

**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**CARRERA DE GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**SEDE QUITO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**TEMA:**

**“DISEÑO DE UN MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS  
TURÍSTICOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA PARROQUIA DE  
MINDO, PROVINCIA DE PICHINCHA”**

**AUTOR:**

**ANDRÉS SEBASTIÁN DEL HIERRO ARIAS**

**TUTOR:**

**MSc. JONATHAN SANTIAGO PROAÑO VARELA**

**QUITO-2021**

**CERTIFICADO DEL ASESOR**

Msc. Jonathan Santiago Proaño Varela, en calidad de Asesor del trabajo de Investigación designado por disposición del canciller de la UMET, certifico que, el Sr. Andrés Sebastián Del Hierro Arias con CI 1725496044, ha culminado el trabajo de investigación con el tema: “DISEÑO DE UN MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA PARROQUIA DE MINDO, PROVINCIA DE PICHINCHA”

Quien ha cumplido con todos los requisitos legales exigidos por lo que se aprueba la misma.

Es todo lo que puedo decir en honor a la verdad facultando al interesado hacer uso del presente, así como también se autoriza la presentación para la evaluación por parte del jurado respectivo.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jonathan Proaño Varela', with a stylized flourish underneath.

Jonathan Proaño Varela

## **CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Andrés Sebastián del Hierro Arias, estudiante de la Universidad Metropolitana del Ecuador “UMET”, carrera Gestión de Empresas Turísticas y hoteleras, declaro en forma libre y voluntaria que el presente trabajo de investigación que versa sobre: **DISEÑO DE UN MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA PARROQUIA DE MINDO, PROVINCIA DE PICHINCHA** y las expresiones vertidas en la misma, son autoría del compareciente, las cuales se han realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al referirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,

**Andrés Sebastián del Hierro Arias**

**C.I. 1725496044**

**AUTOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Andrés Sebastián del Hierro Arias, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación, DISEÑO DE UN MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA PARROQUIA DE MINDO, PROVINCIA DE PICHINCHA, modalidad Proyecto de Investigación de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, cedo a favor de la Universidad Metropolitana del Ecuador una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Metropolitana del Ecuador para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Andrés Sebastián del Hierro Arias

CI:1725496044

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente investigación a Dios Todopoderoso, por derramar bendiciones y sabiduría, por llenarme de fuerzas para vencer todos los obstáculos cuando más se lo pedí y darme una nueva oportunidad de vida.

A mi madre tan querida Mayra Arias y mi padre Mauricio Del Hierro, por siempre creer en mí, por la confianza, paciencia y apoyo incondicional en los momentos más difíciles en mi vida.

A mi Hermana Fátima Del Hierro, por darme siempre esa mano amiga.

A Guadalupe Mayorga, por siempre estar a mi lado apoyándome, por creer en mí y por la inmensa paciencia que me has tenido por la fuerza y amor para continuar.

Con amor y la bendición de Dios

Andrés Del Hierro

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios todo poderoso que me brindó las fuerzas necesarias y fe para culminar con este proyecto que me parecía imposible.

A mi familia Del Hierro Arias, por ser el pilar fundamental en todo este caminar.

A mis amigos quienes de una u otra forma estuvieron apoyándome en todo momento.

A mis profesores, mil gracias por transmitirme sus conocimientos.

Al docente Jonathan Proaño, más que un tutor es un amigo incondicional, por estar siempre apoyando al estudiante.

Siempre con amor y bendición de Dios

Andrés Del Hierro

## ÍNDICE

<b>CERTIFICADO DEL ASESOR .....</b>	<b>II</b>
<b>CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN.....</b>	<b>III</b>
<b>CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR .....</b>	<b>IV</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>V</b>
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>VI</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>XIII</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>XIV</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>Línea de investigación.....</b>	<b>3</b>
<b>Situación problemática .....</b>	<b>4</b>
<b>Formulación del problema .....</b>	<b>7</b>
<b>Objeto de estudio.....</b>	<b>7</b>
<b>Objetivo general .....</b>	<b>7</b>
<b>Objetivos específicos .....</b>	<b>7</b>
<b>Delimitación del problema.....</b>	<b>7</b>
<b>Justificación .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>9</b>
<b>1. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
<b>1.1. Antecedentes.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2. Marco conceptual.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.1. Turismo accesible .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.2. Ventajas del turismo accesible.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.3. Recurso turístico .....</b>	<b>12</b>

1.2.4.	<b>Clasificación de los recursos turísticos</b> .....	13
1.2.5.	<b>Atractivo turístico</b> .....	13
1.2.6.	<b>Servicios turísticos</b> .....	13
1.2.7.	<b>Facilidades turísticas</b> .....	13
1.2.8.	<b>Producto turístico</b> .....	14
1.2.9.	<b>Destino turístico</b> .....	14
1.2.10.	<b>Mercado turístico</b> .....	14
1.2.11.	<b>Oferta turística</b> .....	14
1.2.12.	<b>Demanda turística</b> .....	14
1.2.13.	<b>Ecoturismo</b> .....	15
1.2.14.	<b>Agroturismo</b> .....	15
1.2.15.	<b>Turismo cultural</b> .....	15
1.2.16.	<b>Turismo comunitario</b> .....	15
1.2.17.	<b>Turismo de aventura</b> .....	16
1.2.19.	<b>Accesibilidad</b> .....	16
1.2.20.	<b>Barreras</b> .....	17
1.2.21.	<b>Discapacidad</b> .....	17
1.2.22.	<b>Clasificación internacional del funcionamiento de la discapacidad</b> .....	17
1.2.23.	<b>Categorías de discapacidad</b> .....	17
1.2.24.	<b>Planificación turística</b> .....	18
1.3.	<b>Marco contextual</b> .....	19
1.3.1.	<b>Parroquia de Mindo</b> .....	19
1.3.2.	<b>Datos generales de Mindo</b> .....	19
1.4.	<b>Marco Legal</b> .....	20
<b>CAPÍTULO II</b> .....		22

<b>2. METODOLOGÍA</b> .....	22
<b>2.1. Enfoque de la investigación</b> .....	22
<b>2.2. Alcance de la investigación</b> .....	22
<b>2.2.1 Investigación exploratoria</b> .....	22
<b>2.2.2 Investigación descriptiva</b> .....	23
<b>2.3 Métodos de la investigación</b> .....	23
<b>2.4 Tipos de métodos utilizados</b> .....	24
<b>2.4.1 Método de investigación bibliográfica</b> .....	24
<b>2.4.2 Método de investigación estadística</b> .....	24
<b>2.4.3 Método de modelación</b> .....	24
<b>2.5 Técnicas e instrumentos para obtener la información</b> .....	26
<b>2.5.1 Encuesta</b> .....	27
<b>2.5.2 Entrevista</b> .....	27
<b>2.5.3 Población</b> .....	28
<b>2.5.4 Muestra</b> .....	28
<b>CAPÍTULO III</b> .....	29
<b>3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DEL MANUAL</b> .....	29
<b>3.1. Análisis situacional</b> .....	29
<b>3.1.1. Ubicación geográfica</b> .....	29
<b>3.1.2. Población</b> .....	30
<b>3.1.3. Actividad económica, socio cultural y ambiental</b> .....	30
<b>3.2. Matriz de Evaluación de Criterios Internacionales y requerimientos para la Accesibilidad Universal</b> .....	34
<b>3.3. Determinación de necesidades de la oferta y demanda del turismo accesible en la Parroquia de Mindo</b> .....	35

<b>3.4. Estudio de mercado</b> .....	41
<b>3.5. Diseño de la estructura del manual de facilidades para turismo accesible y calidad turística en la Parroquia de Mindo</b> .....	56
<b>3.6. Prólogo</b> .....	57
<b>3.7. Antecedentes</b> .....	57
<b>3.8. Introducción</b> .....	57
<b>3.9. Objetivos de la propuesta</b> .....	58
<b>3.10. Manual para garantizar un turismo accesible en la Parroquia Mindo</b> .....	58
<b>CONCLUSIONES</b> .....	73
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	74
<b>Bibliografía</b> .....	75

## ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Diagrama de Ishikawa.....	6
Ilustración 2 Ubicación de la Parroquia de Mindo.....	29
Ilustración 3 Atractivos turísticos .....	35
Ilustración 4 Clasificación de los atractivos turísticos .....	35
Ilustración 5 Pregunta #1.....	41
Ilustración 6 Pregunta #2.....	42
Ilustración 7 Pregunta #3.....	42
Ilustración 8 Pregunta #4.....	43
Ilustración 9 Pregunta #5.....	43
Ilustración 10 Pregunta #6.....	44
Ilustración 11 Pregunta #7.....	44
Ilustración 12 Pregunta #8.....	45
Ilustración 13 Pregunta #1.....	45
Ilustración 14 Pregunta #2.....	46
Ilustración 15 Pregunta #3.....	46
Ilustración 16 Pregunta #4.....	47
Ilustración 17 Pregunta #5.....	47
Ilustración 18 Pregunta #1.....	48
Ilustración 19 Pregunta #2.....	48
Ilustración 20 Pregunta #3.....	49
Ilustración 21 Pregunta #4.....	49
Ilustración 22 Pregunta #5.....	50
Ilustración 23 Pregunta #1.....	50
Ilustración 24 Pregunta #2.....	51
Ilustración 25 Pregunta #3.....	51
Ilustración 26 Pregunta #4.....	52
Ilustración 27 Pregunta #5.....	52
Ilustración 28 Pregunta # 1.....	53
Ilustración 29 Pregunta #2.....	53
Ilustración 30 Pregunta #3.....	54

Ilustración 31 Pregunta #4.....	54
Ilustración 32 Pregunta #5.....	55
Ilustración 33 Portada del manual de procedimientos .....	56
Ilustración 34 Modelo 1 de rampas propuesto .....	61
Ilustración 35 Modelos de baños propuestos .....	64
Ilustración 36 Rampa de transporte publico.....	65
Ilustración 37 Señalización de parqueaderos .....	66
Ilustración 38 Actividades turísticas accesibles .....	67
Ilustración 39 Ciclo propuesto del turismo accesible efectivo.....	72

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Línea de la investigación.....	3
Tabla 2 Planificación metodológica.....	23
Tabla 3 Resumen de la metodología propuesta.....	26
Tabla 4 Políticas públicas.....	31
Tabla 5 Complejos turísticos con áreas recreativas y actividades .....	32
Tabla 6 Matriz con criterios internacionales de accesibilidad .....	34
Tabla 7 Identificación de facilidades accesibles en los atractivos turísticos.....	37
Tabla 8 Identificación de facilidades accesibles en los establecimientos turístico .....	39

## RESUMEN

La presente investigación se centró en analizar el turismo accesible, tomando como objeto de estudio las facilidades con las que cuenta la oferta turística de la parroquia de Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha para que las personas con discapacidad permanente puedan acceder a los servicios turísticos que se ofrecen en los establecimientos, así como la pernoctación en los mismos.

El trabajo de titulación se dividió en 3 capítulos. El primer capítulo se enfocó en el marco teórico, en el que se describió la evolución de la concepción del turismo accesible, los aportes que entidades internacionales han realizado con respecto a temas relacionados con la accesibilidad, los símbolos internacionales, entre otros temas.

El segundo capítulo describió los tipos de investigación, métodos y estrategias metodológicas utilizadas, con que se trabajó el presente estudio de caso. Se tomaron en cuenta normas nacionales (INEN), y normas internacionales descritas en los manuales que creó la Organización Mundial del turismo (OMT), con la finalidad de confirmar si con la aplicación de estas, permiten un adecuado desarrollo de turismo accesible de la oferta turística en la parroquia de Mindo.

El tercer capítulo, se elaboró un manual de implementación de servicios turísticos accesibles, que permitan a la oferta turística de la parroquia de Mindo generar mejoras para llegar a ser un destino lugar accesible.

Palabras claves: turismo accesible, personas con discapacidad, servicios turísticos.

## **ABSTRACT**

This research focused on analyzing accessible tourism, taking as an object of study the facilities available to the tourist offer of the parish of Mindo, San Miguel de los Bancos canton, Pichincha province so that people with permanent disabilities can access to the tourist services offered in the establishments, as well as the overnight stay in them.

The titling work was divided into 3 chapters. The first chapter focused on the theoretical framework, which described the evolution of the concept of accessible tourism, the contributions that international entities have made regarding issues related to accessibility, international symbols, among other issues.

The second chapter described the types of research, methods and methodological strategies used, with which the present case study was worked. National standards (INEN) and international standards described in the manuals created by the World Tourism Organization (UNWTO) were taken into account, in order to confirm whether with the application of these, they allow an adequate development of accessible tourism of the offer tourist in the parish of Mindo.

The third chapter make an accessible touristic manual in Mindo to become an accessible touristic destination.

Keywords: accessible tourism, people with disabilities, touristic services.

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto hace un análisis de la oferta turista existente para personas con discapacidad física, visual y auditiva en la parroquia de Mindo.

Para el (Ecuador, Ministerio de Turismo, 2018), el turismo:

Con el de cursar de los años, se ha convertido en una importante fuente de ingreso para Ecuador y las comunidades receptoras. Los visitantes, en sentido general, buscan el contacto con la naturaleza, ríos y cascadas, volcanes, flora, fauna y reconocen el patrimonio cultural y gastronómico local. Bajo el lema “Turismo para Todos”, el país, sigue trabajando en el turismo y su inclusión con la finalidad de ser un lugar de destino pionero en promover y elaborar políticas y proyectos que accedan a este sector específico de la sociedad, para que puedan disfrutar al máximo la aventura y la naturaleza del turismo en base a la disposición de la infraestructura y servicios inclusivos con calidad. La localidad objeto de estudio ya tiene reconocimiento como lugar turístico por los diversos atractivos naturales y culturales que posee.

(Ecuador, Ministerio de Turismo, 2018) señala que:

Ecuador es un ícono para Sudamérica, “Somos reconocidos por AGORA (Aulas de Gestión Ocupacional de América Latina), como pioneros en proyectos para la inserción de personas con discapacidad en el turismo.

Atendiendo a la propia evolución que va teniendo este sector surge la necesidad de diseñar ofertas turísticas que respondan a las necesidades de los visitantes, existe demanda insatisfecha en sitios que no aseguran la modalidad de las personas con impedimentos físicos, segmento que tiene su representatividad a nivel mundial.

Según el (Ecuador, Ministerio de Turismo, 2018) establece lo siguiente:

Según datos la Organización Mundial de la Salud (OMS), plantea que aproximadamente el 15% de la población mundial (mil millones de individuos) tienen alguna tipología de discapacidad. En este contexto, gobiernos y organizaciones internacionales reafirman la importancia de que, en todas las instalaciones, los productos/servicios turísticos, posean las facilidades para el desplazamiento y acceso de la generalidad de los visitantes.

En Ecuador según el (Ecuador, Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2021) “existen un 46,63% de discapacidad física, 22,32% de intelectual, 14,04% auditiva, 11,71% visual y 5,30% psicosocial.”

Desde esta perspectiva, se busca que a partir del diseño del producto turístico se contribuya a generar movilidad interna, respondiendo a programas estructurados y planificados con altos estándares de calidad. A partir de la elaboración de la oferta turística se espera crear motivación en los prestadores para que desarrollen mayores competencias en cuanto a lograr servicios de calidad, así como sensibilizar a la población en general, sobre la importancia de conservar el patrimonio turístico de esta región.

En definitiva, la parroquia de Mindo busca consolidarse como una oferta turística asociada a los diversos atractivos turísticos que posee, pero, requiere antes conocer con qué recursos cuenta, para poder mejorarlos y enfrentar la atención de los diversos segmentos de visitantes, es decir conformar una oferta inclusiva que permita el disfrute de todos de los recursos patrimoniales culturales y naturales que tienen, y que muy bien, pueden ser posicionados como nuevos destinos turísticos con estas modalidades con opciones para todos.

La atención diferenciada de este segmento de mercado que integran las personas con movilidad reducida o limitada cobra cada vez más relevancia en el sector turístico. La cifra de personas que integran el mismo, así como su creciente expansión, unido a su progresiva participación en el mercado turístico, crean la necesidad de analizar las insuficiencias presentes en el servicio en los establecimientos para descubrir y proponer soluciones efectivas y sostenibles.

## Línea de investigación

Tabla 1 Línea de la investigación

Tema de trabajo de titulación	Línea de investigación de la carrera Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras de la UMET	Tributa al programa de la carrera Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras de la UMET	Tributa a la zona de investigación de la UMET transformación de la matriz productiva	Zona de impacto	Objetivo del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 (toda una vida)  Eje 1 Derechos para todos durante toda la vida
Diseño de un manual para la implementación de servicios turísticos para personas con discapacidad en la parroquia de Mindo, provincia de Pichincha	Línea 1:  Desarrollo de servicios turísticos y hoteleros.	Programa 1:  Desarrollo e implementación de servicios turísticos y accesibilidad hotelera	Servicios turísticos.	Zona de planificación  2 - Pichincha	1.2.Generar capacidades y promover oportunidades en condiciones de equidad, para todas las personas a lo largo del ciclo de vida.  1.16.Promover la protección de los derechos de usuarios y consumidores de bienes y servicios.

Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

## **Situación problemática**

Las personas con discapacidad en la actualidad se las considera como un punto de afluencia en el sector turístico, por lo cual en este medio se denota la falta de adecuaciones tanto en las instalaciones como en el servicio que este se les brinda.

