sujeto a cambios constantes, es por esto que surge la necesidad de la diferenciación en los destinos turísticos y la capacidad que éstos tengan para impulsar inclusión e igualdad social, frente a la apreciación de las nuevas tendencias y desafíos para el turista. Es por ello que la industria turística debe innovar e implementar estrategias específicas, que les permitan incrementar la competitividad a través de productos o servicios añadidos, para que influyan de manera positiva en la experiencia del turista con discapacidad.

Ecuador ha trabajado fuertemente por la inclusión social en todos los sectores de la población, siendo reconocido por sus esfuerzos en la inclusión de personas con capacidades especiales, las cuales no cuentan aún con las mismas oportunidades para poder acceder alas diversas actividades turísticas y también algunos espacios naturales. De esta manera se puede notar la importancia que existe en mejorar los servicios que se prestan a los turistas, especialmente a las personas con algún tipo de limitación física, para de esta manera favorecer la inclusión en los espacios físicos, atractivos y actividades turísticas, proporcionando a este segmento de la población, la posibilidad de tener las facilidades para relajarse y disfrutar de la naturaleza con seguridad y en un entorno sensibilizado y consciente en estos temas.

En el presente Trabajo de Integración Curricular se busca presentar alternativas a manera de estrategias que posibiliten que los turistas con algún tipo de discapacidad física puedan realizar las mismas actividades que un turista sin discapacidad, permitiendo que los espacios y sus atracciones sean aprovechados eficientemente en su totalidad. En tal sentido se identifica una gran relevancia social, ya que cambiaría la manera de atender a las personas discapacitadas en el Parque PERLA, y teniendo así la oportunidad de ser considerado como uno de los pioneros en aportar con iniciativas de inclusión, que también impactaría el resto de los sectores de la economía local.

De la misma forma, está dirigido a las personas con discapacidad, pensando en su comodidad e inclusión en cuanto al acceso a las actividades turístico- recreativas, para lo cual es necesario modificar las formas convencionales de la oferta y ampliar las posibilidades hacia nuevos segmentos como es el caso de las personas con discapacidad física, que solamente persiguen el goce de su derecho a la recreación y del mejoramiento de su calidad de vida. La importancia de este trabajo radica en la necesidad de buscar nuevas formas para incluir a las personas con discapacidad en las actividades turísticas, que se ha visto rezagado ya sea por el desconocimiento o por el desinterés de la administración en llegar a más personas. El Parque PERLA es un ícono del cantón Lago Agrio, y es uno de los atractivos más visitados por los turistas, por lo cual sería de gran relevancia social el implementar de manera estratégica las adecuaciones de acceso a los servicios que oferta el lugar.

# CAPÍTULO 2

## 2 Fundamentación teórica

### 2.1 Antecedentes

Para beneficiarse de la siguiente investigación sobre un Plan de accesibilidad turística para el fomento a la inclusión turística-recreativa de las personas con discapacidad física en el Parque Ecológico Recreativo Lago Agrio (PERLA), se indagó sobre los antecedentes existentes en investigaciones pasadas, que tienen relación con las variables identificadas en el siguiente estudio.

Autores como López & Luna (2017) toman como ejemplo la ciudad de Baños de Agua Santa, donde se menciona que la Ciudad de Baños es la primera ciudad en el Ecuador que implementó el Turismo Accesible impulsado por Alfonso Eliécer Morales, quien fue Concejal del año 2005- 2009 y construyó alrededor de 190 rampas, hoteles adaptados para personas con movilidad reducida, senderos especiales en los terminales y en los atractivos turísticos, convirtiéndose así en la primera ciudad accesible del Ecuador por lo que gano varios premio.

En este contexto, se destaca la relevancia que adquiere un destino turístico que ha implementado acciones de mejora en la accesibilidad, permitiendo así que las personas con discapacidad física puedan abrir sus posibilidades en cuanto a actividades turísticas por realizar.

Se tomó como referencia, la tesis de grado titulada: Guía integral de turismo accesible e inclusivo del cantón Baños de Agua Santa - Ecuador. (Santamaría, 2017)

- Mediante el estudio del respectivo catastro de servicios turísticos y gastronómicos se pudo diagnosticar la situación actual de servidores turísticos, hoteleros y gastronómicos del cantón Baños de Agua Santa estableciendo de este modo que sitios y sectores cuentan con facilidades accesibles e inclusivas para los turistas y quienes están dispuestos a invertir en mejorar su oferta de servicios.

- Mediante la implementación de la propuesta de la Guía integral de servidores turísticos, hoteleros y gastronómicos del cantón Baños de Agua Santa con facilidades accesibles e inclusivas se logrará que los turistas prefieran visitar la provincia de Tungurahua, específicamente la ciudad de Baños de Agua Santa en busca de descanso y diversión, lo que promueve una demanda constante y un crecimiento socioeconómico estable para los oferentes de servicios turísticos.
- Esta Guía, es la primera que se desarrolla a nivel del Cantón Baños de Agua Santa, por tanto, tiene como objetivo brindar información para que las personas con discapacidad gocen de pleno acceso a actividades turísticas, culturales y de recreación, cuenta con información especializada y se espera que contribuya a promocionar al cantón como un destino turístico accesible.

La investigación desarrollada por Santamaría permitió valorar la inclusión social de las personas con discapacidad por medio de una guía y paralelamente detectar las necesidades que requieren las personas con discapacidad en un lugar en el cual se hacen actividades de tiempo libre y recreación.

Así mismo se tomó en cuenta la tesis titulada: "Las facilidades turísticas del sector hotelero, y su contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato provincia de Tungurahua". (Castro, 2016)

- Las facilidades turísticas del sector hotelero son un punto clave e importante al momento de elegir un producto turístico, que tenga las necesidades y facilidades apropiadas para que un turista con discapacidad física o sensorial, sin embargo, el tema de turismo inclusivo todavía no se ha consolidado en el Cantón.
- Las empresas hoteleras tienen una gran importancia en el tema de accesibilidad, primero por ser uno de los elementos más importantes del turismo y segundo por ser el alojamiento más utilizado por las personas con discapacidad.
- Después de conocer la realidad que atraviesan los hoteles del Cantón Ambato la mayoría de los hoteles no existe conocimiento del tema de accesibilidad, por lo tanto, difícilmente tiene un manejo apropiado de las leyes y normativas quese deben cumplir.

Esta investigación ayudó con la identificación de la insuficiente accesibilidad que poseen los espacios turísticos, sabiendo que la demanda del mercado de las personas con discapacidad está creciendo, es por eso que las personas con discapacidad física buscan acceder a espacios de ocio y recreación accesibles, seguros y confortables siempre y cuando estos espacios cubran sus necesidades de desplazamiento.

## 2.2 Bases Teóricas

Según la Organización Mundial del Turismo plantea el concepto de turismo, como un fenómeno social, cultural y económico que comprende en realizar actividades que adquieren los turistas, excursionistas y visitantes durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo determinado inferior a un año y mayor a 24 horas, con fines de ocio, por negocios y otros. (OMT, 2020)

Como lo plantea Cujilema (2014) "El Turismo accesible es la actividad que realiza una persona con discapacidad a lo largo de un descanso destinado al turismo y recreación de los cuales favorece su integración desde el desplazamiento independiente de acuerdo a su óptica funcional y psicológica". Además, es un modelo de integración que se desarrolla en un mercado específico en este caso a personas con movilidad reducida por alguna limitación física, por el cual establece facilidades para la integración desde el momento que se planificación determinadas actividades turísticas y recreativas.

El turismo accesible se basa principalmente en la integración, equidad, inclusión, solidaridad e independencia hacia las personas con movilidad reducida, suprimiendo las barreras que impiden su movilización al medio físico y social. La limitación que tienen las personas con discapacidad en el medio físico de un atractivo turístico hace que sea de vital importancia el ajuste de la forma en que se proporciona los servicios y bienes en determinado atractivo, ya que las personas con discapacidad se convierten en el principal segmento de mercado al que se requiere llegar. Por esta razón se menciona que el turismo accesible actualmente ya es una tendencia mundial y que el principal segmento de mercado directo serían las personas con discapacidad física, quienes anhelan gozar de un atractivo turístico accesible o inclusivo, siendo esta una gran oportunidad de desarrollo económico, social y cultural en el cantón Lago Agrio y el parque PERLA.

La atención inclusiva a personas con discapacidad se apoya en el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad y busca fortalecer las capacidades y potencialidades particulares fomentando su participación activa en el núcleo familiar y la sociedad. Al identificar a la persona con discapacidad como un ser Biopsicosocial, es considerado como el centro de atención, tomando en cuenta las tres esferas (biológica, psicológica, social). Permitiendo el reconocimiento del núcleo familiar y la sociedad como soporte esencial para liderar la iniciativa de vida de su familiar con discapacidad, por medio de información y soporte permanente.

Martínez (2005), dice que, un plan requiere de un control y seguimiento, que en el entorno en donde se realiza una planificación, ésta puede ser cambiante y puede variar de acuerdo a las necesidades humanas.

Un plan, es una herramienta importante para el desarrollo de actividades, que están compuestas por acciones o tareas buscando llegar a un objetivo propuesto y que también brindan soluciones a diferentes situaciones minimizando recursos y tiempo en todas sus actividades. De igual forma es importante conocer la clasificación del plan y sus componentes como apoyo a lo que se pretende hacer en el trabajo de estudio.

De acuerdo a lo planteado por Robbins (2005) los planes pueden subdividirse en:

Planes según su uso:

- Único: Se diseñan especialmente para afrontar a las necesidades de una situación exclusiva, una vez realizados ya no están contemplados. (Por ejemplo: presupuestos y programas).
- Repetitivo: Son constantes, otorgan guías para actividades repetitivas de la organización como contestación a decisiones programadas (ejemplo: políticas, reglas, procedimientos).

Planes según su período:

- Corto plazo: es inferior a un año
- Mediano plazo: es desde uno a tres años
- Largo plazo: comprende de tres a cinco años

Planes según su nivel jerárquico:

- Planes Operativos: demuestra la forma de desarrollo de una organización que tiene como fin determinar las tareas de trabajo de una persona en un área específica.
- Plan Operativo Anual (POA): se utiliza para direccionar el desarrollo administrativo y funcional de una organización durante una etapa establecida, que generalmente puede ser dado en un mediano plazo, es decir, en un año calendario.

En las conceptualizaciones que propone Hitt (2006), sobre la definición de los siguientes planes se hace referencia a:

- Planes Tácticos: traducen los planes estratégicos en metas puntuales para áreas particulares de la organización, por lo tanto, sus marcos temporales tienden a ser más breves y su alcance de algún modo es más limitado.
- Planes Estratégicos: centran su atención en las actividades que los administradores requieren hacer para alcanzar los objetivos que la organización se propone a largo plazo. Este tipo de plan se puede complementar con uno o varios planes operativos, y generalmente se componen en varias fases o etapas como son:

    a. Análisis de la Situación: Permite conocer la realidad en la que opera la organización.
    b. Diagnóstico de la Situación: Permite conocer las condiciones recientes en las que se desenvuelve la organización, para eso se necesita comprender la actual situación.
    c. Declaración de Objetivos Estratégicos: Son los puntos futuros debidamente cuantificables, medibles y reales, que luego han de ser medidos.
    d. Estrategias Corporativas: demuestra la necesidad en que las organizaciones e instituciones se enfrentan a las exigencias del mercado, y poder "jugar" correctamente, mediante "fichas" y "jugadas" necesarias, en los tiempos y condiciones correctas.

- Planes de Actuación: Integra objetivos, políticas y acciones principales de una organización en todo coherente.

a. Seguimiento: Permite controlar el alcance de la aplicación de las estrategias corporativas en las organizaciones.
b. Evaluación: proceso que permite medir resultados, y ver como estos cumplen los objetivos planteados.

Teniendo en consideración y conocimiento los diferentes tipos de planes según varios autores, es importante analizar cada uno de ellos, en la propuesta planteada para la realización del plan estratégico de accesibilidad turística- recreativa en el parque PERLA, es necesario que se plantee o estructure estrategias acordes al caso de estudio y a sus posibles beneficiarios, este plan estratégico estará dirigida a un segmento especial que son las personas con discapacidad física. En el presente texto que está a continuación identificaremos en que consiste el plan de accesibilidad conceptos que servirán para un mejor conocimiento de lo que se pretende hacer.

Según Alegre Valls, Casado Martínez, & Ignasi Gustems (2006), en su guía de redacción de un plan de accesibilidad manifiestan que "un plan de accesibilidad es un plan de actuación, cuyo objetivo es hacer accesible gradualmente el entorno existente, a fin de que todas las personas logren usar independiente y autónomamente" (p.15). Este plan evaluará el nivel de barreras que hay en el lugar definido, para de esta manera definir las actuaciones correctas para adaptarlo, valóralas, priorizarlas en el plan de etapas para su ejecución.

Rogelio J. Gárciga, como se citó en (Cachipuendo, 2009) define la planeación estratégica como "un proceso constante de reflexión y de búsqueda continua de posibilidades para el futuro, que toma muy en cuenta el entorno caracterizado por el cambio y la incertidumbre, y como el establecimiento, con sus recursos actuales y potenciales integrados, puede insertarse de la mejor manera viable en él en pos del consenso y la participación para solucionar los problemas de manera estratégica". (p.16)

De acuerdo a estas anteriores definiciones, es importante indicar que la planificación estratégica como proceso de la estrategia debe ser organizada y conducida desde el nivel jerárquico más elevado, es decir desde la administración, ya que son estos quienes están encargados de hallar las posibles soluciones estratégicas, a través de

métodos y procedimientos, que ayudan en el análisis del entorno en diferentes áreas, ya sea económica, tecnológica y de mercado entre otras, para así aprovechar las oportunidades y minimizar las amenazas.

El Parque PERLA actualmente es de administración pública por el GADM Lago Agrio, quienes en este caso son los encargados de velar por el cumplimiento de los requerimientos en cuanto a accesibilidad en el atractivo, a través de soluciones estratégicas, como la implementación de un plan de accesibilidad turística que impulse la inclusión turística y recreativa en el establecimiento.

Una vez realizado el proceso de planificación, en la presente investigación se considerarán dos manuales que ayudarán a solventar el problema planteado y así mismo a generar las estrategias necesarias para la accesibilidad en el lugar de estudio, estos son el Manual sobre Turismo Accesible para Todos y el Manual de Recomendaciones de la OMT.

De acuerdo con ello, según la Organización Mundial del Turismo (2014) el Manual sobre Turismo Accesible para Todos "cuenta con un marco de referencia sobre las intervenciones, herramientas y recursos indispensables en la prestación de servicios y gestión del Turismo Accesible" (p.8). A través de estos instrumentos, se pretende concientizar y contribuir con los actores que son parte del sector turístico para implementar las medidas que obtengan como resultado una mayor participación de diferentes grupos de población en la actividad turística, y los pasos que se debe que seguir para crear destinos accesibles son de acuerdo a los principios del Diseño para Todos.

Así mismo, el Manual de las Recomendaciones de la OMT, que es un manual con guías donde indican las medidas necesarias para garantizar el ingreso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con respecto al ámbito físico, transporte, información y comunicaciones, integrados los sistemas informáticos y la tecnología, y a otros servicios e instalaciones que estén abiertos al público, en cualquier región del país donde se encuentren. (Organización Mundial del Turismo, 2014). Al emplear estos dos manuales, serán útiles para la creación de estrategias de accesibilidad en el sitio turístico planteado en la presente investigación contribuyendo al desarrollo del lugar, garantizando de esta forma una recreación digna y adecuada a las personas con discapacidad.

Algunos servicios turísticos a menudo se construyen sin tener en cuenta los requisitos de acceso que deben cumplir para recibir a todo tipo de turistas y a los residentes locales. Sin embargo, la OMT a través de sus manuales sobre turismo accesible, recomienda seguir una serie de pasos que pueden suponer un cambio radical para las empresas y los destinos, ayudándoles a crecer, pero esta vez de una forma más inclusiva. En el Manual sobre Turismo Accesible para Todos (2015), se muestran los pasos para que un atractivo pueda convertirse en un destino turístico accesible efectivo, detallados en cincopasos. (OMT, 2015)

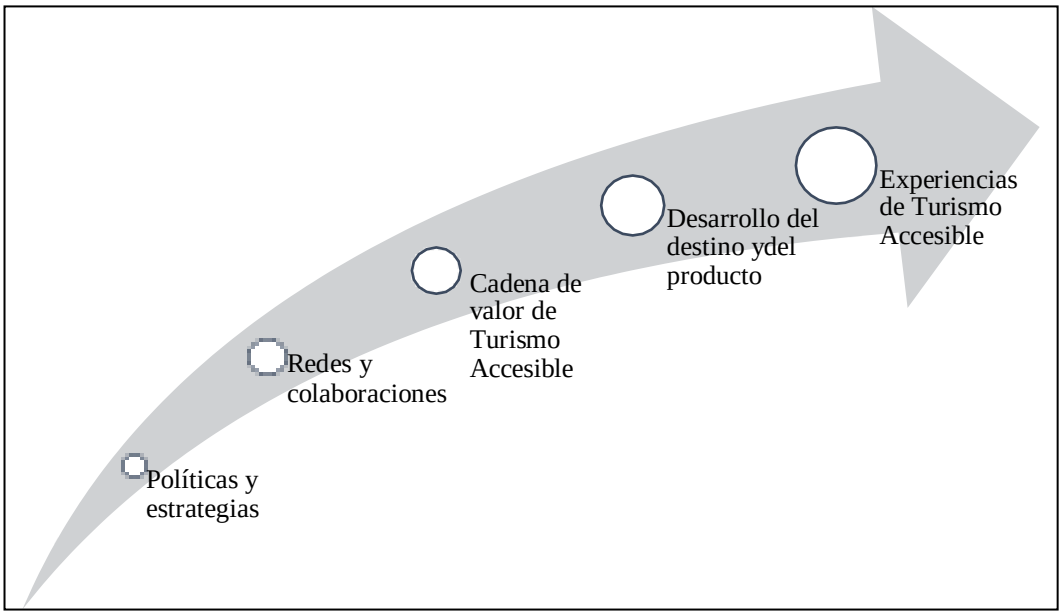



**Figura 1.** Pasos para construir un destino turístico accesible efectivo

**Fuente:** (OMT, 2015)

Paso 1, políticas y estrategias: son los requisitos para poner en práctica acciones que respalden el turismo accesible, en donde los destinos necesitan formular planes concretos, teniendo en cuenta los presupuestos necesarios para alcanzar este objetivo.

Paso 2, redes y colaboraciones: implementación de una red de contactos de las partes implicadas para trabajar conjuntamente y asegurar la accesibilidad requerida por los visitantes, tales como servicios de transporte accesible, empresas de servicios de apoyo, señalización etc.

Paso 3, cadena de valor de Turismo Accesible: es el conjunto de elementos de la oferta hacia los visitantes, la cual debe estar desarrollada en cada uno de sus eslabones y

debe tener conexiones confiables para que los clientes reciban los servicios adecuados durante su estancia.

Paso 4, desarrollo del destino y del producto: se centra en las estrategias y actividades que los destinos deben poner en marcha para proporcionar una experiencia que, en conjunto sea satisfactoria para el visitante. De igual manera, se debe prestar atención a la promoción a través de los canales de comercialización con la finalidad de atraer a los clientes.

Paso 5, experiencias de turismo accesible: en este paso se evalúa que los visitantes disfruten de la experiencia tal como lo habían planificado. “el buen acceso depende en gran medida en seguir las normas y estándares de accesibilidad establecidos” (p.69). Además, se requiere que los establecimientos utilicen mecanismos para medir dicha satisfacción, como lo son las encuestas, aplicaciones móviles, redes sociales entre otros.

Estas directrices permiten tener marcado un camino a seguir en el que los establecimientos turísticos pueden tener como referencia para convertirse en un destino turístico que cumple a cabalidad con los parámetros para considerarse como un atractivo turístico accesible.

Dentro del Manual de Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para Todos (2014) se aborda los ámbitos pertinentes de aplicación tanto en lugares, como en servicios y actividades para su planificación y ejecución. Los componentes propuestos forman parte de la cadena turística, necesarios para tomar iniciativas estratégicas que permitan promover cambios significativos dentro del atractivo turístico. Entre estos elementos figuran:

- Gestión en el destino turístico: llevar a cabo una estrategia accesible exponiendo las razones por las que es importante la accesibilidad en el turismo e identificar los cambios que se necesita realizar.
- Información y publicidad turística: se debe incluir indicaciones precisas sobre los servicios e instalaciones accesibles que sean de fácil comprensión. Así mismo, los sistemas de reservas deben ofrecer datos correctos sobre los niveles de accesibilidad con el fin de informar correctamente a las personas.

- Entornos urbanísticos: aplica para zonas de estacionamiento, señalización, desplazamiento vertical, servicios higiénicos y precios.
- Actividades y eventos turísticos: los establecimientos deben adoptar medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan participar de forma igualitaria. Aplica para excursiones a los alrededores, deportes, zonas verdes y entornos naturales.

Para obtener una información más clara y concisa es necesario hacer uso de ciertas matrices serán útiles para desarrollar las estrategias, que con la ayuda de los manuales seránde un aporte más para la investigación. En el estudio estratégico de una situación de insuficiente o inexistente análisis de largo plazo, se busca pasar a una situación donde se posea herramientas idóneas para examinar y dictaminar cuáles podrían ser las tácticas apropiadas, en funcionalidad a los grandes fines de crecimiento y supervivencia del atractivo turístico. Las herramientas matriciales son arreglos bifactoriales que facilitan la sistematización de los pasos secuenciales necesarios para hallar las probables tácticas, identificando su factibilidad y deseabilidad. Para beneficio del atractivo se realiza el uso de ciertas matrices como FODA, MEFI, MEFE y MAFE. (Ponce, 2007)

Por su parte, Talancón (2007) alude que el análisis FODA "se fundamenta en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, identifican de manera precisa la situación interna de una organización, así como su estado externo" (p.114). Es decir, la oportunidad es una herramienta que puede considerarse sencilla y de fácil realización, ya que permite recabar de manera sistemática información de la situación del atractivo turístico determinado y así tener una perspectiva general de las falencias que éste tiene.

Thompson y Strikland (como se citó en Ponce, 2007) establece que el análisis FODA "estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la empresa y su situación externa, es decir las oportunidades y amenazas" (p.3). La matriz de análisis FODA, es una conocida herramienta estratégica de análisis de la situación del sitio turístico siendo su principal objetivo el ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro y para beneficios del atractivo.

La matriz MEFI, esta herramienta permite medir y evaluar a la organización, respecto a los factores internos que la afectan, evaluando fortalezas y debilidades. Aunque su análisis suele ser subjetivo se puede acompañar de un instrumento de recolección de información como es una encuesta ciega a los clientes internos (González Millán & Rodríguez Díaz, 2019). Para realizar esta matriz se realiza un diagnostico interno del atractivo y de esta forma identificar tanto las fortalezas como debilidades que existen en todas las áreas del atractivo.

Gehisy (2016), menciona que la matriz MEFE "permite resumir y evaluar información". Esta información podría ser de índole económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva. La finalidad de este estudio externo es agrupar una lista de oportunidades en las que el atractivo puede desarrollarse o puede mejorar según sea el caso y también de las amenazas que se deben disminuir. Esta lista debe limitarse a aquellos factores más importantes y que son viables de ser mejorados y para los cuales se requiere generar estrategias.

Estas herramientas resumen y evalúan las fortalezas y las debilidades principalesdel parque PERLA. Una vez elaboradas las matrices anteriormente descritas se procede a delimitar las líneas estratégicas de acción, para ello se realizarán dos actividades:

1. Socialización con los involucrados en la cual se realizará una matriz FODA.
2. Determinación participativa de líneas estratégicas de acción.

Otra de las matrices utilizadas en esta investigación es la matriz Analítica de Definición de Estrategias (MAFE), la cual se derivada directamente de la matriz FODA. Según Trejo , Trejo, & Zúñiga (2016) la matriz MAFE permite garantizar la utilización de las fortalezas internas con el propósito de aprovechar las oportunidades externas, también la disminución del efecto de las amenazas del entorno, y valiéndose de las fortalezas; en consecuencia se busca la deducción de las debilidades y neutralización de las amenazas a través de las estrategias de carácter defensivo y por supuesto el mejoramiento de las debilidades internas aprovechando las oportunidades externas.

El planteamiento de estas matrices influirá en el desarrollo de estrategias que tomen en cuenta cada uno de estos factores internos y externos del Parque PERLA, para que de esta manera contribuyan al turismo en el lugar a través de una buena gestión en el ambirode accesibilidad para personas con discapacidad física, las cuales merecen gozar de actividades a su alcance de manera individual e independiente. Así mismo, el Parque PERLA puede convertirse en un referente en la región en cuanto a la inclusión turística.

