



**CARRERA: GUÍA NACIONAL DE TURISMO**

**TEMA:**

**“Diseño de un programa de turismo inclusivo para lugares naturales en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia Pichincha.”**

Proyecto Integrador de grado previo a la obtención del título de  
**GUÍA NACIONAL DE TURISMO**

**AUTOR: OCAÑA ALBUJA BRENDA NICOLE**

**DIRECTOR: MSC. CORONEL GRADOSMARLENE ISABEL**

D.M. Quito, 17 de septiembre de 2021

## **DEDICATORIA**

El presente Proyecto Integrador de Grado, está dedicado a mis padres, pilares fundamentales de mi vida, quienes han sabido apoyarme en cada etapa de mi vida de manera incondicional, a mi amado hermano, a quien quiero que sea más grande que yo y que siempre me ha comprendido ante los sufrimientos y alegrías que me han traído hasta este momento, y a mi perrito Coddy, quien me ha acompañado en todos los momentos en los que realizaba este proyecto. A mis abuelitos quienes fueron mis segundos padres y a toda mi familia que siempre han creído en mí. De manera especial para mis amigos y profesores, quienes se convirtieron en una segunda familia con la que pude contar. Para cerrar con broche de oro, a Dios quien me ha iluminado y bendecido en el proceso de la vida, les dedico a todos ellos este logro, que es un escalón más que se culmina en mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a toda mi familia, mis padres, mi hermano, abuelitos, tíos y primos que siempre han sabido estar para mí, en las buenas y malas, brindándome una sonrisa, un abrazo o hasta un consejo cuando lo he necesitado, por su apoyo en mi carrera y en las decisiones que he tomado.

Agradezco en especial a mi padre que me ha sabido prestar su voz cuando no he sabido usar la mía, que ha estado para disipar mis miedos y dudas, que me ha impulsado a seguir adelante y nunca rendirme, pero sobre todo por su amor desmesurado y totalmente incondicional.

Muchas gracias a la MSC. Marlene Coronel, por brindarme su ayuda y su tiempo para culminar este proceso, por sus grandes conocimientos que han sido esenciales para mi carrera estudiantil.

A mis compañeros, que han formado parte de esta gran etapa de mi vida, y con los que compartí experiencias y momentos únicos, que nos han hecho crecer juntos como personas y futuros profesionales, algunos a los que siempre podre llamar amigos, por creer en mí y apoyarme, muchas gracias.

Le doy las gracias a todos y cada uno de los maestros que se entregaron y esforzaron para que no solo yo, si no toda una generación se pudiera formar, que entregaron su tiempo y conocimientos para que seamos los nuevos profesionales del país.

Dios, a él le agradezco de manera infinita el haberme permitido llegar a este momento y acompañarme por mi camino de vida, y por darme las fuerzas y el valor de continuar sin importar cuantas veces falle.

## **AUTORIA**

Yo, Brenda Nicole Ocaña Albuja, autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente



**BRENDA NICOLE OCAÑA ALBUJA**

Quito, 17 de septiembre del 2021

**MSC. MARLENE ISABEL CORONEL GRADOS**

**DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **CERTIFICA**

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Superior Internacional ITI, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.



---

**Msc. Marlene Isabel Coronel Grados**

Quito, 17 de septiembre del 2021

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en trabajo fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: La Msc. Marlene Isabel Coronel Grados, y por sus propios derechos en calidad de Director del trabajo fin de carrera; y la Srta. Brenda Nicole Ocaña Albuja, por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA:

UNO. - La Srta. Brenda Nicole Ocaña Albuja realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Diseño de un programa de turismo inclusivo para lugares naturales en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia Pichincha.”**, para optar por el título de, Técnico Superior en Guía Nacional de Turismo, en el Instituto Tecnológico Superior Internacional ITI, bajo la dirección de La Msc. Marlene Isabel Coronel Grados.

DOS. - Es política del Instituto Tecnológico Superior Internacional ITI, que los trabajos fin de carrera se aplique, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes, Msc. Marlene Isabel Coronel Grados, en calidad de director del trabajo fin de carrera y la Srta. Brenda Nicole Ocaña Albuja, como autora del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: **“Diseño de un programa de turismo inclusivo para lugares naturales en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia Pichincha.”**, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.



Msc. Marlene Isabel Coronel Grados

Brenda Nicole Ocaña Albuja

Quito, 17 de septiembre del 2021

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>PORTADA</b> .....	<b>i</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>AUTORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>CERTIFICACIÓN</b> .....	<b>v</b>
<b>ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>x</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>12</b>
Nombre del proyecto.....	12
Marco contextual – Antecedentes.....	12
Análisis de involucrados.....	15
Problema de investigación.....	18
Idea a defender.....	19
Objeto de estudio y campo de acción.....	19
Justificación.....	19
Objetivos.....	20
Síntesis de la introducción.....	21
<b>CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	<b>22</b>
1.1. Turismo.....	22
1.1.1. Definición.....	22
1.1.2. Tipos de Turismo.....	23
1.1.3. Turismo Inclusivo.....	26
1.2. Programa Turístico.....	27
1.2.1. Definición.....	27
1.2.2. Características de programas turísticos.....	28
1.2.3. Clasificación de programas turísticos.....	28
1.3. Discapacidad.....	30
1.3.1. Definición.....	30
1.3.2. Tipos de Discapacidad.....	31
1.3.3. Barreras.....	33
1.4. Accesibilidad e Inclusión.....	35
1.4.1. Definiciones.....	35
1.4.2. Cadenas de Accesibilidad del Turismo.....	36
1.5. Marco Conceptual Área Natural.....	38
1.6. Marco Legal.....	38

<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b> .....	<b>43</b>
2.1. Antecedentes diagnósticos.....	43
2.1.1. Metodología.....	43
2.1.2. Tipos de Investigación.....	43
2.1.3. Métodos de investigación.....	44
2.1.4. Técnicas de investigación.....	44
2.1.5. Universo y muestra.....	45
2.2. Resultados obtenidos.....	46
2.3. Presentación gráfica de resultados.....	47
2.4. Análisis e interpretación de resultados.....	59
2.5. Síntesis del capítulo.....	59
<b>CAPÍTULO III: PROPUESTA</b> .....	<b>60</b>
3.1. Título de la propuesta – Descripción.....	60
3.2. Macro y microlocalización.....	60
3.3. Esquema de la propuesta (viabilidad, impacto, recursos).....	61
3.4. Inventario de los lugares naturales.....	61
3.5. Desarrollo de la propuesta.....	65
3.5.1. Temática del programa turístico.....	65
3.5.2. Área geográfica que abarca el programa turístico.....	65
3.5.3. Diseño del programa.....	66
3.5.4. Programa Turístico Inclusivo en Mindo.....	66
3.5.5. Itinerario del Programa Inclusivo.....	67
3.6. Síntesis del capítulo.....	74
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>75</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>75</b>
<b>VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS</b> .....	<b>76</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>81</b>
<b>APÉNDICES</b> .....	<b>83</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>84</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°1: ANÁLISIS DE LOS INVOLUCRADOS, INTERESES EN LA INVESTIGACIÓN, PROBLEMAS PERCIBIDOS, RECURSOS Y MANDATOS .....	15
TABLA N°2: GÉNERO DE LA POBLACIÓN. ....	47
TABLA N°3: EDAD DE LA POBLACIÓN .....	48
TABLA N°4: TURISMO INCLUSIVO Y ACCESIBLE.....	49
TABLA N°5: SERVICIO TURÍSTICO.....	49
TABLA N°6: MINDO INCLUSIVO.....	50
TABLA N°7: ACTIVIDADES INCLUSIVAS .....	51
TABLA N°8: ATENCIÓN A LOS CLIENTES CON DISCAPACIDAD .....	52
TABLA N°9: ACTIVIDADES TURÍSTICAS. ....	53
TABLA N°10: CAPACITACIÓN GUÍAS .....	53
TABLA N°11: DÍAS DE ESTADÍA EN MINDO .....	54
TABLA N°12: PRESUPUESTO .....	55
TABLA N°13: PROPUESTAS PARA EL TURISMO ACCESIBLE .....	55
TABLA N°14: ATRACTIVOS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS.....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. GRÁFICO DE PASTEL DE GÉNERO .....	48
FIGURA 2. GRÁFICO DE PASTEL DE EDAD .....	48
FIGURA 3. GRÁFICO DE ACCESIBILIDAD .....	49
FIGURA 4. GRÁFICO DE BARRAS SERVICIOS TURÍSTICOS .....	50
FIGURA 5. GRÁFICO DE PASTEL DE DESTINO ACCESIBLE E INCLUSIVO .....	51
FIGURA 6. GRÁFICO DE PASTEL, ACTIVIDADES INCLUSIVAS.....	52
FIGURA 7. GRÁFICO DE PASTEL ATENCIÓN A CLIENTES DISCAPACITADOS.	52
FIGURA 8. GRÁFICO DE PASTEL ATENCIÓN A CLIENTES DISCAPACITADOS.	53
FIGURA 9. GRÁFICO DE PASTEL CAPACITACIÓN DE GUÍAS .....	54
FIGURA 10. GRÁFICO DE PASTEL DÍAS DE ESTADÍA EN MINDO.....	54
FIGURA 11. GRÁFICO DE PASTEL PRESUPUESTO .....	55
FIGURA 12. GRÁFICO DE PASTEL PROPUESTAS PARA EL TURISMO ACCESIBLE .....	56
FIGURA 13. MAPA PROVINCIAL DE PICHINCHA CANTONIZADO .....	58
FIGURA 14. MAPA DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE LOS BANCOS .....	58
FIGURA 15. MAPA DE LA PARROQUIA MINDO.....	58
FIGURA 16. MAPA BASE DE LA PARROQUIA MINDO.....	63
FIGURA 17. MAPA ATRACTIVOS TURÍSTICOS DÍA 1 .....	66
FIGURA 18. MAPA ATRACTIVOS TURÍSTICOS DÍA 2- OPCIÓN 1.....	68
FIGURA 19. MAPA ATRACTIVOS TURÍSTICOS DÍA 2- OPCIÓN 2.....	70
FIGURA 20. MAPA ATRACTIVOS TURÍSTICOS DÍA 3.....	71

# **“DISEÑO DE UN PROGRAMA DE TURISMO INCLUSIVO PARA LUGARES NATURALES EN LA PARROQUIA MINDO, CANTÓN SAN MIGUEL DE LOS BANCOS, PROVINCIA PICHINCHA”**

**AUTOR:** Brenda Nicole Ocaña Albuja

**DIRECTOR:** Msc. Marlene Isabel Coronel Grados

**FECHA:** 15 de agosto de 2021

## **RESUMEN**

La parroquia de Mindo se encuentra ubicada al noroccidente de la provincia de Pichincha en El Cantón San Miguel de los Bancos, misma que posee gran diversidad de flora y fauna además de actividades y turismo variado, enfocado principalmente en la naturaleza y la aventura, sin embargo no es un destino turístico que se considere inclusivo en el país, ya que carece de recursos y herramientas, tales como señalizaciones, formas de comunicación y accesibilidad a lugares turísticos naturales, además de la falta de programas y actividades que se adapten a sus necesidades, por otro lado, el personal que ofrece sus servicios turísticos no cuenta con las capacitaciones adecuadas para poder brindar un servicio de calidad a las personas con discapacidad, por lo que se propone incentivar a los locales a ofrecer un programa turístico como base para llegar al objetivo deseado de posicionar a la parroquia Mindo como un destino turístico inclusivo y accesible para personas con discapacidades, con la finalidad de que sea el primer paso para comenzar el desarrollo y puesta en escena de muchos más proyectos de esta índole, logrando que Mindo tenga una atención de calidad y atractivos desarrollados para adaptarse a cualquier necesidad.

# INTRODUCCIÓN

## **Nombre del proyecto**

“Diseño de un programa de turismo inclusivo para lugares naturales en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia Pichincha.”

## **Marco contextual – Antecedentes**

Por su gran diversidad, el Ecuador cuenta con los recursos necesarios para el turismo de naturaleza, ideal para la relajación y el desarrollo de actividades turísticas que no alteren mayormente el ambiente que se encuentra alrededor, esto permite la apreciación y conocimiento de la variedad de flora y fauna que brindan paisajes únicos, además de actividades al aire libre que logran que los turistas se lleven una experiencia natural inigualable.

Según información del Ministerio de Salud Pública, conjuntamente con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), del año 2021, la población con discapacidad representa un porcentaje bajo ante el resto de las personas, ya que en total existen 472.213 individuos que pertenecen a este grupo, a pesar de esto, tienen el derecho de tener una experiencia turística de calidad, que cubra sus necesidades. Al requerir de diferentes instrumentos o herramientas, ya sea para movilizarse o para comunicarse, se convierte en algo que con el tiempo ha sido de mayor atención para ofertar destinos turísticos de calidad de forma equitativa para todos.

El proyecto tendrá lugar en las áreas naturales turísticas de la Parroquia Mindo, complementada con sitios turísticos de la zona que sean adecuados para el grupo de personas con los que se trabajará, logrando así que la parroquia se desarrolle de tal forma que sea un destino ideal y sobre todo seguro para personas con discapacidad, sus familias y amigos.

## **Análisis macro**

En el Ecuador, la discapacidad ha sido tema de discusión desde hace tiempo, ya que el país ha tenido el deseo de que las personas que conforman este grupo, puedan tener una vida digna y con las mismas oportunidades que los demás, esto se refleja con los objetivos mencionados en el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2030 “Toda una Vida”, en específico el Objetivo 9.4 que dictamina:

Definido para posicionar y potenciar a Ecuador como un país mega diverso, intercultural y multiétnico, desarrollando y fortaleciendo la oferta turística nacional y las industrias culturales; fomentando el

turismo receptivo como fuente generadora de divisas y empleo, en un marco de protección del patrimonio natural y cultural. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, pág. 107)

Razón por la que de a poco se han ido implementando proyectos, leyes y decretos que permitan el pleno disfrute de los atractivos, flora, fauna y cultura, por la que es tan característico el país, para las personas discapacitadas, de esta manera se ha implementado poco a poco el turismo inclusivo en varios destinos turísticos del territorio.

Además del goce de los espacios turísticos, se ha buscado incrementar la accesibilidad y la posibilidad de tener más actividades recreativas que sean seguras para el turista y que pueda ofrecer la experiencia completa, sin obstáculo alguno que lo impida, logrando así, que la oferta turística se expanda y pueda posicionarse al Ecuador como un destino turístico inclusivo, accesible y seguro.

### **Análisis meso**

Al hablar a nivel de la Provincia de Pichincha, el Ministerio de Turismo ha realizado proyectos que proponen realizar actividades de manera diferente, en especial para las personas que tienen discapacidades físicas, esto se ve reflejado en el Informe de Rendición de Cuentas 2019, en el que se redacta:

Asistencia técnica a los comuneros de Yunguilla para el levantamiento de información para la ruta adaptada para Handbike en Yunguilla, realizado el 01 de marzo de 2019; y levantamiento de una línea base de facilidades turísticas para la apertura de la ruta para bicicleta adaptada para personas con discapacidad física Handbike en Yunguilla, realizado el 23 de abril de 2019. (Ministerio de Turismo, 2019, pág. 18)

A lo antes mencionado, se vincula la iniciativa “One More Summit, (una cumbre más)” del año 2019, presentada por Chevrolet y la Telefónica Movistar, mismo que consiste en una ruta de handbike, actividad que realiza ciclismo en bicicletas especiales para las personas de este grupo, que se pueden controlar por medio de las manos.

Con esto, se quiso lograr que el Ecuador, sea uno de los países pioneros en el turismo inclusivo de alta montaña, además de que se convierta en el primero en fabricar bicicletas de mano para este deporte. Lo que se puede evidenciar, es que la inclusión va en incremento y muy pronto se espera que se pueda disfrutar de más lugares que gocen de equidad para todas las personas.

### **Análisis micro**

Llegando hasta la Parroquia de Mindo, es notorio que la misma no cuenta con una oferta turística muy inclusiva, si bien algunos establecimientos como hoteles y restaurantes han incluido rampas y medios para facilitar la movilidad de las personas con discapacidades físicas, en lo que se refiere al turismo, no se cuenta con actividades turísticas adecuadas para las personas con capacidades especiales, además de que no existen los medios suficientes para la comunicación de las personas con discapacidades sensoriales, por lo que si ellos desean visitar la parroquia Mindo, que en su mayoría cuenta con turismo de naturaleza, al no tener accesibilidad, la afluencia turística disminuye considerablemente, lo que en consecuencia perjudica a la Parroquia.

## Análisis de involucrados

Tabla N°1: Análisis de los involucrados, Intereses en la investigación, Problemas percibidos, Recursos y mandatos.

ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS GRUPOS	INTERESES EN LA INVESTIGACIÓN	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS (recursos que aporten y mandatos son leyes, normas a seguir)
Personas con discapacidades.	-Acceso a una oferta turística con variedad de atractivos turísticos naturales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escases de actividades con adaptaciones seguras para personas con discapacidad.</li> <li>- Insuficiencia de senderos o infraestructuras con acceso para libre movilidad.</li> <li>-Carencia de medios de comunicación para personas con discapacidades sensoriales.</li> <li>-Carestía de señalizaciones aptas para personas con discapacidad visual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ley Orgánica de Discapacidades, Sección Cuarta de la Cultura, Deporte, Recreación y Turismo, Artículo 44. Turismo Accesible. La autoridad encargada del turismo conjuntamente con los gobiernos autónomos descentralizados, serán los encargados de asegurar la accesibilidad de las personas con discapacidad a las distintas ofertas turísticas ya sean estas, privadas o públicas.</li> <li>-Ley Orgánica de Discapacidades, Sección Séptima de la Accesibilidad, Artículo 58. Accesibilidad. - Se asegura la eliminación de barreras con el fin del desenvolvimiento sin dificultades para personas con discapacidad.</li> <li>-Ley Orgánica de Discapacidades, Parágrafo 2º, de la Accesibilidad a la Comunicación, Artículo 63.- El Estado se compromete a promover el lenguaje inclusivo como lenguaje de señas, lectura de braille, así como diferentes mecanismos de comunicación que garantice la participación de todos.</li> </ul>
Personas de Tercera Edad	-Mayor número de actividades turísticas aptas y de interés para personas mayores.	-Insuficientes espacios de descanso en senderos o zonas naturales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Código Ético Mundial para el Turismo, Artículo 2. El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo, Numeral 2.- Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres, al igual que los grupos de la población que son más vulnerables.</li> <li>-Ley Orgánica de las personas adultas mayores, Sección IV, del derecho a la cultura, deporte y recreación, Artículo 20. Deporte, recreación y turismo. Se crearán programas que generen espacios para estimular el desarrollo de las potencialidades y capacidades</li> </ul>

			físicas, deportivas, recreativas y turísticas de las personas adultas mayores.
Ministerio de Turismo	-Incremento de la afluencia de turistas en la Parroquia de Mindo. -Ampliar la oferta turística de inclusión para desarrollar a la Parroquia como destino turístico.	-Baja afluencia de turistas con discapacidades.	-Reglamento General de Actividades Turísticas, Art. 54.- No discriminación. - Todos los alojamientos serán de libre acceso al público en general, quedando prohibida cualquier discriminación en la admisión.
Ministerio de Inclusión Económica y Social	-Incrementar los espacios aptos para personas discapacitadas, personas de tercera edad y todos en general.	-Escases de actividades en las que se pueda incluir a personas con discapacidades sensoriales, físicas y mentales.	-Creación del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Art. 2.- Promover y fomentar activamente la inclusión económica y social de la población, de tal forma que se asegure el logro de una adecuada calidad de vida para todos los ciudadanos y ciudadanas, y promover la atención integral de la población a lo largo de su ciclo de vida, priorizando sus acciones en aquellos individuos o grupos que viven en situación de exclusión, discriminación, pobreza o vulnerabilidad;
GAD Parroquial Mindo	-Publicitar con mayor fuerza los atractivos que la zona posee. - Contribuir de manera directa al incremento del turismo inclusivo en la parroquia.	- Falta de apoyo y contribución con lo relacionado a capacitaciones y oferta de la parroquia como destino turístico	-Reglamento a Ley Orgánica de Discapacidades, Art. 17.- Accesibilidad al medio físico. - Se aplicará lo establecido en toda la normativa Técnica Ecuatoriana INEN referente a accesibilidad al medio físico en edificaciones públicas, privadas.
Estudiantes del ITI	-Apoyar a la parroquia para que su potencial turístico incremente y se beneficie la población y los turistas. -Obtener información de primeramano para conocer más sobre la zona y su gente.	- Poca información en relación a proyectos turísticos inclusivos, en la parroquia Mindo en específico	-Reglamento del Régimen Académico, Art. 45.- Proyectos de desarrollo, innovación y adaptación técnica o tecnológica. - Las IES cuyas fortalezas o dominios académicos se encuentren relacionados directamente con los ámbitos productivos, sociales, culturales y ambientales podrán formular e implementar proyectos institucionales de investigación aplicada para el desarrollo de modelos prototípicos y de adaptación de técnicas, tecnologías y metodologías.