Por lo cual la (Organización Mundial del Turismo, 2020) establece que:

Las personas con discapacidad y necesidades específicas han incrementado su participación en las actividades turísticas como consecuencia la creciente integración económica y social. Ha motivado a la inclusión y adaptación de servicios turísticos acordes a las necesidades de la población con discapacidad. Sin embargo, aún persisten muchos impedimentos y barreras que dificultan el acceso normalizado al sector turístico.

La (Organización Mundial del Turismo, 2019) determina que la accesibilidad a los servicios turísticos:

Ya no es un requerimiento únicamente de las personas con discapacidad, ya que su población actual suma más del 15% de la población mundial, por lo cual todo el sector turístico se verá forzado a brindar la accesibilidad universal y poner en práctica la misma. Los destinos turísticos que hagan eco de estas adecuaciones les permitirá evolucionar en su oferta, pero también mejorarán la experiencia turística y la calidad de vida de todos sus ciudadanos y visitantes.

Uno de los factores primordiales a modificar en la accesibilidad es el transporte, que es todavía un obstáculo importante para muchas personas con discapacidad. Cuando el sector turístico no ha tenido en cuenta los parámetros de diseño en la infraestructura del transporte de las personas con discapacidad, se da a conocer las limitaciones, barreras o dificultades para brindar un servicio de calidad y una experiencia inolvidable.

Para (Ecuador Turístico, 2020) Mindo es:

Un lugar internacionalmente conocido por las posibilidades que posee para la observación de aves, un destino turístico que llega a ser inolvidable para muchos visitantes extranjeros y locales, además se ofrecen otras actividades como ir de: tubing en los ríos, montar a caballo con bellas vistas de paisajes, caminatas por bosques o volando por dentro de los árboles suspendidos por una tirolina o 'canopy'.

(Ecuador, Ministerio de Turismo, 2018) indica que:

El porcentaje de visitas a la semana por 300 a 400 turistas, de ellos cerca del 30% son personas que presentan alguna con discapacidad física, 10% auditiva y visual 7%. Las cifras demuestran es un lugar con demanda, pero las personas con discapacidad, no se pueden desplazar con facilidad, la infraestructura turística no está diseñada para ello. En particular en este tipo de

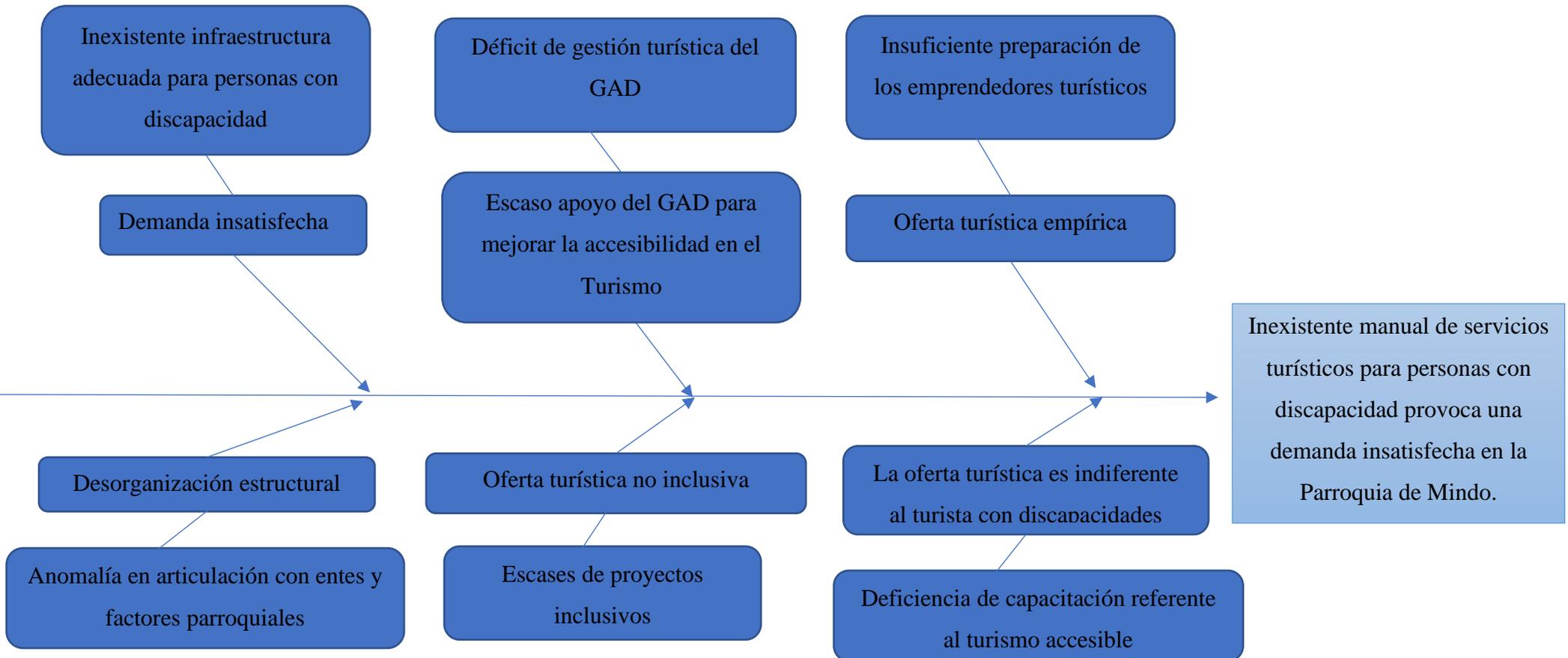
mercado se genera un alto grado de insatisfacción, son del criterio que no se les da prioridad que ellos merecen. Significa que la mayoría de hoteles, restaurantes y otras instalaciones carecen de estas condiciones, a pesar que aseguran los demás componentes de la oferta, existe una alimentación adecuada, higiene, atención por los prestadores de servicios, información, entre otros.

Por otra parte, la mayoría de los establecimientos funcionan de manera empírica, carecen de procesos técnicos y de conocimientos especializados sobre cómo manejar este tipo de mercado y los servicios particulares que se debería asegurar para que el cliente logre un nivel de satisfacción. Las construcciones en el lugar por lo general están suspendidas del suelo y para llegar a sus diferentes lugares de servicios hay que subir escaleras u otros desniveles que ha provocado caídas en personas débiles visuales y motrices, todo ello provoca la pérdida de clientes y se genera a la vez, una imagen negativa en este tipo de personas por la ausencia de estas garantías.

Adicionalmente, los empresarios del lugar no tienen la visión de que están perdiendo la oportunidad de servir a un segmento importante no sólo por sus cifras sino además por tratarse de un grupo muy sensible, al que se debe atender con mayor esmero.

Por otro lado, las acciones realizadas para hacer un turismo inclusivo y mejorar el acceso, como es el caso de Patricia Aguirre han surgido por su iniciativa propia y no como resultado del esfuerzo mancomunado de los factores y entes parroquiales. Tampoco existen financiamientos para realizar este tipo de emprendimientos, por lo que los impedimentos de recursos financieros para invertir son una limitante real en los emprendedores. De igual manera, a nivel parroquial no existen políticas que direccionen estas actividades, no se ha identificado como una necesidad a solucionar para hacer más atractivo y lugar, ni como una oportunidad para poder aprovechar.

Ilustración 1 Diagrama de Ishikawa



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

## **Formulación del problema**

¿Cómo incide la ausencia de un manual para el desarrollo de actividades de turismo accesible en la oferta turística de la parroquia de Mindo?

## **Objeto de estudio**

Turismo accesible en la parroquia de Mindo.

## **Objetivo general**

Diseñar un manual de implementación de servicios turísticos accesibles en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha.

## **Objetivos específicos**

- Sustentar teóricamente la accesibilidad en el turismo en la parroquia de Mindo.
- Definir el tipo de metodología para el diseño de un manual de servicios turísticos accesibles en la parroquia de Mindo.
- Diseñar un manual para la implementación de servicios turísticos accesibles en la parroquia de Mindo

## **Delimitación del problema**

- Campo: Turismo
- Área: Emprendimiento
- Aspecto: Análisis de la oferta turística en la parroquia Mindo
- Delimitación espacial: La investigación se realizó en el sector turístico de la parroquia de Mindo
- Delimitación temporal: La investigación se realizó en el periodo 2020 -2021.

## **Justificación**

El diseño de un manual de implementación de servicios turísticos en la parroquia de Mindo permitirá contar con una herramienta idónea para la gestión turística del GAD parroquial, ya que provee del elemento técnico para la implementación de las mejoras estructurales, capacitación y demás aspectos en los que debe intervenir la autoridad parroquial para generar planes de mejoramiento turístico en el segmento de mercado comprendido por los turistas con alguna discapacidad física, especialmente motriz, así como dar a conocer las

condiciones mínimas que debe tener la infraestructura turística, el trato que deben brindarles a las personas con condiciones especiales los diferentes prestadores de servicios turísticos, garantizando la igualdad de accesibilidad, dando cumplimiento a sus derechos de libre y adecuado esparcimiento, por otra parte, generará mayor rentabilidad para las empresas, mejorará su imagen y se posicionará dentro del mercado turístico local que atraería turistas nacionales e internacionales, incrementándose la demanda turística, propiciando el crecimiento y desarrollo económico de la localidad y del país.

Del mismo modo, la elaboración del presente trabajo de investigación, permitirá futuras investigaciones en torno a la temática y el objeto de estudio, permitiendo extender la intervención académica, así como la posibilidad de generar proyectos de vinculación derivados del presente.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO

#### 1.1. Antecedentes

En la nación ecuatoriana se realizan acciones ordenadas en apoyo al desarrollo del turismo accesible. Se fomenta la aplicación de políticas públicas de responsabilidad y sostenibilidad para que favorezcan al turismo viable, a la inclusión social, económica y productora de individuos con discapacidad. Pero, la realidad es otra, aún existen muchos lugares que no permiten la inserción de las personas que poseen estas limitaciones de movilidad.

Para (Ecuador, Ministerio de Turismo, 2018) es importante:

Lograr la inclusión de personas con discapacidad en este sector y para ello, participa en la iniciativa One More Summit, (una cumbre más), proyecto que implementa las tres iniciales rutas turísticas en alta montaña mediante el uso de bicicletas de mano. Al respecto se afirma la primera ruta permanente de entrenamiento adaptado para handbikes en Ecuador se acondicionará en la Comunidad de Yunguilla, a una hora de Quito”. También plantea: facilitamos la accesibilidad para este sector de la sociedad, porque hay un importantísimo mercado que busca hacer turismo.

Asimismo, existen otros esfuerzos desde la ciencia para descubrir problemas que afectan la actividad turística y donde se realizan propuestas que ayudan a dar solución a las mismas. A continuación, se describen algunas de las investigaciones llevadas a cabo:

Según (Jiménez Muñoz & Yáñez Suárez, 2017) en su propuesta para mejorar la oferta de servicios turísticos para las personas con discapacidades motrices, sensoriales e intelectuales que posee, el proyecto se desarrolla en la hacienda turística Mundo San Rafael ubicada en el cantón General Antonio Elizalde (Bucay), mencionan que:

Actualmente las personas con discapacidad o en condición discapacitante se ven seriamente afectadas por la falta de accesibilidad ya sea en medios de transporte, hoteles que no cuentan con las facilidades necesarias, servicios que no cumplen con sus necesidades y no logran satisfacer sus requerimientos, haciendo que no disfruten de la misma libertad que lo hace un turista promedio al momento de tener actividades de ocio. En los últimos años el tema de turismo accesible o turismo para todos ha ido generando expectativa en todas las personas dando como resultado cambios en reglamentos, organizando convenciones internacionales,

impulsando políticas de responsabilidad social y adaptando leyes para personas con discapacidad.

Se han creado organismos que defiendan sus derechos; producto de estos movimientos el sector público como privado han tomado iniciativas, estableciendo y promoviendo nuevos proyectos, interesándose por este segmento que por décadas se ha llegado a sentir vulnerable ante la sociedad, irrespetando sus derechos al ocio mediante barreras y restricciones que limitan la integración de estas personas con el resto de la comunidad.

Para (Castro Castro , 2016) en su estudio facilidades turísticas en el sector hotelero como una contribución al turismo inclusivo en el cantón Ambato provincia de Tungurahua, menciona que:

Desde sus inicios el turismo ha formado y transformado la economía de todas las regiones del mundo, sustentándose en el valor del patrimonio natural, cultural y gastronómico de países, regiones y destinos. La transformación global ha dado paso a una mentalidad turística más exigente, entre las tendencias actuales se denota un aumento en la calidad exigida, como consumidor, exigiendo servicios acordes con el precio y necesidades requeridas.

Sin embargo, luego de esta evolución turística es difícil creer que aún no se direcciona el turismo a personas con capacidades especiales, a través de instrumentos o herramientas de promoción que faciliten al consumidor adquirir un- servicio de una manera eficaz y con seguridad. A través de la investigación se pudo conocer las necesidades del turista con discapacidad que visita esta zona, sobre todo al momento de su alojamiento en una instalación hotelera. En sus resultados se destaca la necesidad de cambio de mentalidad en los servidores turísticos, para promover el desarrollo de un turismo mucho más inclusivo.

Para (Sánchez Mayorga, 2014) en su estudio sobre la situación actual del turismo accesible para las personas que presentan discapacidad en el centro histórico de la ciudad de Quito, como un destino turístico, menciona que:

En sí, el principal problema es que no existen las facilidades adecuadas que exigen las personas con discapacidad y que es un derecho, esto es relevante ya que en la actualidad se habla mucho sobre la inclusión, en la parte turística no se evidencia esto y se trata de mejorar esta parte para que el Centro Histórico de Quito y principalmente los museos plazas e iglesias más importantes sean considerados como accesibles a nivel nacional y a su vez a nivel internacional.

Con el término turismo accesible se expresa la característica de una oferta que permita ser turistas con plenos derechos al máximo número de clientes, al margen de su edad o cualquier

otra circunstancia personal que afecte a su capacidad de comunicación o de movilidad. En nuestro país existe una amplia población de personas con discapacidad, una enorme clientela que demanda la creación de servicios de calidad, que puedan satisfacer sus necesidades y expectativas en igual manera que el resto de los turistas, el turismo es un factor de integración social, que en el Centro Histórico no se ha sido evidenciado en personas con discapacidad.

Por lo tanto, esta investigación se la hace para poder darles facilidades a dichas personas el momento en que decidan practicar la actividad, y teniendo como un punto positivo la inclusión social de las mismas, para que Quito pueda ser considerado como un destino turístico accesible y de esta manera también se pueda desestacionalizar el turismo ya que estas personas son constantes viajeras. El trabajo de investigación buscó promover la solución para resolver las necesidades existentes en dichas personas.

Como se puede apreciar en todos los estudios analizados con anterioridad existe un elemento común, el problema latente de infraestructuras construidas sin tener en cuenta que no todas las personas pueden subir escaleras, quicios u otros desniveles. Ello ocasiona que un segmento de los visitantes no pueda disfrutar a plenitud de los paisajes naturales y sitios de interés cultural. En la parroquia de Mindo existen hoteles, restaurantes y actividades de esparcimiento, pero las personas con esos impedimentos físicos no pueden disfrutar de esos lugares.

Además, el (Ecuador, Ministerio de Turismo, 2019) menciona que:

En algunos lugares costeros del país, como es Esmeraldas (Atacames) y Manabí (Manta) ya se implementaron rampas para sillas de ruedas y sillas anfibas para acceder al mar, donde los discapacitados pueden disfrutar de este recurso natural, es un privilegio disfrutar de las olas, del sube y baja de la marea. Me siento volando en el agua”. Se señala también, que “cinco sillas anfibas son utilizadas por las personas con discapacidad, para movilizarse por la arena floja e ingresar al mar. Se estima que en año 2018 unas 50 personas accedieron al servicio.

## **1.2. Marco conceptual**

### **1.2.1. Turismo accesible**

Según (López Brunett & Luna Vergara, 2017) mencionan que:

Un turismo accesible refiere a la adecuación del entorno, productos o servicios turísticos que permitan el acceso, uso y disfrute de todos los usuarios sin importar su tipo de discapacidad o deficiencia que puedan impedir su participación plena en igualdad de condiciones con las demás

personas. Sí entendemos la discapacidad como la interacción en el entorno con las personas de iguales o no condición, en los viajes, alojamientos y demás servicios turísticos debemos implementar los mecanismos para eliminar las barreras de accesibilidad para el disfrute de las actividades turísticas.

### **1.2.2. Ventajas del turismo accesible**

Según (Fernández Alles, 2009) en su publicación sobre el turismo accesible menciona:

El turismo accesible no se trata de una simple innovación académica, la relevancia que ha alcanzado en las dos últimas décadas está creando una nueva forma de gestión en todas las empresas del sector turístico, dirigida a mejorar la accesibilidad para las personas discapacitadas, planteada no sólo con intereses lucrativos sino también con fines sociales, y estructurada por cinco contenidos fundamentales:

1. En primer lugar, desde el punto de vista social, la mejora de la accesibilidad contribuiría a eliminar las desigualdades en el acceso al turismo, permitiendo a las personas discapacitadas y con movilidad reducida el disfrute y acceso a los servicios turísticos, lo que supondría un incremento en la calidad de vida de estas personas, quienes tendrían que realizar un menor esfuerzo para realizar sus actividades de traslado, hospedaje, restauración y ocio en el destino turístico elegido.
2. Como consecuencia de lo anterior, el destino turístico accesible gozaría de una mejor imagen social al no limitar a ningún tipo de cliente el acceso a sus productos y servicios turísticos.
3. Desde un punto de vista económico, ofertar un destino turístico sin barreras, esto es, accesible, permitiría atraer a un segmento de mercado el de los discapacitados de gran atractivo debido al número de ciudadanos que lo integran, aspecto que hemos comentado anteriormente.
4. En cuarto lugar, no debemos olvidar que cuando los turistas discapacitados acuden a un destino turístico suelen viajar acompañados por otros clientes, razón por la cual son considerados como multivalentes. Con lo cual atraer a turistas discapacitados atraería a otros clientes.
5. En quinto lugar, dado que la mayor parte de las personas discapacitadas prefieren realizar sus viajes en las épocas de menor afluencia turística, la presencia de los turistas discapacitados en un destino turístico contribuiría a reducir el efecto de la estacionalidad del mismo.