Para el diseño del plan de accesibilidad se tomó en consideración el análisis PESTEL, esa herramienta permite hacer una evaluación del entorno macro donde opera el establecimiento, además del potencial y el rumbo que debe adoptar. Según (Jaramillo, 2018) "los resultados de este análisis arrojan listas de factores favorables y desfavorables para el establecimiento" (p.4). Esta también es una herramienta estratégica para entender el crecimiento que ha tenido una empresa u organización en el mercado. Este tipo de análisis se enfoca en los factores externos, en donde surgen las potencialidades y señalan las posibles líneas de acción más favorecedoras para la empresa, las cuales exigen una cuidadosa atención a la hora de marcar el rumbo del establecimiento. En esta herramientase toman en cuenta seis factores:

- Factor político: es el grado de intervención que ha habido por parte del gobierno, los presupuestos e influencias en políticas sociales.
- Factor económico: aquí se incluyen los factores económicos externos que pueden afectar al funcionamiento del establecimiento, como la tasa de inflación, el tipo de cambio, el crecimiento económico entre otros.
- Factor sociocultural: se refiere al ámbito cultural y social del entorno, la tasa de crecimiento, la tasa de discapacidad, el nivel de educación entre otros.
- Factores tecnológicos: incluyen aspectos como los cambios en tecnología, la investigación y el desarrollo implementados en la empresa.
- Factores ecológicos: tiene que ver con el cuidado del medio ambiente y las políticas que se ha adaptado para la conservación y la disminución de la contaminación.
- Factores legales: en este caso se suelen incluir las políticas de organismos internacionales, entre ellas los derechos humanos, las leyes de apoyo para los objetivos del establecimiento.

Ecuador es uno de los países que ha velado por los derechos de las personas con discapacidad como una de sus prioridades, es así que en el año 2007 firmó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que se constituye como un Tratadode los Derechos Humanos el cual tiene como objetivo asegurar el goce efectivo de las libertades fundamentales de las personas con discapacidad. (CONADIS, 2007)

En cuanto al derecho a la accesibilidad en el artículo 9 la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2021) dispone que "las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar en todas las actividades, los gobiernos adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, sea en el medio físico, medios de transporte, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales" (p.12). De este modo se ratifica el aseguramiento de que las entidades proporcionen las instalaciones con las debidas medidas de acceso que faciliten la entrada y uso de los diferentes servicios.

Para atender adecuadamente las necesidades de las personas con discapacidad, se garantiza el adecuado tratamiento de cada persona con discapacidad, en el país está establecido en la Ley Orgánica de Discapacidades, y en su respectivo reglamento, los artículos que amparan los derechos a la accesibilidad para las personas con discapacidad en materia de turismo. A continuación, se analizan algunos artículos relacionados:

Los artículos 44 y 58 de la Ley Orgánica de Discapacidades, menciona que la accesibilidad y el turismo accesible en el país, involucra directamente a los gobiernos descentralizados municipales, quienes son los encargados de vigilar y proporcionar servicios de manera permanente y promover tarifas reducidas a personas condiscapacidad. Así como lo establecido en el artículo 58 la (LOD, 2012) "garantizará a las personas con discapacidad la accesibilidad y utilización de bienes y servicios, eliminando las barreras que impidan su normal desenvolvimiento e integración social. En toda obra pública y privada de acceso público, urbana o rural, deberán establecerse accesos, medios de circulación, información e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad" (p.15).

De la misma forma, en el artículo 63 se habla sobre la accesibilidad en la comunicación, haciendo referencia a la garantía de acceso a la comunicación, en donde menciona que "el Estado garantiza la accesibilidad de la comunicación en los lugares públicos, utilizando los mecanismos necesarios y pertinentes para garantizar la participación de las personas con discapacidad en la vida común" (p.15). Bajo estos preceptos se puede asegurar que existe un amparo constitucional y legal para que en el Parque Ecológico Recreativo Lago Ario se implemente cambios significativos para reforzarla ejecución de la ley en favor de las personas con discapacidad.

Según el Reglamento a la ley orgánica de discapacidades (2017) en el Artículo 44 de la sección cuarta de la cultura, deporte, recreación y turismo plantea que, "La autoridad nacional en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad en las diversas ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño mundial, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad" (p.2). Lo cual significa que es obligación del gobierno municipal garantizar que los atractivos turísticos locales cuenten con medidas de accesibilidad para facilitar el ingreso a las personas con discapacidad, dando así cumplimiento a lo estipulado en este reglamento.

Además de esto, el Reglamento Técnico Ecuatoriano, suscrito por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN, 2009) en donde se menciona la importancia de la accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico, haciendo énfasis en todos los espacios de uso público y privado, en sus instalaciones, infraestructura y mobiliario en general. Esta norma técnica dispone que "todos los espacios deben cumplir con los requisitos estipulados en la misma, así como los responsables de planificación, construcción y remodelación de áreas verdes, recreacionales, parques y demás espacios" (p.7). No obstante, al presentarse incumplimiento de las mismas se recibiría las sanciones establecidas en la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad y demás leyes vigentes. El campo de aplicación de esta norma hace referencia a las infraestructuras dentro de los espacios físicos, con relación a señalización, vías de circulación peatonal, agarraderas, bordillos y pasamanos, rampas fijas, cruces peatonales, estacionamientos, transporte, área higiénico-sanitaria, ascensores, pavimento,

espacios de acceso, puertas, elementos de cierre de ventana, cocina, mobiliario urbano entre otras.

Las formas de entender la discapacidad han cambiado conforme a un proceso histórico de evolución de modelos o enfoques, partiendo de un modelo tradicional en que lapersona con discapacidad era atendida por caridad; pasando luego a un enfoque médico o de rehabilitación donde se complementa a la discapacidad con la enfermedad y se considera que la discapacidad del paciente es un problema que debe ser atendido desde el área de salud; para finalmente desde la década de los años 90, comprender a la discapacidad desde un enfoque de garantizar los derechos humanos y la autonomía personal. (CONADIS, 2017)

El concepto de discapacidad ha ido variando a lo largo de la historia, esta evolución está acompañada de grandes avances en la inserción social de este tipo de personas. Según la OMS (2005), se define el término 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". Entendiéndose también como las limitaciones que tiene la persona discapacitada y el medio en el que se desenvuelve, esto implica el factor social, ambiental y de salud de la persona. Cabe destacar que existen varios tipos de discapacidades que una persona puede presentar, esta clasificación permite diferenciar las necesidades de cada uno y por ende los requerimientos de accesibilidad que necesita tener un establecimiento para permitir su acceso.

Al centrarse en el término discapacidad desde el punto de vista legal, se puede notar que este concepto ha evolucionado en los últimos años, se ha superado la barrera de nombrar a un discapacitado para pasar a ser una característica más de la persona con discapacidad, resultan destacables los esfuerzos realizados por desplazar la discapacidad desde el individuo hacia el entorno, de manera que actualmente la causa de la discapacidad no es la deficiencia de la persona sino más bien es la cantidad de obstáculos y barreras que existen y que han impedido que la persona se desenvuelva con normalidad.

En esta investigación se toma en cuenta la discapacidad física, descrita por la OMS como aquella que ocurre al faltar o quedar muy poco de una parte del cuerpo, lo cual impide a la persona desenvolverse de la manera habitual. (OMS, 2005) Que a su vez puede comprender algunas ineficiencias en articulaciones, amputaciones, paraplejia, hemiplejia, tetraplejia entre otras, teniendo en cuenta que aquellas personas no están completamente incapacitadas para realizar ciertas actividades, sino que tienen que llevarlas a cabo con recursos distintos.

Cuando se habla de personas con discapacidad, no solamente se hace referencia a individuos son extremidades o con alguna deficiencia permanente. Según la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2016) en el Código Ético manifiesta que todas las personas alguna vez han tenido alguna incapacidad temporal, nadie es invulnerable, "no siempre se nace con alguna discapacidad a veces surgen impedimentos temporales que producen los mismos efectos a lo largo de algún periodo de nuestra vida" (p.22). Así mismo, recalca que indiferentemente de cualquier discapacidad, una persona con estas condiciones puede disfrutar de todas las actividades al igual que una persona sin discapacidad; puede visitar un museo, disfrutar de un crucero, pasear por la playa o por el bosque entre muchas otras actividades que muchas veces no se les permite realizar por la falta de accesibilidad.

El turismo con una gestión basada en la inclusión social permite la coexistencia de todas las personas, independientemente de su condición física y en igualdad de oportunidades. La inclusión social está relacionada con la aceptación de las diferencias individuales, la diversidad y la convivencia por medio de la cooperación. En este sentido, elMinisterio de inclusión Económico y Social plantea el concepto de inclusión social como el proceso que asegura que aquellos que están en riesgo de pobreza y exclusión social, tengan oportunidades y recursos necesarios para participar de una mejor vida económica, social y cultural disfrutando un nivel de vida y bienestar normal en la sociedad en la que ellos viven (MIES, 2008). Por lo tanto se deduce que, para que haya inclusión social, deben existir las normas necesarias para promover la relación entre el individuo con discapacidad y el entorno que lo rodea, de esta manera responder a la necesidad de desenvolverse en un espacio turístico.

A pesar de que en los últimos años se ha transformado la oferta turística para los turistas con discapacidad, como por ejemplo la construcción de rampas y elevadores que posibilitan la movilidad de las personas en silla de ruedas, aún hay mucho trabajo por hacer, especialmente en los atractivos turísticos del país, ya que muy pocos de ellos cuentancon las comodidades para que todos los colectivos disfruten del turismo.

Según Sánchez (2020), la inclusión no se trata precisamente de crear espacios exclusivos para personas con discapacidad o hacer entornos similares exclusivos para este tipo de personas, sino, hacer que todos los turistas puedan disfrutar de los mismos lugares, mismas actividades y que éstas estén diseñadas para beneficio de todos. Por lo cual Sánchez, Loarte, & Caisachana, (2020) expresan que "se trata de incluir sus necesidades en los procesos de diseño y urbanización, con el objetivo de conseguir un entorno arquitectónico y urbanístico de uso común para todos; este concepto se llama diseño universal, es decir, diseñar los espacios interiores pensando en todas las personas y no en un usuario medio sin ninguna discapacidad" (p.229).

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo OMT (2020), refiere como turismo accesible a la adecuación de los espacios, productos y servicios turísticos de forma que permitan el ingreso, uso y goce a todos los usuarios, bajo los inicios del Diseño Universal. Es decir, permite que las personas con discapacidad persistente o temporal cuenten con las condiciones adecuadas de seguridad e independencia para el desarrollo de sus actividades en entornos naturales o culturales, en la prestación de servicios y en la adquisición de bienes.

Según Díaz (2016) el concepto de turismo accesible ha ido transformándose en Turismo para Todos, este último no se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de comunicación, sino que tiene por finalidad conseguir que los espacios, productos y servicios turísticos logren ser disfrutados en igualdad de condiciones por todas las personas con o sin discapacidad. En tal sentido, es necesario que haya una transformación integral en los atractivos turísticos, para que las personas con discapacidad puedan hacer uso de las instalaciones, actividades y servicios en general de forma individual sin el requerimiento obligatorio de un asistente o persona a su cuidado.

Por otra parte, según la Organización Mundial de Turismo UNWTO (2020) la nueva terminología de turismo inclusivo es entendida como aquel que usa la accesibilidad universal y el diseño para todos como estrategia y herramienta indispensable para hacer realidad un turismo válido para todos los individuos. Entendiendo al turismo inclusivo como aquel que busca adecuar los espacios, productos y servicios turísticos de forma que permitan el ingreso, uso y goce a todas las personas, en equidad de oportunidades, de una forma segura, cómoda, autónoma y normalizada.

Algunos autores generan semejanzas entre turismo accesible y turismo inclusivo. Díaz (2016) los acepta como otro de los mecanismos que tiene la sociedad para hacer trascender las situaciones de exclusión social, un fenómeno social que significa el rechazo y la discriminación de algunas personas por los rasgos individuales: género, raza, etnia, discapacidad, clase social entre otros.

En resumen, el turismo accesible es un turismo de alta calidad que cubre todas las necesidades y expectativas del visitante con respecto a sus productos, servicio y entorno considerando todos los factores para que exista armonía con la actividad turística, y lo más destacable es que beneficia a todas las personas, incluyendo a los clientes habituales y las personas con discapacidad. El turismo accesible no solo beneficia a las personas con discapacidad física, sensorial, intelectual sino también abre puertas a otros grupos de la población, como las personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, personas con discapacidad temporal entre otras. Mazars Turismo (2003) hace una recopilación de los principales beneficios del turismo accesible, en los cuales se destaca:

- Aumento de la cuota de mercado: esto permitirá aumentar de manera considerable la cuota de mercado actual, aumentando los niveles de rentabilidad de cualquier destino.
- Mejora de la imagen: la imagen en un destino no está determinado por sus productos sino por el disfrute emocional que se obtiene de ellos, por esta razón, el hecho de que un destino ofrezca una imagen dirigida a cualquier persona son hacer distinción de sus capacidades físicas posibilita la consecución de un verdadero turismo para todos (Perez & González, 2003).

La Organización Mundial del Turismo en su reciente publicación sobre las Directrices de la OMT para una Recuperación Inclusiva, recalca la importancia de tomar nuevas medidas post-covid que se direccionen a la inclusión, teniendo en cuenta las necesidades de este segmento. Según la OMT (2020) dice "Asegurar una buena accesibilidad, no es un favor para los turistas, se trata más bien de una oportunidad para los negocios que ayudarán a mitigar los efectos de la pandemia" (p.3). También recalca que se debería ver a esta sección de personas como una oportunidad para que sus negocios prosperen.

Las recomendaciones que respaldan la accesibilidad para la recuperación del turismo engloban algunas áreas de acción fundamentales:

- Adaptación de protocolos: seguir las recomendaciones de la OMT, realizando ajustes adecuados para que las personas puedan disfrutar de una experiencia segura.
- Políticas turísticas más inclusivas después de la Covid.19: que las instituciones públicas sigan haciendo de la accesibilidad un elemento primordial. E inspirar a otros establecimientos a trabajar en la misma dirección; que las personas con discapacidad se conviertan en un público objetivo, mas no en un dicho de mercado.
- Accesibilidad en la planificación de negocio: La accesibilidad debe ser tratada como una ventaja competitiva, se debe dar prioridad al diseño de experiencias inclusivas y personalizadas. Tomando en cuenta que, a la hora de afrontar la pandemia, se debe potenciar la diversidad para hacer frente a la sostenibilidad económica.
- Capacitación e inclusión del personal: Cuando el personal de un atractivo carece de formación para poder atender a las personas con discapacidad, esto le resta confianza en su trabajo. Es por esto que se necesita una constante capacitación que se adapte a las necesidades específicas de accesibilidad.

Es importante mencionar que el turismo y la inclusión son elementos que van de la mano, el turismo accesible no debe ser tratado como un segmento diferenciado sino como un turismo para todos, donde todos los servicios están diseñados para ser utilizados por

todas las personas, indistintamente si tienen alguna discapacidad o no. Los establecimientos deben hacer ajustes cambiando de perspectivas para construir oportunidades, es así que la OMT (2016) dice que "la accesibilidad debe dejar de notarse como un problema de cumplimiento legal para transformarse en oportunidad de negocio para el empresario" (p. 23). Por otra parte, se ha identificado que las personas con discapacidad que viajan lo hacen con al menos una persona de acompañante, convirtiéndose en un gran número de personas que visitan el atractivo, y que en muchos casos por no contar con las facilidades adecuadas se desaprovecha esta oportunidad.

La información obtenida de fuentes de consulta y fuentes secundarias ha permitido palpar el desarrollo y los avances que se ha realizado en el lugar en materia de accesibilidad para el atractivo turístico parque PERLA y su esparcimiento para todas las personas con discapacidad física, por medio de documentos proporcionado por parte de la encargada del parque, se pudo identificar las oportunidades y las ventajas que tiene el parque para lograr ser un destino competitivo y muy reconocido y a su vez se evidenciaron los factores de mejora que pueden ser ejecutados para el éxito de la propuesta.

La discapacidad ya sea física o intelectual en una persona, esto no sido impedimento para que pueda ser parte del desenvolvimiento social, las políticas del gobierno han hecho que se consideren a las personas con discapacidad en el ámbito laboral, educativo, social y cultural como un derecho, el turismo no ha quedado de lado y se han desarrollado planes para insertar a este amplio sector en los nuevos planes, dirigido a todos turistas sin excepción. La importancia de este tema radica que, en la actualidad en el parque ecológico recreativo Lago Agrio no existe un plan con facilidades accesibles e inclusivas para personas con discapacidad física, lo que limita de este segmento por el desconocimiento y el desarrollo turístico en este lugar ya que no cuenta con el apoyo de personas o instituciones para crear o diseñar un plan de accesibilidad dedicado netamente a la problemática reflejada y esto provoca una menor afluencia de turistas con discapacidad física.

El Parque Ecológico Recreativo Lago Agrio, denominado "PERLA", esta categorizado dentro de la definición de parque ecológico, con fines de educación, recreación y conservación alrededor de la laguna del mismo nombre. Este, aporte a la belleza paisajística de la zona, recupera el capital natural de la misma y promueve la salud física y mental de las poblaciones locales aledañas y sus visitantes. Constituyéndose, en el principal atractivo del cantón. Este sitio cuenta con tres atractivos principales, un centro de interpretación, donde se otorga información necesaria como paneles interpretativos con texto, gráficos y esquemas, permitiendo conocer la historia natural del parque. Otro atractivo es el bosque protector Lago Agrio, lugar donde viven especies biológicas y ecológicamente importantes para la Amazonía, algunas de ellas se encuentran amenazadas y forman parte de las especies indicadoras de un buen hábitat y por lo tanto son especies relevantes para la conservación.

Este bosque en su interior cuenta con dos senderos uno denominado "psasapari jaira" donde se visualiza exuberantes especies de árboles y plantas que son hábitat de varias especies de mamíferos trepadores y roedores como las guatusas y otro denominado "hoatzín" donde se encuentran especies de ranas y sapos que son activos durante el día. Entre las más vistosas están las ranas venenosas, así mismo se encuentran otros grupos como las ranas terrestres, arborícolas, de cristal y los sapos. En este ecosistema se puede observar insectos grandes, hormigas, abejas silvestres, mariposas y muchas especies de plantas. El atractivo más importante y que caracteriza a este lugar es la laguna Lago Agrio, es un humedal que guarda rasgos escénicos representativos y remantes naturales, geomorfológicamente pertenece a la llanura del valle amazónico; tiene forma rectangular con una longitud máxima de 2.328 m y 244 m ancho máximo trasversal. El área de la laguna es de 383.765 m2 con un perímetro de 5.785 m. la profundidad máxima es de 26 m en el cuerpo principal de la laguna y la profundidad media de 5 m. la temperatura del agua es de 29°C, caracterizándose como un cuerpo de agua dulce cálida. El recorrido en canoa permite observa la flora y fauna asociada al humedal, entre la fauna que se destaca son las garcetas, gallareta, garrapatero mayor, cara negro y tangaritas. Son de relevancia las especies como la nutria chica, capivara, lagarto, martín pescador y tortugas de agua siendo indicadores de una buena salud de los ambientes acuáticos. (PERLA, 2009)

# CAPÍTULO 3

## 3 Metodología de la investigación

### 3.1 Localización

El Parque Ecológico Recreativo Lago Agrio "PERLA" es uno de los lugares turísticos emblemáticos de la Amazonía ecuatoriana, se encuentra ubicado en la parroquia de Nueva Loja, cantón Lago Agrio, provincia de Sucumbíos. Cuenta con un área total de 110,36 hectáreas de bosque primario-secundario, las mismas que forman una franja costera alrededor de la laguna que lleva su mismo nombre. Esta laguna geomorfológicamente pertenece a la llanura del valle amazónico, es una depresión natural de mediano tamaño (2,3 km) con una cuenca de drenaje de 845 ha. con bajas pendientes. Como parte de los servicios que ofrece el Parque PERLA se encuentran: una sala de conferencias, un centro de interpretación, un muelle, una torre-mirador, dos senderos ecológicos, área recreativa con canchas de uso múltiple y juegos infantiles, parque acuático infantil, tienda de artesanías y cafetería. Además, permite a los visitantes realizar actividades turísticas como: canotaje, senderismo, aviturismo, ecoturismo y canopy. (GADMLA, 2014)

A continuación, el mapa de ubicación y las coordenadas UTM de la zona de investigación:



**Figura 1-3.** Localización del Parque PERLA

**Funte:** GoogleMaps, (2020)

**Tabla 1-3.** Coordenadas del parque PERLA

| SITIO | COORDENADAS UTM | |
|---|---|---|
| | **NORTE** | **ESTE** |
| Inicio de la laguna | 10 012 201 | 286 781 |
| Centro de la ciudad | 10 012 849 | 287 431 |
| Salida de la laguna | 10 013 546 | 288 108 |
| Altitud (m.s.n.m) | 311 | |

**Fuente:** (GADMLA, 2014)

## 3.2 Diseño de investigación

Diseño descriptivo:

En el presente trabajo, se planteó una investigación descriptiva, con el fin de expresar cada una de las características y detalles a exponer sobre el tema de investigación. Se ha escogido este diseño ya que el fenómeno estudiado es relativamente nuevo en el ámbito turístico, y principalmente en la localidad no se ha encontrado un estudio o investigación similar que oriente la investigación o que sirva de precedente para futuras investigaciones de este tema. Únicamente se tiene como recurso, los documentos, planes de gestión e investigaciones previas hechas en el parque PERLA.

Así mismo, permitió interpretar el contexto del tema, de manera histórica a través de estudios científicos hechos previamente y así identificar su aplicabilidad en la zona de estudio. Se evaluó e interpretó la información a través de recursos bibliográficos para adquirir la información necesaria y proceder con la investigación, estos datos permitieron obtener un panorama amplio y profundo del objeto de estudio que en este caso es la accesibilidad para personas con discapacidad física en el Parque PERLA.

## 3.3 Métodos de investigación

Para el cumplimiento del primer objetivo específico en el cual se analizó el estado actual del establecimiento en cuanto a las facilidades de accesibilidad que éste brinda a las personas con discapacidad física, se ha aplicado el método de revisión documental y entrevista, mismos que servirán para tener un amplio conocimiento sobre la gestión que se lleva a cabo en el lugar de estudio para la inclusión turística de las personas con discapacidad.

### *3.3.1 Entrevista*

Para la recopilación de información acerca de las facilidades accesibles e inclusivas para personas con discapacidad física en el parque PERLA, se realizó una entrevista con preguntas estructuradas a algunos actores involucrados en la administración y el servicio operativo del atractivo, entre ellos a la administradora del establecimiento, Ing. Gladys Granda y el Sr. Ricardo Muepas, empleado poli funcional del parque, con el fin de obtener información relevante que permita diagnosticar el estado actual respecto a la accesibilidad con la que cuenta el lugar, sobre todo en los componentes establecidos en esta investigación, los cuales son: actividades, adecuaciones de infraestructura, servicio especializado, asistencia, seguridad, atención al cliente, así como otros factores que posibiliten la inclusión turística de este segmento de la población.

Posterior a esta entrevista, se pudo tener más clara la situación del parque con respecto a la accesibilidad, además de esto se logró establecer un análisis del microentorno y macroentorno, con el fin de identificar los actores involucrados de forma indirecta en el funcionamiento del parque. Es muy importante tomar en cuenta estos elementos, ya que, en cierta medida afectan a la toma de decisiones internas.

### *3.3.2 Revisión documental*

Con el fin de recopilar la adecuada información relacionada con el presente trabajo, y a la vez cumplir con los objetivos de investigación se realizó una investigación del tipo documental en fuentes como: artículos de revistas científicas especializadas, tesis, manuales, guías entre otros, que se especializan en temas relacionados con el turismo accesible y sus formas de inclusión social con respecto a personas discapacitadas. Además, se realizó una recopilación de documentos e investigaciones relacionadas con los aspectos generales y la gestión turística realizadas en el parque PERLA, para conocer la realidad del lugar en cuanto a las facilidades, actividades y seguridad que ofrece para las personas con discapacidad física.

## 3.4 Matrices para la determinación del nivel de accesibilidad.

Para el cumplimiento del segundo objetivo específico, se realizó un análisis del estado de accesibilidad turística que presenta el parque PERLA, inicialmente se realizó un

estudio integral sobre los factores internos y externos que afectan al parque, se efectuó un análisis PESTEL para determinar las entidades y factores que pueden aportar en el ámbito de este estudio, seguidamente se empleó una análisis de microentorno y macroentorno para preciar los entes que tienen conexión directa con el parque en sus funciones, además se aplicó la metodología de las matrices FODA, MEFE Y MEFI propuestas en la fundamentación teórica se tomó en cuenta los resultados y ponderaciones de las mismas, ya que nos brindan la información adecuada y requerida para hacer una valoración de los factores internos y externos que afectan el desempeño en cuanto a la accesibilidad para personas con discapacidad física en atractivo turístico.

Esta técnica permitió realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que diagnostican la situación interna y externa del atractivo Parque PERLA, a través de la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, recogidas de forma sistematizada en la matriz FODA. Todo esto, con el fin de obtener una perspectiva general de la situación estratégica del establecimiento. Posterior a la identificación del FODA se derivan las matrices MEFI y MEFE, en las cuales se evaluó los factores internos y externos respectivamente de manera individual de cada fortaleza, debilidad, oportunidad y amenaza identificadas, para de esta manera poder realizar una evaluación cuantificable sobre la accesibilidad encontrada en el Parque PERLA.

### 3.5 Planteamiento de estrategias de accesibilidad para el parque PERLA.

Para dar respuesta al tercer objetivo específico, en el cual se estableció estrategias de accesibilidad, inicialmente se realizó la segmentación de los tipos de estrategias a aplicar, con la finalidad de identificar y aplicar las estrategias más adecuadas según corresponda el ámbito de cada segmento. Posterior a ello se tomó en cuenta la matriz MAFE que se deriva de los resultados de las matrices FODA, MEFE Y MEFI. Esta herramienta nos permite realizar interesantes observaciones en el cruce de cuadrantes de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, de esta manera permitiendo aprovechar los aspectos positivos para superar los factores negativos encontrados, esto facilita el diseño de estrategias en diferentes ámbitos.