Pobladores de la Parroquia.	-Incremento de la afluencia de turistas, para activar y mejorar los negocios beneficiados del turismo.	- Falta de ingresos por parte del turismo, al tener poca afluencia las se debe contar con una actividad extra para subsistir.	N/A
-----------------------------	--	---	-----

*Nota:* Análisis de los involucrados. Ocaña, B. (2021)

## **Problema de investigación**

Formulación del problema: ¿Se desarrolla un turismo de naturaleza inclusivo en la parroquia Mindo?

Definición del problema: En el país, si bien se ha avanzado con los temas referentes a la inclusión para personas con alguna discapacidad, aún no se tiene bien claro todos los ámbitos que este tema conlleva. Una parte muy importante y fundamental al momento de brindar un producto turístico es crear una experiencia inolvidable para los turistas, sin embargo, no será la misma si de personas discapacitadas se habla.

En el país, son pocas o casi nulas las posibilidades de hallar una ruta o tan solo un lugar en el que se brinde una guía especializada adecuada para las personas con discapacidad, ya sea sensorial, física o intelectual, dichas que no podrán tener una experiencia igual a la de las demás personas.

Mindo es una parroquia que se encuentra al noroccidente de la provincia de Pichincha, en el cantón de San Miguel de los Bancos, es uno de los lugares que tiene gran potencial para desarrollar todos y cada uno de los sentidos que el ser humano posee, al contar con gran biodiversidad, actividades diversas y un gran clima, se puede ejecutar tours que sean explicados de tal forma que el disfrute pueda ser el mismo para personas con discapacidad, ya que ellos podrán percibir la naturaleza que los rodea desde otra perspectiva

Según los datos del Registro Nacional de Discapacitados, elaborado en el mes de enero del año 2020, por el “Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades”, del total de la población que padece una discapacidad a nivel nacional, el 45.84% posee discapacidad física, el 23% intelectual, el 14.13% posee del tipo auditiva, el 11.58% visual y finalmente el 5.46% psicosocial. Lo que podría explicar la falta de manejo de lenguaje inclusivo, accesibilidad libre y falta de señalética, en lugares que prestan servicios varios para el público en general, si se aplicara esto, la facilidad de comunicación se facilitaría, provocando que el turismo inclusivo y accesible sea una realidad en Ecuador.

En el país, las personas que se dedican a prestar servicios turísticos, si bien les han puesto atención a las discapacidades, se han enfocado mayormente en las físicas, lo que no está mal, sin embargo, se ha hecho un poco de lado los demás tipos de discapacidad, por lo que no se puede hablar de un turismo totalmente accesible e inclusivo, esto debe poner en alerta a toda la gente para realizar proyectos totalmente inclusivos que beneficien a todos.

Por otro lado, Mindo a pesar de poseer atractivos de gran impacto no ofrece tours que puedan desarrollar la percepción de los turistas, lo que hace que la demanda no sufra cambios positivos, ya que de esta manera se busca lograr que la cantidad de turistas aumente y al mismo tiempo brindar un servicio de calidad y único para toda clase de visitante, ya que se debe tener en cuenta que las personas con discapacidad, realizan turismo con sus familias o amigos, lo que quiere decir que de esta manera todos se verán beneficiados ya que podrán disfrutar de los lugares turísticos juntos sin necesidad de hacer distinciones.

Se puede destacar que por parte del Ministerio de Turismo, el esfuerzo va a pasos cortos, ya que en el año 2018 puso en marcha la primera “Guía virtual de atención al turista con discapacidad”, la misma que está dirigida a personas tanto naturales como jurídicas que ofertan servicios turísticos a los visitantes con discapacidades, esto aporta de cierta manera a que el turismo sea un poco más accesible, ya que presentan un programa determinado para cada lugar al que se quiera visitar, el objetivo de esto es netamente que el país se potencie como un destino totalmente inclusivo, sin embargo, los recursos que se necesitan en la práctica y realización de un programa turístico inclusivo en el día a día, va mucho más allá de plataformas en internet.

### **Idea a defender**

Mediante el Diseño de un programa de turismo inclusivo para lugares naturales en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia Pichincha se alcanza el objetivo razonablemente deseado entonces se resuelve el problema del escaso desarrollo de Turismo Inclusivo en Áreas Naturales en la parroquia Mindo.

### **Objeto de estudio y campo de acción**

Objeto de estudio: El escaso turismo inclusivo en áreas naturales de la parroquia Mindo.

Campo de acción: La parroquia Mindo en el cantón San Miguel de los Bancos, Provincia Pichincha, sitios naturales turísticos de la misma y centros turísticos a sus alrededores.

### **Justificación**

El proyecto a desarrollar tiene como primer beneficiario a las personas con discapacidades ya sean físicas, sensoriales u otras, ya que de esta manera se puede brindar una experiencia única y diferente, al poder trabajar con los demás sentidos que se pueden agudizar de tal manera que la captación de información y el sentimiento sea el mismo para las personas discapacitadas.

Por otro lado, la implementación de senderos aptos o diferentes herramientas para la movilización y comunicación libre de las personas, será otra de las cosas positivas por las que

la gente de este grupo se beneficiará y disfrutará de la misma manera que el resto.

Ya que, por muchos años, se ha desestimado dichas discapacidades, en el país no se encuentran actividades ni mucho menos guías capacitados para dar un servicio de esta índole, a pesar de que de a poco se ha implementado comodidades para las discapacidades, aún se falla en algunas áreas destinadas a la comunicación y movilización de los antes mencionados.

En cuanto a atractivos se refiere, la parroquia de Mindo, cuenta con un amplio inventario de los mismos, entre ellos se puede mencionar a algunos que, sabiendo aprovecharlos y desarrollarlos adecuadamente, se pueden usar, para manejar y evolucionar la agudización de los sentidos varios, ya sea una persona con discapacidad o una que no la tiene.

Entre los que sería los más prometedores para realizar un tour de este tipo serían el avistamiento de aves ya que al ser conocido como el “Paraíso de las aves” se podrá trabajar con la percepción de colores y tacto de plumas que se puedan encontrar; otro de los atractivos muy utilizables sería la fábrica de chocolates donde se puede usar el gusto, el tacto y el olfato para percibir la riqueza del cacao que se encuentra aquí. Además de los senderos, que se pueden adaptar para las personas con discapacidad física y la implementación de señalización que se adapte a la discapacidad sensorial que la persona disponga.

Se podrá encaminar a los turistas a convivir con la naturaleza por el Bosque Protector Mindo – Nambillo, disfrutando de la flora y fauna que existe alrededor o llegar a las diversas cascadas de gran belleza que creará sensaciones y sentimientos especiales que motivarán aún más a grupos de turistas más amplios a llegar a lugares como estos.

Por esto se puede decir que, si se realiza y maneja de manera adecuada las adaptaciones y diferentes capacitaciones para el desarrollo de un turismo inclusivo, acompañada del aprovechamiento de los distintos recursos y elementos que la parroquia Mindo posee, se deduce que la solución a este problema se resume en diseño de un programa de turismo inclusivo para lugares naturales en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia Pichincha. Por estas razones, el tema que se desarrollará, es una respuesta a la problemática que se presentó.

## **Objetivos**

### Objetivo General

Diseñar un programa de turismo inclusivo en áreas naturales, adecuado para el libre

acceso y disfrute de personas con discapacidades en la Parroquia de Mindo, cantón San Miguel de los Bancos.

#### Objetivos Específicos

- Fundamentar de manera teórica los elementos y obstáculos que conlleva el turismo inclusivo y accesible.
- Analizar la oferta de lugares turísticos naturales en la parroquia Mindo con respecto al turismo inclusivo y accesible.
- Proponer estrategias de promoción para el desarrollo de turismo inclusivo en áreas naturales en la zona de estudio mediante la propuesta de un proyecto turístico.

#### **Síntesis de la introducción**

La Parroquia Mindo, es un paraje con alto potencial turístico, que, al contar con una gran biodiversidad de flora y fauna, lo hace el lugar ideal para poder visitarlo y disfrutar de la naturaleza, sin embargo, al hablar del turismo inclusivo y accesible, las deficiencias aún son notables, en comunicación, señalización y accesibilidad, se refiere, por lo que como consecuencia personas con discapacidades no frecuentan mucho este lugar para poder convivir con los espacios verdes que posee la zona, por lo que el presente proyecto tiene como objetivo poder diseñar un programa turístico inclusivo en áreas naturales que brinda la parroquia Mindo en el cantón San Miguel de los Bancos, de la provincia de Pichincha.

# CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

## 1.1. Turismo

### 1.1.1. Definición.

El Turismo al tener un punto de vista diferente en varias disciplinas, corrientes y áreas, posee gran cantidad de conceptos y definiciones que explican a fondo lo que es el turismo y lo que implica, pues gracias a esto se tiene una visión amplia para poder comprender y obtener una conclusión propia a cerca del mismo.

Una idea de Francisco de la Torre Padilla de 1997 leída en una publicación de Guerrero, P. y Ramos, J. del 2015:

El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas fundamentalmente con motivos de recreación, descanso, cultura o salud, que se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural. (Guerrero P. & Ramos J., 2015, pág. 32)

Por lo que se puede evidenciar, el turismo implica y está relacionada con varias actividades, ya que el ser humano al estar en constante movimiento no solo crea un beneficio propio, sino que se conecta con la sociedad de manera directa e indirecta, generando empleo y a la vez economía, con lo que se crea una cadena, o más bien un ciclo que es aprovechado de manera satisfactoria por todo aquel que esté involucrado.

De igual manera Acerenza señaló que “el turismo para la sociedad es, en esencia, una actividad relacionada con el descanso, el placer, el desarrollo cultural y la recreación.” (Acerenza, 2006, pág. 27), por lo que se deduce que, al ser una actividad de esta índole, se la categorizaría como una acción de ocio que las personas pueden desarrollar para esparcir su mente a la vez que descansan y se relajan.

Sin embargo, el Glosario Virtual de Términos emitido por la Organización Mundial de Turismo (OMT) del año 2008 sugiere que:

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico. (OMT, 2018, pág. 1)

De acuerdo al último concepto, se destaca que el turismo no solamente está basado en actividades de ocio ya que el mismo puede implicar viajes de negocios, trabajo o pendientes

personales por lo que en este caso se estaría debatiendo con la definición brindada por Acerenza, ya que si bien comparten criterios también son contradictorios en otros, como el ejemplo ya mencionado.

Por esto, la idea de Matute y Asanza (2006) leída en la publicación de Morillo, M. del 2011, dice que “Las diferencias en la conceptualización del turismo parte de las razones o motivos de los viajeros (religioso, económico, psicológico, cultural, ecológico y otros).” (Morillo Moreno, 2011, pág. 141), de esta forma los traslados de las personas, serían exclusivamente por razones propias y por lo mismo es que el concepto de turismo puede ser interpretado de varias formas, según el punto de vista, necesidades y razones de la persona que lo proponga.

Al conocer las diferentes interpretaciones, en conclusión, se puede decir que el turismo es una actividad que involucra varias partes como son la económica, social, cultural y natural, en la que uno o varios individuos se movilizan voluntariamente a un espacio que está fuera de lo habitual en su rutina diaria, dicha movilización se puede dar por varias motivaciones personales, y en la misma se pueden realizar actividades de recreación y ocio.

### **1.1.2. Tipos de Turismo**

Al tener clara la definición de lo que es el turismo en términos generales, el mismo se puede dividir, ya que, al estar relacionado con diferentes áreas, se encontrará que cada clase de turismo tiene su propia temática, además de su exclusividad de actividades en cada uno de ellos. Para esto la OMT, sugiere la clasificación o tipos de turismo que se pueden encontrar en el mundo, de acuerdo a sus diferentes características y por supuesto, a las necesidades de los turistas (OMT, 2019, pág. 30):

#### **Turismo Cultural**

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 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. (OMT, 2019, pág. 31)

## **Ecoturismo**

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. (OMT, 2019, pág. 32)

## **Turismo Rural**

El turismo rural es un tipo de actividad turística en el que la experiencia del visitante está relacionada con un amplio espectro de productos vinculados por lo general con las actividades de naturaleza, la agricultura, las formas de vida y las culturas rurales, la pesca con caña y la visita a lugares de interés. (OMT, 2019, pág. 35)

Las actividades de turismo rural se desarrollan en entornos no urbanos (rurales) con las siguientes características:

1. Baja densidad demográfica,
2. Paisajes y ordenación territorial donde prevalecen la agricultura y la silvicultura.
3. Estructuras sociales y formas de vida tradicionales

## **Turismo de Aventura**

El 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 «puenting», 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. (OMT, 2019, pág. 37)



## **Turismo de Salud**

El turismo de salud cubre aquellos tipos de turismo que tienen como motivación primordial la contribución a la salud física, mental y/o espiritual gracias a actividades médicas y de bienestar que incrementan la capacidad de las personas para satisfacer sus propias necesidades y funcionar mejor como individuos en su entorno y en la sociedad. El término turismo de salud engloba el turismo de bienestar y el turismo médico. (OMT, 2019, pág. 39)

## **Turismo de Bienestar**

El turismo de bienestar es un tipo de actividad turística que aspira a mejorar y equilibrar los ámbitos principales de la vida humana, entre ellos el físico, el mental, el emocional, el ocupacional, el intelectual y el espiritual. La motivación primordial del turista de bienestar es participar en actividades preventivas, proactivas y de mejora del estilo de vida, como la gimnasia, la alimentación saludable, la relajación, el cuidado personal y los tratamientos curativos. (OMT, 2019, pág. 41)

## **Turismo Médico**

El turismo médico es un tipo de actividad turística que implica la utilización de recursos y servicios de curación médica (tanto invasivos como no invasivos) con base empírica. Puede incluir el diagnóstico, el tratamiento, la cura, la prevención y la rehabilitación. (OMT, 2019, pág. 41)

## **Turismo Gastronómico**

El turismo gastronómico es un tipo de actividad turística que se caracteriza por el hecho de que la experiencia del visitante cuando viaja está vinculada con la comida y con productos y actividades afines. Además de experiencias gastronómicas auténticas, tradicionales y/o innovadoras, el turismo gastronómico puede implicar también otras actividades afines tales como la visita a productores locales, la participación en festivales gastronómicos y la asistencia a clases de cocina. (OMT, 2019, pág. 45)

**Enoturismo.** Como un subtipo del turismo gastronómico, se refiere al turismo cuya motivación es visitar viñedos y bodegas, realizar catas, consumir y/o comprar vino, a menudo en el lugar en que se produce o en sus cercanías.

## **Turismo de Montaña**

El turismo de montaña es un tipo de actividad turística que tiene lugar en un espacio geográfico definido y delimitado como son las colinas o montañas, con características y atributos inherentes a un determinado paisaje, una topografía, un clima, una biodiversidad (flora y fauna) y una comunidad local. Engloba un amplio espectro de actividades de ocio y deporte al aire libre. (OMT, 2019, pág. 51)

## **Turismo Deportivo**

El turismo deportivo es un tipo de actividad turística que se refiere a la experiencia viajera del turista que o bien observa como espectador, o bien participa activamente, en un evento deportivo que implica por lo general actividades comerciales y no comerciales de naturaleza competitiva. (OMT, 2019, pág. 55)

### **1.1.3. Turismo Inclusivo**

En la actualidad, según datos estadísticos del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) en el año 2020, 474.484 habitantes del Ecuador padecen de algún tipo de discapacidad, ya sea física, intelectual, auditiva, visual o psicosocial, lo que implica el 2.5% de la población general. Sin embargo, hay que recalcar que el turismo recepta visitantes de todo el mundo.

Según los datos mencionados de la Red española, presentados en Innovtur, centro virtual de formación turística:

En el mundo hay más de 500 millones de personas con discapacidad física, intelectual y sensorial, 50 millones en Estados Unidos de América y alrededor de 50 millones en Europa. Por lo mismo se ha puesto mucha más atención a la inclusión en actividades cotidianas y tal es el caso del turismo. (Quitero K., Núñez C., 2018, pág. 1)

“Entendiendo al turismo inclusivo como aquel que busca adecuar los entornos, productos y servicios turísticos de manera que permitan el acceso, uso y disfrute a todas las personas, en igualdad de oportunidades, de una forma segura, cómoda, autónoma y normalizada.” (Quitero K., Núñez C., 2018, pág. 6). Como se puede evidenciar, si bien se habla de las personas discapacitadas, también se habla del resto de la gente, la inclusión se trata justamente de eso, poder brindar ya sea un espacio o una actividad que acoja a cualquier persona sin distinción.

Al hablar del turismo inclusivo, se pone en mente la infraestructura de un lugar o la manera en que una acción se tomará a cabo. Si bien es cierto solo un número de la población cuenta con

una discapacidad, eso no excluye al resto de poder padecer una en algún punto de su vida, ya sea por un accidente, o alguna calamidad de otra índole, siendo temporal o permanente, razón por la que crece cada día de poder dar una solución para que los individuos que tal vez no eran muy participes del turismo por su condición, vayan incorporándose sin miedos y con total seguridad a las diferentes actividades que se pueden disfrutar haciendo turismo.

No se debe olvidar, además, que la accesibilidad e inclusión es un derecho que todos tienen como seres humanos, por otro lado, es un beneficio mutuo ya que los establecimientos y atractivos, al ser cien por ciento accesibles generan más empatía y por consecuencia una mejora en la cuota de mercado, añadiendo la fidelidad de los visitantes ya que se garantiza una experiencia segura, inolvidable y divertida.

## **1.2. Programa Turístico**

### **1.2.1. Definición**

Chan, N. (2011) señaló que “un programa turístico es un producto o servicio ofrecido al turista. La precisión del concepto dependerá de que lo pensemos en un contexto macro (comunidad) o micro (empresa o emprendimiento).” (Chan, 2011, pág. 11). Esto quiere decir que el programa turístico puede tener una perspectiva distinta según sus contextos, ya que como el autor lo menciona, el macro contexto hace referencia al producto que forma parte de algo mayor, es decir el destino que se va a manejar. Por otro lado, el micro contexto hace referencia a un servicio o a la vez producto que la empresa se encargará de ofrecer o proporcionar, tales como alojamiento, alimentación, transporte, actividades, entre otros.

El programa turístico como tal tiene la función de satisfacer las necesidades y motivaciones de los turistas, para que los mismos tengan la oportunidad del disfrute con el lugar en el que se encuentra, conectarse con su alrededor, y las personas que aquí se encuentran, ya que hoy en día las personas que buscan programas turísticos lo hacen con esa intención, gracias a la evolución de la tecnología el mundo ha podido experimentar el aprender y conocer su gran entorno desde la comodidad de su hogar, lo que antes era imposible, por lo mismo los programas buscan brindar una conectividad con la gente, la naturaleza y la cultura que varios espacios pueden proporcionar.

Puede ser muy común que el programa turístico sea asociado con el paquete turístico, ya que tradicionalmente es aceptado como un sinónimo del mismo ya que una cita de la CICATUR, leída en la publicación de Chan, N. del año 2011:

El paquete turístico se denomina como: “el conjunto de servicios adquiridos en un solo acto, prestados en base a un circuito pre-fijado y que se ofrece al mercado a un precio global”. Si bien es cierto que comparten similitudes en cuanto a los conceptos, ya que ambos se enfocan en la prestación de servicios, pero en el último mencionado deja de lado los componentes que caracterizan a un programa y lo diferencia de un paquete. (Chan, 2011, pág. 10).

La diferencia es más notoria en la forma que cada uno opera y sobre todo en los que están involucrados en cada uno de ellos

### **1.2.2. Características de programas turísticos**

Lo que caracteriza principalmente a los programas, como ya se había mencionado, es su composición ya que comprende de un circuito o recorrido por un lugar o destino determinado, además de poseer un itinerario, el cual tendrá la útil tarea de informar al visitante a detalle sus servicios incluidos y actividades a realizar a lo largo de la ruta marcada.