### **1.2.3. Recurso turístico**

Para (Marrero Hernández, 2016) el recurso turístico es “un conjunto de los bienes y servicios que, por medio de la actividad del hombre y de los medios con los que cuenta, hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de la demanda”.

#### **1.2.4. Clasificación de los recursos turísticos**

##### **1.2.4.1. Recursos naturales**

Para (Marín Castillo, 2012) “se entiende por recursos naturales aquellas condiciones o atributos que cuantitativa y cualitativamente conforman el espacio geográfico, lo diferencian y lo diversifican”.

##### **1.2.4.2. Recursos culturales**

Para (García Silberman, 2018) se considera un recurso turístico cultural:

A todo elemento creado por el hombre que contenga atractivos capaces de interesar al visitante; estos atractivos pueden ser históricos o contemporáneos. Los históricos se refieren a todos aquellos que sean una manifestación de la cultura de otra época. Los contemporáneos son los recursos creados por el hombre en el momento actual con una finalidad preestablecida y dependen de su inventiva. Estos a su vez se subdividen en comerciales y no comerciales; la diferencia radica en que los comerciales tienen un fin inmediato de lucro, mientras que el objetivo de los no comerciales es manifestar y difundir la cultura o prestar un servicio público.

##### **1.2.5. Atractivo turístico**

Según (Marrero Hernández, 2016) los atractivos turísticos son “valores propios de un destino que despiertan el interés de los turistas por visitarlo con el fin de asignación de habitación atractivo turístico disfrutar de ellos, ya sean de índole propio (cultura, historia, naturaleza) o generado (hotelería, gastronomía, infraestructuras).

##### **1.2.6. Servicios turísticos**

Para (Marrero Hernández, 2016) los servicio turístico “son cada una de las prestaciones relacionadas con la actividad turística que una persona o grupo contrata directa o indirectamente”.

##### **1.2.7. Facilidades turísticas**

Según (Marrero Hernández, 2016) las facilidades turísticas “son un conjunto de los diferentes aspectos que forman parte de un producto turístico y que generan el interés y disfrute del turista”.

### **1.2.8. Producto turístico**

Según la (Organización Mundial del Turismo, 2019) un producto turístico:

Es una combinación de elementos materiales e inmateriales, como los recursos naturales, culturales y antrópicos, así como los atractivos turísticos, las instalaciones, los servicios y las actividades en torno a un elemento específico de interés, que representa la esencia del plan de marketing de un destino y genera una experiencia turística integral, con elementos emocionales, para los posibles clientes. Un producto turístico se comercializa a través de los canales de distribución, que también fijan el precio, y tiene un ciclo vital.

### **1.2.9. Destino turístico**

Para la (Organización Mundial del Turismo, 2019) un destino turístico:

Es un espacio físico, con o sin una delimitación de carácter administrativo o analítico, en el que un visitante puede pernoctar. Es una agrupación (en una misma ubicación) de productos y servicios, y de actividades y experiencias, en la cadena de valor del turismo, y una unidad básica de análisis del sector. Un destino incorpora a distintos agentes y puede extender redes hasta formar destinos de mayor magnitud. Es además inmaterial, con una imagen y una identidad que pueden influir en su competitividad en el mercado.

### **1.2.10. Mercado turístico**

Según (Marrero Hernández, 2016) un mercado turístico “es un conjunto de posibles clientes que han sido identificados como potencialmente interesados en un determinado producto o destino turístico”.

### **1.2.11. Oferta turística**

(Marrero Hernández, 2016) define a la oferta turística como “un conjunto de bienes intangibles (clima, cultura, paisaje), tangibles (atractivos naturales o creados) y servicios (hoteles, restaurantes, recreación) ofrecidos al turista en el destino”.

### **1.2.12. Demanda turística**

Para (Marrero Hernández, 2016) la demanda turística es “un conjunto de bienes y servicios que los turistas están dispuestos a adquirir en un destino”.

### **1.2.13. Ecoturismo**

Para la (Organización Mundial del Turismo, 2019) el ecoturismo es:

Un tipo de actividad turística basado en la naturaleza en el que la motivación esencial del visitante es observar, aprender, descubrir, experimentar y apreciar la diversidad biológica y cultural, con una actitud responsable, para proteger la integridad del ecosistema y fomentar el bienestar de la comunidad local.

El ecoturismo incrementa la sensibilización con respecto a la conservación de la biodiversidad, el entorno natural y los bienes culturales, tanto entre la población local como entre los visitantes, y requiere procesos de gestión especiales para minimizar el impacto negativo en el ecosistema.

### **1.2.14. Agroturismo**

Según (Marrero Hernández, 2016) el agroturismo es “una modalidad de turismo rural en la que se ofrecen actividades relacionadas con el mundo agrario y rural”.

### **1.2.15. Turismo cultural**

Para la (Organización Mundial del Turismo, 2019) el turismo cultural es:

Un tipo de actividad turística en el que la motivación esencial del visitante es aprender, descubrir, experimentar y consumir los atractivos/ productos culturales, materiales e inmateriales, de un destino turístico. Estos atractivos/productos se refieren a un conjunto de elementos materiales, intelectuales, espirituales y emocionales distintivos de una sociedad que engloba las artes y la arquitectura, el patrimonio histórico y cultural, el patrimonio gastronómico, la literatura, la música, las industrias creativas y las culturas vivas con sus formas de vida, sistemas de valores, creencias y tradiciones.

### **1.2.16. Turismo comunitario**

(Santana Moncayo & Atiencia Hoyos, 2014) opinan que el turismo comunitario es:

La relación de la comunidad con los visitantes la cual permite un contacto directo con el desarrollo intercultural de la comunidad y con la participación consensuada de sus miembros, garantizan el manejo adecuado de los recursos naturales, patrimonios, cultura y territorio de la comunidad en desarrollo turístico.

### **1.2.17. Turismo de aventura**

Para la (Organización Mundial del Turismo, 2019) un turismo de aventura es

Un tipo de turismo que normalmente tiene lugar en destinos con características geográficas y paisajes específicos y tiende a asociarse con una actividad física, el intercambio cultural, la interacción y la cercanía con la naturaleza”.

Esta experiencia puede implicar algún tipo de riesgo real o percibido y puede requerir un esfuerzo físico y/o mental significativo. El turismo de aventura incluye por lo general actividades al aire libre como el alpinismo, el montañismo, el «puénting», la escalada, el rafting, el piragüismo, la navegación en kayak, el barranquismo, la bicicleta de montaña, el senderismo o el buceo. Hay también algunas actividades de turismo de aventura que pueden practicarse en espacios cerrados.

### **1.2.18. La accesibilidad en empresas y destinos turísticos**

Para (Fernández Alles, 2009) en su análisis sobre la importancia de la accesibilidad en las empresas y destinos turísticos, menciona que:

La existencia de barreras en instalaciones turísticas connota el acceso limitado a las personas con discapacidad lo cual se aleja del planteamiento ideal de un destino turístico en igualdad de condiciones para todo el sector turístico

La accesibilidad en el turismo debe entenderse desde un punto de vista global, abarcando al conjunto de instalaciones y servicios que configuran la oferta turística, desde las agencias de viaje y oficinas de información hasta los lugares de alojamiento, pasando por los distintos medios de transporte, estaciones, puertos, aeropuertos, establecimientos de restauración, servicios de ocio, etc.

### **1.2.19. Accesibilidad**

La accesibilidad según (España, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2005) determina que:

Es importante destacar que el incumplimiento del principio de accesibilidad universal y de la obligación de realizar ajustes razonables son considerados por la Ley como supuestos de discriminación y, más concretamente, como supuestos de violación del derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. Para luchar contra esta forma de discriminación, se configuran un conjunto de medidas que, en lo que a la accesibilidad universal

se refiere, deben tener como resultado el establecimiento de los requisitos que deben cumplir los entornos, productos y servicios.

### **1.2.20. Barreras**

Para (Bembibre, 2009) “se entiende por barrera a toda aquella estructura que aparece natural o artificialmente en un espacio generando una división en dos o más áreas y que dificulta o imposibilita la normal circulación de un lugar al otro”.

### **1.2.21. Discapacidad**

Para (Egea García & Sarabia Sánchez , 2001) la discapacidad “es la objetivación de la deficiencia en el sujeto y con una repercusión directa en su capacidad de realizar actividades en los términos considerados normales para cualquier sujeto de sus características de edad y género”.

### **1.2.22. Clasificación internacional del funcionamiento de la discapacidad**

Según la (Organización Mundial de la Salud, 2001) menciona que, el funcionamiento de la discapacidad se clasifica en:

- a) Deficiencia. \_ son problemas en las funciones fisiológicas o en las estructuras corporales de una persona, pueden consistir en una pérdida, defecto, anomalía o cualquier otra desviación significativa respecto a la norma estadísticamente establecida.
- b) Limitaciones en la actividad. \_ son las dificultades que un individuo puede tener para realizar actividades, pueden aparecer como una alteración cualitativa o cuantitativa en la manera en que la persona desempeña la actividad en comparación con otras que no tienen un problema de salud similar.
- c) Restricciones en la participación. \_ son problemas que una persona puede experimentar al involucrarse en situaciones vitales, la presencia de una restricción en la participación viene determinada por la comparación entre una persona con discapacidad y una sin discapacidad, es una situación análoga o comparable.

### **1.2.23. Categorías de discapacidad**

#### **1.2.23.1. Discapacidad motora**

Para (Chile, Ministerio de Educación, 2007) es importante:

Destacar que la discapacidad motora se la define como una dificultad móvil que presentan algunas personas para realizar actividades de la vida cotidiana, que refleja la dificultad de

interacción en manipular objetos o acceder a diferentes espacios, lugares y actividades que realizan todas las personas, y las barreras presentes en el contexto en el que se desenvuelve la persona.

#### **1.2.23.2. Discapacidad auditiva**

Para (Soto Rey & Pérez Tejero, 2014) establecen que se considera a sorda a “aquella persona cuya agudeza auditiva le impide aprender su propia lengua, seguir con aprovechamiento las enseñanzas básicas, participar en actividades normales para su edad y cuya audición no le permite un desenvolvimiento completo en las actividades de la vida diaria”.

#### **1.2.23.3. Discapacidad intelectual**

Para (Schalock, 2009) “la discapacidad intelectual se caracteriza por limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como el comportamiento adaptativo, que se expresan en las habilidades conceptuales, sociales y de adaptación práctica. La discapacidad se origina antes de los 18 años”.

#### **1.2.23.4. Discapacidad psíquica**

Para la (Federación de enseñanzas de CC.OO. de Andalucía, 2010) “la discapacidad psíquica asociada al retraso mental, disincronía, déficit significativo en la medida de la inteligencia, deficiencia en la conducta adaptativa, respuesta educativa especializada”.

#### **1.2.24. Planificación turística**

(Rauda Calderón, 2017) establece que la planificación turística:

Constituye un requerimiento fundamental en el desarrollo de la actividad turística puesto que garantiza, por una parte, la correcta integración del turismo en la economía, la sociedad, la cultura y el medio ambiente locales; y, por otro lado, la adecuada satisfacción de la demanda turística, elemento indispensable para la viabilidad y posibilidad económica de los proyectos turísticos de competencia creciente.

### **1.3. Marco contextual**

#### **1.3.1. Parroquia de Mindo**

Para (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Mindo, 2019) la Parroquia de Mindo se encuentra:

Ubicada a 80 kilómetros al noroeste de Quito, ofrece uno de los paisajes más hermosos del país, su conjunto de cascadas hace de este lugar un sector turístico.

La cabecera parroquial se encuentra a 1.200 metros sobre el nivel del mar y unos 2.500 habitantes dan la bienvenida amable con lo mejor de su gastronomía.

Gran parte del valle en el que se encuentra el poblado conforma el bosque Mindo Nambillo.

Al menos 500 tipos de aves y 90 de mariposas encuentran un hogar en la zona, asimismo se halla todo tipo de flora, desde orquídeas hasta musgos.

Mindo también es la casa de varias fábricas artesanales de chocolate, una de ellas es Yumbos, donde se puede realizar un tour en el que explican y muestran el proceso de refinamiento del chocolate hasta tocar el paladar.

#### **1.3.2. Datos generales de Mindo**

El (Gobierno Autónomo Descentralizado de Mindo, 2015) establece los siguientes datos generales de la parroquia de Mindo:

- Ubicación: La parroquia Mindo está ubicada a 70 Km de Quito, al Noroccidente de la Provincia de Pichincha.
- Límites:
  - Norte Parroquias Gualea y Nanegalito.
  - Sur: Parroquia Lloa.
  - Este: Parroquia Nono.
  - Oeste: Parroquia SMB.
- Clima: El clima predominante de la zona es cálido húmedo con temperaturas que varían desde los 16°C hasta los 26.8°C

#### 1.4. Marco Legal

Para (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008) en cuanto al capítulo tercero en función de los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, correspondiente a su sección sexta la que corresponde a personas con discapacidad establece los siguientes artículos:

Art. 47.- El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a:

- La atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus necesidades específicas, que incluirá la provisión de medicamentos de forma gratuita, en particular para aquellas personas que requieran tratamiento de por vida.

- Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.

- El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.

- El acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación, entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille.

Art. 48.- El Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren:

- La inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica.

- La obtención de créditos y rebajas o exoneraciones tributarias que les permita iniciar y mantener actividades productivas, y la obtención de becas de estudio en todos los niveles de educación.

- El desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso.

Para (Ecuador, Asamblea Nacional, 2012) en su sección cuarta de la cultura, deporte, recreación y turismo establecen los siguientes artículos, los mismo que regulan La Ley Orgánica de Discapacidades en el Ecuador.

Artículo 44.- Turismo accesible. - La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad. Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus

servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad.

Para (Ecuador, Asamblea Nacional, 2012) en su sección séptima de la accesibilidad comprende los siguientes artículos que regulan La Ley Orgánica de Discapacidades en el Ecuador.

Artículo 58.- Accesibilidad. - Se garantizará a las personas con discapacidad la accesibilidad y utilización de bienes y servicios de la sociedad, eliminando barreras que impidan o dificulten su normal desenvolvimiento e integración social. En toda obra pública y privada de acceso público, urbana o rural, deberán preverse accesos, medios de circulación, información e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad. Los gobiernos autónomos descentralizados dictarán las ordenanzas respectivas para el cumplimiento de este derecho de conformidad a las normas de accesibilidad para personas con discapacidad dictadas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) y al diseño universal. Los estacionamientos de uso público y privado tendrán espacios exclusivos para vehículos que transporten o sean conducidos por personas con discapacidad físico-motora, ubicados inmediatamente a las entradas de las edificaciones o ascensores, en los porcentajes que establezcan las ordenanzas y el reglamento. En el caso de los sistemas de estacionamiento tarifados creados por los gobiernos autónomos descentralizados se destinará un porcentaje de parqueaderos claramente identificados mediante señalización y color, de conformidad con el reglamento de la presente Ley. El porcentaje señalado en los incisos anteriores no será inferior al dos por ciento (2%) del total de parqueos regulares de la edificación o de la zona tarifada.

(Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017) establece que:

Plan Nacional de Desarrollo Toda Una Vida busca promover la garantía de derechos durante todo el ciclo de vida. Esto implica una visión integral e inclusiva para que nadie se quede fuera o se quede atrás, sino que todos vayamos juntos. “Toda una vida” implica garantizar el acceso progresivo de las personas a sus derechos, a través de políticas públicas y programas para el desarrollo social y humano de la población”.

Para (Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017) el Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida en función al presente trabajo de investigación se desarrolla lo siguiente “Objetivo 1: garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas y el objetivo 7: incentivar una sociedad participativa, con un estado cercano al servicio de la ciudadanía”.

## CAPÍTULO II

### 2. METODOLOGÍA

Para (Cortés Cortés & Iglesias León, 2004) la metodología de la investigación comprende:

La ciencia que provee al investigador de una serie de conceptos, principios y leyes que le permiten encauzar de un modo eficiente a la excelencia en el proceso de la investigación científica. El objeto de estudio es el proceso de investigación científica, el cual está conformado por toda una serie de pasos lógicamente estructurados y relacionados entre sí.

#### 2.1. Enfoque de la investigación

Cabe resaltar que la presente investigación será bajo un enfoque mixto, en primer lugar, el enfoque cualitativo, debido a que, se utilizó la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

Por otra parte, también se utilizó un enfoque cuantitativo, de la cual se puede decir, que se basa en la recolección de datos, teniendo como base la medición numérica y el análisis estadístico para determinar patrones de comportamiento y comprobar diferentes teorías

#### 2.2. Alcance de la investigación

Para la ejecución del presente estudio se proponen dos tipos de investigación, a saber, la investigación exploratoria y la descriptiva.