La matriz MAFE permitió desarrollar cuatro tipos de estrategias a partir de las amenazas, oportunidades, debilidades y fortalezas identificadas en el parque PERLA referente al tema estudiado. De acuerdo a Ponce (2007), indica que: esta técnica "facilita el análisis interno y externo del lugar de estudio", por lo tanto, da la facilidad para plantear las estrategias más adecuadas que ayuden a mejorar la accesibilidad para las personas con discapacidad.

### *3.5.1 Diseño del plan de accesibilidad.*

Para la realización de la propuesta del plan de accesibilidad inicialmente se realizó a una investigación documental y entrevistas en donde se obtuvo información relevante para realizar un diagnóstico de la situación actual de accesibilidad en el parque PERLA, posteriormente de identificaron los puntos más importantes y las deficiencias más recurrentes que dificultan un buen acceso turístico para las personas con discapacidad, estos puntos se redujeron a seis componentes identificados como los principales elementos de acción, estos fueron: accesibilidad, seguridad, adecuaciones de infraestructura, asistencia, mejoramiento de actividades y atención al cliente.

Una vez encontrados estos componentes, se determinó el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas FODA para descomponer todos los elementos que afectan tanto positiva como negativamente el funcionamiento del parque, y encontrar el mejor camino para aprovecharlo en beneficio de la accesibilidad del parque. De igual modo se aplicó la metodología de las matrices de evaluación interna y externa, así como la de formulación de estrategias; MEFI, MEFE y MAFE respectivamente, que permitieron obtener las estrategias más acertadas que se aplicarán para cada componente. En cada una de estas estrategias se identificó los contenidos teóricos fundamentales que se deben conocer para su posterior aplicación, estos contenidos están estrechamente relacionados con los manuales y guías expuestos por la Organización Mundial de Turismo (OMT) y el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), ya que, como se planteó en un principio, estos proporcionan las directrices que deben seguir los establecimientos y atractivos turísticos para fomentar cambios en favor de una accesibilidad universal.

Después de haber planteado las estrategias pertinentes en cada componente, se procedió a diseñar la estructura del plan de accesibilidad. Para esto se realizó un análisis del microentorno para la descripción de los factores internos que son empresa, proveedores, intermediarios, clientes, competidores y público; así también el análisis del macroentorno para la descripción de los factores políticos, económicos, socioculturales, ecológicos y legales del entorno donde se desarrolla el parque, haciendo énfasis en todo lo relacionado a la accesibilidad del parque e identificando los entes que pueden contribuir a este plan. Posteriormente se organizó el esquema de componentes en los que se va a fundamentar el plan, se planteó los objetivos para cada componente, así como la misión, visión y principios fundamentales del plan, que son el sustento y justificación de su existencia misma.

Posterior a ello se determinó los contenidos teóricos que competen a cada una de las estrategias, de manera que la administración del parque pueda identificar todo aquello que le corresponde examinar antes de implementar las mejoras de accesibilidad, dichos contenidos tratan la teoría relevante sobre la accesibilidad en los destinos turísticos propuesta por la OMT en su Manual sobre turismo accesible para todos y en las Recomendaciones por un turismo accesible respectivamente. Estos temas son de suma importancia para el establecimiento ya que aquí se mencionan todas las pautas que un atractivo debe tomar al momento de implementar mejoras.

# CAPÍTULO 4

## 4 Análisis de resultados

En el presente capítulo se presentarán los resultados correspondientes al Trabajo de Integración Curricular titulado "Plan de accesibilidad turística para el fomento a la inclusión turística-recreativa delas personas con discapacidad física en el Parque Ecológico Recreativo Lago Agrio (PERLA)". Para una mejor comprensión el orden de los resultados responde a cada uno de los objetivos específicos, primero el análisis del estado actual de las facilidades accesibles, segundo determinar el nivel de accesibilidad de la realidad interna y externa del parque y tercera estructura del diseño para el plan con estrategias para incluir en la práctica del turismo a personas con discapacidad física porque el turismo es una actividad que todas las personas tienen el derecho de disfrutar; sería muy interesante ver que la mayor parte de la infraestructura turística cuente con la facilidades de accesibilidad que las personas con discapacidad física necesitan.

### 4.1 Estado actual de las facilidades accesibles e inclusivas en el parque PERLA.

Después de realizar las entrevistas respectivas a la administradora del parque Ing. Gladys Granda, y el funcionario poli funcional Sr. Ricardo Muepas, se pudo obtener varios puntos importantes que sirvieron para conocer el estado actual de las facilidades de accesibilidad en el parque y a la vez permitió realizar una segmentación de los factores más importantes para el posterior planteamiento de estrategias. Aquí se identificó ciertos problemas internos como externos de los diferentes segmentos en:

- Accesibilidad
- Seguridad
- Adecuaciones de infraestructura
- Asistencia
- Mejoramiento de actividades
- Atención al cliente

### *4.1.1 Accesibilidad*

Los entrevistados manifiestan que no existe suficiente accesibilidad adecuada para personas con discapacidad física especificándolo de la siguiente manera: empezando desde lo externo como un problema principal es la carencia de horarios de recorrido hacia el atractivo por parte del servicio de transporte público urbano "PUMA" , de igual forma las vías de acceso no tienen adecuación vial por lo que imposibilita el acceso a turistas con discapacidad; también se indica que en la parte interna del parque el área administrativa cuenta con rampas para la accesibilidad a personas con discapacidad y el resto del lugar no es adecuadamente accesible para el disfrute y recreación de estas personas, también menciona que se están realizando algunos proyectos por parte del GAD Municipal de Lago Agrio y uno de estos proyectos será la continuación de la vía de primer orden "ciclovía" que tendrá conexión con el atractivo turístico.

### *4.1.2 Seguridad*

El parque PERLA tiene seguridad interna que consta de dos turnos de guardia, más no cuenta con seguridad externa que permita al turista circular o trasladarse de manera segura hasta el atractivo y este es un problema presente actualmente ya que la zona es insegura y existe poca demanda de turistas. Sumado a esto, no existe suficiente iluminación de red pública, por lo que en horas de la tarde no se puede circular de manera segura. Así mismo, muchas veces la guardianía del parque no garantiza un total respaldo para el turista, en consecuencia, ha habido ciertos incidentes dentro del área del parque que han manchado la imagen del establecimiento.

### *4.1.3 Adecuación de infraestructura*

Con respecto a la infraestructura el lugar no presenta las mejores condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad, se han implementado muy pocas adecuaciones, los senderos, el mirador, los muelles, y varios accesos principales no tienen una adecuada infraestructura donde el turista pueda recorrer con seguridad sin sufrir ningún tipo de daño o sin necesitar la ayuda de terceros; también se evidenció que en los proyectos nuevos del parque no se toma en cuenta a las personas con discapacidad como un potencial mercado, más bien se lo hace en limitada medida por cumplir las normativas.

### *4.1.4 Asistencia*

No presenta asistencia de calidad para este tipo de personas ya que por el poco recurso humano que tiene el atractivo no tiene personal o guías especializado para este grupo de personas, los trabajadores que cumple la función de guías cuando llega una persona con discapacidad realiza doble esfuerzo ya que es quien se encarga de dirigir a las personas con condiciones normales y de ayudar en lo que requiera la persona con discapacidad física, razón por la que se puede decir que no les dan suficiente prioridad en la atención a estas personas vulnerables. En muchas ocasiones también, se ignora a los turistas con discapacidad, dando como consecuencia que éste no tenga una experiencia óptima dentro del atractivo, la carencia de conocimiento en temas de turismo inclusivo por parte del personal limita el servicio, ya que no existe un protocolo de servicio para cuando llegan estas personas y no se les brinda una atención adecuada.

### *4.1.5 Mejoramiento de actividades*

El diseño universal de accesibilidad hace referencia a que todas las infraestructuras deben estas diseñadas de tal manera que sea de fácil uso para todas las personas sin importar su condición física, para ser verdaderamente considerados con accesibles. En este caso, en parque PERLA no existe tal diseño, tampoco hay actividades específicas para personas con discapacidad en el atractivo. Sumado a ello, como bien se ha mencionado el GAD Municipal está gestionando para realizar proyectos donde se tiene pensado implementar un columpio y casa del árbol, donde de igual forma no se toma a consideración a las personas con discapacidad física.

### *4.1.6 Atención al cliente*

En el área administrativa la atención a las personas con discapacidad es muy diferente a las de una persona en condiciones normales, ya que las personas con discapacidad, niños, tercera edad y estudiantes tiene un costo del 50% de descuento al valor normal para el acceso al atractivo y actividades que quiera realizar. De igual forma se les proporciona información acerca del atractivo, recorridos y actividades que se realiza durante la visita.

## 4.2 Fichas bibliográficas.

Como parte de la investigación documental se identificó algunos trabajos investigativos que fueron de gran ayuda para conocer la realidad del turismo accesible en Ecuador y el mundo, a la vez reconocer las guías y manuales dispuestas por la Organización Mundial del Turismo, que sirven de apoyo para que el sector turístico sea más accesible e inclusivo. A continuación, se presentan las fichas bibliográficas del material documental.

En este artículo se destaca la iniciativa de la ciudad de Baños de Agua Santa como uno de los primeros destinos del Ecuador en preocuparse por implementar reformas en la infraestructura para que sea más accesible, además se destaca que la accesibilidad no solamente beneficia a las personas con discapacidad, sino a un grupo muy diverso de personas, entre ellas los ancianos, las mujeres embarazadas, personas obesas, personas con lesiones temporales entre otras:

**Tabla 1-4.** Ficha bibliográfica artículo de revista

| | |
|---|---|
| **Los Autores** | López Brunett & Luna Vergara |
| **Fecha depublicación** | 2017 |
| **Título deldocumento** | Turismo accesible en el Ecuador |
| **Lugar depublicación** | Ecuador |
| **Ente editor** | INNOVA Research Journal |

**Fuente: (**López Brunett & Luna Vergara, 2017)

Así mismo, se tomó en cuenta el trabajo de integración curricular que plantea una guía de turismo accesible, enfocado a los prestadores de servicio turístico como un aporte para el turismo de la ciudad de Baños. En esta guía se describen algunas directrices para el mejoramiento del servicio turístico enfocado a personas con discapacidad, y como base para atraer a más visitantes de este tipo:

**Tabla 2-4.** Ficha bibliográfica de tesis

| | |
|---|---|
| **El Autor** | Santamaría Vargas Gabriela Lizbeth |
| **Fecha depublicación** | 2017 |
| **Título deldocumento** | Guía integral de turismo accesible e inclusivo del cantón Baños de AguaSanta - Ecuador. |
| **Lugar depublicación** | Ambato- Ecuador |
| **Ente editor** | Universidad regional autónoma de los andes (UNIANDES) |

**Fuente:** (Santamaría, 2017)

En la siguiente investigación se analiza la contribución del turismo accesible al sector hotelero, recalcando las problemáticas que aún se evidencian en el cantón Ambato, que a pesar de ser uno de los pioneros en incorporar mecanismo para la accesibilidad, aun presenta deficiencias, sobre todo en el sector hotelero:

**Tabla 3-4.** Ficha bibliográfica de tesis

| | |
|---|---|
| **El Autor** | Castro Castro Jacqueline Elizabeth |
| **Fecha depublicación** | 2016 |
| **Título deldocumento** | "Las facilidades turísticas del sector hotelero, y su contribución alturismo inclusivo del cantón Ambato provincia de Tungurahua" |
| **Lugar depublicación** | Ambato- Ecuador |
| **Ente editor** | Universidad Técnica de Ambato |

**Fuente:** (Castro, 2016)

El Manual sobre Turismo Accesible, es uno de los documentos más importantes para la presente investigación, ya que proporciona las pautas que los atractivos turísticos deben seguir para poder auto adaptarse y convertirse en un destino accesible. Aquí se toman algunas herramientas valiosas y se describe las buenas prácticas de accesibilidad para brindad un servicio de calidad:

**Tabla 4-4.** Ficha bibliográfica de Manual sobre turismo accesible

| | |
|---|---|
| **El Autor** | Organización Mundial del Turismo |
| **Fecha depublicación** | 2014 |
| **Título deldocumento** | Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas ybuenas prácticas |
| **Lugar depublicación** | España-Madrid |
| **Ente editor** | UNWTO |

**Fuente:** (Organización Mundial del Turismo, 2014)

Estas Recomendaciones planteadas por la OMT sirven de referencia para teneren cuenta los ámbitos pertinentes de aplicación de medidas de accesibilidad, estos componentes forman parte de la cadena turística y se toman como antecedentes para la formulación de estrategias:

**Tabla 5-4.** Ficha bibliográfica de Recomendaciones de la OMT

| | |
|---|---|
| **El Autor** | Organización Mundial del Turismo |
| **Fecha depublicación** | 2014 |
| **Título deldocumento** | Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos |
| **Lugar depublicación** | España-Madrid |
| **Ente editor** | UNWTO |

**Fuente:** (Organización Mundial del Turismo, 2014)

## 4.3 Análisis general del estado actual de las facilidades accesibles e inclusivas en el parque PERLA.

En el contexto de la información obtenida con las entrevistas se puede deducir que el estado actual con respecto a las facilidades de accesibilidad en el parque PERLA es deficiente, es por ello que, se debe plantear estrategias empezando por las bases administrativas, destacando la importancia de la inclusión turística como eje fundamental para el mejoramiento de la calidad de servicio. También se debe enfatizar en el valor turístico que aportaría al sector, el tomar en cuenta a las personas con discapacidad y otros segmentos no convencionales. De igual modo, haciendo énfasis en las problemáticas de los componentes propuestos, se pudo destacar que hay varios factores que mejorar, entre ellos se tiene existen fallas en la seguridad que se le brinda al turista en el sector, aunque esto no depende directamente del establecimiento, se tiene la posibilidad de gestionar mejoras a través del gobierno cantonal; otro de los puntos que mejorar es la atención a los turista con discapacidad, dentro de ello está la falta de capacitación del personal, la inexistencia de mecanismos que faciliten el uso de las atracciones y el desaprovechamiento de los recursos para renovar las actividades que se ofertan. Sin duda uno de los puntos más importantesque se debe tomar en cuenta es la infraestructura ya que si esto no mejora, es muy difícil que se puedan implementar cambios en otras áreas. En la infraestructura se integran elementos como rampas, vados, pasamanos, pasos a desnivel y todos los que permiten el acceso a las áreas de recreación.

## 4.4 Determinación del nivel de accesibilidad del parque PERLA.

El análisis PESTEL permitió hacer un reconocimiento del entorno del parque PERLA, de los factores políticos, económicos, socioculturales y tecnológicos que permitió tener una perspectiva de la realidad del atractivo. Dentro de la realización de esta investigación, esta herramienta ha sido un factor clave para distinguir el macroentorno del establecimiento, factores los cuales ayudaría al cumplimiento de los objetivos propuestos si son aprovecharos adecuadamente.

**Tabla 6-4.** Matriz PESTEL del parque PERLA.

| Factor | Variable | Grado de impacto | Justificación |
|---|---|---|---|
| **POLITICO** | Deuda por parte del gobierno central a los GAD Municipales. | Negativo (medio) | El Ministerio de Economía mantiene pendientes asignaciones presupuestarias del año 2020, además de otros recursos que son necesarios para llevar a cabo los proyectos que tenía programados para dichos ejercicios fiscales. (AME, 2021) |
| | Crisis en el sector turístico por la pandemia de COVID-19. | Negativo (alto) | Estimaciones del Gobierno Nacional apuntan que el turismo es uno de los sectores más afectados por la pandemia, hay una escasez de turistas, algunos negocios han tenido que cerrar por falta de liquidez (Quito Turismo, 2021) |
| | Firma de la Convención sobre los Derechos de las Personas con discapacidad. | Positivo (alto) | Los estados que forman parte de este convención, se comprometen a asegurar la inclusión y participación en todos los aspectos, entre ellos la participación en actividades recreativas y de esparcimiento (ACNUR, 2006) |
| **ECONOMICO** | Aumento del salario básico unificado en el país a 400 USD. | Positivo (medio) | Para el año 2021 el salario básico ascendió a 400 USD, lo cual permite que las personas puedan designar recursos para el ocio y la recreación. (Contifico.com, 2021) |
| | Precios especiales y diferenciados para las personas con discapacidad. | Positivo (alto) | Los organismos públicos (Gobiernos Descentralizados) velarán por el cumplimiento de las tarifas reducidas para personas con discapacidad. Estas tarifas de detallan en la Ley Orgánica de Discapacidades (CONADIS, 2019) |
| **SOCIAL** | Aproximadamente existen 1249 personas con discapacidad física en el cantón Lago Agrio (CONADIS, 2020) | Positivo (bajo) | Según los datos encontrados, existen aproximadamente 1249 personas con discapacidad en Lago Agrio. Esta estadística sirve para poder formular estrategias en función a varios factores demográficos como edad, género entre otros. (CONADIS, 2020) |
| **TECNOLÓGICO** | Uso de medios digitales para la promoción turística. | Positivo (alto) | El marketing digital es un elemento muy importante en los últimos años, Facebook e Instagram se consideran los más usados por los empresarios. Según estadísticas estas aplicaciones pueden llegar a incrementar sus ventas en un 59% aproximadamente (Emprendimiento Workana, 2018) |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Falta de adecuaciones mecánicas para facilitar la movilización de personas con discapacidad. | Negativo (medio) | En el atractivo no existen mejoras tecnológicas en cuanto a la accesibilidad, tales como ascensores eléctricos, rampas eléctricas o afines, afectando negativamente al desarrollo de un turismo inclusivo en el atractivo. |
| **ECOLÓGICO** | Leyes de protección ambiental que ampara la conservación de la biodiversidad en el parque PERLA. | Positivo (alto) | El Ecuador, siendo uno de los países más biodiversos del mundo, ha implementado diversos cuerpos legales que ayuden a garantizar la preservación del medio ambiente. Aquí se estipula la sostenibilidad como eje transversal para el aprovechamiento de los recursos naturales en favor del turismo. |
| **LEGAL** | Ley Orgánica de Discapacidades. Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades | Positivo (alto) | En esta ley se estipula el derecho a un turismo accesible, así mismo se garantiza el acceso al deporte y la recreación. Además, se establece un compromiso de formular políticas públicas para promover dichos derechos (Asamblea Nacional , 2012) |
| | Intervención de la ley de desarrollo fronterizo, con programas de aprovechamiento de los recursos. | Positivo (alto) | En esta ley se hace mención del aprovechamiento de la biodiversidad para fines turísticos. Demás se promueve la formulación de proyectos, programas destinados a la conservación y aprovechamiento sustentable de la biodiversidad (Asamblea Nacional , 2018) |

## 4.5 Microentorno del parque PERLA

Mediante el análisis del microentorno del parque PERLA, se pudo identificar diversas fuerzas que son cercanas al atractivo que afectan su capacidad para servir a los clientes. Estas fuerzas incluyen:

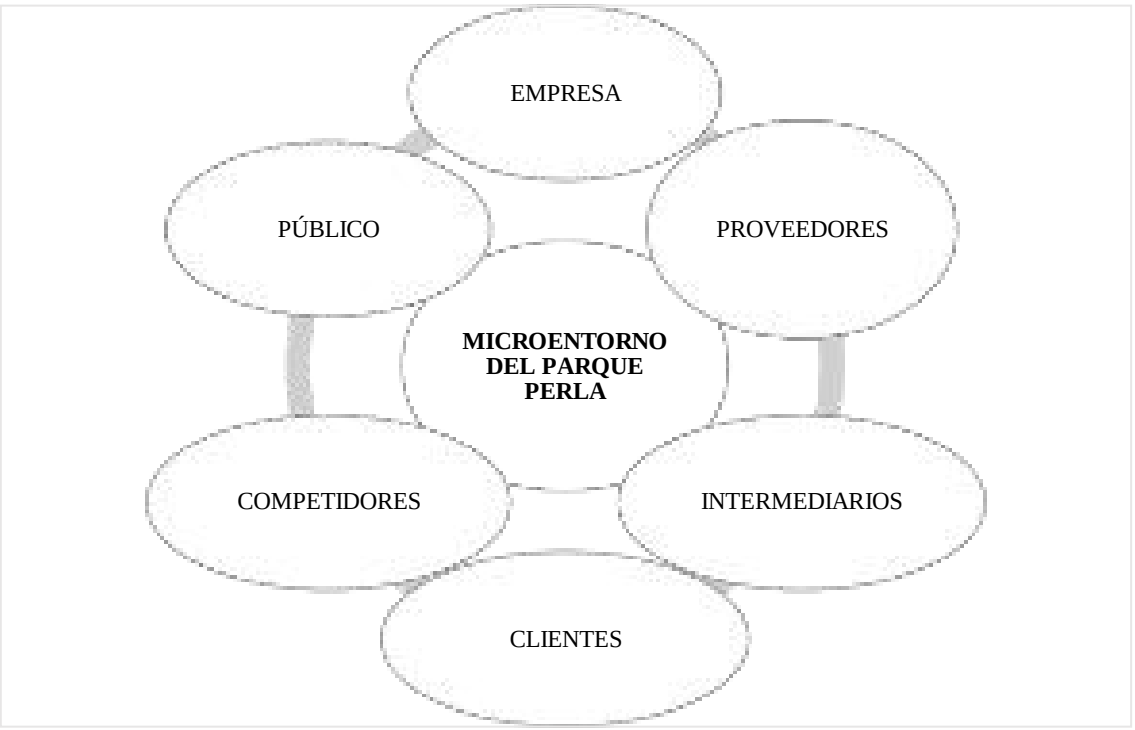



**Figura 1-4.** Microentorno del parque PERLA

**La empresa**

El parque PERLA, es un atractivo natural icono representativo del cantón Lago Agrio, este brinda servicios de recreación, turísticos y educativos promoviendo la salud física y mental de los visitantes ya sean locales, nacionales e internacionales. De igual forma fomenta el desarrollo turístico a través de investigación para beneficio del parque.

**Proveedores**

Los proveedores del parque PERLA son todos aquellos contratistas que se encuentran registrados en el catálogo de compras públicas, que les proveen de los materiales e insumos necesarios para sus actividades turísticas y administrativas.

**Intermediarios**

Parque PERLA, trabaja en su promoción mediante diversos planes de comunicación y difusión como boletines de prensa, visitas a medios de comunicación, visitas institucionales (carta de invitación) y alianzas estratégicas, además cuenta con una página web oficial en la red social Facebook donde se puede encontrar amplia información, y

contactarse con el establecimiento, así mismo el GAD Municipal, que es la entidad encargada de su administración, periódicamente realiza campañas publicitarias que fortalecen la gestión del parque.

**Clientes**

Los clientes del parque PERLA son en su mayoría personas adultas, niños, adultos mayores, extranjeros, nacionales, locales y estudiantes. En este contexto se puede deducir que su principal segmento de mercado son personas adultas que visitan el lugar por necesidad de recrearse, conocer e investigar. Entre ellos, se ha identificado que en el parque los segmentos de público que más acuden al sitio son los jóvenes de edades aproximadas entre 15 y 35 años interesados en las actividades de canopy y canotaje, además de padres de familia que acuden con sus hijos al parque acuático y a recorrer los senderos.

**Competidores**

El cantón Lago Agrio a pesar de ser una ciudad pequeña, cuenta con una amplia diversidad de atractivos naturales y culturales, existe una cantidad moderada de atractivos turísticos pertenecientes a la categoría de Parque, que ofrecen servicios similares a los que tiene el PERLA, sin embargo, este parque oferta a los visitantes valores agregados al contar con una laguna, avistamiento de flora y fauna y un parque infantil.

**Público**

El servicio está dirigido al mercado nacional y extranjero y público en general de la provincia de Sucumbíos. Conformado por todas aquellas personas u organizaciones que tienen interés de realizar las actividades turísticas ofertadas por el parque. Entre ellos se encuentran las instituciones educativas, como escuelas, colegios y universidades, interesados en realizar actividades que aporten a su conocimiento, investigaciones, tesis entre otros afines. Así mismo, los estudiantes de primaria realizan paseos educativos con fines de aprendizaje.

### *4.5.1 Análisis general del microentorno.*

El parque PERLA es considerado como un importante atractivo para los ciudadanos, por el tiempo que lleva en el mercado se ha convertido en un producto turístico sólido para el sector, parte de ello también ha sido aportado por la administración

municipal que desde hace varios años ha contribuido con la realización de proyectos para el desarrollo del turismo en el establecimiento y para el aprovechamiento de todos los recursos que éste posee. La administración municipal es un aspecto positivo del lugar, ya que permite que se vincule con otros sectores, participe en ferias organizadas por el municipio, haga presencia en eventos importantes de carácter oficial, todo esto posibilita que el parque no entre en un estado de estancamiento y garantice el flujo constante de visitantes. De la misma forma, en aspectos como la competencia y el público, parque PERLA tiene la ventaja de existe un apoyo por parte del sector público en elementos como el marketing, la publicidad, el mantenimiento de las instalaciones, efectos que corren a cargo de la institución municipal, no por la administración propia del atractivo, lo que lo convierte en un lugar económicamente solvente. En este contexto, se puede afirmar que parque PERLA es un excelente lugar en el que se impulsen cambios referentes a la accesibilidad, debido a que cuenta con los medios necesarios para implementar programas y proyectos de cambio en el marco de sus posibilidades.

## 4.6 Macroentorno del parque PERLA

Se analizará cuáles son las fuerzas mayores de la sociedad que pueden afectar al microentorno ya que esta no tiene control sobre dichas fuerzas. Es fundamental analizar estos factores, pues aquí se obtienen las oportunidades que la empresa puede aprovechar para su desarrollo, o a su vez se identifican las amenazas que se deben evitar. Generalmente estos factores son difíciles de controlar, por lo que es necesario realizar un análisis minucioso que posibilite la generación de estrategias y tácticas de aprovechamiento o para disminuir su impacto. En el siguiente diagrama se incluyen los factores a analizar en el macroentorno.