Al prestar servicios, estos se pueden presentar de tres maneras, ya sea de manera tangible, intangible o intermedios, esto refiriéndose a las tecnologías que se usa para prestar los servicios. Al tratarse de los programas turísticos, los servicios que en ellos se ofrecen son de carácter intangible, lo que corresponde principalmente a programación y operación, tecnologías que ayudan a que lo que en algún momento solo fuera una oferta artesanal se transformara en una a escala industrial.

### **1.2.3. Clasificación de programas turísticos**

De acuerdo con la publicación de Chan, N. (2011) el programa turístico se divide o clasifica de acuerdo a su función y características, de esta forma posee cuatro categorías: la ruta turística (senderos, paseos temáticos); paquete turístico (excursiones y tours); visitas guiadas (vistas a sitios, guías conferencias, talk walk); e itinerario personal.

#### **La Ruta Turística**

Pueden presentarse en los formatos ya antes mencionados, senderos paseos temáticos, esto dependerá de si se desarrolla en un lugar urbano o rural. La ruta turística tiene la función de básicamente promocionar un espacio de una región o una temática que posea potencial turístico. Sus principales características constan de la facilitación del encuentro entre visitante y el medio, además de la sensación de libertad que tiene el turista para moverse de un determinado destino, por lo que se puede decir que la ruta turística puede comercializarse organizándola a modo de paquete turístico.

Esta se basa en el circuito, sin embargo, la diferencia con el mismo y para poder llegar a serlo debe presentar un valor agregado que se centra en la prestación de distintas actividades que desarrolle el tema elegido, por otro lado, cuando una ruta ofrece servicios turísticos pasa a ser un paquete. (Chan, 2011, pág. 18)

### **Paquete Turístico**

Tiene por función la comercialización de las prestaciones turísticas de un destino por lo que sus principales características son: la ganancia de tiempo que percibe el turista y el posibilitar las visitas masivas de un destino sin alterar su capacidad de carga diaria. Se considera un conjunto de servicios debido a que en el momento de su operación cada programa involucra servicios intermedios o de base como alojamiento, transporte de aproximación, gastronomía, recreación, visitas guiadas, transporte local y lugares de diversión. (Chan, 2011, pág. 14)

### **Visitas Guiadas**

Su principal función es encaminar al turista y brindar información previamente seleccionada sobre un determinado sitio turístico, razón por la que sus características son la interacción que existe constantemente entre guía y visitante, y claro la facilidad del encuentro del turista con el medio.

Por otro lado, las visitas guiadas se manejan con distintos formatos, las visitas guiadas a sitios turísticos ya sean estos naturales o culturales, y su propósito es el de comunicar las características del sitio en el que se encuentran.

Otro de sus formatos es las guías conferencias, que a pesar de que de la misma forma se las haga en sitios naturales y culturales, la diferencia es que esto se centra en una temática específica para atender las necesidades de visitantes instruidos en la materia, ya que buscan profundizar en un tema y experimentar sobre aspectos relacionados con el lugar.

Por último, los talk walk, es un paseo a pie, o con el uso de un medio de transporte público por distintos lugares de una ciudad, dichos paseos pueden ser guiados o brindar un servicio de acompañamiento además de que se lo puede ejecutar tanto en el día como en la noche. Otra de las características es que en este formato se maneja con grupos pequeños con no más de seis personas, ya que está pensado para personas que viajan solos o grupos pequeños y que buscan conocer gente en su viaje. (Chan, 2011, pág. 15)

## **Itinerario Personal**

Se trata de la descripción detallada de un determinado recorrido, que además proporciona datos de los atractivos a visitar, por lo que su objetivo es orientar al visitante y ayudarlo a emplear su tiempo en visitar los atractivos turísticos. Este servicio se realiza a pedido del turista sobre el destino que visitará, sin embargo, puede ser programado y comercializado por una agencia de viajes, pero lo importante es que siempre debe ser personal. (Chan, 2011, pág. 17)

### **1.3. Discapacidad**

#### **1.3.1. Definición**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) sugiere como definición que la discapacidad:

Término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidades son un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive. (OMS, 2019, pág. 1)

Al hablar del turismo accesible, la discapacidad es un elemento primordial que discutir y sobre todo definir correctamente ya que, al tratarse de un tema complejo como esto, la gente suele pensar solamente en los individuos con dificultades físicas, sin pensar o tomar en cuenta que existe más de una forma de discapacidad.

En la Convención Internacional de las Naciones Unidas (ONU), se reconoció que la discapacidad es un concepto que puede seguir en constante evolución lo que quiere decir que la terminología podría ir cambiando con el paso del tiempo. Sin embargo, no cambia sus bases.

Cabe recalcar que una discapacidad puede ser temporal o permanente, ya que se puede hablar de discapacidades físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, ninguna persona está libre de tener una en algún punto de su vida, esto incluye de la misma forma a las personas mayores ya que con el paso del tiempo se sabe que la movilidad y habilidades se van perdiendo, por lo que pueden pasar a formar parte de este grupo de personas.

Por lo que se puede deducir que la discapacidad, es la dificultad u obstáculos que presenta un individuo con respecto a satisfacer sus necesidades o al acceso a un determinado sitio, ya sea esta una dificultad física, mental, intelectual o sensorial, pudiendo ser esta temporal o permanente.

### **1.3.2. Tipos de Discapacidad**

De acuerdo con el “Manual sobre Turismo Accesible para Todos”, realizado por la Organización Mundial del Turismo, en el año 2014:

La discapacidad varía significativamente en sus causas, naturaleza, severidad, e impacto en el funcionamiento diario, así como a lo largo de grupos demográficos por edad, geografía, clase social y otras variables, no es exacto ni útil identificar turistas con discapacidad como un único segmento de mercado. Hay personas con discapacidad en todos los grupos de edad y clases sociales, con diferentes intereses y características (OMT, 2014, pág. 28).

Dada la antes mencionada explicación, se puede evidenciar dos grupos en los que se logra clasificar las discapacidades en general, los mismos que son: Capacidades y Enfermedades, poseyendo cada una subclasificación.

En primer lugar, las Capacidades del ser humano pueden no desarrollarse plenamente o a su vez verse interrumpidas por motivos como accidentes o causas varias. Esta vez se habla de situaciones irreversibles en las que los medicamentos o tratamientos no pueden ayudar, solamente la adaptación a su entorno. Dentro de las Capacidades se encuentran:

#### **Discapacidad Física**

“Se puede definir como la disminución de la capacidad de movimiento o la dificultad para realizar actividades motoras convencionales, ya sea de manera parcial o general.” (OMT, 2014, pág. 28).

Al tener esto en cuenta, se debe considerar que las discapacidades físicas pueden afectar extremidades superiores, inferiores o ambas, por causas ya sean congénitas, hereditarias, adquiridas, o causadas por un accidente.

En este grupo se pueden destacar principalmente las personas usuarias de sillas de ruedas, bastones, andadores y muletas, cuya mayor dificultad será la deambulaci3n por los diferentes espacios como escaleras, acceso a transportes o manipulaci3n de objetos en el caso de las personas que padecen de discapacidad f3sica en sus extremidades superiores.

#### **Discapacidad Sensorial**

“En la clasificaci3n de la Organizaci3n Mundial de la Salud se incluye en este grupo a las personas con discapacidad visual, auditiva y del habla. En definitiva, todas las personas que presentan dificultad en la comunicaci3n y el lenguaje.” (OMT, 2014, pág. 29).

Dichas discapacidades al igual que el grupo anterior, pueden ser de nacimiento o causadas por alguna causa a lo largo de la vida de la persona.

En el caso de las personas con discapacidad visual, no solo se hace referencia a la función, sino también a las estructuras y demás habilidades, como la ceguera, percepción mínima o total de la luz y la diferencia visual, que podrá ir desde personas con problemas de astigmatismo o miopía, hasta personas invidentes. Por lo que sus principales obstáculos se relacionan fundamentalmente con la localización, orientación, comunicación y seguridad.

En cuanto a las personas con discapacidad auditiva, en este caso se trata de la pérdida parcial o total de la habilidad de oír, se puede encontrar personas que padezcan de este tipo de discapacidad desde se nacimiento, ser causa de un accidente o a su vez por tener una edad avanzada, razón por la que se tendrá un grupo que puede variar en edad y que serán usuarios de audífonos o implantes cocleares, por lo mismo se define que las dificultades principales para ellos es la comunicación con el resto de personas y el entorno en el que se desenvuelvan.

### **Discapacidad Intelectual**

El Manual sobre Turismo Accesible para Todos de la OMT, menciona que, La Organización Mundial de la Salud, sugiere: “la discapacidad intelectual se caracteriza por una disminución de las funciones mentales superiores. Esto afecta globalmente a aspectos como la movilidad, la percepción, la comprensión, el lenguaje y las habilidades afectivas, entre otros, aunque no de manera homogénea.” (OMT, 2014, pág. 30).

Por lo que dentro de este grupo se hace presente el retraso mental, el Síndrome Down, parálisis cerebral y autismo. Las personas que presentan este tipo de discapacidad pueden presentar además discapacidades físicas o problemas en la salud como problemas cardiacos. Como característica general las personas de este grupo pueden presentar problemas de comunicación, orientación en situaciones extrañas para ellos o comportamientos inesperados.

### **Personas con enfermedades mentales o físicas**

“La “enfermedad”, entendida como concepto más amplio, es una situación intrínseca que abarca cualquier tipo de trastorno o accidente.” (OMT, 2014, pág. 30), por lo que existen dos tipos de enfermedades:

La Enfermedad Mental, que se entiende como la alteración de los procesos cognitivos y



afectivos del desarrollo, los mismos pueden hacer que la persona en cuestión pierda la percepción de sí mismo y la realidad, aquí se encuentran diferentes clases de enfermedades y trastornos, como la bulimia, anorexia, depresión en el caso de trastornos y Alzheimer o la epilepsia en el caso de enfermedades. Al tener tan amplia variedad de casos de la misma forma puede variar sus necesidades y síntomas. En cualquiera de los casos ya sea en mayor o menor medida, tendrían problemas para reconocer la realidad, lo que llevaría a comportamientos inesperados.

Por otro lado, la Enfermedad Física, al ser una alteración de la salud del cuerpo por diversos factores, a pesar de que no todas ellas constituyen una discapacidad, en este grupo se presentan aquellas enfermedades que requieren de control médico como el cáncer, insuficiencias respiratorias, cardiopatías congénitas, derivan de las discapacidades orgánicas. Además, se encuentran las personas que requieren de dietas específicas como personas con diabetes, colesterol, intolerantes a la lactosa, entre otros.

### **1.3.3. Barreras**

Por barreras, se refiere a los obstáculos, impedimentos, conflictos o dificultades que se pueden presentar al momento de hablar del turismo inclusivo o accesible, por lo que según la Organización Mundial de Turismo (2014) dice que:

Existen dificultades intrínsecas de las personas ya que cada uno tiene unas capacidades diferentes de manera individualizada. Todos, según sean nuestras capacidades funcionales o mentales, tropezamos con barreras en nuestra capacidad de movimiento, en nuestras comunicaciones o fuentes de información, y en nuestro alcance de comprensión de mensajes, instrucciones, instrumentos o sistemas. Sin embargo, las dificultades intrínsecas no son, en algunas ocasiones, más relevantes que las barreras que provocan la falta de accesibilidad. (OMT, 2014, pág. 41).

Esto se da principalmente porque las infraestructuras y espacios en su gran mayoría están pensados en el prototipo del hombre “estándar”, razón por la que se vuelve complicado tener un acceso con facilidad a los diferentes lugares del mundo ya sea que padezcan de alguna discapacidad o no, ya que como lo menciona la OMT, cada persona tiene capacidades diferentes de forma individual. Las barreras, vistas desde las actividades turísticas, se dividen en dos sectores, mismos que son las barreras sociales y barreras del entorno.

#### **Las Barreras del Entorno**

Son aquellas que aparecen entre el usuario y el espacio donde se encuentra o al que desea ir, en general tiene que ver con la infraestructura de espacios abiertos o cerrados, lo que impide el

disfrute de los mismos, entre estos obstáculos se puede mencionar cinco principales.

-La Planificación y reservas, al viajar, juegan un papel importante para contar con información, sin embargo en la actualidad al estar mucho más en contacto con tecnologías y el internet, se ha convertido en un verdadero reto para las personas, por lo general para la gente mayor o personas con discapacidad ya que la mayoría de las veces son marginadas por la “brecha digital”, lo que quiere decir que las páginas no son cien por ciento accesibles lo que dificulta su uso al menos para las personas perteneciente a este grupo. Una idea del Ministerio de Economía y Trabajo de Alemania (BMWA, 2003) leída en una publicación de la OMT menciona que “la organización (preparación, información, reservas) es muy importante para el 70,6% de las personas con dificultades en la movilidad.” (OMT, 2014, pág. 42), lo que hace que los mayores obstáculos con internet sea que contengan información incorrecta, poco detalle, no se considera la discapacidad como una necesidad global, falta de actualización de la información y páginas web no accesibles.

- La infraestructura y transportes, son un obstáculo todavía cuando se habla de accesibilidad, ya que existen varios puntos a discutir cómo salvar desniveles bruscos, deambular por aceras estrechas, o cruzar calles por donde no se haya rebajado el bordillo de las aceras. Otro ejemplo es la iluminación, que muchas veces no es la suficiente o el aire no es el correcto y se debe recorrer durante un largo tiempo hacia el destino, sin elementos ni espacio para descansar. Las zonas de aseo como el baño o la falta de zonas de espera y de descanso propias para los clientes. En cuanto al transporte uno de los problemas más importantes es la dificultad para entrar a los mismos, o en el interior se encuentran pasillos estrechos, la falta de asientos reservados o la falta de anclaje de seguridad adecuado. Y por último cabe recalcar la falta de señalización con lenguaje inclusivo como el braille y lenguaje en señas.

-Edificaciones, en este caso se puede presentar los inconvenientes en las entradas, y la accesibilidad a escaleras en caso de que no existiera un ascensor o a su vez el espacio del ascensor sea muy pequeño, lo que haría su uso complicado. En caso de los establecimientos de comida como restaurantes o cafeterías, se presentan obstáculos en mesas, sillas, e impiden maniobrar en espacios reducidos.

-Comunicación, tal vez la barrera más importante de todas ya que sin comunicación nada sale bien, la falta de la misma puede complicar el paseo más sencillo, por ejemplo, por falta de oferta de información en formatos alternativos, o que no se establezca el mensaje de manera concisa

y clara. Otro reto que se presenta, es en el tema de la señalización adecuada, con el propósito de que cualquier visitante pueda tener una guía autónoma y segura.

-Actividades relacionadas con el destino, la movilidad y deambulación para las personas que tienen dificultad de movilidad por ejemplo se ha convertido en un obstáculo para poder disfrutar de manera amena los lugares y atractivos turísticos lo que hace que el visitante se desmotive y no quiera participar de este turismo.

## **Barreras Sociales**

Se considera como barreras sociales a la relación que estas tienen con la comunidad y el trato que la misma da a las discapacidades además de la accesibilidad, las mismas pueden, en muchas ocasiones, ser mucho más limitantes y discriminatorias que las barreras del entorno, ya que las sociales son influyentes para los cambios, como por ejemplo la falta de formación de las empresas turísticas para la atención a clientes con necesidades especiales, falta de conciencia sobre la accesibilidad y sobre todo las barreras actitudinales, mejor conocida como la discriminación y el trato distinto a personas con estas dificultades.

### **1.4. Accesibilidad e Inclusión**

#### **1.4.1. Definiciones**

-*Accesibilidad.* Según la Real Academia de la Lengua (RAE), la accesibilidad es “Calidad de ser de fácil acceso”.

Una idea de Alonso del 2003 en una publicación de MATIS del año 2015:

La accesibilidad se refiere a que es de fácil acceso por cualquier persona. Es la característica que permite que los entornos, los productos, y los servicios sean utilizados sin problemas por todas las personas, para conseguir los objetivos para los que están diseñados (MATI, 2015, pág. 3).

Al tener dichas ideas se deduce que la accesibilidad se refiere al libre paso a un lugar, sitio, producto o servicio para satisfacer una necesidad sin obstáculo que impida realizarlo, y todo en igualdad de condiciones.

-*Inclusión.* La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) sugiere que la inclusión es:

Un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la

sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades. (UNESCO, 2013, pág. 3).

La inclusión por lo tanto hace referencia a la apertura y participación de grupos que no están incluidos en un determinado lugar o espacio, con la finalidad de que sea parte o se integre al mismo, haciendo de este modo que las diferencias sean una oportunidad para ampliar la mente y conocimientos, además de dejar de lado etiquetas y obtener una sociedad equitativa.

#### **1.4.2. Cadenas de Accesibilidad del Turismo**

Según la publicación de Karem Quintero y Carolina Nuñez (2018): El turismo es una vivencia que implica tres partes que son el lugar de origen desde donde se busca información del destino, continua con las actividades que se va realizando a lo largo del recorrido y finaliza cuando se retorna al lugar de origen, por lo que se puede decir que se convierte en una especie de cadena conformada de varias piezas enlazadas. (Quintero K., Nuñez C., 2018)

Dentro de los componentes de la cadena de accesibilidad del turismo, se encuentran los siguientes:

##### **Información**

La misma será acerca del destino, además de su accesibilidad y orientación, lo que ayudará al visitante a la toma de decisiones con respecto a los lugares a los que desea acudir, todo esto con el propósito de que la experiencia sea inolvidable y positiva en todo aspecto. Dicha información actualmente se puede obtener vía internet, operadores turísticos o agencias de viajes. En el caso de Mindo en las operadoras turísticas que aquí se encuentran, pero lo más común como ya antes se mencionó es investigarlo todo previamente en Internet.

##### **Transporte**

Corresponde a los vehículos que se usarán ya sea para llegada, salida o traslados, los mismos pueden ser aviones, trenes, barcos, taxis, entre otros, los cuales deben responder a las necesidades de todos los usuarios, esto incluye a los que disponen de capacidades restringidas. En la parroquia Mindo se sabe por el testimonio del Guía Edwin Villota, a quién se entrevistó, que los transportes en esta zona son comunes y no cuentan con uno solo que preste servicios a personas con discapacidad, por lo general los turistas suelen contratar desde la ciudad de Quito uno o a su vez llevan un vehículo propio ya adaptado.

## **Entornos Urbanos**

Hace referencia a los lugares en general donde un visitante desee deambular, ya sea un pasillo, sala de espera vestíbulo, ascensor, escaleras, área de aseo público o circulación.

## **Alojamiento y servicios de alimentación y bebida**

La infraestructura de los distintos establecimientos, debe contar con las diferentes adaptaciones para poder cubrir las necesidades de los turistas, en el caso del alojamiento hay que tener en cuenta que temporalmente el lugar será el hogar de la persona, por lo que por ejemplo tener habitaciones situadas en el primer piso sería una forma de brindar mayor comodidad a una persona con dificultad de movilidad. En el caso de servicios de alimentación y bebida, se debe disponer de acceso y facilidad de movilización a lo largo de pasillos de forma autónoma y segura, la existencia de mobiliario diseñado con criterio de movilidad universal, como mesas o barras de diferentes alturas y menús y letreros de fácil lectura o formatos alternativos. Por lo que se puede evidenciar en el caso del proyecto, por testimonio de la señora Amada Silva, gerente de Sisakuna Lodge, los establecimientos de alojamiento y restaurantes apenas y cuentan con rampas para acceso de silla de ruedas, pero como antes se menciona, los establecimientos deben contar con muchas más facilidades para que el cliente tenga un servicio de calidad.

## **Actividades culturales y de Ocio**

Para los visitantes son la parte más importante de la visita a su destino, muchas de las veces es la razón de su visita, por lo que los prestadores de estos servicios han acondicionado sus infraestructuras para su fácil acceso, así como el desenvolvimiento del personal para con las personas con capacidades especiales. Y volviendo a citar el testimonio de Edwin Villota, se sabe que los atractivos no suelen tener accesibilidades ya que muchas veces es por indiferencia de los dueños de los atractivos turísticos.

## **Otras actividades y eventos turísticos**

Para las personas que ofrecen actividades recreativas, deportivas, en entornos naturales, entre otras, su prioridad es adaptar medidas para que las personas con capacidades diferentes puedan participar de la misma forma que el resto de la gente, y brindar la misma cantidad de diversión a todos.

La oferta turística, entre más amplia e inclusiva se vuelva, la cadena de accesibilidad se verá

beneficiada por el nivel que esta ira adquiriendo en el destino. Por lo mismo se debe continuar mejorando este aspecto del turismo ya que de esta forma será más atractivo para la gente en general.