##### 2.2.1 Investigación exploratoria

(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 91) definen a la investigación exploratoria como estudios que:

Permiten examinar el problema de investigación de forma descriptiva, correlacional y explicativa. Por lo general, existen investigaciones de fenómenos poco estudiados y en su mayoría no muy relevantes. La revisión de literaturas relacionadas con el tema deben ser el sustento de la fuente de investigación. En este caso, se analizaron si los servicios turísticos cubren las necesidades de personas discapacitadas mediante adecuaciones en su infraestructura para hacer posible un mejor goce de los servicios ofrecidos.

La exploración sirvió como herramienta para familiarizarse con el tema de investigación poco desarrollada y obtener información de cómo dar respuestas hacia el problema central. Se identifica el área de estudio y se relacionan las variables como discapacidades y turismo. Por

eso es importante identificar conceptos relacionados con la investigación para luego indagar en la problemática, estudiar el contenido y determinan una conclusión.

### 2.2.2 Investigación descriptiva

Para (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) la investigación es un herramienta que:

Permite describir los fenómenos y determinar cómo estos se manifiestan. Es decir, se estudia el perfil de un determinado grupo de personas, los objetos a su alrededor y otros elementos que ayude al análisis. Aquí se recoge información de forma independiente para saber si se relacionan las variables de estudio. En el presente caso estas serán; las turistas y la infraestructura de los servicios turísticos.

Este estudio es útil para relacionar los conceptos, describir el problema real y determinar posibles resultados del fenómeno que al investigador le interesa estudiar. De esa manera se recolecta información para describir las necesidades primarias que tienen las personas con discapacidad para determinar si existen instalaciones, programas o proyectos destinados a cubrir necesidades básicas de los clientes que forman parte de este segmento. Es decir, se procede a describir al fenómeno de estudio una vez realizada la investigación exploratoria.

### 2.3 Métodos de la investigación

Tabla 2 Planificación metodológica

Objetivos Específicos	Método	Resultado obtenido
Sustentar teóricamente la accesibilidad en el turismo en la parroquia de Mindo.	Método bibliográfico	Marco teórico de la accesibilidad en el turismo en la parroquia de Mindo.
Evaluar porcentualmente el nivel de cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos en relación al turismo accesible	Método estadístico	Se pudo comprobar que son poco los establecimientos y atractivos turísticos que cumplen con las características y parámetros establecidos para la accesibilidad de las personas con discapacidad

Diseñar a partir de otros estudios un manual para la implementación de servicios turísticos accesibles en la parroquia de Mindo	Método de modelación	Manual de oferta turística para personas con discapacidad en la parroquia de Mindo.
---	----------------------	---

Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

## 2.4 Tipos de métodos utilizados

### 2.4.1 Método de investigación bibliográfica

Este método consiste en un análisis bibliográfico o un sistema de recopilación de conceptos y datos que aportaron con el desarrollo de la investigación y el cumplimiento de los objetivos establecidos, con el fin de determinar amenazas, oportunidades y necesidades de la investigación, donde se redactó y analizó las definiciones más destacadas que incluyen el tema del proyecto. Para el entendimiento de la propuesta se utilizó la definición de conceptos globales como: turismo, recurso cultural, recursos naturales, hostales ecológicos, turismo ecológico, oferta hotelera, entre otros.

### 2.4.2 Método de investigación estadística

Con la aplicación de encuestas a los turistas seleccionados en la presente investigación, se logró corroborar algunas debilidades y carencias existentes en cuanto a la accesibilidad de las personas con discapacidad, de igual forma, se lograron conocer las preferencias de los turistas.

### 2.4.3 Método de modelación

Referente a la metodología de modelación, se utilizó los criterios expuestos en las investigaciones planteadas por, (Macías Posligua, 2020), (Malucín , Carrión , & García, 2019) (Bermello Ponce, 2018), con el motivo de analizar la metodología empleada en las diferentes investigaciones y diseñar el proceso metodológico que ejercerá de base en el presente estudio, es decir, de cada una de estas investigaciones se toman algunos aspectos relevantes, todo ello, para darle mayor valor al manual y un orden coherente que sea lo más eficiente posible.

Se han analizado 3 metodologías de varios autores para poder determinar la más idónea para el desarrollo de la presente investigación.

En primer lugar, la investigación realizada por (Macías Posligua, 2020), en la cual, propuso:

El turismo accesible en los establecimientos turísticos de la comuna Atravesado: guía de buenas prácticas de accesibilidad, a través de esta investigación se logró identificar las carencias y fortalezas que tienen los establecimientos turísticos en cuanto al turismo accesible. Identifica los niveles de desarrollo que tienen los servidores turísticos con base a este tipo de turismo en establecimientos turístico como alojamiento, restauración/bares, centros artesanales de la comuna respectivamente y propone una guía en el área de accesibilidad para lograr la adaptabilidad hacia un buen servicio para los turistas con discapacidad.

Por otra parte, la investigación presentada por (Malucín , Carrión , & García, 2019), en el cual, se estudio el Turismo accesible para personas con discapacidad física, caso: cantón Salinas analiza:

Las formas y condiciones en las que actualmente las personas con discapacidad física acceden a los sitios turísticos del cantón Salinas, así como también, una revisión de los manuales y normas de accesibilidad para personas con discapacidad física dentro de todos los espacios turísticos. (estudio que presenta una buena manera de evaluar el estado en el que se encuentran los servicios turísticos con respecto a las adaptaciones para personas con discapacidad)

Por último, se presenta el trabajo realizado por (Bermello Ponce, 2018) “un análisis de facilidades para turismo accesible y calidad turística en el cantón La Maná de la provincia de Cotopaxi. El autor en esta investigación propone un análisis en la provincia de Cotopaxi para las personas con discapacidad y sus facilidades en el turismo accesible mediante entrevistas, encuestas, datos bibliográficos, etc.”.

En este contexto la metodología para el diseño del manual para la implementación de servicios turísticos para personas con discapacidad en la parroquia de Mindo, Provincia de Pichincha, se realizará de la siguiente forma:

1. Diagnóstico situacional
2. Matriz de Evaluación de Criterios Internacionales y requerimientos para la Accesibilidad Universal en Atractivo turísticos de Mindo.
3. Determinación de necesidades de la oferta y demanda del turismo accesible en la Parroquia de Mindo

#### 4. Diseño de la estructura del manual de facilidades para turismo accesible y calidad turística en la Parroquia de Mindo

Para cumplir con estos puntos establecidos, y siguiendo la estructura metodológica, se presenta un cuadro resumen de la referencia de cada uno de los autores utilizados para realizar la propuesta.

Tabla 3 Resumen de la metodología propuesta

Autor (año)	Trabajo realizado	Referenciado para:
Gema Dayana Macías Posligua (2020)	El Turismo accesible en los establecimientos turísticos de la comuna Atravesado: guía de buenas prácticas de accesibilidad,	Diagnóstico situacional
Williams Malucín Angie Carrión Evelyn García (2019)	El Turismo accesible para personas con discapacidad física. Caso: cantón Salinas	Matriz de Evaluación de Criterios Internacionales y requerimientos para la Accesibilidad Universal en Atractivo turísticos de Mindo.
Gabriela Bermello (2018)	Análisis de facilidades para turismo accesible y calidad turística en el cantón La Maná de la provincia de Cotopaxi.	Determinación de necesidades de la oferta y demanda del turismo accesible en la Parroquia de Mindo.  Diseño de la estructura del manual de facilidades para turismo accesible y calidad turística en la Parroquia de Mindo.

Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 2.5 Técnicas e instrumentos para obtener la información

Para esta parte del trabajo se emplearon la herramienta metodológica primaria del cuestionario y la técnica metodológica de la entrevista realizada a personas que sufren discapacidades físicas y se anexarán los resultados. Como fuente secundaria se utilizaron artículos de revistas, páginas web oficiales, libros y normativas vigentes. Se analizan las

normas nacionales del Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN), revisión de normas internacionales publicados por la Organización Mundial del turismo (OMT). Esta revisión permitió confirmar si existe turismo sostenible en Mindo.

### **2.5.1 Encuesta**

En primer lugar, se aplicaron 2 tipos de encuestas, una dirigida a turistas que tengan discapacidades físicas, con el propósito de comprender las limitaciones que tiene desde el punto de vista de la experiencia personal; y el otro instrumento de encuesta será aplicado a 10 gerentes de los establecimientos turísticos de Mindo, Pichincha, Ecuador, esta muestra fue tomada de forma intencional y a conveniencia del investigador, el cual considera que son las personas idóneas para la aplicación de este instrumento.

### **2.5.2 Entrevista**

Por otro lado, para la realización de las entrevistas es necesario hacer referencia a la muestra de expertos.

Las entrevistas según (Gómez, 2006) son “las muestras frecuentes en estudios cualitativos y exploratorias para generar hipótesis más precisas, tomando en consideración los sujetos idóneos para la aplicación de los instrumentos”.

En este contexto, las entrevistas se realizarán al equipo de trabajo de algunas empresas dedicadas a la prestación de servicios turísticos en Mindo, la cual estará dirigida particularmente a 5 guías turísticos, con el propósito de conocer sus experiencias con las guías y/o expediciones realizadas con personas con discapacidad, así como, poder saber su opinión y sugerencias en relación a las condiciones de la infraestructura especializada para este tipo de personas.

El objetivo que tiene la aplicación de estos instrumentos metodológico es poder detectar las falencias y debilidades existentes en cuanto a la infraestructura y a los servicios brindados por los diferentes prestadores de servicios turísticos, para luego poder tener una bases claras y sólidas para la creación de un manual que especifique las formas de considerar la implementación de servicios turísticos para discapacitados. En este sentido, las preguntas giran en torno a recopilar sugerencias que permitan mejorar los espacios turísticos y la prestación de servicios de Mindo y puedan ser aprovechados por todas las personas que visitan el lugar.

### 2.5.3 Población

La población de estudio para realizar la primera encuesta, la cual va dirigida a los turistas que visitan Mindo.

Según (Ecuador, Ministerio de Turismo, 2018) “son un total de 300 a 400 turistas por semana, siendo un promedio de 1600 al mes, cantidad que se usará como población para el presente estudio”.

### 2.5.4 Muestra

Para (Escobar Callejas & Bilbao Ramírez, 2020, pág. 103), la muestra es “el conjunto de unidades de un muestreo que han sido seleccionados a partir de la población a estudiar y sobre las que realmente se realizará la investigación”.

Por otra parte, se utilizó el método de probabilístico, donde todos los miembros de la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados. En este particular, se procede a aplicar la fórmula de una población finita, para de esta forma obtener una muestra representativa.

Para obtener una muestra representativa de la población, objeto de este estudio, se aplicará la siguiente fórmula, con un margen de error del 5% y una confiabilidad del 95%.

Datos:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N: Tamaño de la población= 1600

Z: Coeficiente de confianza para un nivel de confianza determinado= 1.96 (95%)

p: Probabilidad de éxito= 0.50

q: Probabilidad de fracaso= 1.00-0.50= 0.50

e: Error máximo admisible= 5,7%

$$n = \frac{1600 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.57 \cdot 0.57}{(0.57)^2 \cdot (1600-1) + (1.96)^2 \cdot 0.57 \cdot 0.57}$$

$n = 311$  En este caso la muestra, estará conformada por un total de 311 personas, a quienes se les aplicará la encuesta

## CAPÍTULO III

### 3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DEL MANUAL

Para realizar la propuesta del manual, es necesario llevar a cabo los pasos propuestos en la metodología. En este sentido, el primer paso es realizar un análisis situacional, el cual se presenta a continuación.

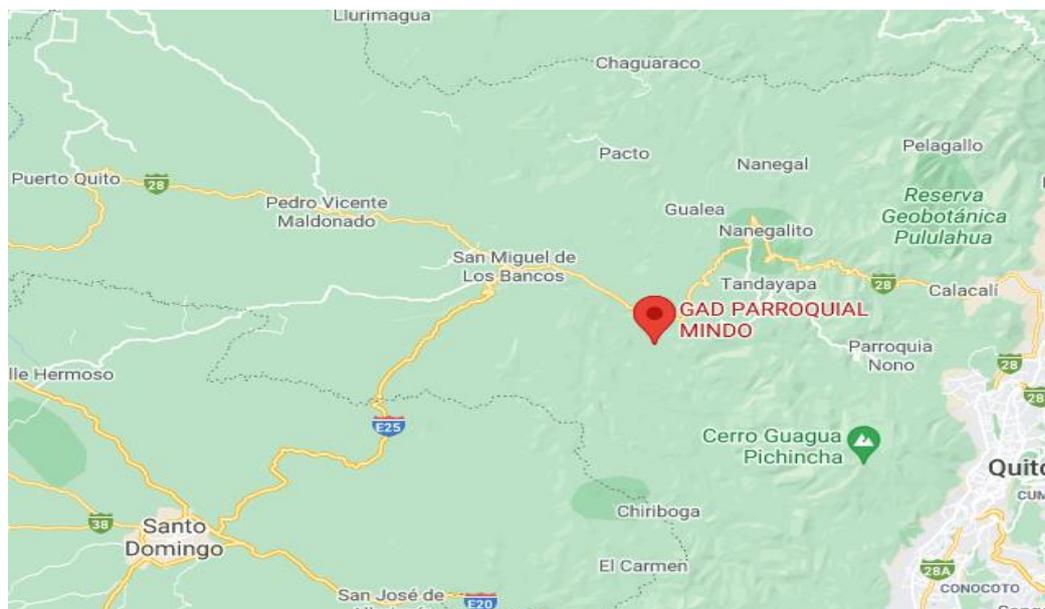
#### 3.1. Análisis situacional

##### 3.1.1. Ubicación geográfica

Para el (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Mindo, 2019) establece lo siguiente:

Mindo es una de las parroquias más antiguas de la región, (El 20 de mayo de 1861 este poblado fue declarado como la primera parroquia de la provincia de Pichincha por el presidente de la República de aquel tiempo Gabriel García Moreno). Mindo se encuentra ubicada al Noroccidente de la provincia de Pichincha. Por la vía antigua Nono –Tandayapa – Mindo hoy conocida como la Eco-ruta El Paseo del Quinde, especial para la observación de aves y naturaleza. Y por la actual vía Mitad del Mundo, Calacalí, la Independencia, 78 km. hasta la Y de Mindo, y de allí 6 km. hasta el centro poblado.

Ilustración 2 Ubicación de la Parroquia de Mindo



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

Fuente obtenida: (Google maps, 2021)

### **3.1.2. Población**

Para (Ecuador, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2001) Mindo es una parroquia del Cantón San Miguel de los Bancos “este cantón representa el 0,4% del total de la Provincia de Pichincha, cabe resaltar, que el 71% de su población reside en el área Rural; Mindo tiene una población 2.429 personas, de las cuales, 1.243 son hombres y 1.186 son mujeres”.

### **3.1.3. Actividad económica, socio cultural y ambiental**

#### **3.1.3.1. Aspecto económico**

(Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Mindo, 2019) determina lo siguiente de la población de Mindo y su actividad económica:

La población de Mindo, tiene como actividad económica principal la agricultura, dentro de la cual se resalta la cosecha de cacao, otra actividad fundamental dentro de esta parroquia es el Turismo, esto se debe, a que posee diversos atractivos turísticos naturales, por último, se resalta la importancia que tiene para la economía de Mindo las artesanías elaboradas por los pobladores locales. En este contexto, al fortalecer el sector turístico y brindar las oportunidades de acceso para las personas con discapacidades la demanda del turismo se va a incrementar y por ende se incrementan los ingresos para la localidad, situación que es favorable para dinamizar la economía.

#### **3.1.3.2. Aspectos socio culturales**

(Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Mindo, 2019) determina los siguientes aspectos socio culturales de la parroquia de Mindo:

Los aspectos socio culturales a resaltar en la parroquia de Mindo, es que sus habitantes mantienen una condición de vida sencilla y arraigada a sus culturas, esto se debe, a que esta zona fue habitada por una importante tribu Yumbo, personas que eran calificadas como; pacíficas, amigables y nobles, sin embargo, fueron conquistados por los Caras en su paso al Reino de Quito. La tendencia de la moda es mal acogida por los pobladores, debido a que, a ellos les resulta difícil acoplarse a cambios y son apegados a sus costumbres y tradiciones. Esta situación, debe ser aprovechada por los prestadores de servicios turísticos y mantenida por los pobladores locales, debido a que, muchos turistas buscan tener contacto con culturas ancestrales y conocer de sus tradiciones y costumbres.

### 3.1.3.3. Aspectos político

Es así, como (Herrera Camacho, 2020) analiza el aspecto político de la siguiente manera:

La construcción de política pública requiere identificar necesidades sociales evidentes y una decisión política, que posteriormente conllevan a la articulación de acciones institucionales que permitan la cimentación de líneas de acción conjuntas entre la sociedad civil y el Estado.

La formulación de la política pública tiene un proceso previo a la formalidad de las aprobaciones en las instancias gubernamentales, que parten justamente del análisis de la necesidad de la política, la institucionalidad y los servicios, la elaboración de propuestas que identifiquen los aspectos críticos donde se va a intervenir para provocar quiebres importantes, la planificación estratégica del sector y de los actores involucrados, el coste de la implementación de la política y, finalmente, la programación de una línea de tiempo hasta llegar a la declaratoria pública.