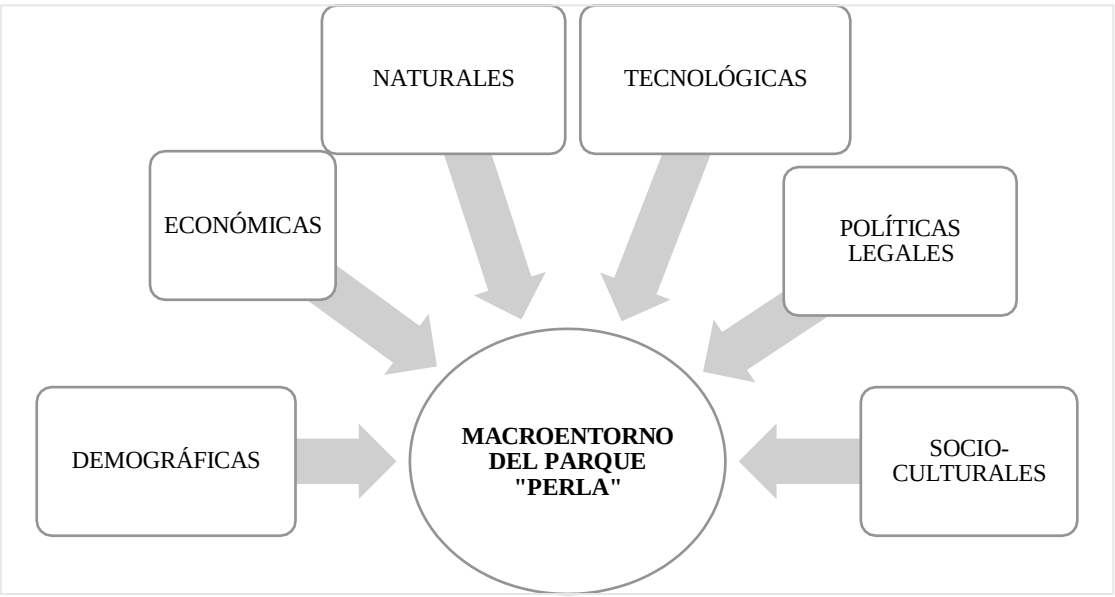



**Figura 2-4.** Macroentorno del parque PERLA

**Demográficas**

El parque PERLA se encuentra situado a 3.5 km al límite urbano de la parroquia Nueva Loja, cantón Lago Agrio, donde se encuentra una gran diversidad de parques naturales, con la diferencia de que el parque mencionado es icono de la parroquia de Nueva Loja con diversidad paisajística y variedad de recursos naturales. Al ser una zona fronteriza es más probable que los visitantes sean locales y nacionales. En cuanto a las tendencias demográficas del cantón Lago Agrio, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEN) se identificó que, de la población total de la provincia de Sucumbíos, el 51,8% está concentrado en este cantón. A la vez, existe un crecimiento acelerado de la población alcanzando un 5,2 del promedio anual. También se identifica que la población económicamente activa comprende un alto número de hombres, alcanzando 25.219 aproximadamente, y de mujeres un 6.183. (INEC, 2001)

**Económicas**

Utiliza liderazgo en costos, porque presenta precios bajos, especiales y diferenciados para las personas con discapacidad; Así mismo en el país se hizo el aumento del salario básico unificado a 400 USD, siendo esto un factor de proyección en la balanza comercial en Ecuador durante el año 2021 (BCE, 2021).

En el entorno empresarial, se identificó que en el cantón existen mayoritariamente las microempresas con un 90%, seguidamente las pequeñas empresas con un 7, 51%, así mismo en un 40% estas empresas pertenecen al sector de servicios mientras que un 36% se dedican al comercio. (INEC, 2001)

**Ecológico**

Existen instituciones y organizaciones dedicadas al cuidado del miedo ambiente, conservando así el patrimonio natural y cultural de todos los recursos que se encuentran en el país, para ellos hay una Ley de protección ambiental que ampara la conservación de la biodiversidad en el parque PERLA. Así mismo, se ampara en las leyes ecuatorianas e internacionales de protección ambiental, que promueven un turismo sostenible, orientado al aprovechamiento responsable de la naturaleza. Además, se garantiza la preservación de la vida como un derecho constitucional y también el desarrollo del turismo en concordancia con el entorno.

**Tecnológicas**

Diversos establecimientos dedicados al área turística realizan promoción turística mediante el uso del medio digital como estrategia para atraer a turistas tanto nacionales como internacionales.

**Políticas**

Las políticas tanto internas como externas son muy débiles ya que al existir una deuda por parte del GAD Municipal del cantón Lago Agrio no ayuda a contribuir en el desarrollo del parque, de igual forma no existe una política en el sector turístico en el que se puedan regir ciertos establecimientos para reactivar el turismo en el cantón debido a la baja demanda de turistas por la pandemia del covid-19, es decir, son un factor negativo que influye por la deficiencia en la coordinación de las organizaciones público-privadas. Como algo positivo que se puede apreciar es la firma de la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

**Legales**

Existen leyes, reglamentos y documentos legales que apoyan al desarrollo y fomento de la inclusión y accesibilidad para personas con discapacidad como lo son:

- Ley Orgánica de Discapacidades
- Reglamento a la ley orgánica de discapacidades.
- Ley de Turismo.
- Intervención de la ley de desarrollo fronterizo, con programas de aprovechamiento de los recursos.
- Manuales de accesibilidad propuestos por la OMT.
- Guía de turismo accesible establecida por la OMT.

**Socioculturales**

La mayoría de los establecimientos y atractivos turísticos no desarrollan actividades o acciones en bienestar de las personas con algún tipo de discapacidad, siendo esto la falta de una cultura hacia la inclusión turística. Ya que aproximadamente existen 1249 personas con discapacidad física en el cantón Lago Agrio (CONADIS, 2020)

### *4.6.1 Análisis general del macroentorno.*

Es necesario tomar en cuenta todos los aspectos que rodean al establecimiento, de los cuales se puede sacar provecho si se realiza un análisis exhaustivo, tomando en consideración cuál es la visión del parque y el camino que se debe seguir para cumplir los objetivos. En tal sentido, luego de identificar los factores externos se puede afirmar que el establecimiento está fuertemente amparado por las leyes y organismos gubernamentales que pueden aportar al desarrollo de estrategias para la accesibilidad. Uno de los organismos más importantes en este aspecto es la Organización Mundial de Turismo, que ha establecido guías y normas para el aseguramiento de la accesibilidad en los atractivos turísticos. También se encuentra la Ley Orgánica de Discapacidades, la cual fomenta el turismo accesible en coordinación con los municipios y las prefecturas y también garantizan que las empresas privadas brinden facilidades de accesibilidad a los turistas.

## 4.7 FODA

La matriz que se presenta a continuación (Tabla 8) identifica, respecto a la realidad interna del PERLA, las debilidades y fortalezas que deben ser rectificadas y aprovechadas respectivamente, para realizar estrategias eficientes del parque; de igual forma, la misma matriz presenta en relación con la realidad externa del PERLA, las amenazas y oportunidades, que deberá trabajarse para lograr los objetivos planteados en las actividades del plan de accesibilidad.

**Tabla 7-4.** Matriz FODA del parque PERLA.

| Fortalezas | Oportunidades |
|---|---|
| **F1**. Lugar apto para realizar actividades al aire libre. | **O1.** Alta valoración en cuanto a la calidad de lo natural y ambiental como producto. |
| **F2**. Disponibilidad de recursos para la generación de nuevas actividades. | **O2.** Crecimiento en la utilización de redes sociales y tecnologías de la información. |
| **F3**. Personal comprometido con el desarrollo del turismo en el parque. | **O3.** Levantamiento de nuevos proyectos para la diversificación de actividades en el parque. |
| **F4**. Administración por parte de la dirección de turismo del GAD Municipal. | **O4.** Amplio espacio para la recreación de las personas con discapacidad física. |
| **F5**. Cercanía al centro urbano de la parroquia de Nueva Loja. | **O5.** Programas de capacitación por parte del Ministerio de Turismo para todos los prestadores de servicios. |
| **F6.** Brinda las facilidades para que estudiantes e investigadores realicen estudios y proyectos educativos. (investigaciones o tesis) | **O6.** Políticas públicas en beneficio de las personas con discapacidad. |
| **F7.** Cuenta con zona de parque acuático abierto recientemente. | **O7**. Aumento de operadoras de turismo en la localidad. |
| **F8.** Mantiene un rango de precios accesiblespara todo público. | **O8.** Designación del Cantón Lago Agrio como pueblo mágico. |
| **F9.** Es un atractivo ideal para personas decualquier edad. | **O9.** Programas de capacitación para guías turísticos propuestos por el GAD Municipal. |

| Debilidades | Amenazas |
|---|---|
| **D1.** Carece de rampas en el área recreativa. | **A1.** Baja demanda turística |
| **D2.** Falta de infraestructura física adecuaday segura en los senderos para personas con discapacidad. | **A2.** Inseguridad por efectos de ladelincuencia. |
| **D3.** Escases de personal de seguridad y vigilancia en el parque. | **A3.** Transporte público con inexistenciade rampas hidráulicas. |
| **D4.** No cuenta con elementos de seguridad adecuada para el deporte extremo de canopy. | **A4.** Aumento de la competencia de otros lugares turísticos similares. |
| **D5.** No cuenta con medios de promoción | **A5.** Deficiencia en la coordinación de las organizaciones público-privada. |
| **D6.** Deterioro la infraestructura | **A6.** Falta de una cultura de capacitación en turismo inclusivo y accesible |
| **D7.** Ausencia de información acerca de las actividades y servicios que ofrece el parque. | **A7.** Inexistencia de señalización vial |
| **D8.** No cuenta con personal capacitado para diferentes áreas y grupos de segmento. | |

### *4.7.1 Matriz de evaluación de factores externos MEFE*

Esta matriz (Tabla 9) nos permitió realizar un estudio del parque, permitiendo identificar y evaluar los diferentes factores externos que pueden influir con el desarrollo del lugar, facilitando de una manera más sencilla la formulación de diversas estrategias que soncapaces de aprovechar las oportunidades y minimizar los peligros externos.

**Tabla 8-4.** Matriz MEFE del parque PERLA

| Factor a analizar | Peso | Calificación | Peso ponderado |
|---|---|---|---|
| **OPORTUNIDADES** | | | |
| **O1.** Alta valoración en cuanto a la calidad de lo natural y ambiental como producto. | 0,05 | 3 | 0,15 |
| **O2.** Crecimiento en la utilización de redes sociales y tecnologías de la información. | 0,06 | 4 | 0,24 |
| **O3.** Levantamiento de nuevos proyectos para la diversificación de actividades en el parque. | 0,07 | 3 | 0,21 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **O4.** Amplio espacio para la recreación de las personas con discapacidad física. | 0,09 | 4 | 0,36 |
| **O5.** Programas de capacitación por parte del Ministerio de Turismo para todos los prestadores de servicios. | 0,07 | 4 | 0,28 |
| **O6.** Políticas públicas en beneficio de las personas con discapacidad. | 0,06 | 4 | 0,24 |
| **O7.** Aumento de operadoras de turismo en la localidad. | 0,05 | 3 | 0,15 |
| **O8.** Designación del Cantón Lago Agrio como pueblo mágico. | 0,05 | 3 | 0,15 |
| **O9.** Programas de capacitación para guías turísticos propuestos por el GAD Municipal. | 0,05 | 2 | 0,10 |
| | SUBTOTAL | | **1,88** |
| | **AMENAZAS** | | |
| **A1.** Baja demanda turística | 0,07 | 2 | 0,14 |
| **A2.** Inseguridad por efectos de la delincuencia. | 0,10 | 2 | 0,20 |
| **A3.** Transporte público con inexistencia de rampas hidráulicas. | 0,05 | 2 | 0,1 |
| **A4.** Aumento de la competencia de otros lugares turísticos similares. | 0,06 | 1 | 0,06 |
| **A5.** Deficiencia en la coordinación de las organizaciones público-privada. | 0,05 | 1 | 0,05 |
| **A6.** Falta de una cultura de capacitación en turismo inclusivo y accesible | 0,04 | 1 | 0,04 |
| **A7.** Inexistencia de señalización vial | 0,08 | 1 | 0,08 |
| | | | **0,67** |
| | SUBTOTAL | | |
| TOTAL | **1** | | **2,55** |

La Evaluación de Factores Externos con respecto a ciertos componentes de la accesibilidad en el parque PERLA, nos muestra un valor de 2,55, valor que se encuentra por encima del promedio requerido. Lo que significa que el atractivo está aprovechando las oportunidades que se le presenta de una mejor manera para evitar amenazas. Las mayores oportunidades que se le presentan al atractivo es un amplio espacio para la recreación de las personas con discapacidad física por lo que se da el mayor peso en la matriz con un 0,09. Mientras tanto se considera que las mayores amenazas es la inseguridad por efectos de la delincuencia, esta influiría negativamente en el desarrollo del atractivo, se le asignó unpeso de 0,10.

#### *4.7.1.1 Análisis de resultados MEFE*

Los resultados arrojados en esta matriz evidencian las principales dificultades que se le presentan al establecimiento, en este caso la principal amenaza encontrada es la inseguridad por efectos de la delincuencia, algo que influye negativamente en el acceso hacia el parque a este tipo de turistas con discapacidad, otra de las amenazas más fuertes es la disminución de la demanda turística en el parque, por lo que es necesario implementar estrategias que incentiven la llegada de visitantes y aplicar políticas de capacitación integral al personal para que esté preparado para recibir a todo tipo de turistas sin distinción. Así mismo, se debe aprovechar las oportunidades encontradas, ya que estas son de gran ayuda para el desarrollo turístico y económico del establecimiento. Destacando las oportunidades con mayor puntaje se tiene el amplio espacio físico existente en el lugar y las políticas públicas implantadas por el gobierno nacional en donde se hace énfasis en los derechos que tienen las personas con discapacidad de disfrutar del turismo en todas sus formas, además proporciona las pautas para que los establecimientos turísticos apliquen las medidas y estrategias necesarias de accesibilidad.

### *4.7.2 Matriz de evaluación de factores internos MEFI*

Esta matriz (Tabla 10) nos permitió realizar un estudio del parque, permitiendo identificar y evaluar los diferentes factores internos que pueden influir con el desarrollo del lugar, facilitando de una manera más sencilla la formulación de diversas estrategias que soncapaces de aprovechar las fortalezas y minimizar las debilidades.

**Tabla 9-4.** Matriz MEFI del parque PERLA.

| Factor a analizar | Peso | Calificación | Peso ponderado |
|---|---|---|---|
| | **FORTALEZAS** | | |
| **F1.** Lugar apto para realizar actividades al aire libre. | 0,07 | 4 | 0,28 |
| **F2.** Disponibilidad de recursos para la generación de nuevas actividades. | 0,10 | 4 | 0,40 |
| **F3.** Personal comprometido con el desarrollo del turismo en el parque. | 0,08 | 4 | 0,32 |
| **F4.** Administración por parte de la dirección de turismo del GAD Municipal. | 0,06 | 3 | 0,18 |
| **F5.** Cercanía al centro urbano de la parroquia de Nueva Loja. | 0,08 | 3 | 0,24 |
| **F6.** Brinda las facilidades para que estudiantes e investigadores realicen estudios y proyectos educativos.( investigaciones o tesis) | 0,04 | 3 | 0,12 |
| **F7.** Cuenta con zona de parque acuático abierto recientemente. | 0,04 | 3 | 0,12 |
| **F8.** Mantiene un rango de precios accesibles para todo público | 0,06 | 4 | 0,24 |
| **F9.** Es un atractivo ideal para personas de cualquier edad. | 0,05 | 4 | 0,20 |
| | | SUBTOTAL | **2,10** |
| | **DEBILIDADES** | | |
| **D1.** Carece de rampas en el área recreativa | 0.05 | 2 | 0,1 |
| **D2.** Falta de infraestructura física adecuada y segura en los senderos para personas con discapacidad. | 0,08 | 2 | 0,16 |
| **D3.** Escases de personal de seguridad y vigilancia en el parque. | 0,04 | 2 | 0,08 |
| **D4.** No cuenta con elementos de seguridad adecuada para el deporte extremo de canopy. | 0,05 | 1 | 0,05 |
| **D5.** No cuenta con medios de promoción | 0,03 | 1 | 0,03 |
| **D6.** Deterioro la infraestructura | 0, 07 | 2 | 0,14 |
| **D7.** Ausencia de información acerca de las actividades y servicios que ofrece el parque. | 0,04 | 1 | 0,04 |
| **D8.** No cuenta con personal capacitado para diferentes áreas y grupos de segmento. | 0,06 | 2 | 0,12 |
| | | SUBTOTAL | **0,72** |
| TOTAL | **1** | | **2,82** |

La Evaluación de Factores Internos realizada en el parque PERLA nos muestra un total de 2,82 valor, que se ubica por encima del promedio requerido y da como resultado que las principales fortalezas del atractivo es la disponibilidad de recursos para la generación de nuevas actividades por lo que se da el mayor peso en la matriz con un 0,10. Mientras que las debilidades que más afectan son la falta de infraestructura física adecuada y segura en las instalaciones y senderos para personas con discapacidad por lo que se le asignó un peso de 0,08.

#### *4.7.1.2 Análisis de resultados MEFI*

Con los resultados encontrados en la matriz MEFI se demuestra el gran potencial que tiene el parque PERLA para promover actividades que fortalezcan la accesibilidad turística y diversifiquen la oferta de actividades a realizar. Una de las fortalezas más fuertesse encuentra en la biodiversidad que posee el bosque protector, y la disponibilidad de los recursos para proyectar nuevas actividades, el parque alberga una gran cantidad de especies de flora y fauna que cuales se encuentran a disposición para ser aprovechados de manera sostenible, además el parque tiene la ventaja de ser considerado como un ícono para el cantón Lago Agrio, ya que, a pesar de su tamaño, se encuentra ubicado en una zona ecológicamente privilegiada que le otorga una belleza paisajística de gran magnitud. En cuanto a las debilidades detectadas, la más sobresaliente es la falta de infraestructura física adecuada y segura para personas con discapacidad, sumado a esto se evidencia el deterioro de parte de las instalaciones como el sendero, lo cual dificulta la entrada a los visitantes y disminuye el interés de la colectividad. Algunos de los materiales utilizados en la infraestructura, tales como la madera natural, no son los adecuados para la construcción de senderos, pues estos se descomponen con el tiempo y obstaculizan el acceso de los turistas, además que representan gastos a corto plazo.

## 4.8 Establecimiento de estrategias de accesibilidad e inclusión para facilitar el acceso a las personas con discapacidad.

Una vez identificados los factores internos y externos a través de las matrices MEFE y MEFI, se plantean las estrategias de accesibilidad en función de estas, para esto se utilizó la matriz analítica de formación de estrategias (MAFE) (Tabla 11), que da la posibilidad de vincular los factores internos y externos, aprovechando las fortalezas y

oportunidades para atenuar las debilidades y amenazas. Estas estrategias sirvieron de base para el diseño del plan, ya que mediante estas se pudo establecer los objetivos a cumplir y el seguimiento que se le debe dar a cada estrategia para verificar el cumplimiento del plan.

**Tabla 10-4.** Matriz MAFE del parque PERLA.

| | **Fortalezas** | **Debilidades** |
|---|---|---|
| **MATRIZ MAFE** | **F1** Lugar apto para realizar actividades al aire libre.<br><br>**F2** Disponibilidad de recursos para la generación de nuevas actividades.<br><br>**F3** Personal comprometido con el desarrollo del turismo en el parque.<br><br>**F4** Administración por parte de la dirección de turismodel GAD Municipal.<br><br>**F5** Cercanía al centro urbano de la parroquia de Nueva Loja.<br><br>**F6** Brinda las facilidades para que estudiantes e investigadores realicen estudios y proyectos e<br><br>**F7.** Cuenta con zona de parque acuático<br><br>abi<br>ertorecientemente.<br><br>**F8.** Mantiene un rango de precios accesibles para todo público<br><br>**F9.** Es un atractivo ideal para personas de cualquier edad. | **D1.** Carece de rampas en el área recreativa.<br><br>**D2.** Falta de infraestructura física adecuada y segura en los senderos para personas con discapacidad.<br><br>**D3.** Escases de personal de seguridad y vigilancia en el parque.<br><br>**D4.** No cuenta conelementos de seguridad adecuadapara el deporte extremo de canopy.<br><br>**D5.** No cuenta con medios de promoción<br><br>**D6.** Deterioro la infraestructura<br><br>**D7.** Ausencia de información acerca de las actividades y servicios que ofrece el parque.<br><br>**D8.** No cuenta con personal capacitado para diferentesáreas y grupos de segmento. |

| Oportunidades | Estrategias FO | Estrategias DO |
|---|---|---|
| **O1** Alta valoración en cuanto a la calidad de lo natural y ambiental como producto. | **(F1, O1)** Proponer actividades que fomenten la valoración de la flora y fauna delparque. | **(O2, D2)** Implementar mecanismos de medición de la calidad del servicio. |
| **O2** Crecimiento en la utilización de redes sociales y tecnologías de la información. | **(F3, O2)** Promocionar alparque en redes sociales aprovechando la imagen de pueblo mágico. | **(O1, D1)** Aprovechar el alto valor de la calidad ambiental para mejorar la imagen del parque. |
| **O3** Levantamiento de nuevos proyectos para la diversificación de actividades en el parque. | **(O4, F7)** Promover actividades de turismo educativo dentro de la sala de interpretación. | **(O3, D3)** Realizar campañas de sensibilización para el buen uso de las instalaciones yfomentar una cultura de protección ambiental. |
| **O4** Amplio espacio para la recreación de las personas con discapacidad física. | **(F2, O5)** Aprovechamiento de los recursos para la generación de nuevas actividades recreativas. | **(O6, D6)** Ampliar los horarios de recorrido del transporte público hacia el parque. |
| **O5** Programas de capacitación por parte del Ministerio de Turismo para todos los prestadores de servicios. | **(F7, O1)** Promover la investigación científica dentro del parque para el fortalecimiento de la educación. | **(O5, D5)** Promover una cultura de empoderamiento entre el personal operativo del parque mediante charlas y talleres, para potenciar los recursos y actividades que se ofertan. |
| **O6** Políticas públicas en beneficio de las personas condiscapacidad. | | **(O6, D3)** Remodelación de la infraestructura más afectada, reemplazo de materiales de construcción en los senderos. |
| **O7.** Aumento de operadoras de turismo en la localidad. | | **(O6, D3)** Gestionar una unidad de vigilancia policial (UPC) en el sector para mayor seguridad delos turistas. |
| **O8.** Designación del Cantón Lago Agrio como pueblo mágico. | | |
| **O9.** Programas decapacitación para guías turísticos propuestos por el GAD Municipal. | | |

| Amenazas | Estrategias FA | Estrategias DA |
|---|---|---|
| **A1.** Baja demanda turística<br><br>**A2.** Inseguridad por efectos de la delincuencia.<br><br>**A3.** Transporte público con inexistencia de rampas hidráulicas.<br><br>**A4.** Aumento de la competencia de otros lugaresturísticos similares.<br><br>**A5.** Deficiencia en la coordinación de las organizaciones público-privada.<br><br>**A6.** Falta de una cultura de capacitación en turismo inclusivo y accesible<br><br>**A7.** Inexistencia de señalización vial. | **(F5, A2)** Generar convenios con la Policía Nacional y ECU 911 para vigilar la zona y así resguardar la seguridad de los visitantes hasta el atractivo.<br><br>**(F1, F2, A1)** Aprovechar los recursos naturales y belleza paisajística con la que cuenta el parque para establecer actividades recreativas destinas a las personas con discapacidad física<br><br>**(F3, A6)** Capacitar al personal en temas de turismo inclusivo y accesible para una mejor atención a las personas con discapacidad<br><br>**(F4, A3, A5)** Ejecutar proyectos de inclusión y accesibilidad en el parque mediante la cooperación del GAD Municipal de Lago Agrio e instituciones educativas, públicas y privadas que deseen apoyar al desarrollo del parque PERLA.<br><br>**(F3, A5)** Proponer módulos de capacitación en turismo inclusivo<br><br>**(F5, A7)** Implementar señalización vial. Vía de acceso que conecta al parque. | **(D1, A1)** Rediseñar la infraestructura del parque de manera segura y accesible para recuperar la demanda turística en el parque.<br><br>**(D6, A6)** Capacitación al personal operativo en temas de animación turística para promover una cultura de recreación inclusiva.<br><br>**(D5, A3, A5)** Ejecutar acciones con entidades públicas/privadas para integrar trasporte público o privado a disposición de los turistas.<br><br>**(D2, A2)** Reclutamiento y selección de personal de seguridad capacitado para la vigilancia dentro del parque.<br><br>**(D3, A4)** Plantear promociones o descuento en entradas y servicios a persona con discapacidad física. |

## 4.9 Diseño del plan de accesibilidad turística para el fomento a la inclusión turística-recreativa de las personas con discapacidad física.