## **1.5. Marco Conceptual**

### **Área Natural**

Su definición según Juan Manuel Andrés y Matilde Elisabeth Encabo 2008:

Es un recorte espacial basado en la interpretación de una realidad. Esta subdimensión espacial es diferenciada por cierta homogeneidad interna o por límites de tipo físico, e incluye a la sociedad y sus manifestaciones. Los límites del área natural son función de sus características intrínsecas y de aspectos relativos al uso social y las necesidades de planificación de una actividad social. (Andrés JM., Encabo ME., 2008, pág. 101).

### **Destino Turístico**

La definición según la Organización Mundial del Turismo del año 2019, propone que el destino turístico es:

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. (OMT, 2019, pág. 15).

### **Ruta Turística**

Según el Lic. Wilson Mamani Villasante, en su publicación del año 2016, “camino o recorrido que se destaca por sus atractivos para el desarrollo del turismo. Estas rutas pueden sobresalir por sus características naturales o por permitir el acceso a un patrimonio cultural o histórico de importancia.” (Villasante, 2016, pág. 1).

## **1.6. Marco Legal**

En lo que se refiere al aspecto legal, se toma como referencia la información publicada por la *Ley de Turismo del Ecuador* emitida por el (Congreso Nacional, 2014, pág. 9):

## **CAPÍTULO X**

### **PROTECCION AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS TURISTICOS**

Art. 42.- Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley.

Art. 43.- De conformidad con el artículo 23 numeral 3 de la Constitución Política, se prohíbe toda discriminación a los extranjeros o a cualquier otro grupo humano en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico.

Por lo antes mencionado se destaca la *Ley Orgánica de Discapacidad* propuesta por la Presidencia de la República del Ecuador (2012) Econ. Rafael Correa Delgado, (Asamblea Nacional, 2012, pág. 12), afirma:

#### **SECCIÓN CUARTA DE LA CULTURA, DEPORTE, RECREACIÓN Y TURISMO**

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.

En este caso, el artículo 44 de la Ley Orgánica de Discapacidad, dispone que se debe garantizar el acceso a los diferentes espacios de recreación turística para las personas con capacidades especiales, para lo cual se deben incorporar los servicios necesarios, así como la infraestructura adecuada para facilitar su acceso, el enfoque involucra que los prestadores de servicios turísticos se encuentren ampliamente capacitados para proporcionar el trato adecuado a todos los individuos, a fin de evitar cualquier tipo de discriminación. En la misma *Ley Orgánica de Discapacidad*, se menciona la accesibilidad, en específico, haciendo referencia a la infraestructura de los lugares públicos y privados:

#### **SECCIÓN SÉPTIMA DE LA ACCESIBILIDAD**

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. (Asamblea Nacional, 2012, pág. 15).

Y en el tema de comunicación la Ley menciona lo siguiente:

**PARÁGRAFO 2°  
DE LA ACCESIBILIDAD A LA COMUNICACIÓN**

Artículo 63.- Accesibilidad de la comunicación. – El Estado promocionará el uso de la lengua de señas ecuatoriana, el sistema Braille, las ayudas técnicas y tecnológicas, así como los mecanismos, medios y formatos aumentativos y alternativos de comunicación; garantizando la inclusión y participación de las personas con discapacidad en la vida en común. (Asamblea Nacional, 2012, pág. 15).

Mindo, al ser un destino turístico en el que predomina la naturaleza, e turismo de aventura viene de la mano, y no hay que descartar el hecho de que en algún momento existirán turistas que deseen experimentar la adrenalina que el mismo ofrece, y si la actividad no cuenta con la seguridad adecuada podría ser un problema tanto para la persona que presta el servicio como para la persona que lo quiere adquirir. Por esta razón el *Reglamento de Operación Turística de Aventura* (MINTUR, 2020, pág. 4) Artículo 5, sección 8 dice:

**CAPÍTULO II  
DERECHOS Y OBLIGACIONES**

8. Informar al prestador de servicios turísticos contratado sobre particularidades (estado de salud, discapacidad, enfermedad, entre otros) a ser consideradas durante la prestación del servicio contratado, con la finalidad de evitar riesgos al turista

*Tratados, Programas y Conferencias Internacionales.* - La Resolución adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en coordinación con la Organización Mundial del Turismo, del año 2001.

**CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL PARA EL TURISMO**

**ARTÍCULO 2. El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo**

1. El turismo, que es una actividad generalmente asociada al descanso, a la diversión, al deporte y al acceso a la cultura y a la naturaleza, debe concebirse y practicarse como un medio privilegiado de desarrollo individual y colectivo. Si se lleva a cabo con la apertura de espíritu necesaria, es un factor insustituible de autoeducación, tolerancia mutua y aprendizaje de las legítimas diferencias entre pueblos y culturas y de su diversidad.
2. Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos". (ONU ; OMT, 2001, pág. 4).

El mismo indica que es un privilegio, el poder disfrutar de las diferentes actividades recreativas que ofrece cualquiera de los diferentes tipos de turismo que existen en el mundo, esto quiere decir que las mismas se llevarán a cabo sin hacer distinción de ninguna índole con las personas que deseen realizar turismo, esto incluye a las personas con capacidades diferentes.

La Convención Internacional de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, del año 2007, (ONU, 2007, págs. 11,18,29) menciona que:



## **ARTÍCULO 9. ACCESIBILIDAD**

1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a:

a. Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo;

b. Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

2. Los Estados Partes también adoptarán las medidas pertinentes para:

Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público;

a. Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad;

b. Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad;

c. Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión;

d. Ofrecer formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público;

e. Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información;

f. Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet;

g. Promover el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo.

En el presente artículo se puede evidenciar el derecho que poseen las personas con discapacidad, a no tener barreras cuando de accesibilidad se habla ya sea a una infraestructura o la asistencia en cualquier momento, de la misma manera a la comunicación, por lo que, en la presente Convención, se menciona:

## **ARTÍCULO 20. MOVILIDAD PERSONAL.**

Los Estados Partes adoptarán medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible, entre ellas:

a. Facilitar la movilidad personal de las personas con discapacidad en la forma y en el momento que deseen a un costo asequible;

b. Facilitar el acceso de las personas con discapacidad a formas de asistencia humana o animal e intermediarios, tecnologías de apoyo, dispositivos técnicos y ayudas para la movilidad de calidad, incluso poniéndolos a su disposición a un costo asequible;

c. Ofrecer a las personas con discapacidad y al personal especializado que trabaje con estas personas capacitación en habilidades relacionadas con la movilidad;

d. Alentar a las entidades que fabrican ayudas para la movilidad, dispositivos y tecnologías de apoyo a que tengan en cuenta todos los aspectos de la movilidad de las personas con discapacidad.

Este artículo muestra que, en efecto, así como poseen el derecho de la accesibilidad, también lo es con la libre movilidad, lo que lleva a que las infraestructuras o espacios abiertos cuenten con las adecuaciones necesarias para que esto se cumpla sin que exista discriminación o desigualdad de por medio, finalmente en la mencionada publicación se hace alusión:

**ARTÍCULO 30. PARTICIPACIÓN EN LA VIDA CULTURAL, LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS, EL ESPARCIMIENTO Y EL DEPORTE.**

1. Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad:

- a. Tengan acceso a material cultural en formatos accesibles;
- b. Tengan acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades culturales en formatos accesibles;
- c. Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional.

2. Los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan desarrollar y utilizar su potencial creativo, artístico e intelectual, no sólo en su propio beneficio sino también para el enriquecimiento de la sociedad.

3. Los Estados Partes tomarán todas las medidas pertinentes, de conformidad con el derecho internacional, a fin de asegurar que las leyes de protección de los derechos de propiedad intelectual no constituyan una barrera excesiva o discriminatoria para el acceso de las personas con discapacidad a materiales culturales.

4. Las personas con discapacidad tendrán derecho, en igualdad de condiciones con las demás, al reconocimiento y el apoyo de su identidad cultural y lingüística específica, incluidas la lengua de señas y la cultura de los sordos.

5. A fin de que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones con las demás en actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas, los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para:

-Alentar y promover la participación, en la mayor medida posible, de las personas con discapacidad en las actividades deportivas generales a todos los niveles;

- a. Asegurar que las personas con discapacidad tengan la oportunidad de organizar y desarrollar actividades deportivas y recreativas específicas para dichas personas y de participar en dichas actividades y, a ese fin, alentar a que se les ofrezca, en igualdad de condiciones con las demás, instrucción, formación y recursos adecuados;

- b. Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas;

- c. Asegurar que los niños y las niñas con discapacidad tengan igual acceso con los demás niños y niñas a la participación en actividades lúdicas, recreativas, de esparcimiento y deportivas, incluidas las que se realicen dentro del sistema escolar;

- d. Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de quienes participan en la organización de actividades recreativas, turísticas, de esparcimiento y deportivas.

Se observa de esta manera que, al tener derecho de participar de actividades de ocio, esparcimiento y recreación, se habla de una obligación en lo que se refiere al turismo ya que estar estrechamente vinculado con dicho tema es de fundamental importancia que la discriminación no sea algo por lo que se destaque, por el contrario, se debe procurar el implementar y tomar en cuenta las leyes mencionadas para poder desarrollar un turismo inclusivo en la Parroquia de Mindo.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

### 2.1. Antecedentes diagnósticos

#### 2.1.1. Metodología

El presente proyecto se enfocó principalmente en una metodología mixta, “Los métodos de investigación mixtos utilizan una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos. Envuelve la colección de datos tanto cuantitativos como cualitativos en respuesta a la pregunta o hipótesis de investigación.” (Zita, 2020, pág. 4).

Al tener en cuenta lo antes mencionado, se evidencia, en la medición del número de personas con discapacidad que existen en la parroquia, al igual que la contabilización de los sitios turísticos naturales aptos y los más recomendables para realizar actividades diferentes con las personas con las que se trabajará. Por otro lado, mediante la observación se pudo analizar las características de los sitios turísticos al igual que se tomó en cuenta cuales son las falencias de los mismos en cuanto a atención a turistas con discapacidad se refiere.

#### 2.1.2. Tipos de Investigación

**Exploratoria.** “La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos.” (Arias, 2012, pág. 23).

Se aplicó al momento de recopilar datos sobre los sitios turísticos naturales y como es su atención además de sus servicios para con los turistas con discapacidad, de esta forma se tuvo un conocimiento inicial para profundizarlo en la investigación del proyecto a realizar.

**Descriptiva.** El autor Fidas Gerardo Arias define: “La investigación descriptiva consisten la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.” (Arias, 2012, pág. 24).

Se planteó lo más importante y concreto de la situación en la Parroquia de Mindo en cuanto al turismo inclusivo se refiere y se analizó las actividades y lugares más adecuados para turistas con discapacidad, mediante los datos que se recopilaron a través de las encuestas y entrevistas realizadas.

### 2.1.3. Métodos de investigación

**Deductivo.** “Procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son.” (Gómez, 2012, pág. 15)

Se aplicó al investigar los métodos que la ley exige adaptar en los atractivos turísticos y sus actividades para que los mismos puedan ser inclusivos y accesibles para toda persona ya sea que posea una discapacidad o no, esto incluyendo comunicación, movilidad y disfrute de las actividades, llegando a los atractivos como tal y concluir cuales de estos se rigen a la ley y son aptos para ofrecer un turismo adecuado para las personas con la que se trabajó en la presente investigación.

**Analítico.** “Consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo, las relaciones entre las mismas.” (Ramos, 2018, pág. 25).

Analizar las diferentes causas por las que la Parroquia de Mindo puede o no ser un destino ideal para el turismo accesible e inclusivo, por ende, las consecuencias que se presenten de acuerdo con los resultados, llegando de esta manera a las conclusiones y evidenciar de qué manera afecta esto a los involucrados del presente proyecto de investigación.

**Sintético.** Ena Ramos, en su publicación “Métodos y Técnicas de Investigación” del año 2018, sugiere:

Proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad, este se presenta más en el planteamiento de la hipótesis. (Ramos, 2018, pág. 24).

En dicho caso si bien se trabajó con personas discapacitadas, la investigación se llevó a cabo y beneficiará a más de un grupo, de esta forma se recopiló y juntó la información de los mismos, logrando proponer la mejor solución ante el problema.

### 2.1.4. Técnicas de investigación

**Entrevista.** El autor Daniel Behar, en su obra “Metodología de la Investigación” del año 2008, propone:

Forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un

diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. (Behar, 2008, pág. 55)

Las mismas se aplicaron a los dueños y trabajadores de las agencias y operadoras prestadoras de servicios turísticos en la Parroquia de Mindo, de esta manera pudo obtener información de primera mano a cerca de cómo se da la situación en el diario vivir de su actividad y como manejan a los turistas con capacidades diferentes, en actividades que se realizan a lo largo de las rutas que se ofrecen. En total la entrevista estructurada se formó de diez preguntas, mismas que se analizaron basándose en los criterios obtenidos.

**Encuesta.** Se entiende por encuesta:

Recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio. La información es recogida usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se le hacen las mismas preguntas en más o menos la misma manera. La intención de la encuesta no es describir los individuos particulares quienes, por azar, son parte de la muestra, sino obtener un perfil compuesto de la población. (Behar, 2008, pág. 62)

Se realizó un cuestionario formulado con preguntas clave que ayudaron a la recolección de información sobre la situación del grupo de estudio, mismo que incluye a personas con discapacidades y personas de tercera edad, beneficiarios directos del presente proyecto. Las mismas poseen un total de diez preguntas y fueron aplicadas en la Parroquia de Mindo.

### **2.1.5. Universo y muestra**

#### *UNIVERSO*

- Personas con discapacidades y tercera edad de la Parroquia Mindo en el Cantón San Miguel de los Bancos, sin embargo, las encuestas serán aplicadas en la ciudad de Quito, al ser esta localidad de la mayor parte de visitantes de Mindo, de acuerdo con el Geoportal de Viajes Internos Turísticos del Ecuador (GEOVIT) y al estar atravesando la presente Pandemia.
- Cuántos: Se registra una población de 547 habitantes en el cantón San Miguel de los Bancos, con discapacidades de diferentes tipos según estadísticas de la CONADIS (2021) y 217 habitantes de la tercera edad según los datos estadísticos recopilados por el Censo de Población y Vivienda del año 2010, realizado por el INEC. Por lo tanto, el total sería una población de 764 habitantes.
- Características: Los habitantes son el grupo a que beneficiará el presente proyecto por lo que su opinión ayudará a que el proyecto pueda cumplir sus expectativas y cubrir por completo sus necesidades, por lo que sus opiniones e información pueden ser confiable.

## MUESTRA

Tipo. - Probabilística

- Simple

Fórmula establecida

$$n = \frac{N \cdot pq}{(N-1) \left[ \frac{E}{K} \right]^2 + pq}$$

Muestra probabilística simple

$$n = \frac{N \cdot pq}{(N-1) \left[ \frac{E}{K} \right]^2 + pq}$$

$$n = \frac{764 \times (0.50 \times 0.50)}{(764-1) \left[ \frac{0.05}{2} \right]^2 + (0.50 \times 0.50)}$$

$$n = \frac{764 \times 0.25}{763 (0.025)^2 + 0.25}$$

$$n = \frac{191}{763 (0.000625) + 0.25}$$

$$n = \frac{191}{0.726875}$$

$$n = 262.8$$

Donde:

N= 764

p= 0.50

q= 0.50

E= 0.05

K= 2

Como resultado a esta ecuación se consiguió una muestra de 263 que fue el número de encuestas que se aplicó con el fin de tener un mínimo margen de error de la información que se obtuvo.

## 2.2. Resultados obtenidos

Al llevar a cabo las encuestas a la población, se recolectó información de suma importancia para poder tener ideas más claras de la realidad, desde la experiencia y vivencias de las personas con el turismo inclusivo y accesible en la parroquia Mindo del cantón San Miguel de los bancos.

### 2.3. Presentación gráfica de resultados

#### a. Género

Tabla N°2: Género de la Población.

Género	Número	Porcentaje
Masculino	99	44%
Femenino	128	56%
Total	227	100%

Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

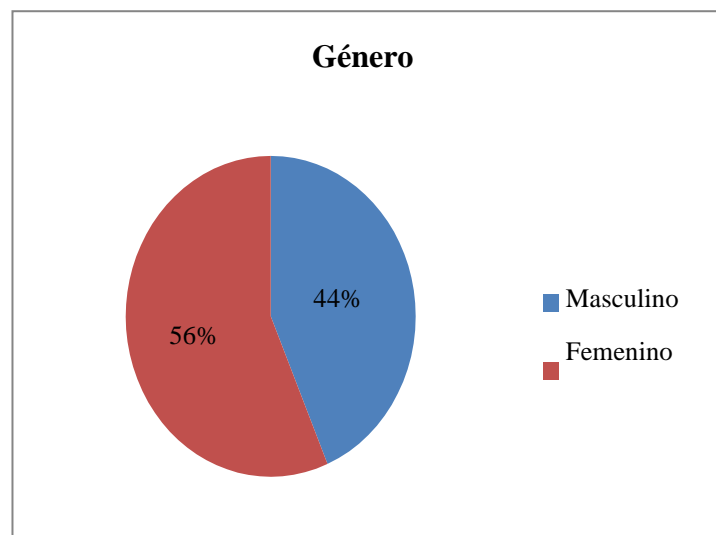


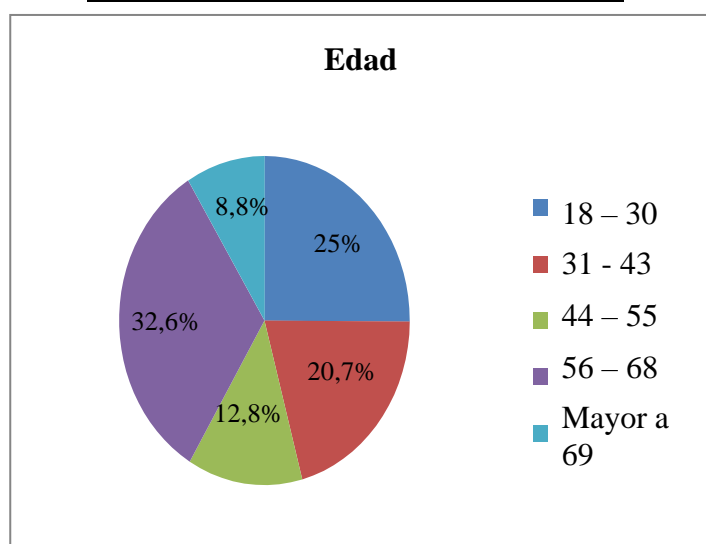
Figura 1. Gráfico de pastel de género  
Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

Se refleja, que, de todas las personas encuestadas, el 56% son de género femenino y el 44% son masculinos, siendo de esta manera las mujeres el género predominante.

## b. Edad

Tabla N°3: Edad de la Población

Rango de Edad	Número	Porcentaje
18 - 30	57	25%
31 - 43	47	20,7%
44 – 55	29	12,8%
56 – 68	74	32,6%
Mayor a 69	20	8,8%
Total	227	100%



Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

Figura 2. Gráfico de pastel de Edad  
Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

La mayor parte de las personas que colaboraron con valiosa información, tienen de entre 56 y 68 años, seguidos de personas de entre los 18 y 30 años. Por lo que se puede decir que los encuestados brindan variedad de opiniones al igual que su diferencia de edad, además se puede ser testigo de que las personas con mayor colaboración son los beneficiarios directos, lo que ayuda a tener una perspectiva más amplia de sus necesidades y requerimientos para practicar turismo inclusivo.