Tabla 4 Políticas públicas

<b>Política</b>	<b>Objetivo</b>
Oferta de calidad con inclusión social	Promover la competitividad, por medio de la calidad en los destinos turísticos mediante la aplicación de normativas y a través del ordenamiento territorial. Esto favorecerá el desarrollo de emprendimientos sostenibles, con apoyo técnico y financiamiento para asegurar la viabilidad de los proyectos y poniendo especial énfasis en el turismo comunitario
Fomento del turismo interno	Crear las condiciones para que los ecuatorianos ejerzan su derecho al ocio y al disfrute del tiempo libre. Busca el reconocimiento de la ciudadanía de la oferta en recursos patrimoniales, culturales y naturales para fortalecer la identidad e integración nacional.
Fortalecimiento institucional y articulación transversa	Lograr la desconcentración y fortalecer las relaciones con las entidades descentralizadas. Lograr la articulación de entidades público y privadas e iniciar la conformación de los Organismos de Gestión de Destino (OGD's).

Promoción orientada a demanda especializada	Promover la innovación de productos turísticos, para lograr posicionar al Ecuador en nichos internacionales de demanda especializada, por medio del reconocimiento de sus patrimonios naturales y culturales específicos y diferenciados.
---	---

Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.1.3.4. Aspectos ambientales

(Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Mindo, 2019) determina lo siguiente:

Entre 2001 y 2002 Mindo fue protagonista mundial por la movilización y actividades de protesta de lugareños y ecologistas, dentro del Ecuador, así como en diversos países de Europa, EUA, India y Australia, para impedir la construcción de un oleoducto por la OCP Ecuador S.A que atraviesa ahora la región pues dichas actividades no tuvieron éxito. Mindo forma parte de la Reserva de Biósfera del Chocó Andino de Pichincha, declarada por la UNESCO como tal el 26 de julio de- 2018. Las condiciones ambientales y climatológicas presentes en esta localidad hacen que, en temporadas de invierno, tiende a existir dificultades y peligrosidades sobrepuestas en los atractivos turísticos, por lo cual, es necesario tomar las previsiones necesarias.

### 3.1.3.5. Planta turística

Tabla 5 Complejos turísticos con áreas recreativas y actividades

Complejos Turísticos con Áreas recreativas y actividades		
Nombre	Servicios	Ubicación
Mindo Bonito	Se caracteriza por la pesca deportiva, espacios de recreación, columpio de montaña, área de camping, servicio de alojamiento y alimentación.	A 30 minutos del centro poblado de Mindo en el Sector de Cunuco.
Mindo Rio	Ofrece una piscina temperada, sala de convenciones, caminatas, paseos en el rio, área de	A 30 minutos del centro poblado de Mindo en el Sector de Cunuco.

	camping, servicio de alojamiento y alimentación, sala para convenciones	
Mindo Real	Piscina temperada, hidromasaje, senderos para caminar al río, espacios para recreación, área de camping, servicio de alojamiento.	A 10 minutos del centro poblado de Mindo tomando la Ruta Cinto, Saloya, en el Barrio Aracary.
Hotel las Tangaras	Piscina temperada, sauna, hidromasaje, alojamiento y alimentación	En el centro poblado de Mindo en el Barrio Deltas de la Tranquilidad
Hostería el Carmelo	Ofrece áreas deportivas como, piscinas, sauna, hidromasaje, acceso al río, sala de convenciones, servicio de alojamiento y alimentación.	A un kilómetro del centro poblado de Mindo por la Ruta Cinto Saloya.
Hostal Samay Juku	Se caracteriza por su servicio de alojamiento, piscina temperada, bar, restorán, iluminación nocturna de la piscina	A 10 minutos del centro poblado de Mindo pro la Ruta Cinto-Saloya, en el barrio Aracary.
Hotel Gallo de Peña	Ofrece piscina, sala de convenciones, alojamiento, alimentación	En el Centro poblado de Mindo en el Barrio los Ceibos.

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de los Bancos, 2011)

Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.2. Matriz de Evaluación de Criterios Internacionales y requerimientos para la Accesibilidad Universal

A continuación, se presenta una matriz con los criterios internacionales y requerimientos para la accesibilidad universal, cabe resaltar, que más adelante se desarrollan estos parámetros de forma más amplia.

Tabla 6 Matriz con criterios internacionales de accesibilidad

Matriz con criterios internacionales de accesibilidad para las personas con discapacidad						
Dimensiones y Medidas						
Espacios de Maniobras, de pasillos y caminaderas						
Espacios de maniobra	Usando andaderas	Usando muletas	Usando bastón	Discapacidad visual con compañía	Usando perro guía	Con silla de rueda
Dimensión frontal	85 cm	1,20 cm	80 cm	1,20 cm	72 cm	1,37 cm
Dimensión lateral	No aplica	1,20 cm	1,20 cm	No aplica	No aplica	1,76 cm
Puertas, salidas de emergencia y rutas						
Accesos	Puertas de entrada		Salidas de emergencia		Rutas accesibles pasillos	
Ancho mínimo	1,20 cm		1,20 cm		1,20 cm	
Altura mínima	2,20 cm		2,20 cm		2,20 cm	
Rampas						
Rampas	Pendiente		Ancho		Área de maniobra	
Rampas de 2 Mts	12%		Mínimo 90 cm		1,50 cm	
Rampas de 6 Mts	8%		Mínimo 90 cm		1,50 cm	
Baterías Sanitarias						
Baños	Ancho		Largo		Espacio de maniobra interna	Ancho de la puerta
Dimensiones	2,40 cm		1,60 cm		1,50	Mínimo 0,80 cm

Fuente obtenida en: (Malucín , Carrión , & García, 2019)

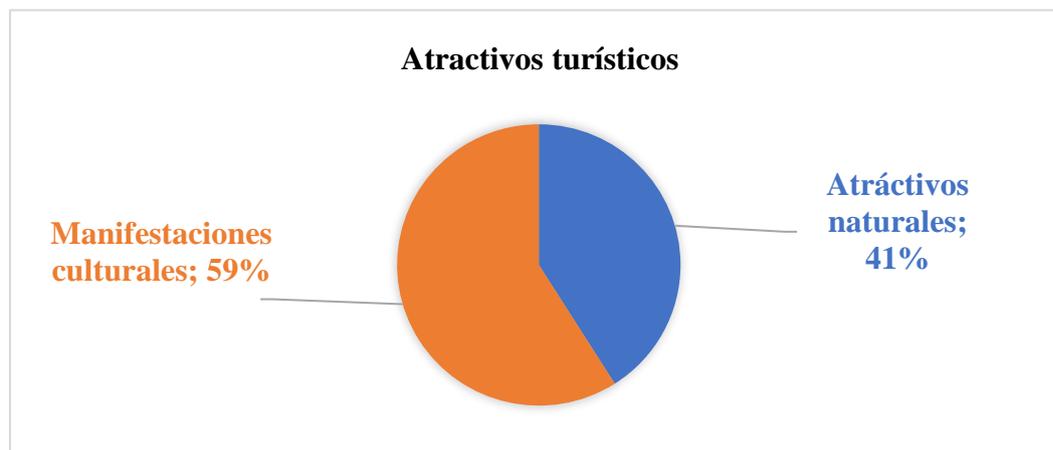
Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.3. Determinación de necesidades de la oferta y demanda del turismo accesible en la Parroquia de Mindo

#### 3.3.1. Análisis y descripción de la oferta turística

En Mindo los atractivos turísticos están conformado por un total de 17 en total, los cuales están distribuidos de la siguiente forma:

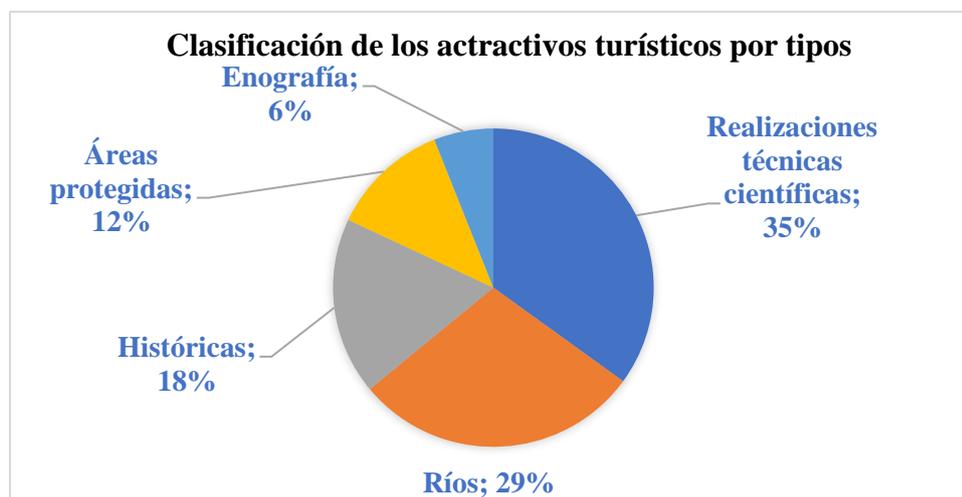
Ilustración 3 Atractivos turísticos



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

En cuanto, a la clasificación por tipos de atractivos se presenta la siguiente ilustración:

Ilustración 4 Clasificación de los atractivos turísticos



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.3.2. Descripción de atractivos turísticos

(Sidlik, 2018) detalla las siguientes actividades que se realizan en la parroquia de Mindo.

Tour de canopy - Mindo ziplines tour: Una forma aventurera de ver el bosque nublado al nivel de la copa de los árboles. Se caracteriza por el uso de un arnés de seguridad puesto que es supervisado por guías especializados en canopy. Se puede ir caminando desde Casa Divina por 1.5km cuesta arriba, mientras disfruta de buenas vistas del valle de Mindo. Este atractivo no posee facilidades especiales.

Tarabita/santuario de cascadas: Cruzar en tarabita es otra forma de entrar al bosque nublado. Este atractivo se encuentra a 4 km después de la entrada principal, donde encontrará la entrada a la Reserva Santuario de Cascadas.

Caminata cascada Nambillo: Una agradable caminata de 12 km por el bosque nublado, 6 km de ida y 6 km de regreso, cuesta arriba en el camino de salida. Muchos tours de observación de aves toman esta ruta. Este atractivo no posee facilidades especiales.

Reserva río Bravo: La Reserva Río Bravo es parte del Bosque Protegido Mindo-Nambillo y tiene dos buenas rutas de senderismo. Un camino hacia arriba del Río Bravo le lleva hasta una impresionante cascada donde se puede tomar un baño refrescante. El otro sendero lleva hasta una cascada más cerca y después a través del bosque hasta por varios kilómetros. Esta Reserva está alejada de Mindo y no posee facilidades accesibles.

Mariposario: Mariposas de Mindo es un negocio familiar que ha estado trabajando durante más de 15 años en esta área. Ofrecen una hermosa sala de vuelo para observar las especies locales, así como un tour informativo. Presenta un cierto porcentaje de facilidades especiales.

Jardín de Orquídeas: Visita una impresionante colección de más de 200 especies de orquídeas silvestres, locales. Estas plantas epífitas (que viven en los árboles y tienen raíces aireadas) son difíciles de ver en su ambiente natural debido a su pequeño tamaño y su distancia de la tierra. Este atractivo no posee facilidades especiales.

Tour de Chocolate: Es un tour por la planta procesadora de Yumbos Chocolate. En este tour informal se aprende sobre el origen de cacao, la historia del chocolate y se observa cómo se hace el chocolate desde la mata de cacao hasta el producto final: la barra de chocolate. Este atractivo no posee facilidades especiales.

Tabla 7 Identificación de facilidades accesibles en los atractivos turísticos

Servicios																
Establecimiento Turístico	Facilidades accesibles							Núm. de personas		Tipo de capacidad diferente y/o impedimento					Acciones a implementar	Plazas
	Rampas de acceso	Ascensor	Puerta eléctrica con sensor	Baños/movilidad reducida	Señales para personas con	Espacios prioritarios	Servicios comunes	Se llevan registro	No se llevan registros	Física	Intelectual	Auditiva	Visual	Adultos mayores		
Cascada Mindo Nambillo			X			X			X				X	X	Normas accesibles	41
Mariposas de Mindo-Hostería y Mariposario	X		X						X	X			X	X	Normas accesibles	43

Tour del Chocolate						X	X			X	X			X	Normas accesibles	46	
El Jardín de las Orquídeas				X			X			X	X	X		X	X	Normas accesibles	18
Avistamiento de aves						X	X	X		X	X	X		X	X	Normas accesibles	59
Reserva río Bravo						X	X	X		X				X	X	Normas accesibles	45

Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.3.3. Análisis de las facilidades de los atractivos turísticos

En relación al cumplimiento de las facilidades presentes en los atractivos turísticos, las cuales, están ligadas a las normas de accesibilidad para las personas con discapacidad, se pudo conocer que la totalidad no cumple con los requisitos mínimos de accesibilidad, es así, como el atractivo Mariposario cumple con la mayor parte de los aspectos descritos, el cual, cumple con 2 de las 15 exigencias presentadas; mientras que, existen varios atractivos turísticos que no cumplen con los parámetros establecidos, razón por la cual, se puede afirmar, que los atractivos turísticos presentan serias deficiencias en relación al cumplimiento de accesibilidad para todos los visitantes y turistas que visitan Mindo

Tabla 8 Identificación de facilidades accesibles en los establecimientos turístico

Servicios																	
Establecimiento Turístico	Facilidades accesibles							Núm. de personas		Tipo de capacidad diferente y/o impedimento						Acciones a implementar	Plazas
	Rampas de acceso	Ascensor	Puerta eléctrica con sensor	Baños/movilidad reducida	Señales para personas con	Espacios prioritarios	Servicios comunes	Se llevan registro	No se llevan registros	Física	Intelectual	Auditiva	Visual	Adulto mayores	Embarazada y niños		
El Séptimo Paraíso	X			X		X	X	X		X				X	X	Normas accesibles	41
Sisakuna Lodge						X	X	X						X	X	Normas accesibles	43
Hostería Arasarí						X	X	X							X	Normas accesibles	46
Terrabambu Lodge				X		X	X	X						X	X	Normas accesibles	18

Mindo Lago Hotel Destino						X	X	X								Normas accesibles	59
Sachatamia Lodge						X	X	X						X	X	Normas accesibles	45
Casa divina Lodge						X	X	X							X	Normas accesibles	37
Las Terrazas de Dana Boutique Lodge & Spa						X	X	X							X	Normas accesibles	8
Bio Hotel Mindo Cloud Forest						X	X	X							X	Normas accesibles	22
Hostería Saguamby	X			X	X	X	X	X		X				X	X	Normas accesibles	18

Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.3.4. Análisis de la facilidad de los establecimientos turísticos

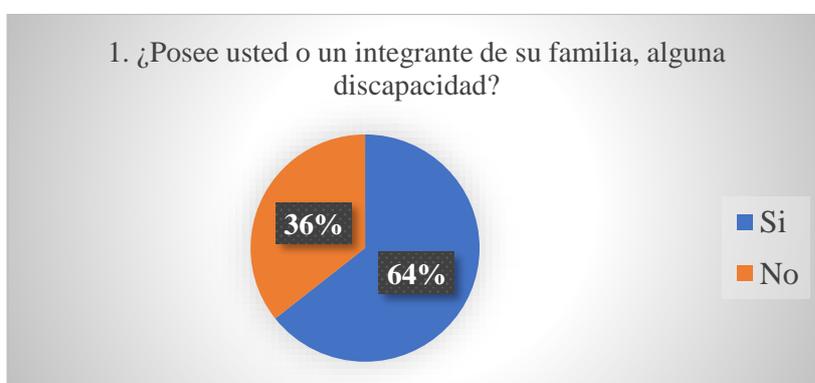
En relación al cumplimiento de las facilidades presentes en los hoteles, las cuales, están ligadas a las normas de accesibilidad para las personas con discapacidad, se pudo conocer que la mayoría de los hoteles no cumple con los requisitos mínimos de accesibilidad, es así, como el hotel que cumple con la mayor parte de los aspectos descritos, es el hotel Saguamby, el cual, cumple con 9 de las 15 exigencias presentadas; mientras que, existen varios hoteles que apenas cumplen con 5 de los 15 parámetros establecidos, razón por la cual, se puede afirmar, que los hoteles presentan serias deficiencias en relación al cumplimiento de accesibilidad para todos los visitantes y turistas que visitan Mindo

### 3.4. Estudio de mercado

#### 3.4.1. Encuestas dirigidas a los turistas que visitan Mindo

Se efectuaron 311 encuestas en la parroquia de Mindo, en un período de 3 semanas (2 días por semana) a turistas que visitan Mindo, para conocer la percepción que tiene el turista en cuanto a las facilidades accesibles para el disfrute del turismo, adicionalmente se aplicaron encuestas a establecimientos de servicios turísticos. Cabe recalcar que el ideal sería aplicar un censo a dichos establecimientos, pero por la poca cooperación y el hermetismo de los propietarios y administradores, se aplicó encuestas a varios establecimientos por cada categoría según la disposición que presentaron.

Ilustración 5 Pregunta #1



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

##### 3.4.1.1. Análisis:

Un porcentaje representativo en cuanto a las personas encuestas que visitan Mindo, tienen al menos un familiar que presenta una discapacidad, obteniendo un 64% en comparación a un 36% que indicaron que no poseen discapacidad.

Ilustración 6 Pregunta #2



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.4.1.2. Análisis

Las turistas que presentan discapacidad o sus familiares respondieron que la discapacidad física y la discapacidad intelectual son las más altas, y la discapacidad con menor porcentaje es la visual alcanzando un 16%.

Ilustración 7 Pregunta #3



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.4.1.3. Análisis

Los turistas encuestados con discapacidad física respondieron que presentan en su mayoría alguna amputación en sus extremidades, con un 54% y en minoría con un 10% presentan monoplejía.