Como se mencionó en el capítulo 3, para la realización del plan de accesibilidad inicialmente se realizó el estado de situación actual sobre la accesibilidad que existe en el parque PERLA, posterior a ello se analizó los componentes metodológicos para el análisis de factores internos y externos que afectan de alguna manera al desarrollo turístico y accesible del establecimiento, estas matrices son FODA, MEFE, MEFI y MAFE en el orden respectivo, aquí se determinaron las mejores estrategias a tomar en cuenta para el plan, en cada una de ellas se desglosó los componentes teóricos más relevantes. Finalmente se realizó una matriz de valoración de los componentes que son más urgentes de realizar, para que el establecimiento tome en cuenta al momento de la ejecución del plan.

### *4.9.1 Estructura del plan de accesibilidad*

El plan está enfocado en 6 segmentos que se han venido analizando desde los resultados de las encuestas, matrices y entrevistas, que son: Accesibilidad, seguridad, adecuaciones de infraestructura, asistencia, mejoramiento de actividades y atención al cliente. A continuación, en la (Figura 3-4) se detalla el esquema propuesto para el plan, el cual consta de objetivos, misión, visión, principios, componentes, estrategias y contenidos teóricos de cada estrategia respectivamente.

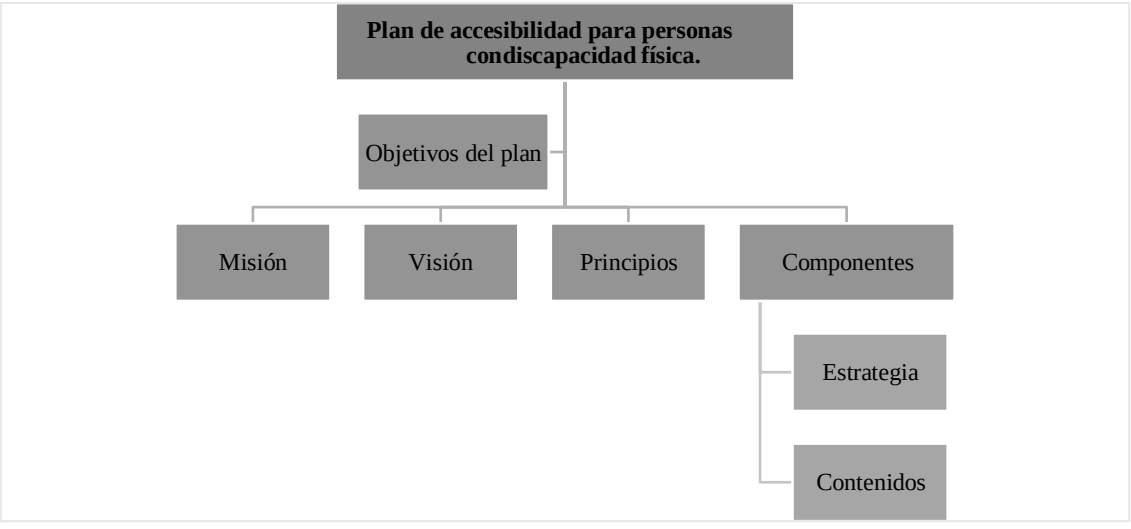



**Figura 3-4.** Estructura del plan de accesibilidad

Para la elaboración de objetivos del plan de accesibilidad es importante que este se apoye mediante una misión y visión del Parque Ecológico Recreativo Lago Agrio (PERLA), por tal motivo se propone los siguientes:

### *4.9.2 Objetivos*

Los objetivos planteados para el Plan de accesibilidad en el parque PERLA son los siguientes:

- Promover estrategias enfocadas en la accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad física.
- Fomentar la inclusión turística recreativa dentro del parque PERLA.

### *4.9.3 Misión*

Ser un parque turístico encargado de prestar servicio de accesibilidad y recreación a personas con condiciones físicas y estables, fomentando la inclusión de estas personas mediante actividades lúdicas recreativas para una mejor condición física y mental de las personas con discapacidad.

### *4.9.4 Visión*

Llegar a ser un parque turístico con excelente servicio, líder en fomentar la inclusión turística recreativa ayudando a mantener la imagen de icono representativo de la parroquia como el icono de pueblo mágico, siendo accesible a todos los estratos socioeconómicos con la finalidad de ser reconocido a nivel nacional e internacional.

### *4.9.5 Principios*

Este plan está sustentado bajo los siete principios del diseño universal planteados por Ronald Mace (1998), los cuales se entienden como una guía para integrar las necesidades de los visitantes sin distinción, garantizar el acceso sin distinciones y resolver las necesidades de tantos usuarios como sea posible, estos principios están representados a continuación:

1. **Equitativo:** garantiza las mismas formas de uso para todas las personas, evita diferencias a los usuarios, incluyendo privacidad y seguridad.

**2. Flexible:** Facilita el uso ya que se adapta a las preferencias y el ritmo de la persona quien lo utiliza.

**3. De uso simple e intuitivo:** Brinda la facilidad para entender el uso correcto eliminando complejidades innecesarias, acomodándose a un amplio rango de usuarios.

**4. Perceptible:** Comunica de manera eficiente la información necesaria para el usuario, utilizando medios verbales y no verbales, priorizando la información esencial.

**5. Tolerancia al error:** Trata de minimizar los riesgos, proporcionando información que advierta posibles inconvenientes.

**6. Esfuerzo físico bajo:** Requiere el mínimo esfuerzo para su uso, utilizando de manera razonable la fuerza.

**7. Adecuado tamaño de aproximación y uso:** Provee el espacio adecuado para el alcance y manipulación, independientemente de la complexión física de la persona. Proporciona comodidad para el usuario.

### *4.9.6 Desarrollo del diseño del plan de accesibilidad*

A continuación, se detalla el contenido del plan, haciendo énfasis que de las 23 estrategias propuestas en la matriz MAFE (Tabla 11) se analizó que las más importantes son 12, por lo tanto, en función de estas estrategias se planteará el plan de accesibilidad. Detalle a continuación:

**Tabla 11-4.** Estrategias más importantes

| COMPONENTE | CUADRANTE | ESTRATEGIA |
|---|---|---|
| ACCESIBILIDAD | (O6, D6) | Ampliar los horarios de recorrido del transporte público hacia el parque. |
| | (D5, A3, A5) | Ejecutar acciones con entidades públicas/privadas para integrar trasporte público o privado a disposición de los turistas. |
| SEGURIDAD | (O6, D3) | Gestionar una unidad de vigilancia policial (UPC) en el sector para mayor seguridad de los turistas. |
| | (F5 A2) | Generar convenios con la Policía Nacional y ECU 911 para vigilar la zona y así resguardar la seguridad de los visitantes hasta el atractivo. |
| ADECUACION DE | (06, D3) | Remodelación de la infraestructura más afectada, reemplazo |

| | | |
|---|---|---|
| | | de materiales de construcción en los senderos. |
| **INFRAESTRUCTURA** | **(D1, A1)** | Rediseñar la infraestructura del parque de manera segura y accesible para recuperar la demanda turística en el parque. |
| **ASISTENCIA** | **(D6 A6)** | Capacitación al personal operativo en temas de animación turística para promover una cultura de recreación inclusiva. |
| | **(D3, A4)** | Plantear promociones o descuento en entradas y servicios a persona con discapacidad física. |
| **MEJORAMIENTO DE ACTIVIDADES** | **(F2, O5)** | Aprovechamiento de los recursos para la generación de nuevas actividades recreativas. |
| | **(F1, F2, A1)** | Aprovechar los recursos naturales y belleza paisajística con la que cuenta el parque para establecer actividades recreativas destinas a las personas con discapacidad física. |
| **ATENCION AL CLIENTE** | **(O2, D2)** | Implementar mecanismos de medición de la calidad del servicio. |
| | **(F3, A6)** | Capacitar al personal en temas de turismo inclusivo y accesible para una mejor atención a las personas con discapacidad. |

### *4.9.7 Componente de accesibilidad*

Para el cumplimiento de este componente se ha tomado en consideración dos estrategias importantes de las cuales se dará a conocer que requisitos debe ser cumplir para hacer posible la estrategia planteada tomando en cuenta que la accesibilidad es todo aquello, que nos permita de una forma más segura y cómoda poder desplazarse por el lugar.

**Objetivo del componente 1:** Fortalecer el acceso turístico a las instalaciones del parque PERLA para las personas con discapacidad.

**Responsable:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Lago Agrio (GADMLA)

**Estrategia 1.** Ampliar los horarios de recorrido del transporte público hacia el parque.

**Estrategia 2.** Ejecutar acciones con entidades públicas/privadas para integrar trasporte público o privado a disposición de los turistas.

**Tabla 12-4.** Estrategias y desarrollo del componente 1

| Estrategia | Contenido teórico |
|---|---|
| **Estrategia 1.** Ampliar los horarios de recorrido del transporte público hacia el parque. | - Transporte urbano.<br>- Embarque y desembarque de vehículos.<br>- Otras infraestructuras de transporte. |
| **Estrategia 2.** Ejecutar acciones con entidades públicas/privadas para integrar trasporte público oprivado a disposición de los turistas. | - Descuento de tarifas.<br>- Transporte accesible. |

- **Transporte urbano**

El transporte urbano es uno de los mecanismos de llegada hacia el atractivo, este es un pilar fundamental para la accesibilidad. De acuerdo a la OMT el transporte urbano es:

- Los autobuses urbanos son un relevante medio de transporte para pequeñas distancias. Estos se organizan normalmente a través de una red de líneas cada una de las cuales cuenta con múltiples paradas donde los viajeros pueden subir o bajar según precisen. En algunos lugares existen los denominados autobuses turísticos que siguen una determinada ruta por los hitos más interesantes para los viajeros y que pueden completar su servicio con un guía.

- En los transportes interurbanos y periféricos el autobús es con frecuencia el transporte más utilizado. La modalidad de transporte en autobús supone una oportunidad para la participación en el turismo de las personas con limitaciones en la actividad, si se resuelven las dificultades más habituales de accesibilidad al vehículo y de los procesos de atención por parte de los conductores (OMT, 2015, p. 45).

- **Embarque y desembarque del vehículo**

Es importante que todos los transportes urbanos tengan las facilidades para que las personas con discapacidad puedan embarcar y desembarcar con facilidad, esto forma parte de las estrategias de accesibilidad en el transporte público. Como lo indica la OMT, esto hace referencia a los siguientes puntos:

- En los autobuses de piso alto puede habilitarse una plataforma elevadora y en los de piso bajo una rampa, para permitir que personas que no pueden subir escalones como las usuarias de silla de ruedas puedan acceder al vehículo. El uso de autobuses de piso bajo ha demostrado una alta eficacia no sólo en el acceso de personas con discapacidad al vehículo, sino para todos los pasajeros, permitiendo optimizar el tiempo empleado para embarque y desembarque de pasajeros.

- También es importante que existan pasamanos adecuados en las puertas para ayudar a todas las personas a mantener el equilibrio. Por último, se recomienda que el ancho de las puertas esté dimensionado generosamente para permitir el paso cómodo de todos los viajeros incluso con equipaje voluminoso. (OMT, 2015, p. 45)

- **Otras infraestructuras de transporte**

Las otras infraestructuras de transporte se componen de todos aquellos que sirven de apoyo para el transporte urbano. La OMT indica que:

- Para mantener la continuidad de la cadena de accesibilidad es importante tener en cuenta la accesibilidad en el entorno y la accesibilidad en las paradas. Las paradas necesitan estar conectadas con el resto del entorno mediante un itinerario accesible para que todas las personas puedan tener acceso a las mismas. El acceso a la parada respetará un ancho mínimo de acceso lateral o central, de modo que incluso las personas usuarias de silla de ruedas puedan pasar sin dificultad. Se recomiendan 100 centímetros de ancho libre.

- Resulta recomendable contar con marquesinas que disponen de elementosde sombra y refugio a los viajeros para que esperen con mayor confort y protegidos del sol, la lluvia y el viento. Por otro lado, es importante que exista continuidad entre el pavimento del interior de las marquesinas y el itinerario peatonal desde el que se accede a la misma. Para mantener la continuidad, lo más sencillo es que la marquesina esté incorporada a la acera. En cualquier caso, se posibilitará el máximo acercamiento del autobús a la acera, sea postiza o no, de modo que la conexión entre itinerario– parada–vehículo mantenga la mayor continuidad posible. En caso de que exista la posibilidad de estacionamiento, es

importante proteger la acera postiza con horquillas verticales para evitar su ocupación por vehículos.

- Es importante considerar espacio libre en el interior de las marquesinas para que todas las personas puedan maniobrar sin problemas, incluso con silla de ruedas o cochecitos de bebe. Se recomienda al menos que pueda inscribirse un círculo de 150 centímetros. Es preferible que las marquesinas se encuentren parcialmente cerradas para proteger de las condiciones climáticas adversas y que este cerramiento sea detectable para que las personas no choquen con él. Si el cerramiento cuenta con proyección hasta el suelo, las personas incluso con discapacidad visual podrán detectarlo con el pie o el bastón y si es de superficie acristalada es importante situar señalización contrastada a la altura de la vista. En la trama urbana, es necesario colocar una señalización podotactil con contraste cromático para garantizar su detección. Esto facilita a todas las personas la localización de la parada y permite a las personas ciegas detectar en qué punto del recorrido está situada (OMT, 2015, p. 43)

- **Descuentos de tarifas**

En la legislación ecuatoriana estipula un listado de tarifas diferenciada en diversos servicios para las personas con discapacidad. Según la Ley Orgánica de Discapacidades afirma lo siguiente:

- Las personas con discapacidad que cuenten con el carné o registro del Consejo Nacional de Discapacidades, según el artículo 20 de la Ley sobre Discapacidades, pagarán una tarifa preferencial del 50% en el transporte terrestre, y el servicio prestado será en las mismas condiciones que los demás pasajeros que pagan tarifa completa.

- De acuerdo a la Ley Orgánica de Discapacidades, en el artículo 18 establece que “La autoridad competente en transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y los gobiernos autónomos descentralizados que han asumido las competencias en materia de tránsito, establecerán un porcentaje de unidades por cada cooperativa de transporte o compañía de taxis que sean accesibles para personas con movilidad

reducida, en función de las necesidades de la respectiva circunscripción territorial, que no podrá ser inferior al 2% o al menos una unidad por cooperativa o compañía de taxis, según la densidad poblacional.

- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados en razón de sus competencias verificarán las adecuaciones técnicas de los vehículos para brindar accesibilidad a las unidades de transporte público a los usuarios; conforme la normativa que se genere para el efecto, así como, el cobro de la tarifa preferencial en el transporte público a las personas con discapacidad (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012, p. 16)

- **Transporte accesible.**

El transporte accesible es uno de los factores más importantes para lograr la accesibilidad de un destino, es el primer elemento con el que los turistas se topan al momento de adquirir un servicio turístico. En el Portal Para Discapacidades DISCAPANET se plantea el siguiente concepto:

> Es un derecho que todas las personas tienen, poder desplazarse libremente, ya sea en autobuses, vehículos propios, trenes, metros, autocares, etc., para ello todas las empresas y organismos implicados en el transporte deben tener esto como un principio, y que es nada menos que cuidar su accesibilidad para que una persona con discapacidad tenga plena movilidad para viajar a donde quiera o desee. La movilidad para todas las persona es tan importante como el no encontrarse obstáculos para poder ir de un lugar a otro, es esencial para toda persona que día a día en su vida diaria o aunque sea en ocasiones se puede ver implicada en un viaje, ya sea por trabajo, colegio, ir de compras, al cine, visitar un museo o cualquier otro sitio para el que se necesite desplazarse, independientemente del transporte que se ha de usar nunca puede ser una traba y siempre se ha de facilitar esos desplazamientos.
>
> Algunas ciudades están cuidando su accesibilidad aunque otras aún tienen un camino que recorrer, la accesibilidad ya sea mediante rampas, rebajes de aceras, autobuses accesibles, estaciones de Renfe, semáforos sonoros, taxis adaptados, etc., son algunos ejemplos que hace que una ciudad sea visitada por personas con

discapacidad, y que las que viven en ellas se sientan más libres, estos detalles hacen que se facilite el acceso, para las personas con discapacidad, el poder desplazarse libremente es un derecho que tienen, se ha de cuidar sus calles para hacerlas más seguras por ejemplo para una persona que vaya en silla de ruedas, o que sea sorda, ciega o para cualquier persona con discapacidad, también se benefician de ello las personas mayores (FUNDACION ONCE, 2018)

### *4.9.8 Componente de Seguridad*

**Objetivo 2:** Generar un ambiente seguro en las personas con discapacidad física y su libre movilización.

**Responsable:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Lago Agrio (GADMLA)

**Estrategia 3.** Gestionar una unidad de vigilancia policial (UPC) en el sector para mayor seguridad de los turistas.

**Estrategia 4.** Generar convenios con la Policía Nacional y ECU 911 para vigilar la zona y así resguardar la seguridad de los visitantes hasta el atractivo.

**Tabla 13-4.** Estrategias y desarrollo del componente 2

| Estrategia | Contenido teórico |
|---|---|
| **Estrategia 3.** Gestionar una unidad de vigilancia policial (UPC) en el sector para mayor seguridad de los turistas. | - La seguridad en los atractivos.<br>- Labor práctica de seguridad en el turismo.<br>- Criterios objetivos de seguridad |
| **Estrategia 4.** Generar convenios con la Policía Nacional y ECU 911 para vigilar la zona y así resguardar la seguridad de los visitantes hasta el atractivo. | - Destinos turísticos seguros.<br>- La percepción de la seguridad.<br>- El miedo por la inseguridad. |

- **La seguridad en los atractivos turísticos**

La OMT en coordinación con los gobiernos descentralizados municipales determinan los siguientes conceptos:

- Existe un estrecho vínculo entre la seguridad, por un lado, y la calidad turística y la sostenibilidad por el otro. Mientras que la sostenibilidad busca asegurarse la permanencia de la actividad a largo plazo, basándose en el respeto y la consolidación de los recursos turísticos, de los cuales la seguridad es uno de los "insumos económicos fundamentales", para la calidad en turismo, la seguridad es uno de los factores determinantes, o de base, según destaca la definición de trabajo integrada de la calidad en turismo de la OMT, indica que "el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural.

- La necesidad de seguridad es vital para cada ser humano y proviene del mismo instinto de supervivencia. La seguridad conlleva la inviolabilidad de la persona y el respeto por su integridad mental y física, y los demás derechos y deberes humanos. La alteración, la manipulación, la negligencia o el trato unilateral de seguridad (la seguridad de unos contra la de otros) traen graves consecuencias para el sector, tanto a corto como a largo plazo, puesto que intervienen en la imagen de los destinos y en la percepción de riesgos. Por tanto, en un mundo y mercado "globalizados", es decir, organizados cada vez más horizontalmente y verticalmente, aunque también fragmentados, y a su vez conectados por medios informáticos, mediáticos y tecnológicos, donde además imperan grandes operadores de flujos turísticos, la voz de alarma tiene mayores posibilidades de serescuchada y atendida, venga de donde venga (OEA, 2010, p. 9)

- **Labor práctica de la seguridad en el turismo**

Los agentes del desarrollo turístico tienen que buscar soluciones prácticas frente a la seguridad para poder controlar y gestionar los riesgos. El problema principal para el sector frente a la seguridad es definir responsabilidades concretas, incluidas las del sector mismo, y cumplir con ellas de menara responsable y eficaz.

En esta área hay una serie de normas técnicas y bien definidas, en su mayoría establecidas por ley, como en materia de prevención de incendios o de seguros obligatorios, o de límites de velocidad, o los reglamentos en el transporte aéreo de pasajeros, que se deben conocer, enseñar y exigir. Hay también espacio para compromisos voluntarios y continuas mejoras al compás de los cambios en la oferta y la demanda, donde el objetivo principal es ofrecer seguridad sin entorpecer la prestación del servicio y la libertad de viajar. Además, hay espacio, muy amplio, para las responsabilidades del mismo viajero, visitante o cliente.

Sin embargo, hay una serie de responsabilidades correspondientes a otras actividades y otros sectores, de los cuales el sector del turismo depende sin poder controlarlas, pero que sí debe definir y por las cuales debe interesarse, cooperar, exigir y hacer conocer o recordarlas a los entes responsables y competentes y al viajero efectivo y potencial. Por tanto, en cada momento debe existir la transparencia en cuanto a las responsabilidades concretas y asumidas por todos losagentes de la actividad turística.

El segundo reto y la segunda exigencia son la transparencia informativa sobre la situación de seguridad en el producto turístico y en el destino. Indudablemente, a los destinos turísticos no les interesa revelar sus puntos débiles, ni promocionarse como destinos inseguros. Como es natural, los gestores de los destinos turísticos prefieren destacar los aspectos positivos y atractivos que pueden seducir al visitante que venga al destino y hacer que compre el producto, y no revelar los aspectos negativos, tales como los riesgos para el visitante o las deficiencias en la protección de los clientes. Sin embargo, la información acerca de los destinos turísticos debe ser absolutamente objetiva (OEA, 2010, p. 10)

- **Criterios objetivos de seguridad**

La OMT en coordinación con los gobiernos descentralizados municipales determinan los siguientes conceptos:

- En caso de producirse un acuerdo voluntario del sector en esta materia, dicha información y sus contenidos podrían ser comprobados y verificados por todos los interlocutores turísticos interesados, o sea, los viajeros, las empresas, e

incluso las autoridades competentes. Por consiguiente, se podrá contrastar la información oficial sobre destinos en materia de seguridad ("travel advisories"), que a veces da lugar a quejas, disputas, y acusaciones de politización de dicha información con daños colaterales para el sector.

- Es muy importante no olvidar que los criterios para un destino turístico seguro hande ser objetivos. Estos criterios deben derivarse de los objetivos de la definición de responsabilidades, transparencia y disponibilidad de asistencia descritos anteriormente, y deben reflejar los diversos elementos destacados en el documento aprobado por la OMT Medidas recomendadas para la seguridad en turismo (1991) y otros documentos tos asociados, como Información y formalidades de salud en los viajes internacionales (OEA, 2010, p. 15)

- **Destinos turísticos seguros.**

La OMT en coordinación con los gobiernos descentralizados municipales determinan los siguientes conceptos:

Las siguientes son algunas de las características del destino turístico seguro"ideal": Responsabilidades definidas y asumidas por:

- El sector público por área de competencia
- El sector privado por actividad

Comunicación a los interesados de las responsabilidades según áreas de competencia. Adopción y cumplimiento de estándares de seguridad y prácticas en instalaciones y lugares turísticos en materia de:

- Prevención de incendios.
- Salubridad de los alimentos.
- Otros requisitos de seguridad sanitaria característicos del destino.
- Estándares medio ambientales prevención de intromisiones ilegales (terrorismo).
- Otros estándares y prácticas relevantes características del destino.

Adopción de una política de información y educación destinada a conseguir la transparencia y a hacer frente a las crisis:

- Comunicación efectiva a los interesados (visitantes y agentes comerciales)de los estándares y prácticas existentes en materia de seguridad.
- Identificación de los posibles riesgos y peligros turísticos.

- **La percepción de la seguridad**

La percepción de la seguridad que un visitante tiene en el establecimiento que visita, es un factor decisivo, de ello depende si el turista desearía volver o no, es por ello que la OMT en coordinación con los municipios plantean lo siguiente:

La seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. La falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechosque consideran:

- Un escenario, el medio urbano donde se desplaza en forma permanente o transitoria.
- Los intereses personales, como ya hemos dicho el ciudadano somatiza el sufrimiento y la incertidumbre por su familia, su vida, sus bienes y en algunos casos el daño moral si ya han sido víctima de un hecho delictivo, que le produce una sensación concreta de pérdida de valores sociales y personales (OEA, 2010, pág. 23)

La participación de los actores directos en el conflicto -el ciudadano y el agente de seguridad. De acuerdo a Garde Enciso, podemos dividir las motivaciones turísticas de un individuo en dos grandes grupos: Aquellas que se hallan en función del desarrollo personal y las que están en función de impulsos sociales (OEA, 2010, pág. 24)

- **El miedo por la inseguridad.**

La OMT en coordinación con los gobiernos descentralizados municipales determinan los siguientes conceptos:

- El miedo es una emoción básica subjetiva de la conducta del hombre y como toda actividad fisiológica potencia los sentidos -vista, olfato, audición y tacto. El

miedo es un componente necesario de la vida de una persona y podemos distinguir un miedo verdadero es una emoción subjetiva útil para la supervivencia que aparece cuando se detecta una situación de peligro que hay que enfrentar y uno injustificado que puede ir desde un temor intenso que le produce angustia es un estado de ansiedad con temor hasta el pánico impide el razonamiento, paraliza, genera sensaciones de malestar, produce daños psíquicos, y afecta el tiempo de vida de las personas (OEA, 2010, pág. 24)

- El miedo cambia las conductas de las personas. La intuición es una alternativa de defensa inconsciente de la persona y una de las formas de aviso de la intuición es el miedo. El miedo se expresa de distintas formas en las personas y se puede transformar en ansiedad o la persistencia de los mismos las transforman en fobias. El miedo genera inseguridad y la inseguridad tiene costos de tipo moral, económico y psicológico. La inseguridad es una variable de valoración totalmente subjetiva, ya que es interpretada de distinta manera de acuerdo al segmento del que se forma parte -la tercera edad le da un determinado valor, que es distinto al segmento de jóvenes y difiere del segmento de segunda edad-, por lo que requiere ser analizado desde dos puntos de vistas: desde la óptica del visitante y del destino (OEA, 2010, pág. 25)

### *4.9.9 Componente de Adecuaciones de infraestructura*

**Objetivo 3:** Gestionar mejor las utilidades y recursos para la realización de adecuaciones en la infraestructura del parque PERLA.

**Responsable:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Lago Agrio (GADMLA)

**Estrategia 5.** Remodelación de la infraestructura más afectada, reemplazo de materiales de construcción en los senderos.