## 1. ¿Conoce usted sobre el turismo inclusivo y accesible?

Tabla N°4: Turismo Inclusivo y Accesible

Variable	Cantidad	Porcentaje
Mucho	14	6,2%
Poco	157	69,2%
Casi Nada	43	18,9%
Nada	13	5,7%

Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

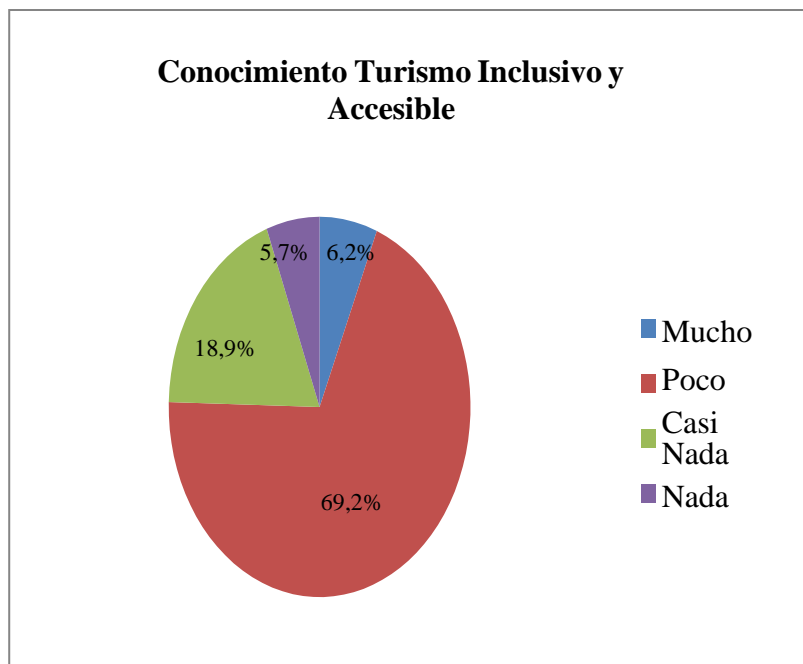


Figura 3. Gráfico de Accesibilidad  
Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

De acuerdo con los resultados obtenidos, es evidente que la mayor parte de la población, si bien conocen en parte sobre el turismo inclusivo y accesible, es poco en comparación a lo que se debería conocer sobre el tema en general.

**2. Según su criterio, marque el mejor calificativo para las siguientes variables en cuanto al servicio turístico en la Parroquia Mindo se refiere.**

Tabla N°5: Servicio Turístico

Variable	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Accesibilidad	25	138	61	3
Información	34	133	54	6
Señalética	19	135	71	2
Atención al cliente	42	134	51	0
Primeros Auxilios	17	141	66	3

Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

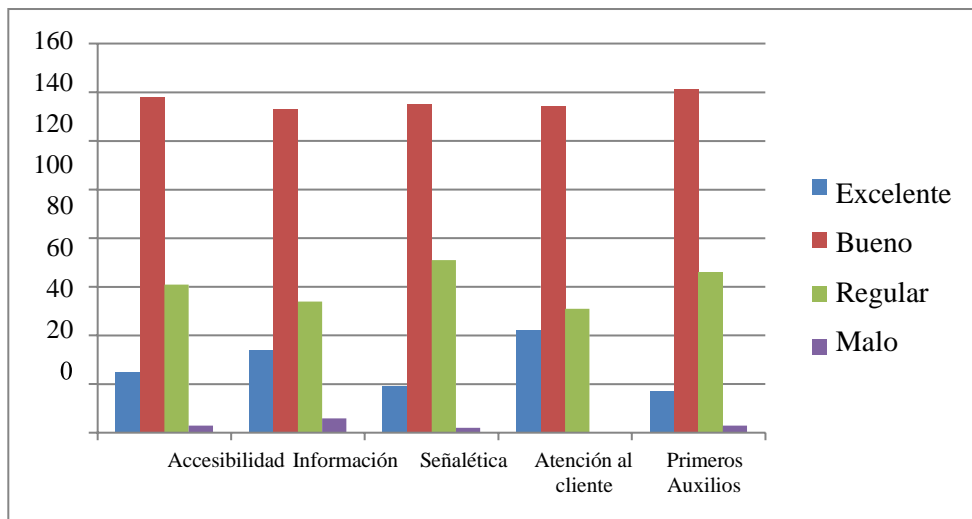


Figura 4. Gráfico de Barras Servicios Turísticos  
Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

La presente gráfica demuestra que, la parroquia en general es un lugar que se encuentra en buena posición para ser un destino inclusivo, ya que, de acuerdo a la experiencia de los encuestados, si bien no es excelente, Mindo cuenta con buena accesibilidad, información, señalética, atención al cliente y primeros auxilios, elementos fundamentales para tener turismo de calidad, sin embargo, cabe recalcar que es contradictorio con la realidad, ya que si bien los visitantes tienen esa perspectiva, los propios dueños de agencias y operadoras turísticas locales manifiestan lo contrario.

**3. ¿Considera que la Parroquia en general, es un lugar que practica el turismo inclusivo y accesible?**

Tabla N°6: Mindo Inclusivo

Variable	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	17	7,5%
De acuerdo	61	26,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	62	27,3%
En desacuerdo	57	25,1%
Totalmente desacuerdo	30	13,2%
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>100%</b>

Tabla 5. Género de la Población  
Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

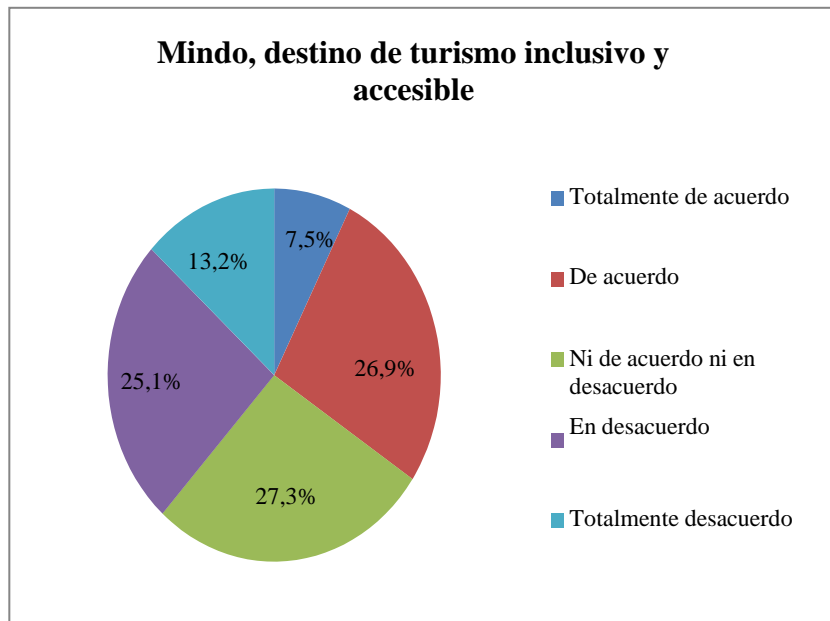


Figura 5. Gráfico de pastel de destino accesible e inclusivo  
Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

Los resultados arrojados, demuestran que la población al no estar empapada del tema, no puede decidir o tomar una opinión en concreto acerca de si la parroquia es un lugar inclusivo o no, pero si se toma en cuenta la indecisión de las personas, se notará que, Mindo no es inclusivo o accesible del todo, o al menos no se especializa en ello, por lo que no es una opción principal para la práctica de esta clase de turismo.

**4. ¿Las actividades turísticas que se practican en áreas naturales deberían ser adaptadas para que todos puedan disfrutarlas sin que exista discriminación?**

Tabla N°7: Actividades Inclusivas.

<b>Variable</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	131	57,7%
De acuerdo	81	35,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	4,4%
En desacuerdo	2	0,9%
Totalmente desacuerdo	3	1,3%
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

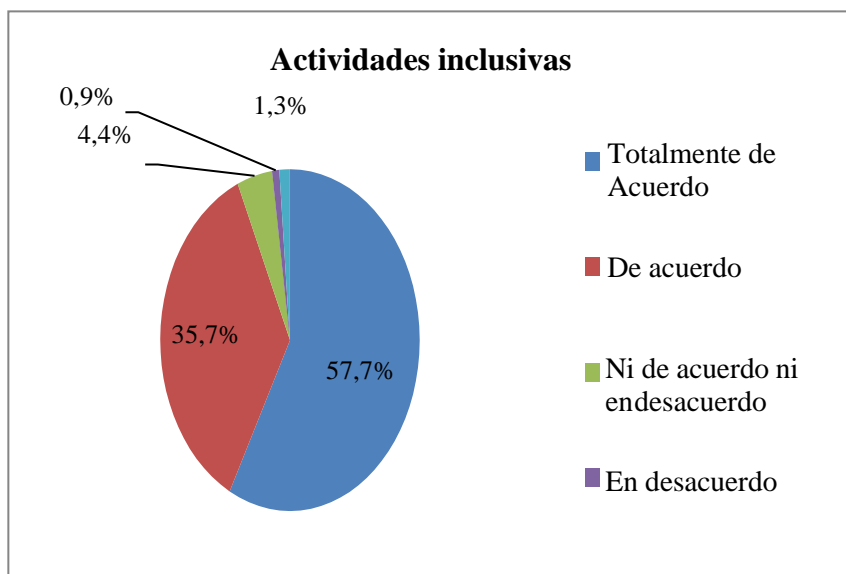


Figura 6. Gráfico de pastel, Actividades inclusivas  
Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

Por lo que se puede observar, el implementar o adecuar las diferentes actividades turísticas es de suma importancia ya que la mayor parte se encuentra totalmente de acuerdo en que todos tienen el derecho de disfrutar en la misma medida de los destinos que deseen visitar.

**5. ¿Es importante que el personal de las agencias turísticas y operadoras prestadoras de servicios estén preparados para la atención de clientes con discapacidades?**

Tabla N°8: Atención a los clientes con discapacidad

Variable	Número	Porcentaje
<b>Muy Importante</b>	217	96%
<b>Medianamente importante</b>	10	4%
<b>Nada importante</b>	0	0%
<b>Total</b>	227	100%

Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

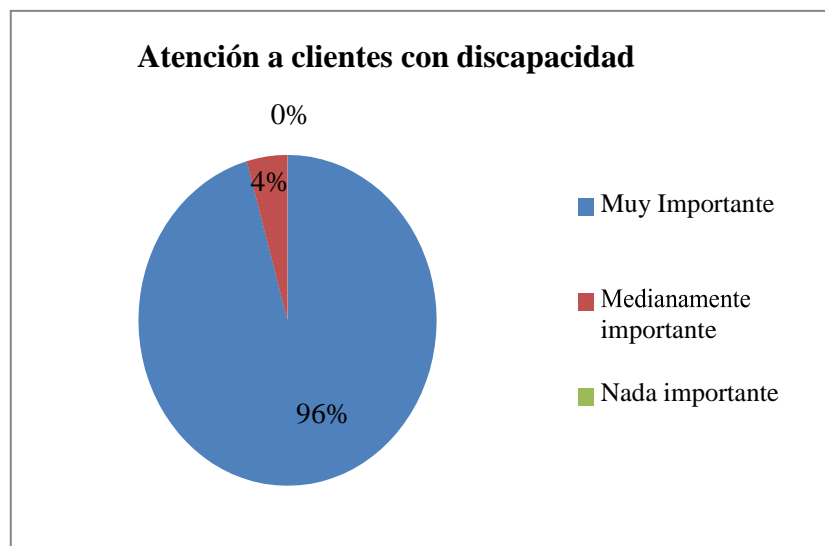


Figura 7. Gráfico de pastel atención a clientes discapacitados  
Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

Por otra parte, queda en evidencia que otro factor de suma importancia es la atención al cliente por lo que se debe tomar en cuenta que la capacitación para atención de turistas discapacitados, debe ser una de las prioridades para las diferentes agencias y operadoras turísticas.

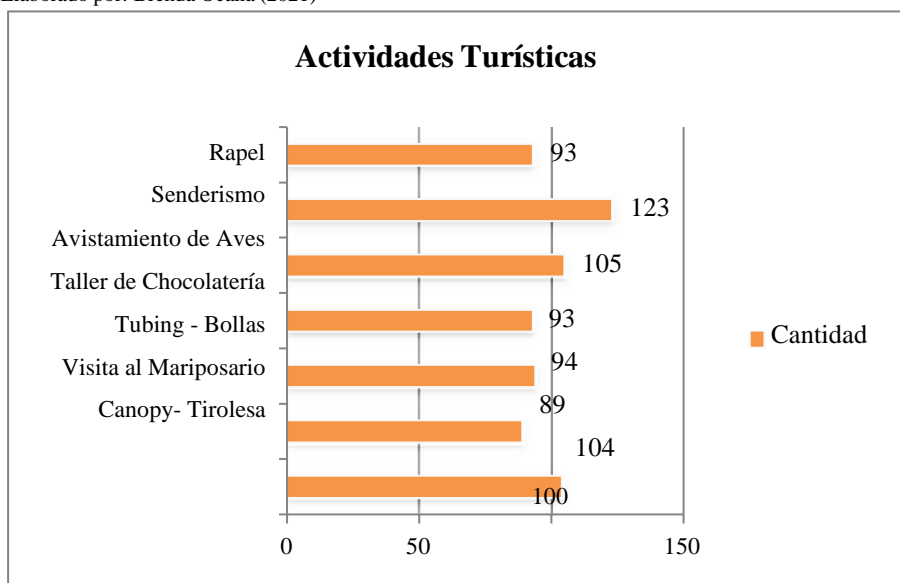
## 6. De las siguientes actividades, ¿cuáles le gustaría realizar en una visita a Mindo?

Tabla N°9: Actividades Turísticas.

Variable	Cantidad	Porcentaje
Canopy- Tirolesa	104	45,80%
Visita al Mariposario	89	39,20%
Tubing - Bollas	94	41,40%
Taller de Chocolatería	93	41%
Avistamiento de Aves	105	46,30%
Senderismo	123	54,20%
Rapel	93	41%

Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

Figura 8. Gráfico de pastel atención a clientes discapacitados  
Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)



El presente gráfico muestra que, al momento de elegir una actividad turística, las personas prefieren el contacto directo con la naturaleza, ya que la más escogida fue senderismo, en segundo lugar, avistamiento de aves y en tercer lugar canopy – tirolesa, actividades que se podrían adaptar de manera adecuada para toda clase de turistas con el apoyo y los recursos necesarios, logrando colocar senderos alternativos para lo que se refiere a senderismo y avistamiento de aves, y adquiriendo el equipo de seguridad necesario para el canopy.

**7. ¿Los guías encargados de los turistas, deben ser capacitados especialmente para poder prestar sus servicios a personas con discapacidad?**

Tabla N°10: Capacitación Guías

Variable	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	145	63,9%
De acuerdo	73	32,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	2,2%
En desacuerdo	4	1,8%
Totalmente desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	227	100%

Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

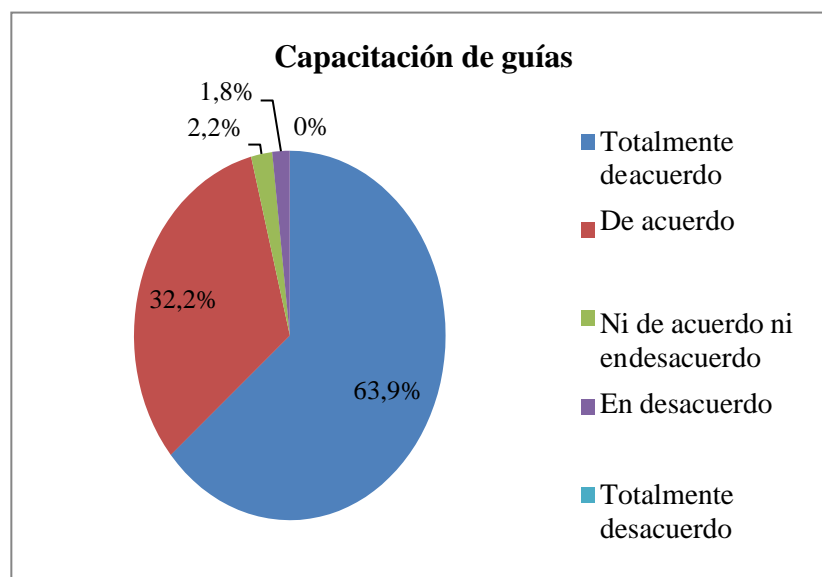


Figura 9. Gráfico de pastel capacitación de guías  
Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

Al igual que el personal de agencias y operadoras turísticas, los guías son quienes al estaren contacto directo con los turistas y convivir con ellos, deben estar totalmente capacitados para poder atender cualquier necesidad de una persona con o sin discapacidad, y por lo destacado en los resultados de la encuesta aplicada la mayor parte de la población apoya lo antes mencionado.

## 8. ¿Cuántos días estaría dispuesto a quedarse y disfrutar de Mindo?

Tabla N°11: Días de estadía en Mindo

Variable	Número	Porcentaje
Medio día - 1 día	52	23%
2 días - 3 días	160	71%
4 días - o más	15	7%
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

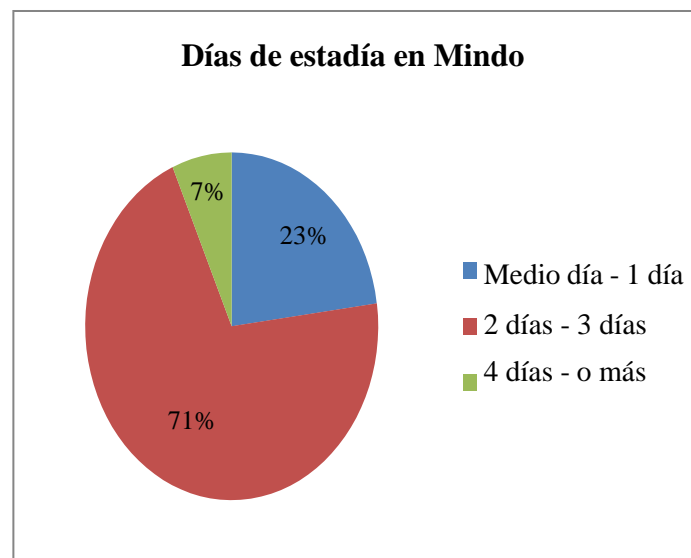


Figura 10. Gráfico de pastel días de estadía en Mindo  
Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

Al ser un paraje único, se puede apreciar que el 71% de las personas encuestadas tendrían una estadía en este destino de dos a tres días, seguido del 23% que irían hasta un full day, mientras que solo el 7% le agrada la idea de prolongar su visita de cuatro a más días.



## 9. ¿Cuánto dinero estaría dispuesto a gastar en su estancia?

Tabla N°12: Presupuesto

Variable	Cantidad	Porcentaje
\$50.00 - \$70.00	54	23,8%
\$80.00 - \$100	74	32,6%
\$150 - \$200	90	39,6%
\$220 o más	9	4%
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

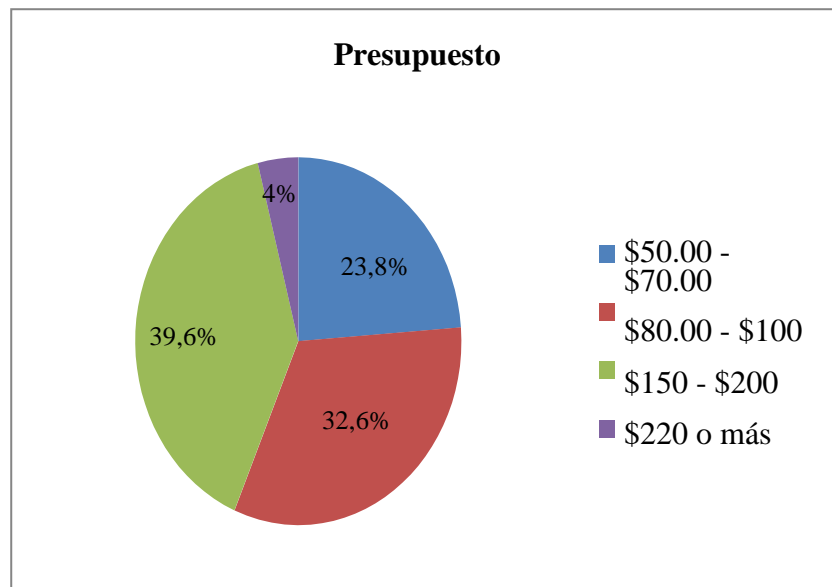


Figura 11. Gráfico de pastel presupuesto  
Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

De acuerdo con lo que se observa en la gráfica, el presupuesto para gastos por persona en la parroquia sería de hasta \$200 para el 39,6% de la población por lo que se deduce que les interesa poder tener acceso a actividades y lugares turísticos de calidad, con los servicios complementarios necesarios para una estadía satisfactoria.