Ilustración 8 Pregunta #4



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

#### 3.4.1.4. Análisis

Con un porcentaje del 100% a los encuestados les gustaría que existan facilidades en todos los lugares turísticos que visitan, ya que lo encuentran necesario para el turismo e incentivar a las personas con discapacidad que visiten Mindo.

Ilustración 9 Pregunta #5



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

#### 3.4.1.5. Análisis

Con un porcentaje de 69% lamentablemente, las personas con discapacidad han desistido de visitar Mindo al no contar con la facilidad existente en los atractivos turísticos.

Ilustración 10 Pregunta #6



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.4.1.6. Análisis

Con un porcentaje del 38% correspondiendo a infraestructura los turistas no visitan Mindo, representando así un déficit en la prestación de servicios en cuanto a la planta hotelera, construcciones en establecimientos entre otros.

Ilustración 11 Pregunta #7



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.4.1.7. Análisis

En Mindo existe la carencia de personal turístico preparado para la atención de personas con discapacidad al igual que sus instalaciones, con un porcentaje de rechazo por parte de los turistas encuestados obteniendo el 92% que consideran que es poca la preparación.

Ilustración 12 Pregunta #8



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.4.1.8. Análisis

Con un porcentaje del 38% de los turistas encuestados consideran que es necesario capacitar al personal turístico para mejorar el servicio que se presta a los turistas en cuanto a sus necesidades específicas, y un 39% de turistas, indican que es necesario mejorar la infraestructura de todos los establecimientos para facilitar el acceso de personas con discapacidad a los distintos lugares turísticos.

### 3.4.2. Encuesta agencia de viaje

A continuación, se presentan los resultados obtenidos, después de haber aplicado las encuestas, a las agencias de viajes, establecimientos de alojamiento, operadores turísticos y restaurantes.

Ilustración 13 Pregunta #1



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.4.2.1. Análisis

Con un porcentaje del 60% las personas con discapacidad visitan poco las agencias de viajes físicas en Mindo, ya que a través de las plataformas en línea se puede acceder con mayor facilidad a la información requerida por los turistas.

Ilustración 14 Pregunta #2

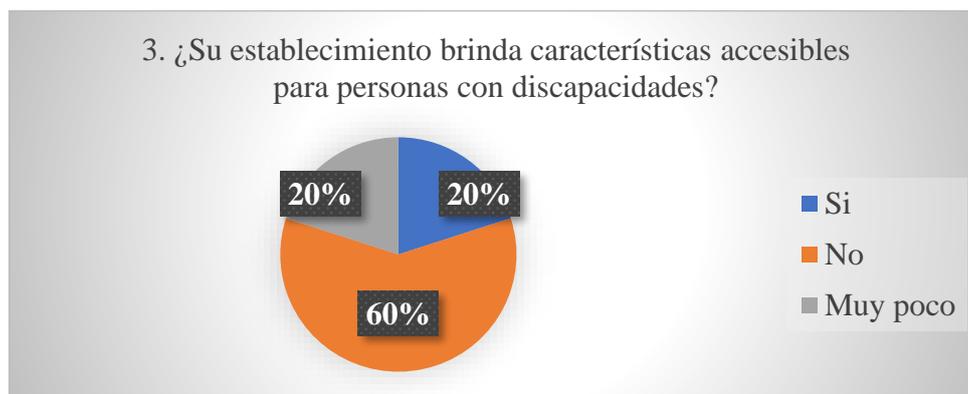


Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.4.2.2. Análisis

Existe una buena comunicación entre los organismos públicos con las agencias de viajes en Mindo, ya que el 60% está de acuerdo en que se recibe información por parte de los mismos para mejorar la prestación de servicios.

Ilustración 15 Pregunta #3



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.4.2.3. Análisis

Las agencias de viajes encuestadas admiten el 60% que no se encuentren listas para atender a personas con discapacidad ya que sus establecimientos no cuentan con la accesibilidad necesaria para brindar un buen servicio.

Ilustración 16 Pregunta #4



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.4.2.4. Análisis

Con un 100% de aceptación el personal de agencias de viajes cree necesario la implementación de procedimientos para así capacitarse como profesionales turísticos y brindar un buen servicio a todos los turistas.

Ilustración 17 Pregunta #5



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.4.2.5. Análisis

El 65% del personal de agencias de viajes respondió que mediante la implementación de un manual se facilitará la accesibilidad en los establecimientos turísticos de Mindo, ya que el mismo contiene información necesaria para controlar los procesos que se realizan e implementar mejoras.

### 3.4.3. Encuesta para alojamiento

Ilustración 18 Pregunta #1



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

#### 3.4.3.1. Análisis

Los colaboradores de los establecimientos hoteleros respondieron que un 60% de visitantes con alguna discapacidad visitan sus hoteles.

Ilustración 19 Pregunta #2

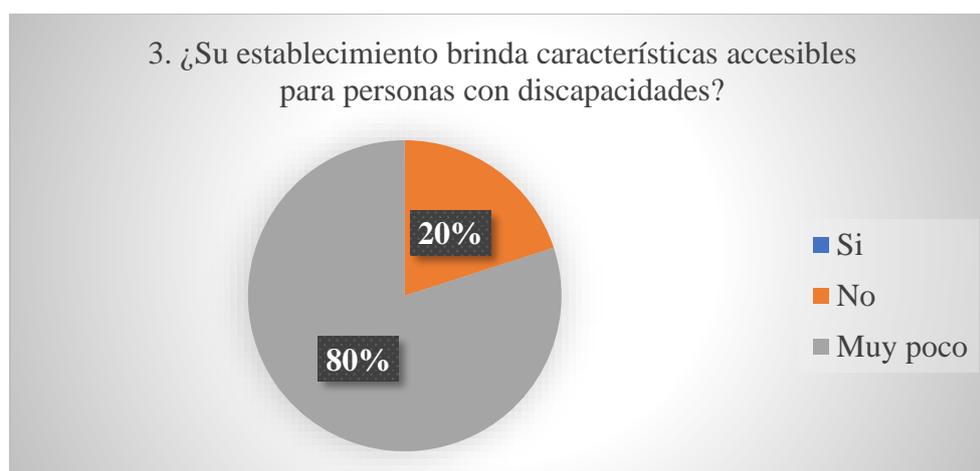


Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.4.3.2. Análisis

El 80% de los establecimientos encuestados, si reciben información sobre la accesibilidad turística para mejorar sus procesos operativos, estandarizar procesos hoteleros y controlar el servicio.

Ilustración 20 Pregunta #3



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.4.3.3. Análisis

El 80% de los establecimientos hoteleros en Mindo cuenta con muy poca accesibilidad para personas con discapacidad. Su prestación de servicios es deficiente en cuanto a la pernoctación de las personas con discapacidad, dificultando el acceso de hospedaje en Mindo.

Ilustración 21 Pregunta #4



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.4.3.4. Análisis

Todos los establecimientos hoteleros en la Parroquia de Mindo están conscientes de que al implementar manuales en dichas organizaciones mejorará la prestación de servicios beneficiando el ingreso a nuevos turistas, se controlarán los estándares de calidad e implementar nuevas estrategias acordes a los requerimientos del mercado.

Ilustración 22 Pregunta #5



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.4.3.5. Análisis

La mayoría de los establecimientos en un 60% coinciden que la mejor opción para mejorar la accesibilidad hotelera es mediante la implementación de un manual.

## 3.4.4. Encuestas para operadores turísticos

Ilustración 23 Pregunta #1

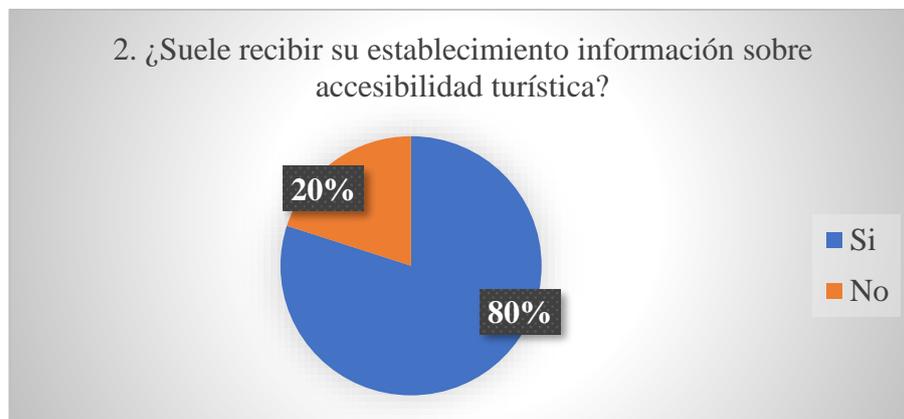


Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.4.4.1. Análisis

Con un porcentaje de 60% los operadores turísticos en Mindo, atienden a personas con discapacidad.

Ilustración 24 Pregunta #2



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.4.4.2. Análisis

Los operadores turísticos reciben un 80% de información sobre accesibilidad turística para mejorar la actividad turística en Mindo.

Ilustración 25 Pregunta #3



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.4.4.3. Análisis

El 80% de los operadores turísticos coinciden que si ingresan turistas con discapacidad a Mindo y un 20% consideran que no ingresan turistas con discapacidad alguna a Mindo.

Ilustración 26 Pregunta #4



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.4.4.4. Análisis

Los operadores turísticos con el 60% manifiestan que es importante la implementación de procedimientos de accesibilidad para incrementar la demanda turística de personas con discapacidad en Mindo.

Ilustración 27 Pregunta #5



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.4.4.5. Análisis

Los operadores turísticos manifestaron con un porcentaje de 100% que un manual es indispensable para la correcta operación de la actividad turística en Mindo.

### 3.4.5. Encuesta para restaurantes

Ilustración 28 Pregunta # 1



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

#### 3.4.5.1. Análisis

En un 80% visitan a los restaurantes de Mindo personas con discapacidad.

Ilustración 29 Pregunta #2



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

#### 3.4.5.2. Análisis

Los colaboradores de los restaurantes en Mindo indican que en un 60% si reciben información turística, que es entregada por parte de las autoridades de Mindo.

Ilustración 30 Pregunta #3

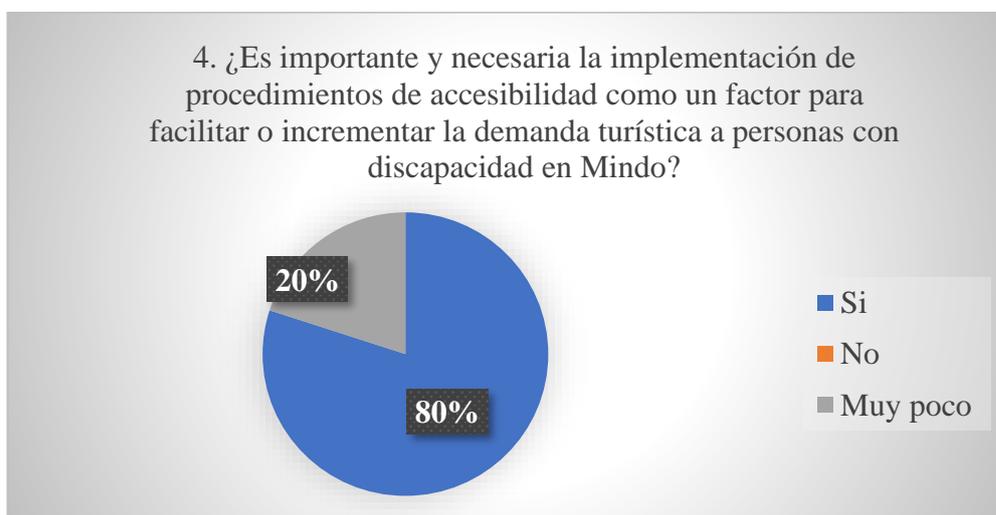


Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### 3.4.5.3. Análisis

El 60% de los restaurantes de Mindo no cuentan con accesibilidad para recibir a personas con discapacidad y con el 40% muy pocos restaurantes cuenta con algo de accesibilidad.

Ilustración 31 Pregunta #4



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

#### 3.4.5.4. Análisis

El 80% de los colaboradores y dueños de los restaurantes afirman que es importante que los establecimientos cuenten con un manual de procedimientos, el cual debe contener información correcta para la implementación de infraestructura y accesibilidad para personas con discapacidad.

Ilustración 32 Pregunta #5



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

#### 3.4.5.5. Análisis

Los locales comerciales de comida en Mindo coinciden en un 60% en que mediante la implementación de manual mejorarán los servicios prestados a los turistas.

### 3.5. Diseño de la estructura del manual de facilidades para turismo accesible y calidad turística en la Parroquia de Mindo

Ilustración 33 Portada del manual de procedimientos



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

### **3.6. Prólogo**

El presente manual surge de la gran disposición presente para lograr contribuir y dejar un aporte significativo en la parroquia Mindo, la cual puede ser ejemplo para otras provincias, inclusive para otros países; en la búsqueda de una sociedad menos discriminativa, con una cultura de inclusión y de igualdad, esto con el propósito de brindar facilidades y accesibilidad de los sitios turísticos a las personas con discapacidad.

Dicho documento es el resultado de una investigación documental y de campo, que permitió determinar algunas debilidades en el cumplimiento efectivo de las normas y reglamentos establecidos a nivel internacional.

### **3.7. Antecedentes**

Según (Bermello Ponce, 2018) determina lo siguiente:

Desde 1996 el consejo nacional para la igualdad de discapacidades, ha desempeñado un proceso de identificación y registro de personas con discapacidad, es así que, al día de hoy, existen 433169 inscritas en todo el país. De la misma manera, de acuerdo a las normativas pre existentes, como la Constitución Política del Ecuador 2008, manifiesta que el art. 47 debe enfocarse en la protección desarrollo e inclusión social de las personas con discapacidad en su medio.

En la provincia de Tungurahua, Baños de Agua Santa fue la primera ciudad en incentivar el turismo accesible en el Ecuador, a través de la implementación y adecuación de rampas y refugios temporales, motivando a la inversión de empresas como es el caso de “Ecuador for all”, la cual brinda implementos como sillas de ruedas y actividades turísticas.

El desarrollo de actividades turísticas para los grupos que presentan discapacidades se han visto afectadas no solo en el aspecto físico con la falta de adecuaciones en los centros turísticos sino también en su estado emocional al verse limitados a generar experiencias únicas con sus amigos y familiares.

### **3.8. Introducción**

Luego de haber conocido que las cifras de personas con discapacidades que realizan actividades turísticas se encuentran en una creciente continua, con porcentajes bastantes elevados en relación a las personas que no presentan condiciones especiales, según los datos estadísticos presentados por diversas organizaciones, como la organización mundial del turismo, el ministerio del turismo, entre otras. por otra parte, después de lograr comprobar las

diversas deficiencias existentes en relación a la accesibilidad y los servicios ofrecidos a las personas con discapacidad en la parroquia de Mindo, surge la imperiosa necesidad de diseñar un manual o guía que propicie un turismo inclusivo y accesible para todos, donde se garanticen los derechos para las personas con discapacidades, además de brindarles un trato adecuado y acorde a sus condiciones, para ello, es necesario presentar una serie de objetivos encaminados en el desarrollo eficiente del turismo accesible.

### **3.9. Objetivos de la propuesta**

#### **3.9.1. Objetivo general**

Diseñar un manual con las características, condiciones y requerimientos que deben poseer los diversos establecimientos turísticos en cuanto al diseño de la infraestructura y a la calidad de los servicios ofrecidos que permita el desarrollo eficiente del turismo accesible para las personas con discapacidades en la parroquia Mindo.

#### **3.9.2. Objetivos específicos**

- Determinar los agentes e instituciones intervinientes en la aplicación progresiva y efectiva de la presente propuesta.
- Establecer las características y requerimientos que deben poseer los establecimientos turísticos que garanticen el uso efectivo para las personas con discapacidades.
- Proporcionar herramientas que propicien una atención adecuada y eficiente para las personas con discapacidades.

### **3.10. Manual para garantizar un turismo accesible en la Parroquia Mindo**

Para garantizar un turismo accesible, con igualdad de condiciones, donde les permita las mismas oportunidades a todas las personas, especialmente a las personas con discapacidad, para ello, es necesario cumplir con una serie de pautas, las cuales fueron categorizadas por etapas.

#### **3.10.1. Etapa 1: Agentes e instituciones claves para el desarrollo y aplicación de la propuesta**

La base de la presente propuesta se centra, en que los principales agentes de legislar las actividades turísticas en el Ecuador y en la parroquia Mindo, puedan tomar en consideración

el presente estudio que demuestra la necesidad de aplicación del presente manual que trae consigo una serie de beneficios sociales y económicos.

La idea es poder mostrar una realidad existente que va en detrimento de las personas con discapacidades, que vulnera sus derechos; pero al mismo tiempo, exponer ideas de solución efectivas y rentables que propician el desarrollo de la parroquia y del país. El poder entregar esta propuesta ante el Ministerio de turismo y otras entidades en materia de legislación turística, y que sirvan de eco de las necesidades de estas personas es un paso importante para dar un aporte que promueve el desarrollo sustentable de la nación.

Los Gobiernos nacionales y regionales, se constituyen como agentes cruciales para el desarrollo de la presente propuesta, debido a que, a través de las obras publicas se pueden tomar en consideración factores y características que se describen en el manual para garantizar el turismo accesible para todos.

Otros agentes importantes para el desarrollo de la presente propuesta, son los prestadores de servicios turísticos, quienes a través de los órganos reguladores deberán cumplir con las exigencias mínimas establecidas a través del manual, los cuales deben adaptar sus instalaciones con las características descritas, las mismas se pueden ir adecuando progresivamente; y en el caso particular de las empresas nuevas deberán adaptarse desde un inicio.