**Estrategia 6.** Rediseñar la infraestructura del parque de manera segura y accesiblepara recuperar la demanda turística en el parque.

**Tabla 14-4.** Estrategias y desarrollo del componente 3

| Estrategia | Contenido teórico |
|---|---|
| **Estrategia 5.** Remodelación de la infraestructura más afectada, reemplazo de materiales deconstrucción en los senderos. | - Análisis de infraestructuras.<br>- Entornos naturales y rurales.<br>- Diseños de infraestructura (símbolos, bordillos, pasamanos, rampas, pendientes trasversales) propuestos por el INEN. |
| **Estrategia 6.** Rediseñar la infraestructura del parque de manera segura y accesible para recuperar la demanda turística en el parque. | - Infraestructuras fijas.<br>- Espacios culturales.<br>- Espacios naturales |

- **Análisis de infraestructuras.**

La parte más importante a tomar en cuenta en la accesibilidad son las infraestructuras, estas deben ser las adecuadas en forma y medida, de tal manera que sean fáciles de utilizar por todas las personas. De acuerdo a la OMT, se sugieren los siguientes conceptos:

> Las infraestructuras fijas de transporte, como pueden ser los aeropuertos, puertos marítimos, estaciones de tren o autobús, comparten una gran cantidad de aspectos con el urbanismo y la edificación general, desde el punto de vista de accesibilidad. Sin embargo, las necesidades de los turistas en estos espacios y determinadas características de los mismos son distintas y por ello se desarrolla este capítulo específico. Las necesidades básicas que los usuarios tienen en una infraestructura de transporte son:
>
> - Acceder y desplazarse por la misma en condiciones de igualdad y seguridad.
> - Disfrutar de los servicios ofrecidos en la misma, tener la posibilidad de realizar las distintas acciones particulares de estos espacios como compra de billetes y distintos servicios de comunicación información y atención al viajero.
> - Establecer una comunicación adecuada entre la infraestructura y el material móvil (OMT, 2015, pág. 34)

- **Accesos**

La OMT plantea los siguientes conceptos:

> Es importante evitar o disminuir el efecto cortina que se puede producir cuando la diferencia de luz entre el exterior y el interior es muy grande. Para ello pueden instalarse sistemas para tamizar la luz exterior o reforzar la iluminación artificial en las entradas, en el exterior o en el interior de la edificación. Para evitar que las personas choquen con las puertas y elementos transparentes pueden utilizarse vinilos de colores contrastados colocados a la altura media de los ojos que mejora la percepción especialmente para las personas con dificultades visuales. Para distinguir la puerta del resto de paños fijos cuando estos son del mismo material, es muy importante que exista diferencia cromática entre ellos, pudiendo incluir códigos gráficos o de color que diferencien las puertas de las partes fijas (en toda su superficie o en su contorno). También se recomienda complementarlo con suficiente señalización que identifique los accesos y salidas.
>
> El flujo de personas que entran y salen de grandes estaciones o aeropuertos internacionales, es muy superior al de otro tipo de edificios, por lo que es recomendable que tanto el número de puertas como las medidas de las mismas, sean generosas. El adecuado número de accesos y sistemas de apertura, ayudará a evitar situaciones de sobreocupación, permitiendo que por ejemplo las persona con movilidad reducida (PMR) puedan desplazarse más lentamente si lo precisan sin ser apresurados por otros viajeros ni obstaculizarlos y mejorará la seguridad de la infraestructura en caso de evacuación (OMT, 2015, pág. 35)

- **Entornos naturales y rurales.**

Los entornos naturales en este caso forman parte de los recursos aprovechables para el parque, estos también tienen ciertos parámetros a considerar en cuanto a la accesibilidad, por esto la OMT propone:

> La necesidad básica que debe satisfacer el Itinerario peatonal accesible en el entorno rural y natural, es que la mayor parte de las personas pueda desplazarse por él en condiciones de igualdad y seguridad. La principal característica de los itinerarios accesibles es, por tanto, la continuidad. Para lograr este objetivo es

preciso que los itinerarios accesibles cuenten con al menos:

- Un plano del suelo firme estable y continuo.
- Un espacio de circulación y maniobra suficiente y libre de obstáculos.
- Soluciones accesibles y alternativas a los desniveles existentes.
- Un elemento guía.
- Recursos de aviso y protección en las zonas de cruce.
- Una conexión accesible con los espacios y servicios anexos.
- Un nivel de iluminación mínimo.
- Una señalización accesible y suficiente.

En función del tipo de entorno en el que nos encontremos existen los siguientes ámbitos y elementos que intervienen en la cadena de accesibilidad para mantener la continuidad:

- En el itinerario tipo rural y natural los ámbitos principales son los caminos y senderos, los límites de los mismos, los espacios adyacentes a las zonas de cruce o cambio en el firme (por ejemplo, un río) y los accesos.
- Los elementos básicos a considerar son el plano del suelo, los espacios de circulación y maniobra, la vegetación, la iluminación y los recursos de señalización.

- **Diseños de infraestructura propuestos por el INEN.**

Respondiendo al contenido teórico se tomó como referencia a las normas establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) donde refiere lo siguiente:

**Objeto:** se establece la imagen de un símbolo que sirve para informar al público, que lo señalizado es accesible y utilizada exclusivamente por personas con discapacidad física o movilidad reducida.

**Requisitos:**

- **Requisitos generales**

Las dimensiones deben estar de acuerdo con la distancia del observador

- **Requisitos específicos**

- Este símbolo tiene la imagen plasma de una persona en silla de ruedas.
- La imagen debe ser de color blanco sobre un fondo de color azul (ver figura 4-4).
- La imagen y sus proporciones son: (ver figura 4-4)

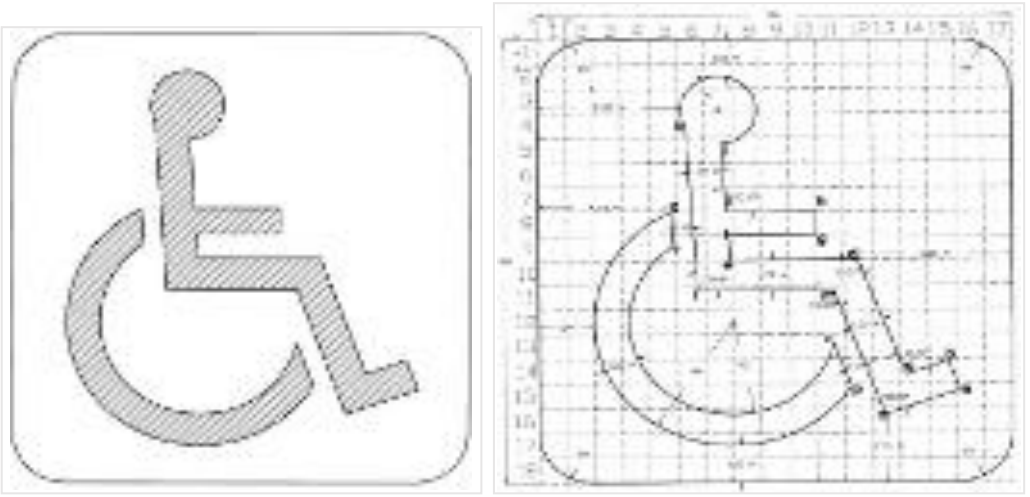


**Figura 4-4.** Símbolo de discapacidad.

**Fuente:** (INEN, 2012)

**Objeto:** Se establece ciertos requisitos que tienen que cumplir los bordillos y pasamanos, que se utilizan como complemento de circulaciones peatonales.

**Requisitos:**

- **Bordillos de seguridad:** Todas las aceras que presenten desniveles mayores a 100 mm con relación a las zonas adyacentes y que no supongan un tránsito transversal a ellas, tienen que estar provistas de bordillos de seguridad, con material resistente y de una altura igual o superior a 100 mm (ver figura 5-4).

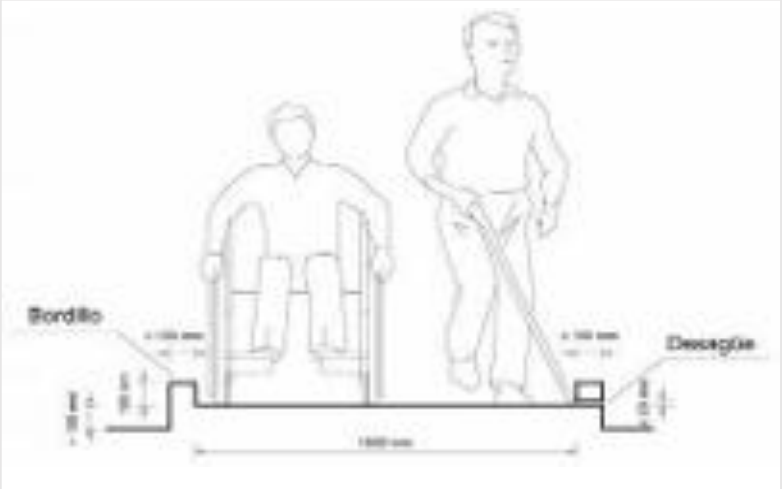



**Figura 5-4.** Diseño de Bordillos

**Fuente:** (INEN, 2016)

- **Los pasamanos:** deben ser colocados a una altura entre 850 mm y 950 mm medidos verticalmente sobre el nivel del piso.
- **Las rampas:** se debe colocar a una altura entre 600 mm y 750 mm de altura. Las alturas de los pasamanos serán iguales en el inicio, descansos y final. Para el caso de las escaleras (ver figura 6-4).

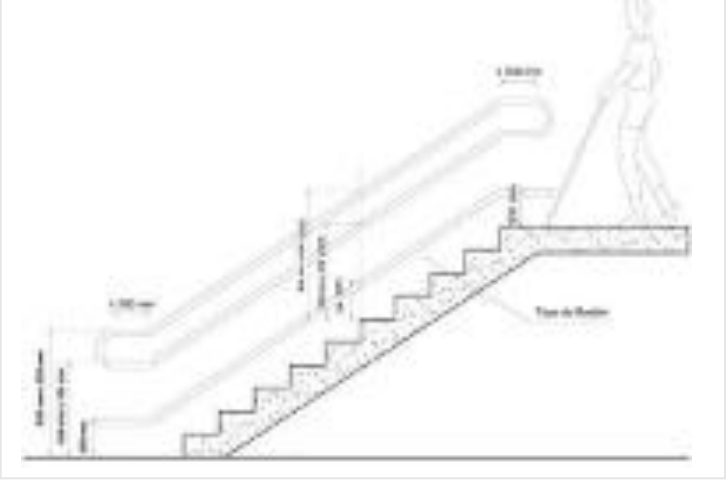


**Figura 6-4.** Diseño de pasamanos

**Fuente:** (INEN, 2016)

**Objeto**: Esta norma establece lo que deben cumplir las rampas que se construyan o habiliten en los entornos construidos, arquitectónicos y urbanos para facilitar el acceso a laspersonas con discapacidad física.

**Requisitos:**

Para el caso del uso de la rampa de personas con discapacidad física debe tomarse en cuenta las áreas de maniobra.

- El ancho libre de paso
- Altura libre de paso.

La longitud horizontal máxima de una rampa menor o igual al 8 % de pendiente debe ser hasta 10 000 mm y para rampas del 12 % de pendiente debe ser hasta 3000 mm; al cumplir estas condiciones se debe incorporar descansos. La distancia mínima libre de circulación entre pasamanos debe ser de 1200 mm.

- **Pendientes longitudinales:** los rangos de pendientes longitudinales máximas para los tramos de rampa entre descansos, en función de la extensión de los mismos, medidos en su proyección horizontal (ver figura 7-4)
- hasta 10 metros: 8 %,
- hasta 2 metros: 12 %,
- hasta 3 metros: 12 % en construcciones existentes

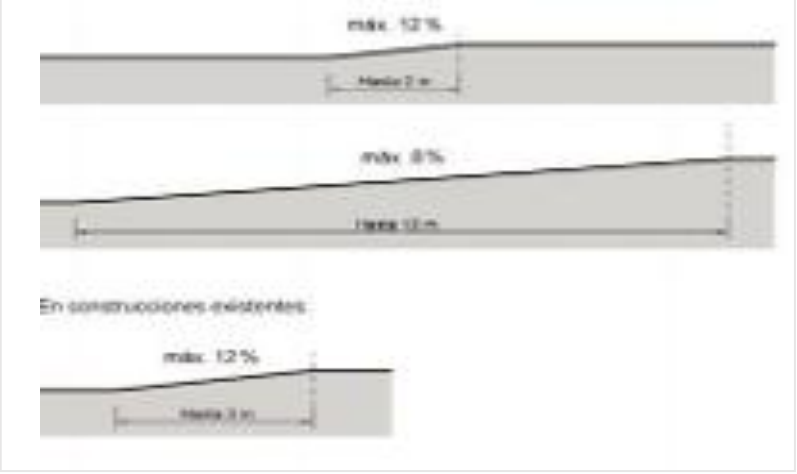



**Figura 7-4.** Diseño de rampas o pendientes

**Fuente:** (INEN, 2016)

- **Pendiente transversal:** La pendiente transversal máxima se establece en el2 (ver figura 8-4).
- **Pendiente transversal y ancho mínimo:** El ancho mínimo libre de las rampas será de 1200 mm; comprendido entre pasamanos (ver figura 8-4).

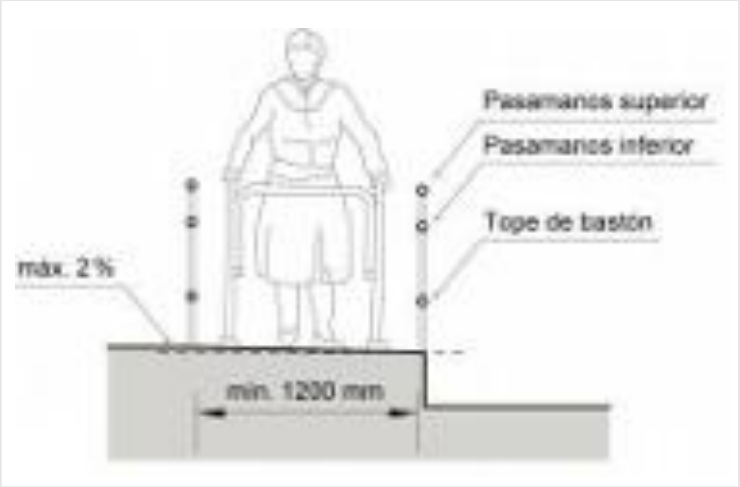



**Figura 8-4.** Diseño de rampas o pendientes

**Fuente:** (INEN, 2016)

- **Infraestructuras fijas.**

La OMT propone los siguientes conceptos:

Las infraestructuras fijas de transporte, como pueden ser los aeropuertos, puertos marítimos, estaciones de tren o autobús, comparten una gran cantidad de aspectos con el urbanismo y la edificación general, desde el punto de vista de accesibilidad. Sin embargo, las necesidades de los turistas en estos espacios y determinadas características de los mismos son distintas y por ello se desarrolla este capítulo específico. Las necesidades básicas que los usuarios tienen en una infraestructura de transporte son:

- Acceder y desplazarse por la misma en condiciones de igualdad y seguridad,
- Disfrutar de los servicios ofrecidos en la misma, tener la posibilidad de realizar las distintas acciones particulares de estos espacios como compra de billetes y distintos servicios de comunicación información y atención al viajero.
- Establecer una comunicación adecuada entre la infraestructura y el material móvil.

Las infraestructuras de transporte presentan con mayor frecuencia grandes fachadas acristaladas. Es importante evitar o disminuir el efecto cortina que se puede producir cuando la diferencia de luz entre el exterior y el interior es muy grande. Para ello pueden instalarse sistemas para tamizar la luz exterior o reforzar la iluminación artificial enlas entradas, en el exterior o en el interior de la edificación.

Para evitar que las personas choquen con las puertas y elementos transparentes pueden utilizarse vinilos de colores contrastados colocados a la altura media de los ojos que mejora la percepción especialmente para las personas con dificultades visuales. Para distinguir la puerta del resto de paños fijos cuando estos son del mismo material, es muy importante que exista diferencia cromática entre ellos, pudiendo incluir códigos gráficos o de color que diferencien las puertas de las partes fijas (en toda su superficie o en su contorno). También se recomienda complementarlo con suficiente señalización que identifique los accesos y salidas.

El flujo de personas que entran y salen de grandes estaciones o aeropuertos internacionales, es muy superior al de otro tipo de edificios, por lo que es recomendable que tanto el número de puertas como las medidas de las mismas, sean generosas. El adecuado número de accesos y sistemas de apertura, ayudará a evitar situaciones de sobreocupación, permitiendo que por ejemplo las persona con movilidad reducida puedan desplazarse más lentamente si lo precisan sin ser apresurados por otros viajeros ni obstaculizarlos y mejorará la seguridad de la infraestructura en caso de evacuación (OEA, 2010, pág. 34)

- **Espacios culturales**

La OMT establece los siguientes conceptos:

El turismo cultural es un tipo de turismo muy extendido entendiendo que los viajes aportan conocimientos y experiencias culturales del destino. Los museos y edificios de interés cultural han sido siempre los centros de atracción turística más emblemáticos dentro del ámbito de turismo cultural, junto con los monumentos y las ciudades. En muchas ocasiones, no solo se han incorporado a los circuitos turísticos principales, sino que se han convertido en el motor de los mismos.

Por todo ello, los espacios que contengan elementos expositivos, como lugares de esparcimiento y conocimiento, deben garantizar una visita de calidad a todas las personas. Para ello las necesidades principales son las siguientes:

- Lograr la accesibilidad de los espacios
- Lograr la accesibilidad de los contenidos

Al igual que en otros entornos, resulta muy útil que los museos y centros de exposición estén conectados con paradas de transporte accesible y con plazas de estacionamiento reservado. Para acceder al edificio, se deben tener presente las características de la conexión con el exterior, de las puertas y huecos de paso, las circulaciones, la señalización y comunicación. Es importante en estas áreas, disponer de consignas o similar de modo que los visitantes puedan realizar la visita sin cargar con ningún objeto pesado o voluminoso.

En el interior, las salas y espacios expositivos sin elementos salientes o en voladizo y suficiente ancho libre entre piezas, permitirán realizar una deambulación cómoda y segura. La instalación de lugares de descanso, bancos, etc. hace más agradable la estancia y permite contemplar la obra expuesta de una forma más relajada. Para que la visita tenga sentido y resulte satisfactoria, los visitantes no solo han de poder circular en estos espacios sino acceder al contenido expuestos. Existen muy diversas herramientas para facilitar la accesibilidad a los contenidos:

- Instalando paneles informativos con información sobre los elementos expositivos que sean adecuados y accesibles por su localización y diseño (tamaño de texto, contraste, etc.),
- Teniendo en cuenta las necesidades de aproximación y altura en vitrinas
- Acercando el contenido a los usuarios con discapacidad visual facilitando incluso el tacto de las obras cuando sea posible sin dañar los originales o realizando maquetas, modelos a escala o láminas didácticas que permitan identificar el contenido de los originales,
- Ofreciendo en sus exposiciones temporales y permanentes, cartelas en lectura fácil y recursos tecnológicos como juegos o pantallas interactivas que acerquen, de

forma más didáctica sus contenidos. Si se ofrecen juegos interactivos para los niños, se deberá contemplar que algunos de ellos sean accesibles,

- Personalizando el trato al usuario a través de guías especializados en trato básico a personas con discapacidad, conocimiento básico de lengua de signos, u otras herramientas y conocimientos (OMT, 2015, pág. 128)

- **Espacios naturales.**

La OMT Propone los siguientes conceptos:

Los espacios naturales protegidos son uno de los recursos turísticos más demandados. La visita y el disfrute de los mismos por parte de los turistas deben ser compatibles con la preservación de la variedad, singularidad y belleza de los ecosistemas naturales y del paisaje. Por este motivo, las intervenciones en estos entornos, que ya por su propio carácter puede resultar auténticos retos de accesibilidad, son limitadas. Aun así, incluso con todas las restricciones que han de preverse para garantizar su protección, pueden considerarse criterios de diseño para todos y accesibilidad, que favorecen la posibilidad de ser disfrutados por personas con diversidad funcional. En caso de existir zonas de aparcamiento cercanas, es preciso incorporar plazas adaptadas. En estos entornos, es preferible potenciar el uso de transporte público accesible, con el fin de preservar el entorno natural de la zona, y establecer una conexión accesible con el parque. Para que las personas con movilidad reducida puedan entrar, es necesario que el acceso principal se produzca sin diferencia de nivel o en caso de que exista, con una rampa adecuada u otro sistema alternativo

Con la finalidad de mejorar la seguridad cuando existen itinerarios compartidos, como pistas forestales, por ejemplo, es conveniente que exista una zona separada y diferenciada de los vehículos o animales, para las personas que circularán a pie, en silla de ruedas y en bicicleta. Siempre que sea posible, la aplicación de los parámetros recogidos para los itinerarios accesibles en entornos naturales, proporcionará senderos que la mayor parte de los turistas podrán recorrer de forma autónoma. Algunos parques naturales presentan una geografía abrupta. Por este motivo es importante diseñar itinerarios alternativos accesibles que permitan a las personas realizar la visita cuando la ruta principal

no sea utilizable por todas las personas y/o su modificación supusiera un daño al hábitat. Cuando los recorridos cuentan con una señalización adecuada e indicaciones de las diferentes áreas del parque organización del área, horarios o actividades, se favorece la orientación y las personas pueden realizar las rutas con mayor seguridad y sin perderse. En este sentido, resulta muy conveniente incorporar información veraz y objetiva sobre las características concretas básicas de los recorridos, como son las distancias, pendientes, existencia de desniveles, existencia de puntos de descanso y/o abastecimiento. De este modo cada visitante puede elegir y decidir de forma autónoma si las rutas existentes se adaptan o no a sus necesidades, antes de comenzar.

### *4.9.10 Componente de Asistencia*

**Objetivo 4:** Establecer tarifas especiales en actividades para las personas con discapacidad.

**Responsable:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Lago Agrio (GADMLA).

**Estrategia 7.** Capacitación al personal operativo en temas de animación turística para promover una cultura de recreación inclusiva.

**Estrategia 8.** Plantear promociones o descuento en entradas y servicios a personas con discapacidad física.

**Tabla 15-4.** Estrategias y desarrollo del componente 4

| Estrategia | Contenido teórico |
|---|---|
| **Estrategia 7.** Capacitación al personal operativo en temas de animación turística para promover una cultura de recreación inclusiva. | - Asistencia a personas con discapacidad.<br>- Formación del personal.<br>- Facilitación turística. |
| **Estrategia 8.** Plantear promociones o descuento en entradas y servicios a personas con discapacidad física. | - Dispositivos móviles.<br>- Información y publicidad turística.<br>- Gestión del destino turístico |

- **Asistencia a personas con discapacidad**

El Manual sobre Turismo Accesible para Todos propone los siguientes conceptos:

> En las instalaciones de transporte público de grandes dimensiones como pueden ser los aeropuertos internacionales, las estaciones de ferrocarril centrales o los intercambiadores, es de gran ayuda disponer de un servicio de asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida. Este servicio, que consta con personal debidamente formado, atiende a los pasajeros en su tránsito por la instalación, la expedición de billetes e informándoles.
>
> Las compañías de transporte, en colaboración con los servicios de las estaciones, suelen ofrecer asistencia a las personas con necesidades especiales, en relación a:
>
> - Facturación de equipaje,
> - Traslado a la puerta de embarque,
> - Embarque/desembarque,
> - Recogida de equipaje,
> - Provisión de silla de ruedas, silla estrecha de embarque y otros elementos para la movilidad (OMT, 2015, pág. 134)

- **Formación del personal**

El Manual sobre Turismo Accesible para Todos propone los siguientes conceptos:

> En la actualidad, uno de los requisitos necesarios para ser un buen profesional en cualquier área es tener una constantes actualización de conocimientos, y en el sectordel turismo no es la excepción, la aparición de nuevas herramientas, nuevos segmentos de mercado, abren la puerta hacían nuevas posibilidades en donde resulta primordial capacitarse para que un establecimiento o una empresa siga en vigencia.
>
> De acuerdo a las Recomendaciones de la OMT sobre el Turismo Accesible para Todos (2015) indica que el personal del establecimiento debe recibir la información adecuada sobre los derechos de las personas con discapacidad con el

objetivo de mejorar la atención y supervisar que el visitante discapacitado pueda hacer uso de las instalaciones sin ninguna dificultad. Se plantea también que el personal debe estar preparado para proporcionar información accesible sobre las ayudas de movilidad, dispositivos, nuevas tecnologías, así como cualquier otro mecanismo de asistencia que tenga el lugar (OMT, 2015, pág. 2)

- **Facilitación turística**

Las Recomendaciones sobre Turismo Accesible para Todos, establecido por la OMT propone los siguientes conceptos:

> La razón de este contenido es ayudar a que el visitante tenga una percepción positiva del atractivo y de la atención, demostrando elementos como la coherencia, preparación previa y profesionalidad en el servicio. Generar confianza en el turista es un factor clave en el servicio, este debe realizarse de forma planificada y reactiva. En referencia se toma el Plan Integral de Asistencia Turística (PIAT) propuesto por el Ministerio d Turismo; en este plan se abordan algunos temas importantes para el conocimiento de los prestadores de servicios turísticos, tales como la protección y atención al visitante, la educación y concienciación entre otros.
>
> Haciendo mención a la educación y concienciación, Según se dice que Un proceso fundamental para la seguridad turística y en general el desarrollo del turismo consiste en implementar un proceso formativo de educación no formal con acciones educativas diferenciadas a los distintos segmentos objetivo funcionarios, fuerzas de seguridad, empresarios y empleados que apunta al cambio de conductas y conocimiento por medio de un proceso continuo que permita fundamentalmente la comprensión de la seguridad en el marco de la actividad turística

- **Dispositivos móviles.**

El Manual sobre Turismo Accesible para Todos propone los siguientes conceptos:

> Hay que tener en cuenta que actualmente el turista no navega solamente desde un punto fijo, como pueda ser un ordenador personal en su domicilio antes de emprender el viaje, sino que también lo hace desde móviles, tabletas, u otros

soportes, accediendo a webs diseñadas para este tipo de dispositivos o a través de aplicaciones. Estos dispositivos son una herramienta en auge que se usa cada vez más para conseguir información turística de todo tipo. También los usan las personas con discapacidad, ya que cada vez más, se ofrecen lectores de pantalla y características de accesibilidad en los mismos terminales.