**10. ¿Considera importante que existan nuevas propuestas para el turismo accesible en la parroquia?**

Tabla N°13: Propuestas para el turismo accesible

Variable	Número	Porcentaje
<b>Muy Importante</b>	217	96%
<b>Medianamente importante</b>	9	4%
<b>Nada importante</b>	1	0,4%
<b>Total</b>	227	100%

Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

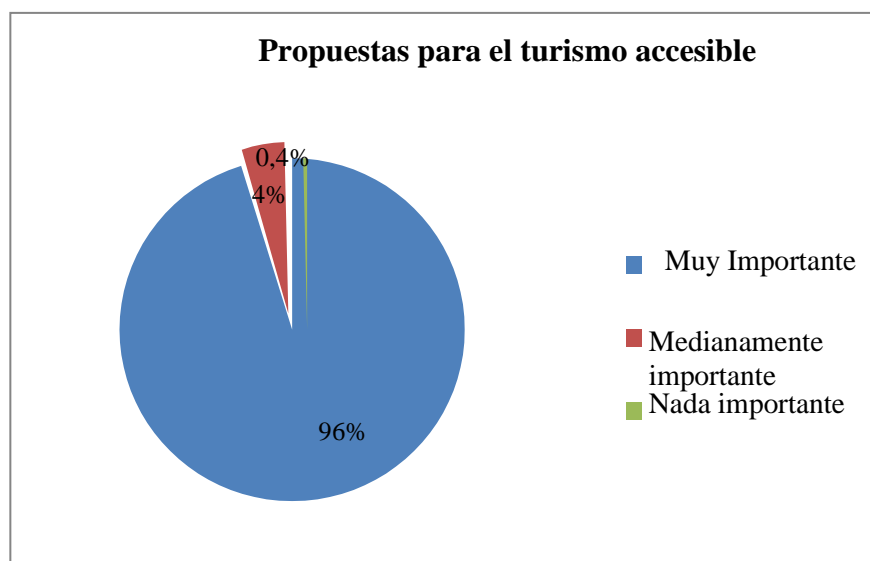


Figura 12. Gráfico de pastel propuestas para el turismo accesible  
Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

Como punto final, es evidente que casi el total de la gente encuestada, se encuentra de acuerdo en que es de suma importancia seguir implementando y teniendo propuestas innovadoras para el turismo accesible y totalmente inclusivo, en Mindo y en todo el Ecuador.

## **2.4. Análisis e interpretación de resultados**

Con respecto a las encuestas, los resultados obtenidos determinan que si bien la gente no conoce mucho acerca del tema de turismo inclusivo y accesible, su interés es notorio, ya que se pone en evidencia que se debe implementar tanto actividades como instrumentos y capacitaciones para poder aspirar a hacer de la parroquia y del país un destino inclusivo en su totalidad, y su motivación al visitar un paraje tan único no se pone en duda, para apoyar y participar de las actividades que se brinda en Mindo, por lo que el diseño de un programa turístico inclusivo es lo ideal para los visitantes.

Por otro lado, las entrevistas aplicadas a la señora Amada Silva, gerente de Sisakuna Lodge, al señor Edwin Villota, guía local y a Jessy Patiño, gerente de la operadora turística La Isla, coincidieron de que a pesar de, las adaptaciones a las diferentes actividades que se practican en la parroquia de Mindo, la misma no cuenta con turismo inclusivo o al menos no se especializan en esta. Varios de los establecimientos cuentan con accesos para sillas de ruedas y para personas con discapacidades físicas en general sin embargo para las demás discapacidades quedan de lado, ya que no se poseen las herramientas para poder tener una atención inclusiva para con los clientes de este grupo de personas, además que se dice que no cuentan con el apoyo del GAD parroquial, razón por la que se pide que existan más proyectos que apoyen al turismo de Mindo y su desarrollo. A pesar de esto las personas que aquí trabajan y prestan sus servicios están dispuestas a que todos tengan una buena experiencia y si eso significa ayudarlos personalmente lo harán con mucho gusto. Por otro lado, Edwin, guía local supo manifestar que los guías siempre se encontrarán en condiciones para poder brindar ayuda a turistas con discapacidades si así lo requieren.

## **2.5. Síntesis del capítulo**

El turismo inclusivo, siendo necesario en la sociedad, es algo que se conoce en Ecuador, sin embargo no necesariamente se sabe sobre el tema a fondo, lo que se ve reflejado en las opiniones de la población y de los propios dueños y trabajadores de la parroquia, quienes recalcan, a través de las entrevistas y encuestas realizadas respectivamente, que Mindo no está preparada para ser un destino que maneje oferta de atractivos y actividades para personas con discapacidades, ya que no existe acceso total y mucho menos herramientas y personal capacitados para la comunicación con los turistas. Por otra parte, la parroquia de Mindo es un paraíso natural que las personas desean conocer y recorrerlo de la manera más relajante y accesible, para disfrutar de ella al máximo.

## CAPÍTULO III: PROPUESTA

### 3.1. Título de la propuesta – Descripción

**Título:** Programa turístico inclusivo en la parroquia de Mindo.

El presente proyecto tiene como fin diseñar un programa turístico inclusivo para la parroquia de Mindo en el cantón San Miguel de los Bancos, lo que tendrá la capacidad de que el desarrollo turístico del lugar se incremente, al poder tener actividades que se adapten a las necesidades de todas y cada una de los turistas.

Para esto se tomará en cuenta atractivos y actividades que se adecuen a las necesidades de personas con discapacidades de toda clase.

### 3.2. Macro y microlocalización



Figura 13. Mapa Provincial de Pichincha Cantonizado  
Fuente: Mapas Owje (2011)

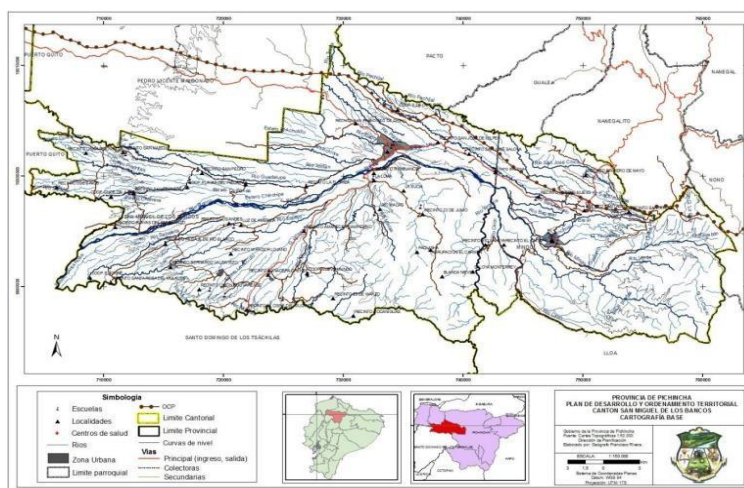


Figura 14. Mapa del cantón San Miguel de los Bancos  
Fuente: GADMSMB (2011)

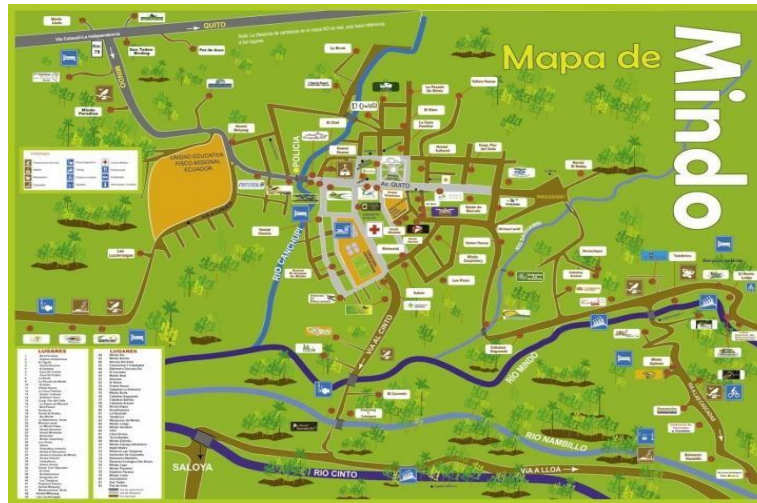


Figura 15. Mapa de la parroquia Mindo  
Fuente: BirdParadise (2021)

### 3.3. Esquema de la propuesta (viabilidad, impacto, recursos)

Se podrá determinar la viabilidad del proyecto mediante un estudio previo al presente proyecto, ya que la misma busca generar un impacto positivo de manera social principalmente, dando apertura más amplia a las personas con discapacidades, ya sean estas sensoriales, físicas o mentales, además de incrementar y desarrollar más a fondo a Mindo como un destino turístico de mayor renombre.

Se establecerá el programa, con una ruta e itinerario base, que permita que el turismo receptivo sea cada vez más accesible e inclusivo beneficiando así a la población objetivo al igual que a sus familiares y conocidos.

De esta manera Mindo se podrá ver como un destino turístico que se va desarrollando y ofreciendo cada vez mejores actividades, con el servicio turístico que todos merecen disfrutar, alcanzando un escalón más en el camino a poder ser uno de los destinos turísticos totalmente inclusivos y accesibles del país.

### 3.4. Inventario de los lugares naturales

Como se ha mencionado, el programa se enfocará en las zonas naturales que posee la parroquia de Mindo, que a su vez sean accesibles para el grupo objetivo al que va dirigido, tomando en cuenta estos puntos, a continuación, se presenta un listado de los atractivos naturales del lugar con su respectiva categorización, así también con las actividades que aquí se pueden realizar, acompañadas de una descripción y las respectivas observaciones y recomendaciones. (Gladys, 2015, págs. 57-80)

Tabla N°14: Atractivos y actividades turísticas.

Nombre del Lugar Natural/ Actividad	Categoría	Tipo	Subtipo	Descripción	Actividades asociadas	Observaciones/ Recomendaciones
Mariposario de Mindo	Manifestaciones Culturales	Realizaciones Técnicas y Científicas	Centros de exhibición de flora y fauna	Este bello jardín botánico cuenta con 1200 mariposas en sus más de 25 tipos de especies, cada una con colores únicos y mágicos que deleitan a los visitantes. Aquí se aprende sobre las etapas de metamorfosis de estos seres, además del compromiso de sus dueños de preservar y prolongar la longevidad de las mismas, esto conservando el ecosistema y su equilibrio. Además de la observación de mariposas también se realiza avistamiento de aves y senderismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tarabita</li> <li>-Canopy</li> <li>-Observación de orquídeas</li> </ul>	No usar repelente para insectos, ya que puede ser dañino para las mariposas.
Bosque Nublado Mindo Nambillo	Atractivo Natural	Bosque	Nublado Montano Bajo Húmedo	Posee una extensión de 22.000 hectáreas, mismas que abarcan desde la pluviselva subtropical húmeda hasta las paredes del Guagua Pichincha, por su gran extensión posee gran variedad de flora y fauna, especialmente de aves, que es por lo que Mindo es reconocido, en este lugar se realiza el conteo de especies de aves en el mes de diciembre y se presta para el senderismo, el aviturismo, cabalgatas y caminatas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Rapel</li> <li>-Observación de Aves</li> <li>-Observación Mariposas</li> <li>-Tarabita</li> <li>-Tubing</li> <li>- Canopy</li> </ul>	Procurar conservar el entorno con el fin de que no existan impactos en los diferentes ecosistemas.

Río Cinto	AtractivoNatural	Río	Rápido Raudales	El Río Cinto se extiende desde Mindo hasta llegar a la población de Lloa en el suroeste, pues su altura va desde los 2.900msnm hasta los 1.271 msnm, razón por la que sus ecosistemas y el clima, se van diferenciando de manera gradual, esto se puede apreciar si se realiza una caminata desde Lloa a Mindo o a su vez disponer del alquiler de cuadrones para recorrer esta ruta llena de variedad de flora y fauna.	-Camping -Observación de colibríes -Senderismo -Cuadrones	NA
Río Mindo	AtractivoNatural	Río	Rápido Raudales	El Río Mindo desciende por la inclinación de los Andes, por lo que se encuentra rodeado de majestuosos bosques que se extienden hasta la reserva ecológica Mindo. Al tener 16 metros de ancho y 20 centímetros de profundidad, con incremento en su caudal en invierno, es ideal para practicar diversos deportes acuáticos.	-Balneario -Tubbing -Rafting -Regatas	Realizar las diferentes actividades y deportes acuáticos siempre con la compañía de un guía certificado.
Cascada Nambillo	AtractivoNatural	Río	Cascada	Contando con un tobogán natural de más de 15 metros, la Cascada Nambillo es el lugar natural ideal para la diversión, adrenalina y relajación para los turistas, ya que además posee saltos de entre 4 y 12 metros y piscinas naturales, haciendo que toda persona pueda disfrutar de la flora y fauna que este lugar natural ofrece.	-Rapel -Balneario -Saltos -Senderismo -Picnics -Rafting	Disfrutar del lugar siempre resguardandola integridad propia, tener cuidado con los saltos si los desean realizar.
Santuariode las Cascadas	AtractivoNatural	Río	Cascada	El Santuario de las Cascadas es un complejo que cuenta con siete cascadas naturales, a las que se accede por medio de una tarabita, posterior se debe realizar una caminata de aproximadamente cinco horas si se desea conocer todas y cada una de ellas, brindando vistas maravillosas del bosque Nublado de Mindo y toda su naturaleza.	-Rapel -Tarabita -Senderismo -Caminatas -Balneario -Canopy -Observación de aves y orquídeas	Tomar en cuenta su condición física para poder realizar una caminata de acuerdo a un nivel y disfrutar de la visita.

Orquidiario	Manifestaciones Culturales	Realizaciones Técnicas y Científicas	Centros de exhibición de flora y fauna	Con más de 400 de especies, el orquidiario tiene un compromiso por rescatar y conservar las especies que se encuentran en peligro por la acción humana, además de cultivarlas y reproducirlas, por supuesto que se puede observar este proceso y disfrutar de su belleza.	-Observación de orquídeas	Cuidar de no atentar contra la flora que aquí se encuentra ya que afecta el propósito del lugar.
Tour del Chocolate de Mindo	Manifestaciones Culturales	Folcklore	Gastronomía	El denominado Mindo Chocolate Tour, presenta al público el proceso de elaboración del chocolate y del café, sin embargo su especialidad es el chocolate ecuatoriano, que va desde el cultivo del cacao hasta su degustación en diferentes presentaciones, además de la percepción de los finos aromas y varios sabores.	-Proceso de Elaboración del chocolate ecuatoriano -Degustaciones	NA

Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)



### 3.5. Desarrollo de la propuesta

#### 3.5.1. Temática del programa turístico.

El programa turístico que se pretende diseñar, tiene como temática principal el desarrollo de actividades turísticas inclusivas para personas con o sin discapacidades, mediante el aprovechamiento de los recursos naturales que ofrece la parroquia de Mindo en el cantón San Miguel de los Bancos.

Dicho programa desea contemplar discapacidades tanto físicas, como sensoriales y mentales, poniendo a disposición actividades que se puedan adaptar a este grupo de personas y sus familias y amigos, proporcionando de esta forma confort y disfrute a todos en su visita.

Se planea que el programa sea manejado por personal y guías que sean capacitados para poder brindar un servicio de calidad a las personas con discapacidades, además de poder facilitar mucho más la comunicación y transmisión de información al momento de que los turistas visitan la parroquia.

#### 3.5.2. Área geográfica que abarca el programa turístico

El Bosque Nuboso de Mindo cuenta con una extensión de más de 48,000 acres en los que se encuentran los diferentes atractivos y actividades turísticas, además de una flora y fauna que aquí se encuentra es única por su variedad de ecosistemas que posee.

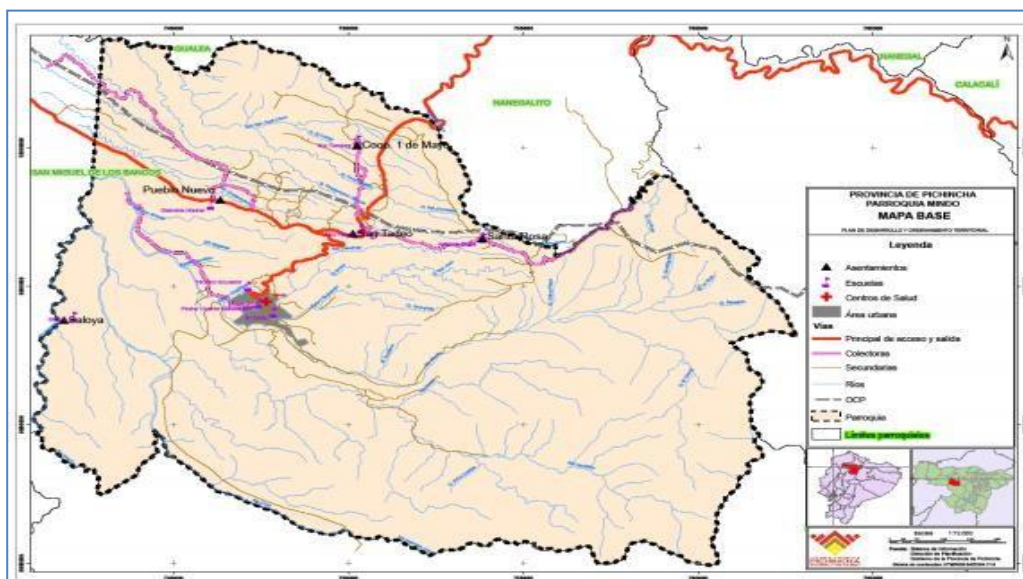


Figura 16. Mapa Base de la Parroquia Minda Fuente. GAD Mindo (2015)

### **3.5.3. Diseño del programa**

El programa que se presentará a continuación tiene como objetivo cumplir con los requerimientos y opiniones que se obtuvieron como información en las encuestas aplicadas a la población, con base en esto el programa contará con:

Actividades: Canopy, avistamiento de aves, senderismo, como actividades de prioridad, añadiendo otras complementarias que son adaptables para personas con discapacidades.

Duración: 3 días – 2 noches

Costo: 170 – 220 dólares

Recomendaciones y Advertencias: Usar ropa cómoda y zapatos adecuados, gorra y gafas además de uso de bloqueador solar y repelente, este último se debe omitir en la entrada al mariposario. Se recomienda que las personas que requieran de medicamentos, informar al personal y llevarlos consigo conjuntamente con un recetario para tener en cuenta la dosis y hora en la que se deba ingerirlos. Como advertencia se menciona que varias de las actividades son de aventura y si se requiere de traductores (discapacidades sensoriales) o algún tipo de ayuda extra será cubierta por el personal.

### **3.5.4. Programa Turístico Inclusivo en Mindo.**

Como se mencionó, el programa busca adaptar actividades y atractivos que sean aptos para las diferentes discapacidades y a la vez para sus familias o acompañantes en la naturaleza, que según los datos recopilados la mayoría de la gente prefirió que una visita de dos días es lo ideal para visitar la parroquia de Mindo, de esta forma se realizará el programa inclusivo.

### 3.5.5. Itinerario del Programa Inclusivo.

#### Día 1: Activando los sentidos. Quito – Mindo

Hora	Inicio	Destino	Tiempo de Traslado	Duración	Actividades
8:30	Punto de encuentro Quito (ITI)	Sitio de Alojamiento Mindo	2h 30min	30 min	-Check in en el lugar de alojamiento. -Instrucciones para salir y empezar con las actividades.
11:00	Sitio de Alojamiento Mindo	Tubbing	15 min	1h 30min	-Descenso por el Río Mindo (Nivel I), recorrido de 3.000 mts. -Guías especializados.
12:45	Tubbing	Restaurante	15 min	1 hora	-Almuerzo
14:00	Restaurante	Mariposario	10 min	1hora	-Observación y explicación del ciclo natural de las mariposas y su metamorfosis. -Observación de colibríes y Orquídeas
15:10	Mariposario	Tour del Chocolate Mindo	10 min	45 min	-Recorrido y explicación de la elaboración del chocolate desde a cosecha del cacao hasta su producto final. -Degustación de postres hechos a base de chocolate artesanal.
16:05	Tour del Chocolate Mindo	Canopy	15 min	45 min	-Recorrido de diez cuerdas, usando equipos de seguridad y en compañía de un guía especializado.
17:05	Canopy	Sitio de Alojamiento Mindo	10 min	Fin del día	-Retorno al hotel y pernoctación

COSTO DE LA RUTA				
Servicios	Detalle	4 PAX	10 PAX	15 PAX
Transporte		80,00	120,00	120,00
	Tubbing (\$6)	24,00	60,00	90,00
	Mariposario (7,50)	30,00	75,00	112,00

Entradas	Tour del Chocolate (\$10)	40,00	100,00	150,00
	Canopy (\$20)	80,00	200,00	300,00
Hospedaje Bio Hotel Mindo Cloud Forest	Hospedaje con Desayuno incluido, habitación doble (\$50)	100,00	250,00	350,00
Alimentación	Almuerzo (\$5) y Cena (\$5)	40,00	100,00	150,00
<b>Total costo del día</b>		\$394,00	\$905	\$1.272,00
<b>Total por persona</b>		\$98,50	\$90,50	\$84,80

El viaje empieza en la ciudad de Quito, punto de encuentro para iniciar el tour, para luego continuar a la parroquia de Mindo, lugar en donde la naturaleza es predominante y maravillosa para grandes y chicos, al arribar se hará el traslado al río Mindo donde tomará lugar la actividad de tubing en rápidos de nivel 1, para disfrutar de una poco de adrenalina y las maravillosas aguas que el río posee. Seguido se realizará una pausa para el almuerzo seguido de la visita al Mariposario de Mindo donde se podrá hacer aprecio del ciclo biológico de las mariposas., continuando con el Tour del Chocolate donde se podrá ser parte del proceso de elaboración del chocolate desde su cosecha, terminando con una degustación al final del recorrido, culminando el día con un recorrido de diez cables de Canopy con paisajes increíbles y retornando al hotel.