### **3.10.2. Etapa 2: Manual para la edificación y prestación de servicios turísticos accesibles**

#### **3.10.2.1. Características de los hoteles accesibles**

La (Organización Mundial del Turismo, 2020) determina lo siguiente:

Un hotel accesible no comprende simplemente la creación de ayudas técnicas para las personas con discapacidades, sino por el contrario, es aquel hotel que se apoya en las soluciones técnicas eficientes con una visión estética agradable. Las bases para establecer estas características fueron tomadas y adaptadas desde el del manual del turismo accesible para todos, propuesto por la organización Mundial de Turismo. De igual forma, proporcionando otros aportes y recomendaciones, sustraídos de los resultados obtenidos en la presente investigación.

### **3.10.2.2. Reservación de habitaciones**

La (Organización Mundial de Turismo, 2015) determina las siguientes normativas en relación a las habitaciones de los establecimientos hoteleros.

1. Cada hotel debe poseer al menos 1 habitación para personas con discapacidades por cada 15 diseñadas y estructuradas normalmente, estas plazas deben estar señalizadas con un símbolo o imagen de accesibilidad.
2. Las plazas diseñadas para personas discapacitadas deben estar ubicadas cerca de los ascensores y cerca de las salidas principales, es decir, ubicadas estratégicamente para que las personas puedan salir fácilmente.
3. Las medidas para este tipo de plazas deben ser superior a los 2,20 metros cuadrados. Estas medidas son indispensables, ya que les permiten a las personas en sillas de ruedas desplazarse con total libertad.
4. Desde el estacionamiento hasta la entrada al hotel deben cumplirse los requisitos básicos de accesibilidad: rampas, puertas con espacios superior a 80cm de ancho, ascensores, pasillos amplios, la colocación de símbolos de señalización.

### **3.10.2.3. Escaleras**

Para la (Organización Mundial de Turismo, 2015) las escaleras de los establecimientos que prestan servicios turísticos deben tener las siguientes características:

1. Las escaleras o desniveles corresponden a una barrera u obstáculo arquitectónico para las personas con discapacidades, razón por la cual, cuando se construyan escaleras, deben existir accesos alternos, como rampas o ascensores que faciliten el desplazamiento de las personas, de igual forma se deben colocar pasamanos en estas rampas inclinada que en el lado bajo sea de entre 60 y 80cm y en la parte alta entre 95 y 105 cm. Siempre con suelos antideslizantes.

### **3.10.2.4. Rampas**

Las rampas según la (Organización Mundial de Turismo, 2015) deberán tener las siguientes características:

1. Las rampas de los hoteles deben cumplir con un ancho reglamentario libre mínimo de 1,20 cm.
2. Las rampas no deben tener una longitud superior a 9 metros.

3. Todas las rampas deben tener pasamanos en ambos lados

Ilustración 34 Modelo 1 de rampas propuesto



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

Fuente obtenida: (Bermello Ponce, 2018)

### 3.10.2.5. Puertas

Según la (Organización Mundial de Turismo, 2015) las puertas de los establecimientos deberán contener las siguientes medidas:

1. Todos los espacios públicos y privados que presten servicios turísticos deben cumplir con las mismas características básicas en cuanto a las puertas. El ancho libre de paso de puerta debe ser mayor a 80 cm, con un sistema de apertura rápido y fácil.
2. El espacio anterior y posterior a la puerta debe ser horizontal, es decir, no puede estar ubicado en una bajada, debe poseer un espacio libre tanto interno como externo superior a los 150 cm cuadrados.
3. Si en el establecimiento existen puertas giratorias, debe contar con puertas alternativas de libre acceso con las características antes descritas.

### **3.10.2.6. Ascensores**

Para la (Organización Mundial de Turismo, 2015) los ascensores deberán cumplir con lo siguiente:

1. Los botones en caso de emergencias deben estar ubicados a una altura entre los 90 y 120 cm.
2. El ancho libre de la puerta del ascensor debe ser igual o superior a 80 cm.
3. El espacio interior debe tener dimensiones mínimas de 1 metro de ancho y 1,20 de profundidad con pasamanos a en ambos costados entre los 95 cm y 1,05 metros

### **3.10.2.7. Pasillos**

La (Organización Mundial de Turismo, 2015) determina la siguiente característica en función a los pasillos de establecimientos turísticos “los pasillos deben tener un ancho de paso superior a 1,20 metros con pisos antideslizantes”.

### **3.10.2.8. Recepción**

La (Organización Mundial de Turismo, 2015) determina la siguiente característica en función al departamento de recepción “el mostrador de la recepción debe poseer al menos un puesto de atención adecuado especialmente para todas aquellas personas que se movilicen en sillas de ruedas.

### **3.10.2.9. Habitaciones**

Según la (Organización Mundial de Turismo, 2015) determina las características de las habitaciones de la siguiente manera:

1. En cada habitación adaptada debe existir un espacio suficiente para que la persona discapacitada pueda circular libremente entre los diferentes elementos como camas, veladores, mesas, armarios entre otros.
2. Para acceder a cualquier mobiliario debe haber un espacio con una amplitud mínima de 90 cm.
3. Los enchufes, interruptores de luz, aparatos y otros mecanismos deben estar a una altura acorde a las personas con sillas de rueda, preferiblemente se recomienda el uso de controles remotos.

4. Las puertas de los armarios deben ser corredizas con sistemas que se encuentren bien lubricados.
5. Los cajones de los armarios deben estar situados a una altura entre 50 y 1,00 metro.

### **3.10.2.10. Baños**

La (Organización Mundial de Turismo, 2015) determina las siguientes características de los baños que deberán tener en los establecimientos turísticos:

1. En todas las habitaciones adaptadas debe haber un baño amplio que tenga espacio libre que permita a los usuarios hacer giros de 360 grados, para ello el espacio debe ser superior a 1 metro cuadrado.
2. El inodoro debe tener un espacio de acceso lateral mínimo de 80 cm, y su respectivo asiento debe estar colocado a una altura entre 45 y 50 cm. Además, debe contar con una barra soporte abatible en el lado del espacio de acercamiento al inodoro, y una barra de soporte fija en el lado contrario. Ambas barras deben estar instaladas a una altura entre 70 y 80 cm.
3. Delante del lavabo debe haber un espacio libre de obstáculos que le permita al usuario realizar giros de 360 grados.
4. En cuanto a la grifería, debe ser monomando, debido a que, esto facilita la manipulación para las personas en silla de ruedas.
5. Los accesorios del lavabo deben estar situados a una altura entre 70 y 1,10 metros y los mecanismos de control ambiental a una altura entre 50 y 1,10 metros. Asimismo, la parte inferior de los espejos debe ubicarse a una altura máxima de 90 cm.
6. El suelo de la ducha debe ser continuo y antideslizante, es decir, sin ningún escalón, obstáculo o desnivel. Todas las habitaciones adaptadas deben contar con una silla de ducha especialmente diseñada para personas discapacitadas.
7. Se debe contar con personal capacitado para atender efectivamente a las personas con discapacidades.

Ilustración 35 Modelos de baños propuestos



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

Fuente obtenida: (Organización Mundial de Turismo, 2015)

### 3.10.2.11. Características de los restaurantes, cafeterías y desayunadores accesibles

Según la (Organización Mundial de Turismo, 2015) determina las siguientes características de los establecimientos turísticos de la siguiente manera:

1. El restaurante como cualquier otro establecimiento de comidas, deberá poseer espacios libres de paso, es decir que los pasillos deberán poseer una amplitud de 1,20 metros de ancho y en las zonas de giro, un espacio libre que le permita al usuario realizar giros de 360 grados.
2. Las áreas públicas y privadas que posean algún restaurante, desayunador o cafetería, deberán contar con mesas que les permitan a las personas en sillas de ruedas acercarse lo suficiente para comer plácidamente. Es decir que, la parte inferior de cada mesa debe tener una altura libre igual o superior a los 70 cm.
3. En la barra del restaurante o cafetería, debe haber un espacio reservado para personas en sillas de ruedas. Dicho espacio debe tener una altura entre 70 y 80 cm, una longitud de 90 cm.
4. En estos establecimientos deben existir baños diseñados para personas con discapacidades, amplios, con pasamanos en el área del inodoro, libre de escalones con pisos antideslizantes.
5. La señalización son características imprescindibles que deben poseer estos establecimientos para identificar salidas de emergencias, señalar sitios, u otros.

### 3.10.2.12. Características del transporte accesible

Según la (Organización Mundial de Turismo, 2015) el transporte accesible contiene las siguientes características:

1. Garantizar que exista a disposición transportes colectivos públicos con acceso para personas con discapacidades, por ejemplo, el uso de rampas para subir a personas en sillas de rueda.
2. La disposición de un espacio amplio durante su viaje que disponga de la seguridad y el resguardo de la integridad física de estas personas.
3. Contar con parlantes que notifiquen constantemente la ubicación por la cual se están dirigiendo, también el uso de pantallas led que den este tipo de información.
4. Concientizar a los conductores de los transportes públicos y privados sobre el tema de excesos de velocidad, frenadas bruscas, entre otras, que puedan afectar el viaje de las personas.
5. Garantizar el transporte público de las personas con discapacidades a los sitios turísticos naturales y artificiales sobre todo en temporadas altas.

A continuación, se presenta una figura donde se ejemplifica un modelo de un transporte público que posee rampa para el acceso de personas en sillas de ruedas.

Ilustración 36 Rampa de transporte publico



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

Fuente Obtenida por: (Organización Mundial de Turismo, 2015)

### 3.10.2.13. Características de los atractivos turísticos accesibles

A continuación, se determinan las características que deben tomar en consideración los responsables de la gestión y administración de los atractivos turísticos en Mindo.

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.

La (Organización Mundial de Turismo, 2015) determina las características de los atractivos de la siguiente manera:

1. En los parqueaderos de los sitios o atractivos turísticos, se deben colocar sitios específicos para personas con discapacidades con su respectiva señalización, es decir, al menos 5 parqueaderos que se encuentren en sitios privilegiados y con un acceso fácil al atractivo.

Ilustración 37 Señalización de parqueaderos



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

Fuente obtenida: (Organización Mundial de Turismo, 2015)

Para la (Organización Mundial de Turismo, 2015) los senderos se caracterizan de la siguiente manera:

2. En los senderos y caminatas se deben contar con espacios superior a 1,20 metros de ancho, para garantizar el acceso de las personas con discapacidad.
3. En los sitios donde existan, escaleras, puentes u otras limitaciones que impidan el desplazamiento de las personas con discapacidad, se deben rediseñar y crear rampas u otras alternativas que permitan una movilidad segura y libre.
4. Contar con baños públicos con las condiciones necesarias para que las personas con discapacidades puedan realizar sus necesidades sin mayores inconvenientes.

5. En los atractivos turísticos donde se brinden servicios para la práctica de deportes extremas se deben considerar las condiciones necesarias y la seguridad para que las personas con discapacidades puedan practicar este tipo de actividades, siempre y cuando no corran ningún riesgo que expongan su vida.
6. El paso peatonal debe de adecuarse para personas con discapacidad para ser accesible en el entorno rural y natural, para que puedan desplazarse por él con seguridad.
7. Un plano del suelo firme y estable.
8. Un espacio de circulación libre de obstáculos.
9. Soluciones accesibles al estado del suelo.
10. Un guía del sector.
11. Avisos de protección en las zonas de cruce.
12. Un nivel de iluminación optimo.

Ilustración 38 Actividades turísticas accesibles



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

Fuente obtenida: (Deportes paralímpicos, 2017)

Para la (Organización Mundial de Turismo, 2015) los atractivos de las actividades accesibles tienen que contener las siguientes características:

1. Los atractivos turísticos deben contar con guías especializados para las personas con discapacidades.

2. Garantizar el acceso eficiente a los diversos sitios turísticos y el uso de los servicios de actividades recreativas en estos sitios, para todas las personas.

### **3.10.3. Etapa 3: Herramientas necesarias para brindar un buen servicio turístico de calidad a las personas con discapacidades**

Según (Organización Mundial de Turismo, 2015) existe un conjunto de herramientas que permite a las organizaciones gestionar la accesibilidad, y se enlistan a continuación.

#### **Auditorías internas**

Una auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría. Es algo muy común en todas las organizaciones, en diversos ámbitos (contabilidad, seguridad, etc.) hechas para conocer si la organización está actuando conforme a:

- Las disposiciones planificadas (objetivos y políticas),
- La legislación y los requisitos de accesibilidad, y
- Los requisitos del sistema de gestión general establecidos por la organización.

A si mismo podrá evaluar si se ha implantado correctamente y se mantiene de manera eficaz. Mediante esta herramienta, una persona de la organización, con suficientes conocimientos de accesibilidad evaluará cada determinado tiempo si se están o no satisfaciendo los requisitos de accesibilidad. Esto da lugar a un informe de auditoría en el que se comunica a la organización la adecuación a los requisitos de accesibilidad. En estas auditorías se pueden detectar, por ejemplo:

- Aseos con carencias de accesibilidad,
- Personal de atención al público sin conocimiento suficiente en el trato a personas con discapacidad,
- Itinerarios de evacuación obstruidos por elementos como carros, productos o expositores, dificultando la deambulación y su uso. Los resultados de las auditorías se plasmarán en un informe donde se describan las desviaciones, observaciones y oportunidades de mejora, detectadas. Los responsables de las áreas deberán analizar las causas que han originado las desviaciones, y así poder emprender sin demora acciones reparadoras para eliminarlas e impedir que se repitan.

### **Evaluación de la satisfacción del usuario**

Es imprescindible que las organizaciones conozcan la percepción de sus usuarios y clientes sobre la adecuación de los entornos, productos y servicios al cumplimiento de sus necesidades. Existen multiplicidad de técnicas de investigación, por todos conocidas, más en el ámbito turístico, para adquirir este conocimiento. Una de las técnicas más utilizada es la de la encuesta de satisfacción, aunque puede combinarse con otras de carácter más cualitativo como las entrevistas en profundidad y los grupos de discusión. Cada organización, podrá plantear la mejor forma de adquirir este conocimiento sobre sus usuarios y clientes, dependiendo de sus objetivos y recursos.

Las herramientas de evaluación de satisfacción se podrían extender también a otros usuarios como: acompañantes, asociaciones de discapacitados, organismos contratantes, organizadores de eventos, personal de atención a usuarios o a los contratantes de modo que se ofrezca una visión de conjunto.

Es recomendable la estandarización de las herramientas de evaluación de satisfacción, seleccionando cuidadosamente los objetivos y los puntos sobre los que se desea obtener información de forma que puedan compararse los resultados a lo largo del tiempo, para estudiar su evolución. La satisfacción del usuario debe evaluarse de forma continua, y cada vez que se implante una solución a una carencia detectada. En este sentido es importante integrar todas las cuestiones de accesibilidad en los análisis de calidad de servicio cuando se utiliza la técnica del mystery shopping.

### **Gestión de reclamaciones de los usuarios/clientes.**

La organización debe contemplar la disposición de reclamaciones por parte de usuarios, en relación a sus entornos y servicios. Hay que asegurar que existen canales y formas de comunicación, por distintas vías, para que esa información pueda ser recabada y, si procede, contestada emitiendo una respuesta a ese usuario. Cualquier queja, reclamación o sugerencia relacionada con la accesibilidad al entorno, debe utilizarse en la planificación y mejora de la gestión de accesibilidad.

Es recomendable, dada su importancia, establecer un procedimiento documentado para la atención de las quejas y reclamaciones con el fin de transformar insatisfacción en satisfacción del usuario, y para disponer de información que sirva para mejorar el sistema.

**Acciones correctivas, preventivas, de mejora y de mejora continua.**

Se deben aplicar métodos apropiados para el seguimiento y, cuando sea posible, la medición de las soluciones adoptadas dentro de la gestión la accesibilidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de estas soluciones para alcanzar los resultados planificados.

Cuando no se alcancen los resultados planificados deben llevarse a cabo acciones correctivas o preventivas, según sea conveniente, para asegurarse de la accesibilidad global del entorno.

**Las acciones correctivas** subsanan la causa que está generando una no conformidad o incumplimiento de un requisito en una organización, es decir, no es una simple resolución de un problema, sino que ataca directamente al origen de ese problema con la intención de que no vuelva a suceder.

**Las acciones preventivas** son una herramienta que permite anticiparse a los problemas. Por ejemplo, si existe un aparato elevador con contrato de mantenimiento correctivo y preventivo a través de una empresa externa, se decide tomar la acción preventiva de revisarlo para mejorar las condiciones de servicio en caso de avería y reducir el tiempo de reparación tras el aviso de avería. Así, se permitirá reducir el tiempo de espera de una persona con discapacidad hasta que pueda volver a utilizar el aparato elevador.

**Las acciones de mejora** son aquellas que la organización aborda no para corregir un problema ni para evitarlo sino para afrontarlo con soluciones concretas. La mejora viene de la mano de la evaluación, análisis de datos, percepción de los usuarios, reclamaciones y los indicadores de gestión de la accesibilidad.

**La mejora continua** debería ser uno de los referentes de la política de accesibilidad de cualquier organización turística con el fin de que esta aumente la eficacia del sistema y la satisfacción de los usuarios.