Además de las pautas WGAC 1.0 o 2.0 del W3C, de forma complementaria, para mejorar la experiencia de usuario en la navegación web desde dispositivos móviles, se deben aplicar las Buenas Prácticas en Web Móvil (Mobile Web Best Practices, MWBP). El W3C dispone de un validador automático W3C mobile OK Checker que permite verificar aquellas pautas que admiten validación automática, pero como sucede en las pautas WGAC, es necesaria la validación de la web por parte de profesionales y de usuarios.

Las Buenas Prácticas en Web Móvil 1.0 son un Estándar Web del W3C cuyo objetivo es ayudar a los desarrolladores Web a diseñar y publicar contenido Web que funcione adecuadamente en dispositivos móviles. Al cumplirlas, se incrementará el público que puede acceder a los contenidos, creando sitios Web y aplicaciones eficaces y haciendo la navegación en la Web accesible desde más dispositivos, hecho que influirá sin duda en una mejora en la información turística. Algunas de las pautas son similares a las anteriormente comentadas y otras se basan más en el contexto de navegación móvil (OMT, 2015, pág. 29)

- **Información y publicidad turística.**

Según las Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos propone los siguientes conceptos:

La literatura turística y demás material promocional empleado en turismo debería incluir indicaciones precisas de los servicios e instalaciones accesibles, incorporando preferiblemente símbolos internacionales de fácil comprensión. En la medida de lo posible, la información destinada a los turistas con discapacidad debería incluirse en la información turística general. El material promocional debería indicar, si es posible, la manera de contactar con el establecimiento a

través de medios accesibles (teléfonos de texto, fax o correo electrónico), y si la información está disponible en formatos alternativos.

Las zonas receptoras de turistas (los destinos turísticos) deberían poner a su disposición una lista de todos los servicios de apoyo para los turistas con discapacidad. La enumeración de estos servicios debería comprender, como regla general, las instalaciones de reparación y reposición de prótesis y equipos, las clínicas veterinarias para perros guías y los proveedores y distribuidores de asistencia médica especializada. Los sistemas de reserva deberían disponer de datos inequívocos del nivel de accesibilidad de las instalaciones y servicios anunciados para turistas con discapacidad, a fin de informar correctamente y facilitar los adecuados procedimientos de reserva.

Los sistemas de reserva deberían ser accesibles para que cualquier turista pueda interactuar con ellos de forma independiente. Con este propósito, las páginas web y demás sistemas de reserva deberían estar diseñados de forma que puedan ser utilizados por todos, siguiendo las Pautas de accesibilidad para contenidos web. Las entidades encargadas de recibir y atender las quejas de los consumidores deberían registrar y solucionar, por un procedimiento adecuado, todas las quejas relativas a las deficiencias en la provisión de servicios e instalaciones cuya accesibilidad se haya presentado o anunciado (OMT, 2015, pág. 6)

- **Gestión del destino turístico.**

Según las Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos propone los siguientes conceptos:

Las entidades de gestión de los destinos turísticos, así como las administraciones, deberían llevar a cabo una estrategia de turismo accesible en la que se exponga un conjunto de principios y un razonamiento de por qué es necesaria la accesibilidad en el turismo, de manera que se puedan evaluar los servicios e identificar los cambios que pueda ser necesario realizar. El concepto de destino turístico accesible aplicado a una localidad, región o comarca está ligado a la disponibilidad de instalaciones, infraestructuras y transportes accesibles que den

lugar a un entorno variado, estimulante y de fácil acceso. Se tratará de evitar promocionar como accesibles los puntos de atracción turística o alojamientos que se encuentren dentro de un área inaccesible, sin oportunidades de transporte o conexión con otros lugares turísticos (OMT, 2015, pág. 6)

### *4.9.11 Componente de Mejoramiento de actividades.*

**Objetivo 5:** Desarrollar actividades lúdicas para fomentar la inclusión turística

**Responsable:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Lago Agrio (GADMLA).

**Estrategia 9.** Aprovechamiento de los recursos para la generación de nuevas actividades recreativas.

**Estrategia 10.** Aprovechar los recursos naturales y belleza paisajística con la que cuenta el parque para establecer actividades recreativas destinas a las personas con discapacidad física.

**Tabla 16-4.** Estrategias y desarrollo del componente 5

| Estrategia | Contenido teórico |
|---|---|
| **Estrategia 9.** Aprovechamiento de los recursos para la generación de nuevas actividades recreativas. | - Actividades recreativas.<br>- Aprovechamiento de recursos.<br>- Diseño universal |
| **Estrategia 10.** Aprovechar los recursos naturales y belleza paisajística con la que cuenta el parque para establecer actividades recreativas destinas a las personas con discapacidad física. | - Recursos naturales y bellezapaisajística.<br>- Actividades recreativas para personas con discapacidad. |

- **Actividades recreativas**

Las actividades recreativas serán aquellas que congregan a un público que acuden con el objetivo principal de participar en la actividad o recibir los servicios desarrollados por una persona o conjunto de personas físicas o jurídicas, tendentes a ofrecer o procurar al público aislada o simultáneamente con otra actividad distinta, situaciones de ocio, diversión, deporte, esparcimiento o consumición de bebidas y alimentos.

- **Aprovechamiento de recursos**

En cuanto al aprovechamiento de recursos genera un impacto considerable positivamente, para poder hacer esto se necesita algunos elementos, tales como licencias, permisos entre otros. En este contexto, en el planteamiento del plan se indica que el parque PERLA tiene muchos elementos naturales y culturales que se convierten en recursos disponibles para ser aprovechados de manera sostenible.

- **Diseño universal**

De acuerdo a lo propuesto por la Fundación para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad (ONCE) afirma:

> El diseño universal es un concepto creado por el arquitecto americano Ron Mace y que consiste en la creación de productos y entornos diseñados de modo que sean utilizables por todas las personas en la mayor medida posible, sin necesidad de que se adapten o especialicen. (p.15)
>
> El objetivo del diseño universal es simplificar la vida de todas las personas, haciendo que los productos, las comunicaciones y el entorno construido por el hombre sean más utilizables por la mayor cantidad posible de personas con un costo nulo o mínimo. El éxito o fracaso de la interrelación de un individuo con el medio depende básicamente de sus capacidades y de las características del entorno. Por ello, para garantizar que esta interrelación se produzca de forma satisfactoria es necesario que el diseño de cualquier entorno, producto o servicio permita interactuar al máximo de individuos con capacidades funcionales diferentes.
>
> El objetivo del diseño para todos es intentar maximizar el número de usuarios que pueden interactuar con éxito con el entorno, producto o servicio diseñado, es decir, intentar acercar el elemento diseñado a los individuos que se encuentren en los extremos de la campana. Obviamente cuanto más alejado de la media se encuentre el individuo, más difícil será adecuar un diseño a sus capacidades funcionales. En este caso habrá que recurrir a adaptaciones específicas o a productos de apoyo. Un producto de apoyo es un instrumento que intenta suplir las carencias o dificultades funcionales del individuo. Como ejemplo una persona con limitaciones para

caminar podrá utilizar una silla de ruedas o unas gafas para aquellos que tienen dificultad en la visión. En casos extremos la única alternativa posible será la asistencia personal. (OMT, 2015, pág. 5)

- **Recursos naturales y belleza paisajística.**

De acuerdo a lo propuesto por la Fundación para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad (ONCE) afirma:

> La belleza escénica o paisaje, la ha definido Mosset como "impronta del hombre sobre la naturaleza y constituye un conjunto de elementos naturales y seminaturales, de plantaciones de árboles, de cultivos, de edificios y otras construcciones, como monumentos, caminos y puentes que resultan de la ocupación humana del territorio durante centenas de años; se busca preservar en el paisaje la armonía entre los diferentes elementos que lo componen.
>
> Para Martín Mateo el paisaje es un recurso natural tanto que, aunque existen artificiales, en términos ambientales, prima la acepción de los naturales y estos son los tutelados legalmente, mientras que los otros se trabajan desde una perspectiva urbanística por las municipalidades. Alude que "en Europa al menos es muy difícil por ello deslindar a priori lo natural y lo artificial y valorar hasta qué punto la incidencia humana, complementa o desnaturaliza el paisaje. Se ha dicho, con razón, que hay espacios o sistemas en los que sólo son paisajes una parte de ellosy otras no. La solución al postre sólo será posible por el consenso social generado, lo que determinará que la protección arbitrada de un espacio se base en la dimensión predominante asumida: la percepción estética, la conservación de un ecosistema, la tutela del patrimonio histórico artístico.

- **Actividades recreativas para personas con discapacidad.**

De acuerdo a lo propuesto por la Fundación para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad (ONCE) afirma:

> **Observatorios de fauna**
>
> El objetivo de estos espacios es permitir la observación de los animales, sin interferir en su interacción con la naturaleza. Por ello, es importante que el diseño

de los mismos esté mimetizado con el medio, de forma que no altere el normal comportamiento de la fauna observada. Las condiciones de accesibilidad universal son totalmente compatibles con estas exigencias.

Si este desnivel se protege y se resuelve mediante una rampa accesible, se aumenta tanto la seguridad como el número de personas que podrán acceder a su interior. Si se contempla una franja de observación (ventana) a dos alturas, esto hace posible que tanto personas de pie, como personas usuarias de silla de ruedas, talla baja o niños, puedan ver a través de las mismas. Para estos observatorios, se pueden implementar elementos que complementen la información como dibujos en relieve de los animales o reproducciones en tres dimensiones de los mismos (para que las personas con discapacidad visual puedan conocer su forma) y pulsadores que permitan escuchar el sonido grabado de cada especie. Por último, es importante, que, en caso de existir mobiliario, éste no impida el acercamiento frontal de usuarios de silla de ruedas.

**Miradores**

Los miradores son puntos del entorno que por su situación constituyen en claves singulares desde el punto de vista paisajístico. Ya que se trata de lugares de gran interés para el turista, resulta conveniente contemplar los parámetros de accesibilidad, para que todas las personas puedan disfrutarlos. Dado que su objetivo es ofrecer vistas, normalmente suelen encontrarse en lugares elevados. Debido a lo anterior, si se prevén itinerarios accesibles a los cambios de nivel, desde rampas hasta ascensores paisajísticos, todas las personas, podrán llegar hasta los mismos. Si se encuentran junto a carreteras es frecuente que dispongan con zonas de parking, por lo que, en este caso, es conveniente que existan plazas adaptadas. Una vez en el mirador, si sus dimensiones son suficientes para permitir la maniobra de personas usuarias de silla de ruedas y están libres de obstáculos, elementos poco detectables, la circulación será posibley segura para todos.

En estos espacios, existen con frecuencia desniveles importantes. Con la finalidad de evitar caídas, es necesario instalar barreras verticales firmes y estables que

protejan a los visitantes. Estas barreras deben tener una altura suficiente para garantizar la seguridad, pero no excesiva para permitir que las personas puedan contemplar las vistas, incluso en caso de encontrarse en posición sentada. Si su diseño es de tipo no escalable, sin huecos o con huecos pequeños, se evita el peligro de que los niños puedan trepar fácilmente por ellas o de que se caigan objetos o se introduzca o enganche el pie, un bastón o una rueda.

**Campamentos educativos**

Un campamento educativo es una experiencia de vida en la naturaleza, realizada por un grupo infantil o juvenil y organizada y dirigida por educadores. Entre los objetivos de estos campamentos está el de incorporar habilidades y experiencias útiles para la vida cotidiana, desarrollar imaginación y creatividad, mejorar el desarrollo físico y la salud. Por este motivo son una importante alternativa de turismo para los padres. Todos los niños y jóvenes necesitan aprender, expresarsey divertirse, incluidos aquellos que tienen discapacidad. Es en la convivencia y la participación conjunta en actividades donde se produce la auténtica integración. Por ello garantizar la accesibilidad de los entornos y actividades en los campamentos es una oportunidad de normalización y riqueza social para todos. En este contexto pueden considerarse los siguientes aspectos:

- El acceso principal a estos entornos se realiza habitualmente en transporte público, por lo que es importante que estos transportes sean accesibles como por ejemplo los autobuses dotados de plataformas.
- Las conexiones entre las diferentes áreas del campamento pueden ser de tipo natural y al descubierto, pero esto no impide que sea posible dotarlas de accesibilidad, como itinerarios accesibles de entornos naturales.
- Cuando los dormitorios se organizan en cabañas, es conveniente que al menos una parte de las mismas, tenga presente las necesidades dimensionales de una persona usuaria de silla de ruedas, para que pueda ser utilizada.
- Ocurre igual con otros servicios anexos fundamentales, como pueden ser los comedores, las aulas, los aseos y vestuarios.

**Camping**

Es considerado como una forma diferente y bastante popular de hacer turismo o como forma de ocio. Usualmente, el camping es elegido por quienes quieren experimentar una manera diferente de acercarse a la naturaleza. Si bien es un sistema de alojamiento que se encuentra presente también en los alrededores de las ciudades en muchos países del mundo, se caracteriza por su relación con elentorno natural. Con el tiempo es un concepto que ha ido evolucionando, desde la acampada sencilla para protegerse de la intemperie, hasta zonas con rulottes, cabañas, bungalows y multitud de servicios anexos, como comedores cafeterías, tiendas, zonas deportivas y actividades programadas.

Incluso encontrándose en espacios naturales, es posible contemplar algunos criterios de accesibilidad que permitan acercar esta alternativa turística a todos los usuarios, considerando que las necesidades básicas son pernoctar, comer y asearse. Para ello, se recogen a continuación algunos criterios que pueden considerarse:

- Estas zonas suelen estar dotadas de parkings o de parcelas con posibilidadde incluir el vehículo. Por ello, es conveniente dotarlos de plazas reservadas, preferiblemente cercanas a los accesos y servicios principales, para reducir las distancias de los recorridos que las personas con movilidad reducida tengan que hacer.
- También es importante que el transporte público que exista resulte accesible y que se establezcan conexiones desde las paradas con el camping mediante itinerarios accesibles.
- En el interior del camping, no es necesario que todos los itinerarios sean accesibles, pero cuando se dispone de al menos uno que conecta con todos los diferentes servicios y está adecuadamente señalizado e identificado, se permitirá que las personas puedan encontrarlo sin confusión, circular y hacer uso de las distintas áreas independientemente de sus capacidades.
- Para dormir, cuando se cuentan con diferentes alternativas, como zona de acampada, dormitorios comunes tipo albergue, o cabañas individuales, es

importante contemplar la posibilidad de que al menos una parte de las mismas permitan su uso a personas con discapacidad, teniendo presentes las dimensiones para la maniobrabilidad y el diseño universal del equipamiento.

- Ocurre igual con el resto de servicios anexos que en ocasiones están vinculados al camping, como comedores, aseos y vestuarios. Sus características de accesibilidad pueden consultarse con más detalle en sus capítulos específicos.
- Por último, otro aspecto que mejora la calidad del servicio para todas las personas es disponer de la información básica (organización del camping, horarios, actividades, tarifas, etc.), en formato accesible y disponer de personal de atención al público que tenga conocimientos de trato a personas con discapacidad, ya que en muchas ocasiones cuando el entorno no es lo suficientemente accesible, el personal y la atención al usuario puede mejorar esta deficiencia. (OMT, 2015, pág. 135)

### *4.9.12 Componente de Atención al cliente*

**Objetivo 6:** Evaluar el buen uso de las Tics para mejor promoción del parque.

**Responsable:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Lago Agrio (GADMLA).

**Estrategia 11.** Establecer estrategias de marketing digital a través de redes sociales para la promoción del parque.

**Estrategia 12.** Capacitar al personal en temas de turismo inclusivo y accesible para una mejor atención a las personas con discapacidad.

**Tabla 17-4.** Estrategias y desarrollo del componente 6

| Estrategia | Contenido teórico |
|---|---|
| **Estrategia 11.** Establecer estrategias de marketing digital a través de redes sociales para la promoción del parque. | - Atención personal.<br>- Marketing digital<br>- Creación de contenido para redes sociales. |
| **Estrategia 12.** Capacitar al personal en temas de turismo inclusivo y accesible para una mejor atencióna las personas con discapacidad. | - Turismo inclusivo.<br>- Accesibilidad en atractivos turísticos.<br>- Atención al cliente condiscapacidad. |

- **Atención personal**

De acuerdo a las Recomendaciones de la OMT sobre el Turismo Accesible para Todos (2015) el personal es muy fundamental ya que este permite reducir probables deficiencias de ingreso o las dificultades imprevistas, con respecto a la atención al cliente ayuda a reducir barreras que encuentren las personas con discapacidad. El personal que trabaja en establecimientos turísticos, y de los servicios afines deben estar preparado para comprender (conocer y entender) y tratar las necesidades que planteen los consumidores con alguna discapacidad.

Además, el personal debería:

- Recibir una formación idónea respecto de los derechos reconocidos de las personas con discapacidad, a fin de prestar mejor la ayuda y los servicios asegurados por aquellos derechos, para supervisar y prestar los servicios necesarios y conocer el manejo de las instalaciones diseñadas para clientes con discapacidad.
- Estar capacitado para tratar a las personas con discapacidad con cortesía y eficacia, ofrecerles información completa sobre los servicios e instalaciones que disponen, y facilitan el ingreso a los servicios de difícil acceso.
- Proveer información accesible para las personas con discapacidad sobreayudas a la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo, incluidas las nuevas tecnologías, así como otras maneras de ayuda, servicios e instalaciones de apoyo que disponga el establecimiento.
- Garantizar que los funcionarios que estén al mando de la seguridad o sus homólogos en los establecimientos y vehículos turísticos alojen y transporten, respectivamente, a las personas con discapacidad, y que tienen a su disposición una lista de los compartimentos ocupados por esas personas como previsión en caso de emergencia
- Estar capacitado para evacuar a las personas con discapacidad en caso de emergencia. Los simulacros de emergencia deberán desarrollarse de manera rutinaria según las leyes y normativa vigente.

- **Marketing digital**

La literatura turística y demás material promocional empleado en turismo debería incluir indicaciones precisas de los servicios e instalaciones accesibles, incorporando preferiblemente símbolos internacionales de fácil comprensión. En la medida de lo posible, la información destinada a los turistas con discapacidad debería incluirse en la información turística general. El material promocional debería indicar, si es posible, la manera de contactar con el establecimiento a través de medios accesibles (teléfonos de texto, fax o correo electrónico), y si la información está disponible en formatos alternativos. Las zonas receptoras de turistas (los destinos turísticos) deberían poner a su disposición una lista de todos los servicios de apoyo para los turistas con discapacidad. La enumeración de estos servicios debería comprender, como regla general, las instalaciones de reparación y reposición de prótesis y equipos, las clínicas veterinarias para perros guías y los proveedores y distribuidores de asistencia médica especial.

**Dispositivos móviles**

Actualmente el turista navega por internet a través de diferentes dispositivos móviles u ordenadores haciéndolo desde cualquier parte del mundo accediendo a webs diseñadas para este tipo de dispositivos o a través de aplicaciones. Estos dispositivos son una herramienta que están en constate desarrollo para conseguir información turística de todo tipo. También usan este tipo de dispositivos las personas con discapacidad, ya que cada vez más, se ofrecen lectores de pantallay características de accesibilidad.

- **Creación de contenido para redes sociales**

El concepto de Accesibilidad Web lo define la OMT (2015) como “el conjunto de tecnologías y normas de implementación y diseño que hacen posible la utilización de los sitios web a mayor escala de personas independientemente de los medios tecnológicos, incluyendo aquellas que tienen algún tipo de discapacidad y siguiendo para ello las pautas del Diseño para Todos”. La tecnología es muy importante en diversos casos ya que de esta manera se agilita todo tipo de información que llega a miles de personas que lo pueden visualizar y de esta forma dar a conocer las necesidades del cliente. Es por ello que se recomienda lo siguiente:

- Proveer de información verdadera y actualizada
- Otorgar información fácil de leer
- Visualizar que la información que se cargue de manera rápida.
- Mostrar imágenes atractivas e informativas.
- Implementar buscadores de acuerdo a las necesidades del usuario.

- **Turismo inclusivoRestauración**

Los restaurantes forman un factor importante de cualquier destino turístico. Ya que la gastronomía tiene un aspecto básico y diferenciador de cualquier cultura llegando a ser parte del atractivo. Para garantizar la igualdad de oportunidades a cualquier persona es:

- Las condiciones que están relacionadas con la circulación en el entorno, como el acceso hacia el establecimiento y en el interior del mismo, de manera que las personas puedan desplazarse de forma independiente y segura.
- Debe contar con muebles y equipos diseñados y ubicados a la vista de las personas para mejor accesibilidad.
- Hacer un sistema de comunicación sencillo para todo tipo de segmentos de turistas.

**Recorrido interior**

Es importante que tanto las zonas de acceso cuenten con suficientes espacios en anchura y maniobra para todas las personas incluyendo a personas en silla de ruedas ya que estos hacen accionar parámetros más exigentes. Por lo que se puede diseñar diferentes diseños como el uso de parámetros ergonómicos por lo que resulta más cómodo y seguro.

Es seguro que las sillas y mesas resulten estables, pero no pesadas, para mejor uso de los usuarios manejándolas de manera individual. También se debe considerar que el acolchado de las sillas no sea muy blando ya que dificultaría la incorporación de las mismas (OMT, 2015)

- **Accesibilidad en atractivos turísticos**

Es fundamental que se garanticen la participación de las personas en actividades sociales y económicas cualquiera que sea la edad y sus posibles capacidades. Sin embargo, las necesidades de los turistas en diferentes espacios para realizar turismo son distintas. Las necesidades básicas que las personas tienen en un medio de transporte son:

- Acceder y desplazarse por la misma de manera segura.
- Disfrutar de los servicios ofrecidos.
- Incorporar una comunicación adecuada.

**Acceso al vehículo**

Para que todos los turistas hagan uso del servicio de manera igualitaria, laentrada y bajada del taxi debe ser fácil, cómoda y segura.

**Semaforización**

Se requiere la colocación de semáforos peatonales en los puntos de cruce si la intensidad de tráfico vehicular así lo requiere. Para que los peatones como conductores puedan visualizarlos con facilidad por lo que se sugiere que estén ubicados tanto desdela acera como desde la vía pavimentada.

**Itinerario peatonal accesible en entornos rurales y naturales**

La necesidad básica que debe satisfacer el Itinerario peatonal accesible en el entorno rural y natural, es que la mayor parte de las personas pueda desplazarse por él igualitariamente. La principal característica de estos es, por tanto, la continuidad. Para lograr este objetivo es preciso que los itinerarios accesibles cuenten con al menos:

- Un suelo firme y estable
- Un espacio libre de obstáculos
- Soluciones accesibles y alternativas a los desniveles que se presente
- Señalización de aviso y protección en las zonas de cruce,
- Una conexión accesible con los espacios y servicios turísticos
- Iluminación mínima
- Una señalización accesible y suficiente.

- **Trato al cliente con discapacidad**

  - Es papel fundamental para mejorar la calidad del servicio en cualquier establecimiento que el personal disponga del conocimiento respecto a cómo tratara personas con discapacidad o cualquier tipo de limitación en la actividad.
  - El personal que atiende al público tiene que conocer y facilitar, una vez que se les solicite, las características específicas sobre el nivel de accesibilidad del establecimiento: existencia de aseos adaptados, amplitud de las puertas de los cuartos de baño, altura del inodoro, etc. (OMT, 2015)

## 5 Matriz de valoración de componentes.

En esta matriz, se realizó una evaluación de priorización de los componentes del plan, en función a su grado de relevancia para el establecimiento, otorgando un puntaje a cada criterio de interés. De esta manera, se determina los problemas clave sobre los que se debe actuar de manera urgente y facilita la toma de decisiones a la administración, ya que aquí se decide lo que es mejor, lo que se debe hacer primero o el punto de partida desde donde se debe empezar a implementar los cambios. En tal sentido, se ha hecho una jerarquización de los componentes bajo el análisis de la investigación realizada, el cual se detalla a continuación:

**Tabla 18-4.** Matriz de valoración de componentes.

| Componente | Porcentaje asignado | Justificación |
|---|---|---|
| Accesibilidad | 20% | Este componente requiere priorización ya que la accesibilidad se relaciona con la infraestructura y deben de mantenerse en óptimas condiciones, por lo que se sugiere tomar a consideración ciertos aspectos ya antes mencionados en el desarrollo del plan para su ejecución. |
| Seguridad | 18% | Componente de priorización ya que al turista hay que brindarle seguridad, confianza por al momento de que el turista necesite visitar el atractivo. |
| Adecuaciones de infraestructura | 25 % | Se ha considerado este porcentaje de valoración para este componente ya que es uno de los que requiere más prioridad para brindar un mejor disfrute de manera segura y adecuada para persona con o sin discapacidad. |
| Asistencia | 10% | Priorización baja que igual se debe considerarpor parte de la administración del parque, una buena asistencia otorga satisfacción al cliente en el servicio brindado. |
| Mejoramiento deactividades | 15% | Este requiere de una priorización media, tomando en cuenta de que si se hace mejoras en las actividades, será un factor importante para contribuir al desarrollo turístico del parque. |
| Atención al cliente | 12% | Priorización media, que hay que tomar en cuenta para brindarle un mejor servicio de atención al turista, considerando ciertos puntos mencionado en el desarrollo de estrategias para este componente. |
| TOTAL | 100% | |

## Conclusiones

Al finalizar el presente trabajo se pudo evidenciar las deficiencias en cuanto a accesibilidad que tiene el parque PERLA, que a pesar de ser uno de los lugares más representativos del cantón y de su evidente potencial turístico no ha tenido una gestión adecuada, específicamente hablando de infraestructuras y servicios que faciliten en ingreso de personas con discapacidad física. Existen varios proyectos que se llevarán a cabo en el parque, sin embargo, ninguno de ellos está programado para ser más inclusivo en su totalidad.