Para llevarla a cabo de manera efectiva se deberían identificar y gestionar las actividades de mejora. Estas pueden variar desde nuevas soluciones que sustituyan aquellas implantadas para solventar carencias inmediatas de accesibilidad, hasta proyectos más complejos y a largo plazo (cambios o modificaciones de infraestructura, obras, entre otras actuaciones), y que requieran una adaptación de los recursos y capacidades de la organización.

### **3.10.4. Etapa 5: Marketing y comercialización del turismo accesible**

Según la (Organización Mundial de Turismo, 2015) el marketing contiene las siguientes características:

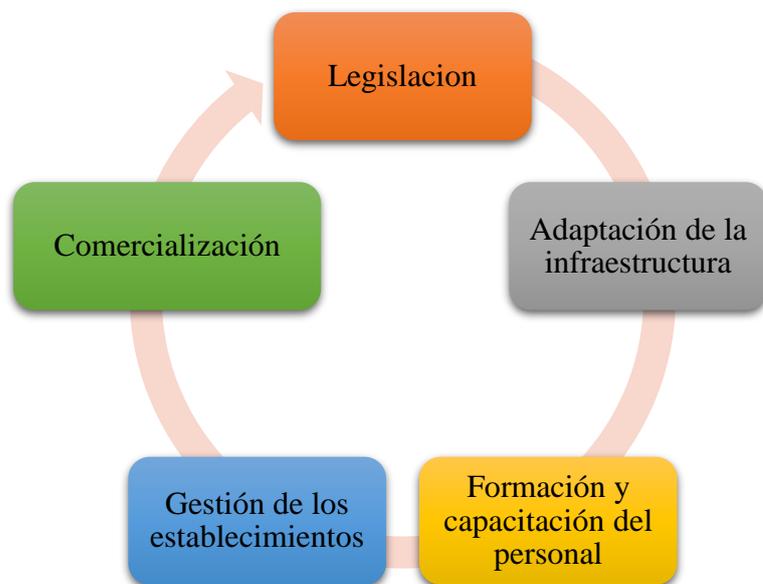
La promoción del turismo accesible puede atraer a turistas nacionales e internacionales, es decir, se incrementaría la demanda turística, pero para ello, es necesario implementar herramientas de comercialización a través de los diferentes medios audio visuales, y esto lo deben desarrollar la empresas prestadoras de servicios turísticos en conjunto con los reguladores de las actividades turísticas, los cuales deben afinar algunos puntos para promocionar un producto general y a partir de ahí productos específicos, todos estos puntos pueden ser analizados y debatidos en los foros.

La imagen que se debe proyectar de la parroquia de Mindo, es una imagen que proyecte una cohesión entre todos los agentes intervinientes y desarrollar un producto de turismo accesible.

Por su actividad, es un área implicada en el diseño de los entornos donde se presta el servicio, así como los procesos mismos de la prestación del servicio. Por consiguiente, es necesario que también aplique los criterios de accesibilidad universal para poder atender y dar respuesta al mayor número de personas. La atención al cliente debe tener en cuenta la diversidad de clientes y las distintas necesidades aparejadas. Un ámbito importante aquí es también todo el relacionado con las campañas o acciones publicitarias y el conocimiento de los espacios publicitarios, tanto en línea como en otros soportes, en los que los diversos perfiles de clientes se informan.

A continuación, como último punto se presenta una gráfica con los componentes desarrollados que se debe considerar para el cumplimiento y desarrollo eficiente de un turismo accesible en la parroquia de Mindo.

Ilustración 39 Ciclo propuesto del turismo accesible efectivo



Elaborado por: Andrés Sebastián del Hierro Arias

Como se puede apreciar en la figura anterior, el primer paso es poder legalizar y aplicar la presente propuesta, luego que cada empresa privada y las instituciones públicas logren adaptar su infraestructuras a las exigencias recomendadas, el otro elemento corresponde con la formación y capacitación del personal que brinda servicios turísticos, todo ello, para garantizar servicios de calidad, en cuanto a la gestión de los establecimientos comprende la administración efectiva que deben tener los diversos prestadores de servicios turísticos, por último, se presenta la comercialización y/o marketing del turismo accesible de la parroquia de Mindo, para propiciar el desarrollo y crecimiento económico de la localidad y por ende del país.

## CONCLUSIONES

- Más de la mitad de la población estudiada perciben no tener apoyo en sector turístico ya que la infraestructura de estos no es adecuada para las personas con discapacidad.
- Más de la mitad de los establecimientos de sector de Mindo no están adecuados tanto su infraestructura como sus servicios dirigidos a personas con discapacidad.
- Actualmente en el Ecuador a nivel turístico no está desarrollado ni enfocado a las personas con discapacidad o enfermedades específicas.

## RECOMENDACIONES

- El desarrollo de un programa de mejora e implementación de facilidades turísticas dirigidas a personas con discapacidad en la parroquia de Mindo, a través de la gestión en los Gobiernos Autónomos Descentralizados cantonal y parroquial.
- Capacitación del personal de las hosterías de la parroquia de Mindo para que aborden con pericia los servicios de las hosterías dirigidos a personas con discapacidad.
- Elaborar un plan de sensibilización aplicado a los sitios y establecimientos turísticos de la parroquia de Mindo, así como paquetes turísticos inclusivos vinculados a atractivos potencializados para captar la atención de turistas con discapacidad.
- Realizar futuros estudios enfocados en desarrollo del turismo de la parroquia de Mindo con respecto a la participación de personas con discapacidad y de sus familias.

## Bibliografía

- Bembibre, C. (julio de 2009). *Definición de barrera*. Recuperado el 15 de noviembre de 2020, de <https://www.definicionabc.com/general/barrera.php#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20Barrera.%20Se%20entiende%20por%20barrera%20a,la%20normal%20circulaci%C3%B3n%20de%20un%20lugar%20al%20otro.>
- Bermello Ponce, G. M. (2018). *Diseño de un manual de facilidades para turismo accesible y calidad turística en el cantón La Maná de la provincia de Cotopaxi, 2018*. Recuperado el 25 de mayo de 2021, de Universidad Técnica Estatal de Quevedo: <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/4059/1/T-UTEQ-0077.pdf>
- Castro Castro , J. E. (2016). *Las facilidades turísticas del sector hotelero, y su contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato provincia de Tungurahua*. Recuperado el 10 de mayo de 2020, de Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25181/1/JAQUELINE%20CASTRO.pdf>
- Chile, Ministerio de Educación. (diciembre de 2007). *Guía de apoyo técnico pedagógico necesidades educativas especiales en el nivel de educación parvularia. Necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad motora*. Recuperado el 16 de junio de 2020, de <https://especial.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/31/2016/08/GuiaMotora.pdf>
- Cortés Cortés , M., & Iglesias León, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Universidad Autónoma del Carmen. Recuperado el 25 de junio de 2020, de [https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)
- Deportes paralímpicos. (21 de agosto de 2017). *El rafting para personas con discapacidad se puede desarrollar en Ecuador*. Recuperado el 17 de junio de 2021, de <http://www.deportesparalimpicos.com/?p=4524>
- Ecuador Turístico. (16 de enero de 2020). *Turismo en Mindo Ecuador*. Recuperado el 1 de noviembre de 2020, de <https://www.ecuador-turistico.com/2013/09/turismo-en-mindo-ecuador.html>

- Ecuador, Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial N° 449 del 20 de octubre de 2008. Recuperado el 20 de diciembre de 2020, de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Ecuador, Asamblea Nacional. (25 de septiembre de 2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Recuperado el 21 de diciembre de 2020, de Registro Oficial N° 796 : [https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley\\_organica\\_discapacidades.pdf](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf)
- Ecuador, Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (septiembre de 2021). *Estadísticas de Discapacidad*. Recuperado el 1 de octubre de 2021, de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Ecuador, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (25 de noviembre de 2001). *Cantón San Miguel de los Bancos*. Recuperado el 3 de febrero de 2021, de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Fasciculos\\_Censales/Fasc\\_Cantonaes/Pichincha/Fasciculo\\_San\\_Miguel\\_de\\_Los\\_Bancos.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Fasciculos_Censales/Fasc_Cantonaes/Pichincha/Fasciculo_San_Miguel_de_Los_Bancos.pdf)
- Ecuador, Ministerio de Turismo. (17 de octubre de 2018). *El Ministerio de Turismo trabaja para promover el turismo inclusivo*. Recuperado el 21 de mayo de 2020, de <https://www.turismo.gob.ec/el-ministerio-de-turismo-trabaja-para-promover-el-turismo-inclusivo/>
- Ecuador, Ministerio de Turismo. (12 de octubre de 2018). *El turismo accesible avanza a paso firme*. Recuperado el 2 de noviembre de 2020, de <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-accesible-avanza-a-paso-firme/>
- Ecuador, Ministerio de Turismo. (25 de febrero de 2019). *Sillas anfibias cumplen sueños de personas con discapacidad*. Recuperado el 10 de mayo de 2020, de <https://www.turismo.gob.ec/sillas-anfibias-cumplen-suenos-de-personas-con-discapacidad/>
- Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una vida*. Recuperado el 22 de diciembre de 2020, de

Registro Oficial CNP-003-2017: <https://www.gob.ec/regulaciones/plan-nacional-desarrollo-2017-2021-toda-vida>

Egea García, C., & Sarabia Sánchez, A. (noviembre de 2001). *Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad*. Recuperado el 16 de junio de 2020, de [https://sid.usal.es/idocs/F8/ART6594/clasificacion\\_oms.pdf](https://sid.usal.es/idocs/F8/ART6594/clasificacion_oms.pdf)

Escobar Callejas, P., & Bilbao Ramírez, J. (2020). *Investigación y educación superior* (segunda ed.). Lulu.com. Recuperado el 21 de enero de 2021, de <https://books.google.com.pe/books?id=W67WDwAAQBAJ&pg=PA103&dq=poblaci%C3%B3n+muestra+tipo+de+muestreo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjHmee4zs3pAhX6GbkGHb-aBEMQ6wEITTAE#v=onepage&q=poblaci%C3%B3n%20muestra%20tipo%20de%20muestreo&f=false>

España, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (noviembre de 2005). *El significado de la accesibilidad universal y su justificación en el marco normativo español*. Recuperado el 16 de junio de 2020, de <https://www.cermi.es/sites/default/files/docs/colecciones/Elsignificadodelaaccesibilidaduniversalysujustific.pdf>

Federación de enseñanzas de CC.OO. de Andalucía. (2010). Discapacidad psíquica asociada al retraso mental. *Temas para la educación*(11). Recuperado el 18 de noviembre de 2020, de <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7611.pdf>

Fernández Alles, M. T. (enero de 2009). Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico. *Entelequia: revista Interdisciplinar*, 9, 211-224. Recuperado el 16 de junio de 2020, de [https://www.researchgate.net/publication/46562157\\_Turismo\\_Accesible\\_Importancia\\_de\\_la\\_Accesibilidad\\_para\\_el\\_Sector\\_Turistico](https://www.researchgate.net/publication/46562157_Turismo_Accesible_Importancia_de_la_Accesibilidad_para_el_Sector_Turistico)

García Silberman, A. (05 de diciembre de 2018). *Capítulo 2, clasificación de los recursos turísticos*. Recuperado el 12 de junio de 2020, de [http://www.igeograf.unam.mx/Geodig/antologia/index.html/pdf/2\\_garcia.pdf](http://www.igeograf.unam.mx/Geodig/antologia/index.html/pdf/2_garcia.pdf)

Gobierno Autónomo Descentralizado de Mindo. (12 de mayo de 2015). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial Mindo*. Recuperado el 20 de diciembre de 2020, de

[http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL\\_SNI/data\\_sigad\\_plus/sigadplusdiagnostico/1768098840001\\_Diagnostico%20preliminar%20MINDO%20\(1\)\\_15-05-2015\\_14-23-35.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/1768098840001_Diagnostico%20preliminar%20MINDO%20(1)_15-05-2015_14-23-35.pdf)

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de los Bancos. (2011). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial*. Recuperado el 21 de abril de 2021, de [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL\\_SNI/data\\_sigad\\_plus/sigadplusdiagnostico/1760008800001\\_Diagnostico%20PDyOT%20Actualizado%202015\\_15-03-2015\\_12-24-35.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/1760008800001_Diagnostico%20PDyOT%20Actualizado%202015_15-03-2015_12-24-35.pdf)

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Mindo. (2019). *Datos generales*. Recuperado el 20 de diciembre de 2020, de <https://mindo.gob.ec/pichincha/datos-generales/>

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Buenos Aires: Brujas. Recuperado el 12 de febrero de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA116&lpg=PA117&focus=viewport&dq=MUESTREO+A+CONVENIENCIA+INVESTIGACION%20CIENTIFICA&hl=es#v=onepage&q=MUESTREO%20A%20CONVENIENCIA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA&f=false>

Google maps. (2021). *Ubicación de Mindo*. Recuperado el 20 de abril de 2021, de <https://goo.gl/maps/voApxyCjSA3BZcNS7>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta edición ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Herrera Camacho, M. J. (2020). *Análisis de las políticas públicas de turismo en Ecuador*. Recuperado el 21 de enero de 2021, de Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7769/1/T3359-MRI-Herrera-Analisis.pdf>

Jiménez Muñoz, V. M., & Yáñez Suárez, D. X. (24 de febrero de 2017). *Plan de mejora para la oferta de servicios turísticos a personas con discapacidades motrices, sensoriales e intelectuales en Mundo San Rafael en el cantón General Antonio Elizalde de la*

- provincia del Guayas*. Recuperado el 10 de junio de 2020, de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7882/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-357.pdf>
- López Brunett, A. L., & Luna Vergara, H. Z. (2017). Turismo accesible en el Ecuador. *Innova Research Journal*, 2(7), 196-198. Recuperado el 14 de junio de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6069990.pdf>
- Macías Posligua, G. D. (junio de 2020). *Turismo accesible en los establecimientos turísticos de la comuna Atravezado: guía de buenas prácticas de accesibilidad*. Recuperado el 21 de marzo de 2021, de Universidad Estatal Península de Santa Elena: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5351/1/UPSE-TDT-2020-0004.pdf>
- Malucín , W., Carrión , A., & García, E. (5 de junio de 2019). Turismo accesible para personas con discapacidad física. Caso: cantón Salinas. *Revista Científica y Tecnológica Universidad Estatal Península de Santa Elena* , 6(1), 56-66. Obtenido de <https://incyt.upse.edu.ec/ciencia/revistas/index.php/rctu/article/view/436/351>
- Marín Castillo, H. (febrero de 2012). *Recursos turísticos Introducción a los recursos turísticos*. Recuperado el 12 de junio de 2020, de <https://www.um.es/documents/3239701/9597895/recursos.pdf/5be347a0-dd58-4d6d-a97d-41819f878941>
- Marrero Hernández, F. J. (noviembre de 2016). *Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados*. Recuperado el 11 de junio de 2020, de <https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (septiembre de 2001). *Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud*. Recuperado el 16 de junio de 2020, de [https://aspace.org/assets/uploads/publicaciones/e74e4-cif\\_2001.pdf](https://aspace.org/assets/uploads/publicaciones/e74e4-cif_2001.pdf)
- Organización Mundial de Turismo. (2015). *Manual sobre turismo accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas*. Recuperado el 20 de junio de 2021, de Módulo III: Principales áreas de intervención: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416523>

- Organización Mundial del Turismo. (2019). *Definiciones de turismo de la Organización Mundial de Turismo*. Recuperado el 13 de junio de 2020, de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420858>
- Organización Mundial del Turismo. (11 de junio de 2020). *Glosario de términos de turismo*. Recuperado el 3 de diciembre de 2020, de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Organización Mundial del Turismo. (16 de junio de 2020). *Suspendido- Conferencia internacional de la OMT sobre turismo y accesibilidad*. Recuperado el 12 de diciembre de 2020, de <https://www.unwto.org/es/conferencia-internacional-de-la-omt-sobre-turismo-y-accesibilidad>
- Rauda Calderón, W. (6 de febrero de 2017). *Qué es la planificación estratégica del turismo*. Recuperado el 15 de septiembre de 2020, de <https://www.entornoturistico.com/que-es-la-planificacion-estrategica-del-turismo/>
- Sánchez Mayorga, J. M. (julio de 2014). *Análisis de la situación actual del turismo accesible para personas con discapacidad en el centro histórico de la ciudad de Quito como destino turístico*. Recuperado el 10 de mayo de 2020, de Universidad Tecnológica Equinoccial:  
[http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/13502/58182\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/13502/58182_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santana Moncayo, C. A., & Atiencia Hoyos, M. C. (febrero de 2014). *Turismo comunitario reflexiones*. Recuperado el 14 de junio de 2020, de <https://biblio.ecotec.edu.ec/revista/edicionespecial/TURISMO%20COMUNITARIO.pdf>
- Schalock, R. (2009). La nueva definición de discapacidad intelectual, apoyos individuales y resultados personales. *Siglo Cero*, 40(229), 22-39. Recuperado el 14 de septiembre de 2020, de <https://sid.usal.es/idocs/F8/ART11724/Schalock.pdf>
- Sidlik, T. (05 de octubre de 2018). *Qué ver y hacer en Mindo, Ecuador*. Recuperado el 05 de febrero de 2021, de <https://www.caminandoporel globo.com/2018/10/que-ver-y-hacer-en-mindo-ecuador/>

Soto Rey, J., & Pérez Tejero, J. (2014). Estrategias para la inclusión de personas con discapacidad auditiva en educación física. *Revista Española de Educación Física y Deportes*(406), 93-101. Recuperado el 12 de septiembre de 2020, de <http://reefd.es/index.php/reefd/article/download/30/32>