Además de esto, en las pocas adecuaciones hechas específicamente para este tipo de personas, no se ha tomado en cuenta el diseño universal de accesibilidad, lo cual da como consecuencia una separación de turistas de acuerdo a sus capacidades físicas, entorpeciendo el fomento de una cultura de inclusión que podría ser de gran beneficio para el desarrollo del turismo en el establecimiento.

Mediante la utilización del diseño metodológico de FODA estratégico se pudo obtener datos importantes sobre la situación actual en que se encuentra el parque y permitió hacer un análisis de las razones por las cuales no se están implementando mejoras de accesibilidad, y una de ellas es que el sector público local no se encuentra preparado para desarrollar productos accesibles, ya que presenta varias falencias en cuanto a la gestión y administración de sitios naturales, algunas de esas falencias son la falta de personal capacitado en temas turísticos, el no cumplimiento en su totalidad de las normas y políticas en beneficio de la inclusión y accesibilidad en sitios turístico. Por lo tanto, todavía queda un largo camino por recorrer para convertirse en un lugar adecuado para recibir turistas con discapacidad.

En cuanto a la realización de este plan de accesibilidad, se proponen mecanismos y estrategias para que ayuden a mejorar el servicio en el parque y de esta manera tenga la capacidad de recibir a más personas con discapacidad, aquí se han considerado algunas de las opciones más factibles que no precisamente signifiquen un cambio drástico al manejo del parque, sino como un aporte para el fortalecimiento del servicio turístico, accesible y disfrutable para todas las personas en el marco de los derechos como seres humanos.

## Recomendaciones

Para el desarrollo del turismo accesible es necesario tener un plan establecido que permita encaminar a la administración del establecimiento y todos sus servidores hacia el conocimiento profundo de lo que significa fomentar una verdadera inclusión. Las personas con discapacidad no deben ser tratadas como un segmento minoritario que obliga a adecuar la infraestructura o modificar actividades, sino como un grupo importante de visitantes potenciales que se está desaprovechando.

Este trabajo de integración curricular pretende convertirse en un plan piloto del parque, donde los beneficiarios principales serán las personas con discapacidad y los beneficiarios indirectos serán todos aquellos visitantes nacionales e internacionales con capacidades especiales, mujeres embarazadas, personas de la tercera edad o individuos con alguna lesión ocasional que deseen disfrutar de los servicios y actividades que se ofertan en el parque. A los que se buscará brindar las facilidades necesarias para que la experiencia durante su estancia en el lugar sea satisfactoria.

Para implementar estas acciones, la administración del parque debe realizar una importante gestión con entidades que puedan aportar al mejoramiento de la accesibilidad, tales como las empresas de transporte urbano, instituciones públicas y privadas, ONG´S para que a través del trabajo conjunto se consolide esta importante acción en beneficio de las personas con discapacidad y la ciudadanía en general.

En el ámbito interno del parque, una importante sugerencia es que principalmente la infraestructura sea reestructurada de manera adecuada y segura para la accesibilidad de las personas con discapacidad física y estar en constante mantenimiento y vigilancia para conservar a este atractivo turístico en óptimas condiciones. Así mismo, implementar las estrategias propuestas con la finalidad de aumentar la demanda turística y servicios que ofrece el parque a sus visitantes con discapacidad física.

## Referencias


Alegre Valls, L., Casado Martínez, N., & Ignasi Gustems, M. (2006). QUÉ ES UN PLAN DE ACCESIBILIDAD. En L. Alegre Valls, N. Casado Martínez, & M. Ignasi Gustems, *Guía* (pág. 15). Madrid: Artegraf.

Borbor, P. (2016). *"PLAN ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNA AYANGUE, PARROQUIA COLONCHE DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014"*. Obtenido de UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA: https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1756/1/BORBOR%20POZO%20DAVID.pdf

Cachipuendo, J. C. (2009). *DISEÑO DE ESTRATEGIA DE DESARROLLO DEL TURISMO COMUNITARIO EN LA PROVINCIA DE PASTAZA.* Puyo: UEA.

Castaño Molina, V., & Valencia Arias, A. (2016). El papel del transporte en el desarrollo. *Geográfica Venezolana, 57*(2), 1-18.

Castro, J. (2016). *LAS FACILIDADES TURÍSTICAS DEL SECTOR HOTELERO, Y SU CONTRIBUCIÓN AL TURISMO INCLUSIVO DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA*. Obtenido de UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO: https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25181/1/JAQUELINE%20CASTRO.pdf

CONADIS. (2007). *ECUADOR PRESENTA INFORME PAÍS AL COMITÉ DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA ONU*. Obtenido de https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/ecuador-presenta-informe-pais-al-comite-de-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad-de-la-onu/#:~:text=Ecuador%20firmó%20la%20Convención%20sobre,asegurar%20el%20goce%20pleno%20y

CONADIS. (2017). *Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades*. Obtenido de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/08/Agenda-Nacional-para-Discapacidades.pdf

CONADIS. (2018). *CONADIS, FENEDIF y el Ministerio de Turismo firmaron convenio de cooperación para impulsar el turismo accesible en Ecuador*. Obtenido de CONADIS: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/conadis-fenedif-y-elministerio-de-turismo-firmaron-convenio-de-cooperacion-para-impulsar-elturismo-accesible-en-ecuador/

CONADIS. (2020). *Estadísticas de discapacidad*. Obtenido de https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/

Cujilema, A. (2014). *PROYECTO DE TURISMO ACCESIBLE COMO ESTRATEGIA DE INCLUSIÒN SOCIAL DE PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES APLICADO EN EL SECTOR DEL HUMBOLDT DEL CANTÒN PLAYAS*. Obtenido de https://docplayer.es/amp/15250093-Universidad-catolica-desantiago-de-guayaquil.html

Castaño Molina, V., & Valencia Arias, A. (2016). El papel del transporte en el desarrollo. *Geográfica Venezolana, 57*(2), 1-18.

Díaz, Z. V. (2016). *Turismo e Inclusión Social* . Madrid: Universidad Carlos II de Madrid.

GADMLA. (2014). *Parque Ecológico Recreativo Lago Agrio PERLA*. Obtenido de www.lagoagrio.gob.ec

Gárciga, R: FORMULACION ESTRATEGICA, Un enfoque para directivos, 1999

Gehisy. (06 de Nov de 2016). *MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS (MEFE)*. Obtenido de Calidad y ADR: https://aprendiendocalidadyadr.com/herramientas-analisis-contexto-mefi-mefe/

González Millán, J. J., & Rodríguez Díaz, M. (2019). Matris de Evaluacion de Factores Internos (MEFI). En J. J. González Millán, & M. Rodríguez Díaz, *Manual Práctico de Planeación Estratégica* (págs. 56-57). Madrid: Diaz de Santos.

Hitt, M. A. (2006). Administración. Mexico: Pearson Educación.

INEN. (2009). *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO*. Obtenido de https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/reglamentos/RTE-042.pdf

INEN. (21 de 09 de 2012). *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO*. Obtenido de INSTITUTO ECUATORIANO DE

NORMALIZACIÓN: https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2240-SIMBOLO-GRAFICO.pdf

INEN. (05 de 2016). *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO*. Obtenido de INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN: https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2244-BORDILLOS-Y-PASAMANOS.pdf

INEN. (06 de 2016). *ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. RAMPAS*. Obtenido de INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN: https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/NTE-INEN-2245-RAMPAS.pdf

LOD. (25 de Septiembre de 2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Obtenido de https://oig.cepal.org/sites/default/files/2012_leyorg.dediscapacidades_ecu.pdf

López B. A. L., & Luna V. H. Z. (2017). *Turismo accesible en el ecuador*. Obtenido de Turismo Accesible: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6069990.pdf

Martínez, D. (2005). La elaboración del plan estratégico a través del cuadro de Mando Integral. Ediciones Díaz de Santos.

MIES. (2008). *Inclusión social*. Obtenido de https://www.oas.org/es/sadye/documentos/20.pdf

OMS. (2005). *Definición de discapacidad*. Obtenido de https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health

OMT. (2020). Definición del turismo. Obtenido de OMT: https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos

OMT. (2020). TURISMO ACCESIBLE. Obtenido de UNWTO: https://www.unwto.org/accessibility

OMT. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos : Principios, herramientas y buenas prácticas*. Obtenido de https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416523

OMT. (20 de noviembre de 2016). *Hacia un turismo para todos*. Obtenido de https://www.aenor.com/Certificacion_Documentos/Artículos/20nov16-Hacia%20un%20turismo%20para%20todos.pdf

OMT. (2020). *Directrices de la OMT para una recuperación inclusiva*. Obtenido de https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284422418

Organización Mundial del Turismo. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos.* Obtenido de OMT: https://www.eunwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991

Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible.* Obtenido de Organización Mundial del Turismo UNWTO: https://www.eunwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486

Orozco, G. D. (2016). *CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD A LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL PARQUE ECOLÓGICO RECREATIVO LAGO AGRIO, SUCUMBÍOS.* Lago Agrio: UNVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

Perez, D., & González, D. (Marzo de 2003). *Turismo Accesible. Hacia un turismo para todos*. Obtenido de http://www.accesturismo.com/assets/img/publicaciones-02/Turismo_Accesible.pdf

Ponce, H. (Enero de 2007). *La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones*. Obtenido de Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C.

Reglamento a la ley orgánica de discapacidades. (27 de Oct de 2017). *Consejo discapacidades.* Obtenido de reglamento a la ley orgánica de discapacidades: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2017/11/Regalamento-lod-decre_-194.pdf

Robbins, S. (2005). Administración. México: Pearson Educación.

RAE. (2021). *Acuerdo*. Obtenido de Real Academica Española: https://dle.rae.es/acuerdo%20?m=form

RAE. (2021). *Costear*. Obtenido de Real Academia española: https://dle.rae.es/costear?m=form

RAE. (2021). *Renion* . Obtenido de Real Academia Española: https://dle.rae.es/reuni%C3%B3n

Sanchez, J., Loarte, M., & Caisachana, D. (Enero de 2020). *Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países.* Obtenido de http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-225.pdf

Santamaría, V. G. (2017). *GUÍA INTEGRAL DE TURISMO ACCESIBLE E INCLUSIVO DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA -ECUADOR*. Obtenido de Library: https://1library.co/document/yd29kxlq-guia-integral-turismoaccesible-inclusivo-canton-banos-ecuador.html paraDiscapacidades.pdf

Thompson, A.y Strikland, K.F.C. (1998). Dirección y administración estratégicas. Conceptos, casos y lecturas. México: MacGraw-Hill Interamericana.

Trejo, N., Trejo, E., & Zúñiga, J. (20 de Julio de 2016). *Análisis FODA del sector lácteo: un estudio de caso*. Obtenido de https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Planeacion_y_Control_Microfinanciero/vol2num4/Revista_de_Planeación_y_Control_Microfinanciero_V2_N4_2.pdf

UNWTO. (22 de Dic de 2020). *EL TURISMO ACCESIBLE IDENTIFICADO COMO "CAMBIO DE PARADIGMA" PARA LOS DESTINOS TURÍSTICOS.* Obtenido de UNWTO: https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-accesible-identificadocomo-cambio-de-paradigma-para-los-destinos-turisticos

# Apéndice

**Apéndice A.** Modelo de entrevista 1

| | |
|---|---|
| **Datos del entrevistado** | **Nombre:**<br>**Cargo/**<br>**Función:**<br>**Fecha de entrevista:** |
| **Tema** | **Preguntas** |
| **Accesibilidad** | 1. ¿Considera que el parque se encuentra adecuado para la atender a personas con discapacidad física?<br>2. ¿Qué recursos considera importantes para permitir la inclusión de personas con discapacidad? |
| **Seguridad** | 1. ¿Considera usted que el parque es seguro para que las personas con discapacidad puedan disfrutar de la misma forma que una persona sin discapacidad? |
| **Adecuación de infraestructura** | 1. ¿Existe algún proyecto de mejoramiento enfocado directamente para la accesibilidad de personas con discapacidad? |
| **Asistencia** | 1. ¿Cree que el personal del parque perla está capacitado para prestar asistencia a las personas con discapacidad física? |
| **Mejoramiento de Actividades** | 1. ¿En las actividades de canopy y canotaje, existealguna adecuación específica para personas con discapacidad? |
| **Atención al cliente** | 1. Cuando llega al parque un visitante con discapacidad o alguna limitación física, qué trato se le da? |

**Elaborado por:** Ginna Acaro - Rubí Cueva

**Apéndice B.** Entrevista realizada

| | |
|---|---|
| **Datos del entrevistado** | **Nombre:** Ing. Gladys Granda<br><br>**Organización:** Administradora del parque.<br><br>**Fecha de entrevista:** 11 de Marzo del 2021 |
| **Tema** | **Preguntas** |
| **Accesibilidad** | **1.** El parque no es adecuado al 100 % para atender a personas con discapacidad, pero más sin embargo se hace lo necesario por atender al cliente.<br>**2.** Uno de los recursos más importante sería el natural, ya que este pues brinda al turista una experiencia única ya que tiene contacto con la naturaleza y es muy beneficioso para salud. |
| **Seguridad** | **1.** Con respecto a seguridad tenemos 2 guardias de seguridad que son quienes vigilar el parque. Y con seguridad dentro delparque como senderos adecuados o subir al elevador una persona con discapacidad no se tiene una seguridad adecuada. |
| **Adecuación de infraestructura** | **1.** Si, existen varios proyectos que el GAD Municipal ha gestionado para implantar nuevas actividades, pero más sin embargo estos no están enfocados en las personas con discapacidad física. |
| **Asistencia** | **1.** Como tal si están preparados pero no tiene un certificado que los garantice, cuando el cliente pide ayuda se le ayuda. |
| **Mejoramiento de Actividades** | **1.** Estos materiales no son adecuados precisamente para las personas con discapacidad física, por lo que el personal es quien ayuda. |
| **Atención al cliente** | **1.** Esta persona si lo requiere se le ayuda en todas lasactividades que este desee realizar. |

**Elaborado por:** Ginna Acaro - Rubí Cueva

**Apéndice C.** Modelo de entrevista 2

| | |
|---|---|
| **Datos del entrevistado** | **Nombre:** Sr. Ricardo Muepas<br>**Organización:** Empleado poli funcional del parque PERLA.<br>**Fecha de entrevista:** 24 de Junio del 2021 |
| **Tema** | **Preguntas** |
| **Accesibilidad** | **1.** ¿Todos los inmuebles abiertos al público cuentan con accesibilidad para las personas con discapacidad física?<br>**2.** ¿Cuentan con un registro de todos aquellos obstáculos y elementos físicos, de decoración y de construcción que dificultan o impiden a las personas con discapacidad su libre acceso, desplazamiento e interacción en el parque? |
| **Seguridad** | **1.** ¿Cuántos espacios de estacionamiento de uso preferencial para personas con discapacidad están considerados en el parque? |
| **Adecuación de infraestructura** | **1.** En lo referente a la infraestructura básica y los espacios públicos del parque ¿estos son accesibles para las personas con discapacidad?<br>**2.** ¿Estaría usted de acuerdo que se realice un plan de accesibilidad turística recreativa donde se propongan estrategias que ayuden a solventar este problema? |
| **Asistencia** | **1.** ¿Qué tipo de consideraciones preferenciales y facilidades para el uso de estacionamientos, equipamiento, servicios, espectáculos, el libre acceso y desplazamiento en el lugar tienen las personas con discapacidad? |
| **Mejoramiento de Actividades** | **1.** ¿Cuentan con material de información diseñado específicamente para personas con discapacidad? ¿Sobre qué es este material? |
| **Atención al cliente** | **1.** ¿Cree usted que existe una buena difusión de información acerca de las actividades que ofrece el parque? |

**Elaborado por:** Ginna Acaro - Rubí Cueva

**Apéndice D.** Entrevista realizada

| | |
|---|---|
| **Datos del entrevistado** | **Nombre:** Sr. Ricardo Muepas<br>**Organización:** Empleado polifuncional del parque PERLA<br>**Fecha de entrevista:** 24 de Junio del 2021 |
| **Tema** | **Preguntas** |
| **Accesibilidad** | **1.** La verdad no, el único lugar que tiene una rampa para la accesibilidad de una persona con discapacidad es el área de administración.<br>**2.** No, no se cuenta con ese registro solo existe el registro de control de las personas que visitan el parque. |
| **Seguridad** | **1.** Existen 2, pero estas no están no tiene señalética<br>turística para mejor comprensión |
| **Adecuación de infraestructura** | **1.** Dentro de las instalaciones si existen alrededor dela área de administración y de creación se tiene la ciclovia y la caminera para llegar al muelle lo único que no tiene acceso para estaspersonas son los senderos y el mirador.<br>**2.** Considero que sí, ya que pues al parque le falta mucho por implementar. |
| **Asistencia** | **1.** Se hace recomendaciones para acceder al área recreativa ya que no se tiene a una persona adecuada que dirija a este grupo de personas. Hay también precios distintos para las personas con discapacidad. |
| **Mejoramiento de Actividades** | **1.** Si hay señaléticas de información, pero no suficientes para una mejor comprensión del turista por lo que si sería necesario implementar más señalética. |
| **Atención al cliente** | **1.** No hay una buena difusión de la información del<br>parque ya que se está cambiando |

**Elaborado por:** Ginna Acaro - Rubí Cueva

**Apéndice E.** Reconocimiento del área de estudio




**Elaborado por:** Ginna Acaro - Rubí Cueva

**Apéndice F.** Infraestructura del mirador



**Elaborado por:** Ginna Acaro - Rubí Cueva

**Apéndice G.** Reconocimiento de los materiales para actividades



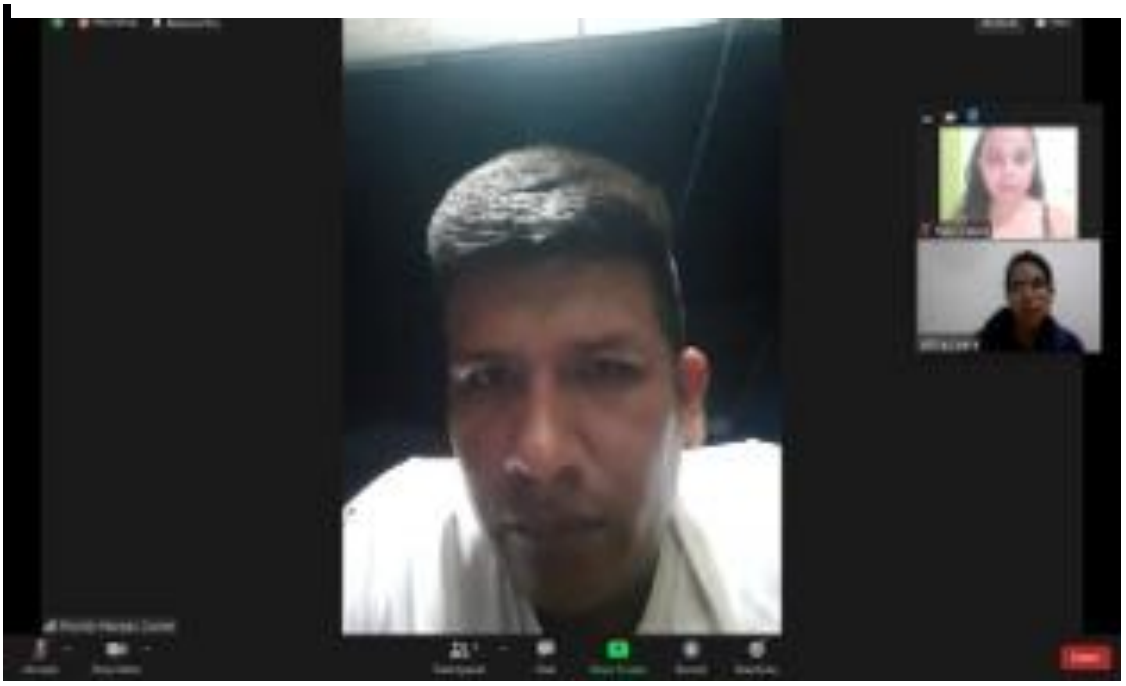
**Elaborado por:** Ginna Acaro - Rubí Cueva

**Apéndice H.** Muestra del servicio brindado a una persona con discapacidad física



**Elaborado por:** Ginna Acaro - Rubí Cueva

**Apéndice I.** Entrevista Online señor Ricardo Muepas



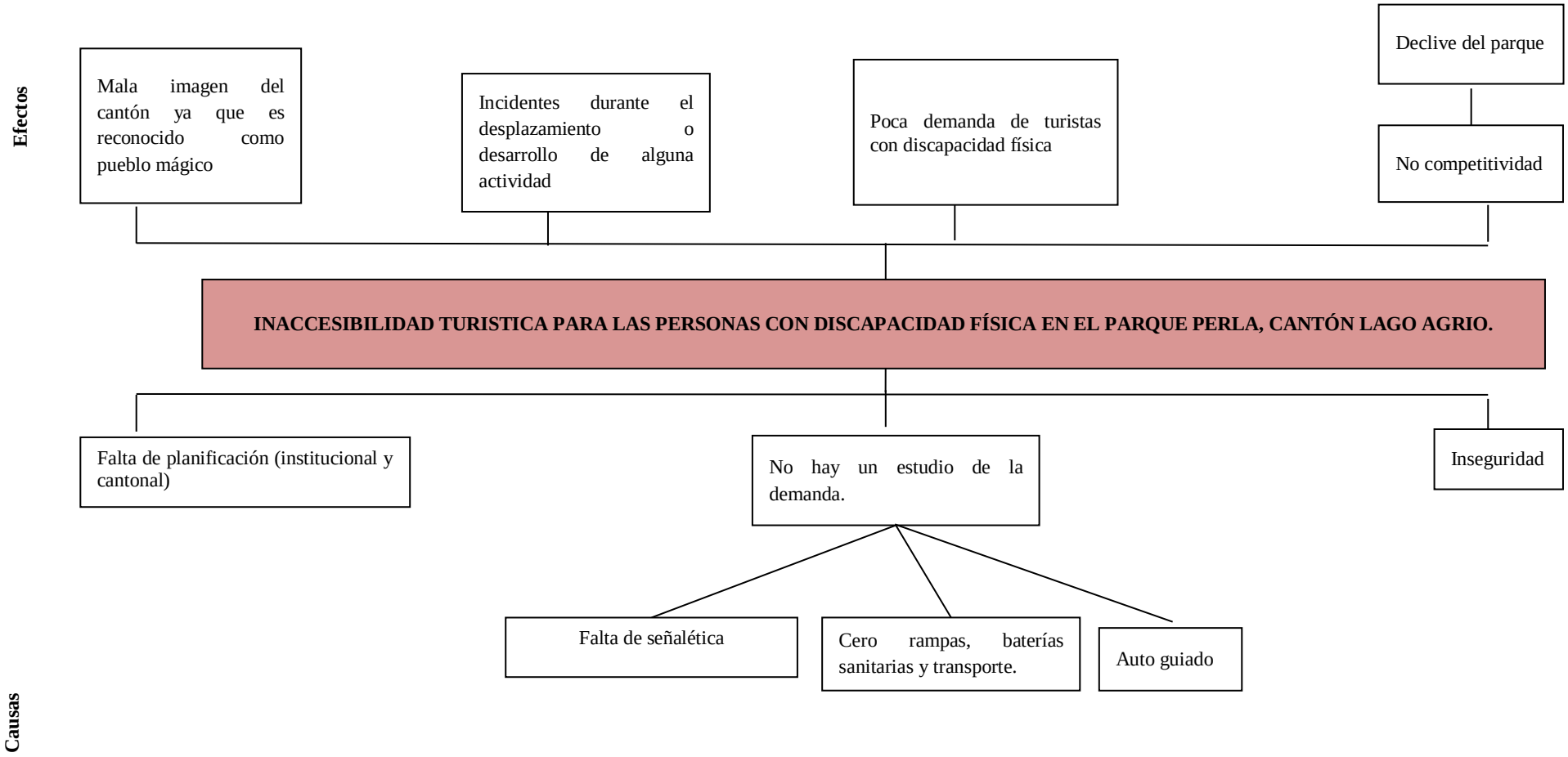
**Elaborado por:** Ginna Acaro - Rubí Cueva

**Apéndice J.** Desarrollo del Trabajo de Integración Curricular



**Elaborado por:** Ginna Acaro - Rubí Cueva

**Apéndice K. Ár**bol de problema




**Elaborado por:** Ginna Acaro - Rubí Cueva