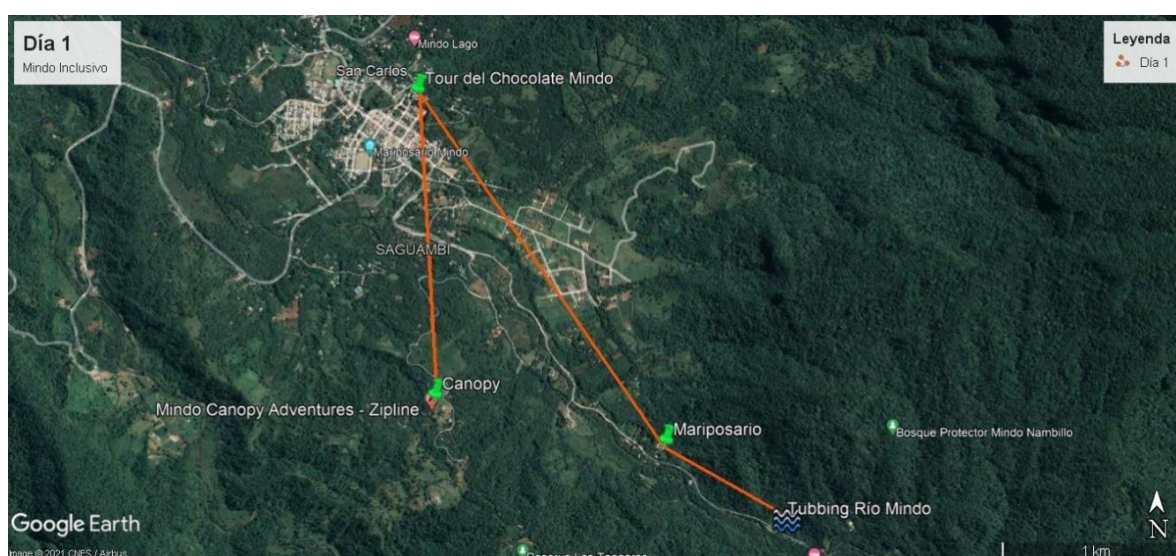


Figura 17. Mapa Atractivos turísticos Día 1  
Fuente. Google Earth (2021)

## Día 2: Conectando con la Naturaleza

### Opción 1.- Recomendada para personas con discapacidades sensoriales

Hora	Inicio	Destino	Tiempo de Traslado	Duración	Actividades
4:00	Sitio de Alojamiento Mindo	Observación de Aves	20 min	3horas	-Excursión por parte de la Cordillera San Lorenzo para la observación y estudio de las aves que aquí habitan
7:20	Sitio de Alojamiento Mindo	Desayuno	-	1hora	-Desayuno
8:20	Desayuno	Tarabita y Santuario de las Cascadas	10 min	2 h 30min	-Ingreso a la Tarabita para observación de paisaje y acceso a las siete cascadas que posee el lugar.  -Senderismo
11:00	Tarabita y Santuario de las Cascadas	Rápel	15 min	1h 20min	-Descenso de cascadas, recorrido de 3 kilómetros, uso de ropa cómoda y zapatos adecuados.
12:35	Rápel	Restaurante	15 min	1hora	-Almuerzo
15:55	Restaurante	Orquidiario	10 min	45 min	-Observación de flora y colibríes de la zona, una muestra de la gran diversidad que aquí se encuentra.
16:50	Orquidiario	Sitio de Alojamiento Mindo	10 min	Fin del día	-Retorno al hotel y pernoctación

COSTO DE LA RUTA				
Servicios	Detalle	4 PAX	10 PAX	15 PAX
Transporte		80,00	120,00	120,00
Guianza	Observación de Aves	80,00	80,00	80,00
Entradas	Tarabita y Santuario de las Cascadas (\$5)	20,00	50,00	75,00
	Rápel (\$15)	60,00	150,00	225,00
	Orquidiario (\$4)	16,00	40,00	60,00

Hospedaje Bio Hotel Mindo Cloud Forest	Hospedaje con Desayuno incluido, habitación doble (\$50)	100,00	250,00	350,00
Alimentación	Almuerzo (\$5) y Cena (\$5)	40,00	100,00	150,00
<b>Total costo del día</b>		\$396,00	\$790	\$1.060,00
<b>Total por persona</b>		\$99,00	\$79,00	\$70,70

Opción 1. Luego del desayuno muy temprano por la mañana, se realizará la caminata para el avistamiento de aves, en la que se podrá apreciar una gran variedad de especies únicas y bellas, seguido de esto se visitará la tarabita y el Santuario de las Cascadas, para poder seguir disfrutando de la naturaleza del bosque, además de ser parte del rápel, actividad que permitirá hacer descenso de una cascada. El almuerzo tomará lugar antes de proseguir al orquidiario, donde además de fauna, se podrá ser testigo de la visita de colibríes. Retorno al hotel.

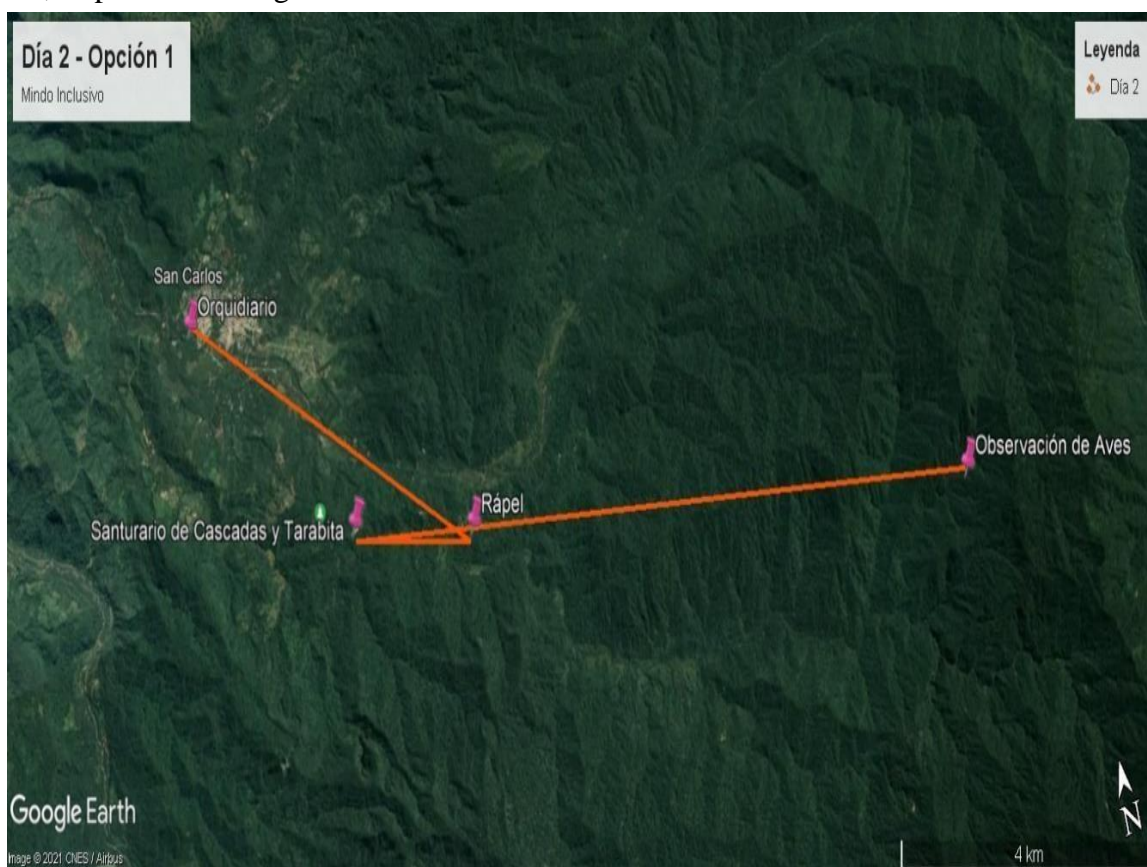


Figura 18. Mapa Atractivos turísticos Día 2- Opción 1  
Fuente. Google Earth (2021)

## Opción 2. Recomendada para personas con discapacidades físicas y mentales

Hora	Inicio	Destino	Tiempo de Traslado	Duración	Actividades
8:30	Sitio de Alojamiento Mindo	Desayuno	-	1 hora	-Desayuno
9:30	Sitio de Alojamiento Mindo	Tarabita y Santuario de las Cascadas	15 min	2 h 30 min	-Ingreso a la Tarabita para observación de paisaje y acceso a las siete cascadas que posee el lugar. -Senderismo
12:15	Tarabita y Santuario de las Cascadas	Cabalgata	10 min	1h 20min	-Recorrido de tres kilómetros por zonas naturales de Mindo, acompañados de su guía.
13:45	Cabalgata	Restaurante	10 min	1 hora	-Almuerzo
14:55	Restaurante	Orquidiario	10 min	45 min	-Observación de flora endémica de la parroquia, en especial orquídeas -Observación de colibríes.
15:50	Orquidiario	Tarde de visita libre al pueblo	10 min	2 horas	-Paseo por el centro del pueblo y compra de souvenirs
18:00	Tarde de visita libre al pueblo	Sitio de Alojamiento Mindo	5 min	Fin del día	-Retorno al hotel y pernoctación

### COSTO DE LA RUTA

Servicios	Detalle	4 PAX	10 PAX	15 PAX
Transporte		80,00	120,00	120,00
Entradas	Cabalgata (\$12)	48,00	120,00	180,00
	Tarabita y Santuario de las Cascadas (\$5)	20,00	50,00	75,00
	Rápel (\$15)	60,00	150,00	225,00
	Orquidiario (\$4)	16,00	40,00	60,00

Hospedaje Bio Hotel Mindo Cloud Forest	Hospedaje con Desayuno incluido, habitación doble (\$50)	100,00	250,00	350,00
Alimentación	Almuerzo (\$5) y Cena (\$5)	40,00	100,00	150,00
<b>Total costo del día</b>		\$364,00	\$830	\$1.160,00
<b>Total por persona</b>		\$91,00	\$83,00	\$77,35

Opción 2. Luego del desayuno por la mañana, se realizará la visita a la tarabita y el Santuario de las Cascadas, para poder seguir disfrutando de la naturaleza del bosque, pasarán a la cabalgata con caballos entrenados y un guía que los acompañará. El almuerzo tomará lugar antes de proseguir al orquidario, donde además de fauna, se podrá ser testigo de la visita de colibríes. Se tendrá la tarde libre para admirar el pueblo de Mindo y adquirir souvenirs si lo desearan así. Retorno al hotel.

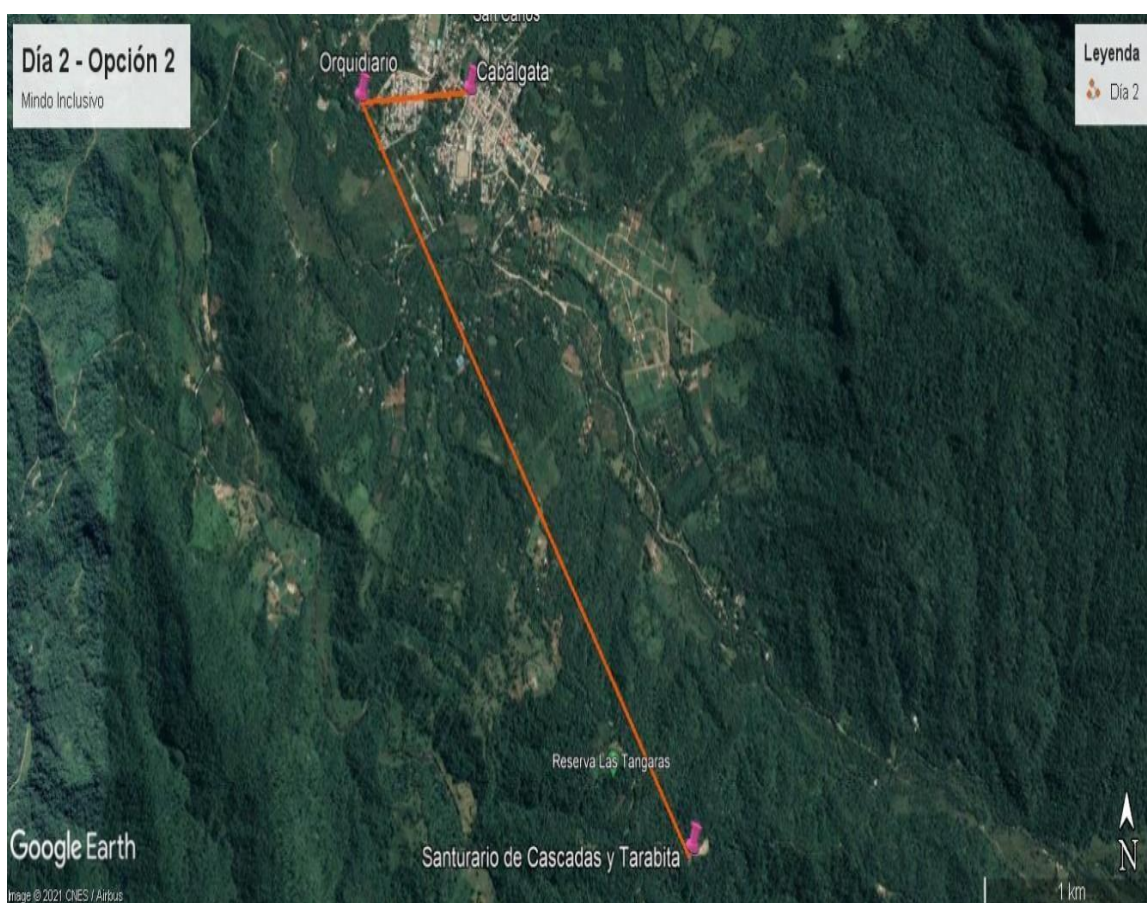


Figura 19. Mapa Atractivos turísticos Día 2- Opción 2  
Fuente. Google Earth (2021)



### Día 3: Relajación y Retorno

Hora	Inicio	Destino	Tiempo de Traslado	Duración	Actividades
8:30	Sitio de Alojamiento Mindo	Desayuno	-	1 hora	-Desayuno
9:30	Sitio de Alojamiento Mindo	Balneario Río Mindo	10 min	2 horas	-Baño relajante -Senderismo
11:30	Balneario Río Mindo	Sitio de Alojamiento Mindo	10 min	30 min	-Check out del hotel
12:10	Sitio de Alojamiento Mindo	Quito	2h 30min	Fin del Tour	-Retorno a Quito y fin del tour

COSTO DE LA RUTA				
Servicios	Detalle	4 PAX	10 PAX	15 PAX
Transporte		80,00	120,00	120,00
<b>Total costo del día</b>		\$80,00	\$120,00	\$120,00
<b>Total por persona</b>		\$20,00	\$12,00	\$8,00

Posterior al desayuno, el camino será hacia el Río Mindo, tiene como característica 16 metros de ancho y 80 centímetros de profundidad, en invierno su caudal incrementa. Por su temperatura cálida permite que los turistas nacionales y extranjeros puedan nadar o bañarse. Se regresará al hotel para el check out, para dar por terminado el tour con el retorno a Quito.

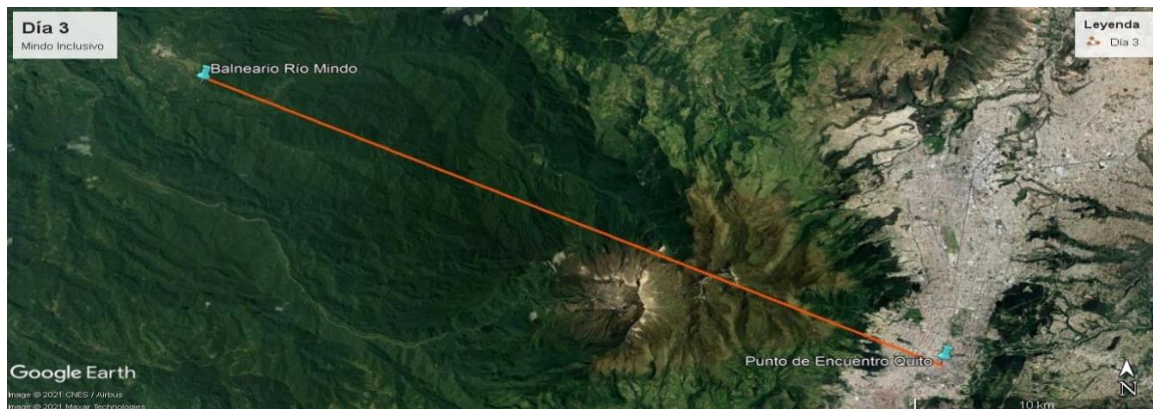


Figura 20. Mapa Atractivos turísticos Día 3

Fuente. Google Earth (2021)

### **3.6. Síntesis del capítulo**

El programa presentado tuvo en contemplación la mayor parte de las actividades de preferencia para el público, mismas que se evidenciaron en las encuestas aplicadas, y en efecto que las mismas pudieran ser adaptables para personas con discapacidades, de la misma forma se tuvo presente el presupuesto que la población tomo como preferencial, obteniendo de esta forma un circuito que cuenta con actividades, visitas a atractivos turísticos y cubre todas las necesidades que los turistas puedan presentar, además del itinerario con los tiempos respectivos para cada actividad a realizar, esto se lo asegura ya que si bien por el momento no se cuenta con toda la infraestructura y equipos para la buena práctica de turismo inclusivo y accesible, el compromiso por parte de los guías y operadores turísticos de que el grupo objetivo tenga un servicio y actividades de calidad está presente.

## **CONCLUSIONES**

Existe el turismo de muchas clases y para enfocarse en el turismo inclusivo y accesible se debe tomar en cuenta Las barreras sociales y físicas que esto conlleva además de entender qué las discapacidades son de varias clases por lo que los programas turísticos deben contar con facilidades para estas personas y entender que conlleva cada uno.

La parroquia de Mindo cuenta con actividades y atractivos turísticos que pueden llegar a ser de calidad para trabajar con personas discapacitadas siempre y cuando exista compromiso por parte de las personas que manejan cada uno de los lugares con el fin de que la experiencia y el servicio sean óptimos para este grupo de personas y la recepción de turistas sea más afuente y accesible para todos.

Las actividades que se ofertan en la parroquia Mindo son adaptables para personas con discapacidad, por lo que con personal, apoyado por el GAD parroquial, colaborando con capacitaciones en atención al cliente y manejo de turistas discapacitados, además de ajustes en la infraestructura de los atractivos, como la señalización, herramientas de comunicación y accesibilidad más amplia, es posible conseguir un destino turístico inclusivo en el que se implementarían herramientas para facilitar el acceso y la libre comunicación con este grupo de personas haciendo así que todos disfruten por igual.

## **RECOMENDACIONES**

Deben existir más capacitaciones a los guías y a los operadores de las agencias, en lo que se refiere a atención al cliente, manejo de turistas discapacitados, lo que incluye conocimiento de primeros auxilios y uso de lenguajes inclusivos como el de señas y braille, ya que los mismos trabajadores de la zona afirman que no se sienten preparados para poder ser un destino inclusivo y accesible, ya que les falta preparación.

Realizar e innovar mediante herramientas interactivas las actividades para personas con discapacidades sensoriales y tomar a esta última más en cuenta para próximos proyectos en la parroquia.

# VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

## 1. Modelo de Encuesta.



### INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO INTERNACIONALENCUESTA

<b>PRESENTACIÓN – OBJETIVO</b>
La presente encuesta es de carácter académico, será de suma importancia para la recolección de información sobre el turismo inclusivo en áreas naturales de la parroquia Mindo, del cantón San Miguel de los Bancos. Los datos que nos brinde serán manejados con absoluta reserva, por lo que se agradece su sinceridad y colaboración de antemano.
<b>INSTRUCCIONES GENERALES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Lea con atención y marque con una (X) la respuesta que considere adecuada.</li><li>• Conteste todas las preguntas con sinceridad.</li></ul>

#### a. Género:

Masculino \_\_\_\_\_

Femenino \_\_\_\_\_

#### b. Edad:

18- 30 \_\_\_\_\_

31- 43 \_\_\_\_\_

44- 55 \_\_\_\_\_

56- 68 \_\_\_\_\_

Mayor a 69 \_\_\_\_\_

#### 1.- ¿Conoce usted sobre el turismo inclusivo y accesible?

Mucho \_\_\_\_\_

Poco \_\_\_\_\_

Casi Nada \_\_\_\_\_

Nada \_\_\_\_\_

**2.- Según su criterio, marque el mejor calificativo para las siguientes variables en cuanto al servicio turístico en la Parroquia Mindo se refiere.**

<b>Variable</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
Accesibilidad				
Información				
Señalética				
Atención al cliente				
Primeros Auxilios				

**3.- ¿Considera que la Parroquia en general, es un lugar que practica el turismo inclusivo y accesible?**

- Totalmente de Acuerdo \_\_\_\_\_
- De acuerdo \_\_\_\_\_
- Indeciso \_\_\_\_\_
- En desacuerdo \_\_\_\_\_
- Totalmente en desacuerdo \_\_\_\_\_

**4.- ¿Las actividades turísticas que se practican en áreas naturales deberían ser adaptadas para que todos puedan disfrutarlas sin que exista discriminación?**

- Totalmente de Acuerdo \_\_\_\_\_
- De acuerdo \_\_\_\_\_
- Indeciso \_\_\_\_\_
- En desacuerdo \_\_\_\_\_
- Totalmente en desacuerdo \_\_\_\_\_

**5.- ¿Es importante que el personal de las agencias turísticas y operadoras prestadoras de servicios estén preparados para la atención de clientes con discapacidades?**

- Muy Importante \_\_\_\_\_
- Medianamente Importante \_\_\_\_\_
- Nada Importante \_\_\_\_\_

**6.- De las siguientes actividades, ¿cuáles le gustaría realizar en una visita a Mindo?**

Canopy - Tirolesa \_\_\_\_\_

Visita al Mariposario \_\_\_\_\_

Cabalgatas \_\_\_\_\_

Tubing- Bollas \_\_\_\_\_

Taller de Chocolatería \_\_\_\_\_

Avistamiento de aves \_\_\_\_\_

Senderismo \_\_\_\_\_

Rapel \_\_\_\_\_

**7.- ¿Los guías encargados de los turistas, deben ser capacitados especialmente para poder prestar sus servicios a personas con discapacidad?**

Totalmente de Acuerdo \_\_\_\_\_

De acuerdo \_\_\_\_\_

Indeciso \_\_\_\_\_

En desacuerdo \_\_\_\_\_

Totalmente en desacuerdo \_\_\_\_\_

**8.- ¿Cuántos días estaría dispuesto a quedarse y disfrutar de Mindo?**

Medio día – 1 Día \_\_\_\_\_

2 Días – 3 Días \_\_\_\_\_

4 Días – o más \_\_\_\_\_

**9.- ¿Hasta cuánto dinero estaría dispuesto a gastar en su estancia?**

\$50.00 - \$70.00 \_\_\_\_\_

\$80.00 - \$100 \_\_\_\_\_

\$150 - \$200 \_\_\_\_\_

\$220 o más \_\_\_\_\_

**10.- ¿Considera importante que existan nuevas propuestas para el turismo accesible en la parroquia?**

Muy Importante \_\_\_\_\_

Medianamente Importante \_\_\_\_\_

Nada Importante \_\_\_\_\_

## 2. Esquema de Entrevista



### INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO INTERNACIONAL ENTREVISTA

#### **PRESENTACIÓN – OBJETIVO**

La presente encuesta es de carácter académico, será de suma importancia para la recolección de información sobre el turismo inclusivo en áreas naturales de la parroquia

Mindo, del cantón San Miguel de los Bancos. Los datos que nos brinde serán manejados con absoluta reserva, por lo que se agradece su sinceridad y colaboración de antemano.

**Nombre del Entrevistado:** \_\_\_\_\_

**Cargo del Entrevistado:** \_\_\_\_\_

**Institución/ Empresa a la que pertenece:** \_\_\_\_\_

**Nombre de la Entrevistadora:** \_\_\_\_\_

**Fecha de la Entrevista:** \_\_\_\_\_

**1. ¿Con que frecuencia suele recibir turistas con discapacidades?**

---

**1. ¿Considera que su institución / empresa, practica de manera correcta el turismo inclusivo y accesible? ¿De qué manera lo hacen?**

---

**2. ¿Las actividades que brindan a los turistas, son adaptables para que personas discapacitadas puedan realizarlas? ¿Cuáles son?**

---

**3. ¿Cuentan con paquetes turísticos o rutas especializadas para el manejo de turismo inclusivo y accesible? ¿En qué consisten?**

---

**4. ¿Cuentan con personal capacitado para poder recibir turistas con discapacidades?**  
**¿Qué tipo de capacitación han recibido? (si) ¿Han considerado adquirir algún tipo de capacitación de este tipo? (no)**

---

**5. ¿Han considerado la idea de implementar actividades turísticas en áreas naturales de la parroquia para personas discapacitadas?**

---

**6. ¿La infraestructura de sus medios de transporte, es la adecuada para personas con discapacidades?**

---

**7. ¿El personal con el que cuentan se encuentra apto para poder brindar primeros auxilios para personas con discapacidades en caso de ser necesario?**

---

**8. ¿Qué aspectos cree que se debe mejorar para el incremento del desarrollo de la parroquia Mindo como un destino turístico netamente inclusivo y accesible?**

---



## REFERENCIAS

- Acerenza, M. (2006). *Conceptualización, Origen y Evolución del Turismo*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/11/Conceptualización-origen-y-evolución-del-turismo-de-Miguel-Acerenza-PDF.pdf>
- Andrés JM., Encabo ME. (2008). *Concepto de Área Natural Turística, como aporte teórico para la planificación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1934/193420270005.pdf>
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación, 6a Edición*. Obtenido de [https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias\\_g.\\_arias.\\_el\\_proyecto\\_de\\_inv](https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias_g._arias._el_proyecto_de_inv)
- Asamblea Nacional. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidad*. Obtenido de [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)
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Chan, N. (2011). *Circuitos Turísticos: programación y cotización*. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/itiecuaador/94017?page=12>
- Congreso Nacional. (2014). *Ley de Turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Gladys, C. (2015). *Elaboración de una Guía Turística de la Parroquia de Mindo, perteneciente al Cantón San Miguel de los Bancos Provincia de Pichincha*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/2589>
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Guerrero P.& Ramos J. (2015). *Introducción al Turismo*. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/itiecuaador/39409?page=47>
- MATI. (2015). *¿Qué es la accesibilidad?* Obtenido de [http://www.webmati.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=12:que-es-accesibilidad&catid=13&Itemid=160](http://www.webmati.es/index.php?option=com_content&view=article&id=12:que-es-accesibilidad&catid=13&Itemid=160)
- Ministerio de Turismo. (2019). *Informe de rendición de cuentas*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/02/Informe-de-Rendici%C3%B3n-de-cuentas-2019-vf9.pdf>
- MINTUR. (2020). *Reglamento de Operación Turística de Aventura*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/08/Reglamento-de-Operacio%CC%81n-Turi%CC%81stica-de-Aventura-2020.pdf>
- Morillo Moreno, M. C. (2011). *Turismo y producto turístico: Evolución, conceptos, componentes y*

- clasificación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545890011>
- OMS. (2019). *¿Qué es Discapacidad?* Obtenido de <https://www.itpcd.gob.mx/index.php/que-es-discapacidad>
- OMT. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, Módulo I*. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486>
- OMT. (2018). *Glosario de Términos de Turismo*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- OMT. (2019). *Definiciones de Turismo de la OMT*. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420858>
- ONU ; OMT. (2001). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Obtenido de <https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>
- ONU. (2007). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Obtenido de [https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/convencion\\_derechos\\_discapacidad.pdf](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/convencion_derechos_discapacidad.pdf)
- Quitero K., Núñez C. (2018). *Turismo Inclusivo ¿Una opción para mejorar la calidad de la oferta turística o una necesidad?* Obtenido de <https://www.innovtur.com/turismo-inclusivo-una-opcion-para-mejorar-la-calidad-de-la-oferta-turistica-o-una-necesidad/>
- Ramos, E. (2018). *Métodos y Técnicas de Investigación*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo Toda una vida*. Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo Toda una vida : <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/03/Plan-Nacional-de-Desarrollo-para-publicar-en-web-actualizado.pdf>
- UNESCO. (2013). *¿Qué es la inclusión?* Obtenido de <https://www.incluyeme.com/tag/definicion-de-inclusion/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20UNESCO%2C%20la%20inclusi%C3%B3n,vida%20familiar%2C%20en%20la%20educaci%C3%B3n%2C>
- Villasante, W. M. (2016). *Definición Ruta Turística*. Obtenido de <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/03/26/definicion-ruta-turistica/>
- Zita, A. (2020). *Métodos de investigación*. Obtenido de <https://www.todamateria.com/metodos-de-investigacion/>

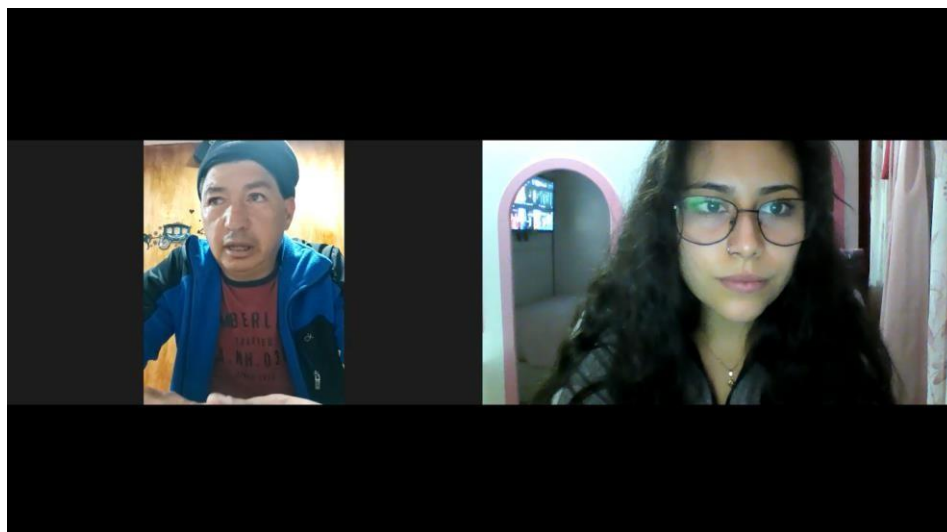
## APÉNDICES

### Apéndice 1. Definición del Problema

<b>CAUSAS</b> →	<b>DEFINICION DEL PROBLEMA</b>	← <b>CONSECUENCIAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de capacitaciones a guías para manejar turistas con discapacidad.</li> <li>- Carencia de guiones especializados para personas con discapacidades sensoriales.</li> <li>- Baja cantidad de actividades para personas con discapacidades físicas.</li> </ul>	<p>Escaso desarrollo de Turismo inclusivo en áreas Naturales en la parroquia Mindo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajo índice de visitantes con discapacidad en el país.</li> <li>- Poca experiencia de primera mano para los turistas con discapacidad.</li> <li>- Escasa recepción de información por parte de estas personas.</li> </ul>
<b>↑ INDICADORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El 10% de la población en el Ecuador tiene discapacidades diferentes.</li> <li>- La parroquia Mindo posee diversidad de atractivos turísticos naturales.</li> <li>- Se puede ayudar a que los sentidos se agudicen, esto con relación a las personas con problemas sensoriales.</li> </ul>		

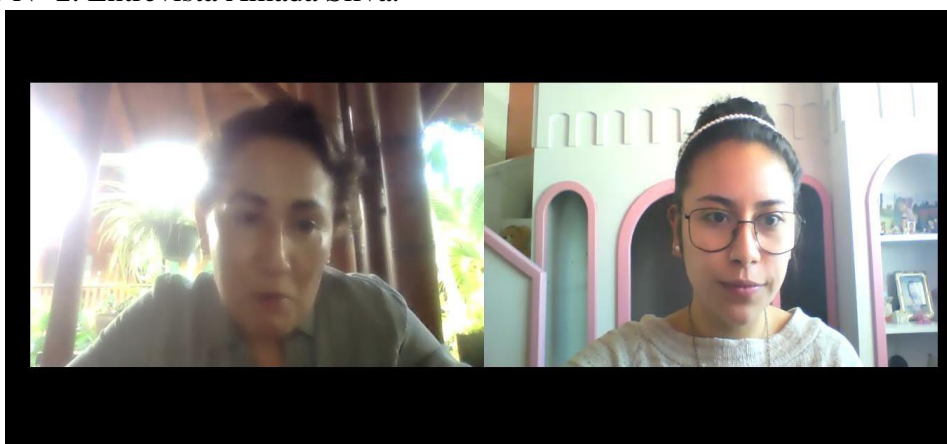
## ANEXOS

### Anexo N° 1. Entrevista Edwin Villota.



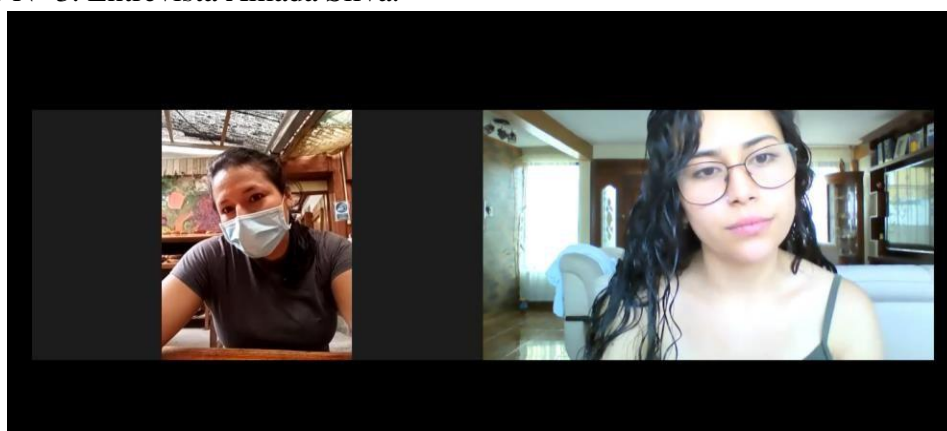
Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

### Anexo N° 2. Entrevista Amada Silva.



Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

### Anexo N° 3. Entrevista Amada Silva.



Elaborado por: Brenda Ocaña (2021)

#### Anexo N° 4. Canyoning Mindo



Elaborado por: La Isla (2021)

#### Anexo N° 5. Canopy Mindo



Elaborado por: La Isla (2021)

#### Anexo N° 6. Entrevistas Aplicadas.

##### 6.1. Amada Silva – Gerente Sisakuna Lodge

En realidad, no estamos al 100% preparados, algunos de los lugares han tratado de adecuar sus infraestructuras para poder recibir a personas con capacidades diferentes especialmente movilidad, pero por ejemplo aquí nadie que yo sepa habla lenguaje de señas no conocemos o sea cómo se debetratar a una persona con capacidades reducidas, ni nada de eso, o sea, qué tipos de atención debe ser. Nosotros, especialmente aquí en Sisakuna, hemos adaptado algunos espacios para silla de ruedas, pero no es al 100%, porque en realidad deberíamos, si nos enfocaremos solo a eso deberíamos por lo menos derrocar unas dos habitaciones y hacerlas netamente para eso porque las medidas de puertas, de baños, de todos son totalmente diferentes, entonces en ese sentido no estamos aquí en elSisakuna al 100%, lo que si puedes entrar al restaurante, y de hecho han entrado y en algunas de lashabitaciones en que si pueden ingresar personas con sillas de ruedas y todo, pueden, ese que es el más difícil. Ahora en el tema igual de personas que no tienen vista, o sordo mudas, no estamos preparados, aquí en Mindo, nadie, y a nivel nacional muy poco, tu que estás haciendo esto, y tu investigación te debe decir que, en realidad, no estamos muy preparados. Ahora en cuestiones de atractivos uno que otro atractivo podrían visitar, por

ejemplo, mariposario que es una caminata plana, que es algo muy sencillo que pudieran ingresar, pero igual no es algo que puedas tú mover una silla de ruedas por qué el camino es de tierra o es de coquitos, no hay buena accesibilidad, no te puedo decir a la saca porque eso ni soñarlo y otras actividades así, muy poquitas hay para que toda la familia pueda disfrutar en realidad.... ¿con qué frecuencia suelen recibir a los turistas con discapacidades, tienen alguna cifra?... De cien, uno, es muy poquito y si en realidad la infraestructura se presta yo por eso creo que quizás la gente no sale mucho porque no tienen accesibilidad ni nada de esas. ¿En un futuro han pensado en desarrollar el turismo inclusivo? Las habitaciones que hemos, las últimas que hemos hecho, se supone que, si podrían ingresar personas así, o sea hemos hecho ya con las rampas, hecho un baño abierto, igual la parte de la ducha, tenemos una suite bastante amplia, si viniera una persona en silla de ruedas, por ejemplo.

¿Si llegara una persona con discapacidades físicas o sensoriales, las actividades son adaptadas para ellos u ofrecen actividades especiales? Hay que adaptarlas a las que ya están aquí, pero no hay actividades justamente para esto, te comento porque por ejemplo, en otros lugares, en Israel, hay un museo para ciegos y es impresionante, porque tú en ese momento te sientes totalmente ciego y puedes notar desde otro punto de vista todas las cosas que la gente sin vista disfruta y nosotros no sabemos cómo, no tenemos actividades creadas justamente para ese tipo de personas, la verdad que no, sería muy bueno que podamos hacer algo, pero por el momento no creo, no creo saber de alguna persona que pueda. Tenemos una nueva actividad que se llama las Telesillas, pero eso es solo como un pequeño teleférico que podrían disfrutar sentándose ahí y no hay mucha caminata no nada por el estilo, pero nada más. ¿Han considerado la capacitación en lenguajes inclusivos como lo es el de señas y el braille para desarrollar este tema más a fondo? Antes de la pandemia había una capacitación me parece del ministerio o del Consejo provincial no recuerdo muy bien que iba a ser este tema de turismo inclusivo, pero llegó la pandemia y todo y como no estamos todavía reactivados entonces creo que quedó en stand by.

¿Qué actividades recomendaría implementación para personas con discapacidades? Como te digo, hemos hecho actividades, pero no es nuestro fuerte porque no están 100% preparadas, por ejemplo ir al jardín de colibríes, ir a jardín de mariposas, hacer cosas en las que ellos no tengan mucha movilidad no haya ni pendientes, ni nada en lo que ellos puedan lastimarse, no solo son sillas de ruedas, son niños que capaz no sé, con deficiencia intelectual o alguna cosa de esas, pero igual les gusta disfrutar de esas cosas, entonces si se hacen actividades que no representen tanto riesgo.

¿Si personas con discapacidades desean hacer un deporte extremo como se adapta la misma? Nosotros ofrecemos el servicio de actividades out tours, cuando hacen capacitaciones de coaching, entonces en esta empresa trabajaba un chico que era cuadripléjico casi, entonces se lo bajo de canyoning a él, y disfruto bastante en la cascada y todo, si fue un trabajo de los chicos guías, pero él disfrutó bastantísimo, así que sí lo hemos hecho. No estamos cerrados a nada de eso, pero si nos costaría un poco adaptarnos a nosotros para poder recibirlos a ellos (personas con discapacidades).

¿Se cuenta con transportes adaptados para personas con discapacidades físicas? Sí es alguna persona que tiene por ejemplo en silla de ruedas generalmente vienen en sus propios transportes porque ellos ya son adaptados para ellos y aquí en toda la parroquia de Mindo no hay un solo transporte que tenga un elevador o que tenga alguna cosa justo para este tema, no lo tenemos.

¿Qué aspectos considera que se debe mejorar para que Mindo sea un destino inclusivo? Tendríamos oportunidad de crecer bastantísimo, primero adaptando lo que son veredas, en realidad como tú conociste Mindo, casi muchas de las calles caminamos por la calle, o sea no tenemos veredas ni nada de eso bueno somos un pueblito en desarrollo entonces creo que sería la oportunidad para empezar de cero a realizar todas esas cosas deberíamos tener información en braille que en realidad es muy fácil de realizar pero no se ha puesto mucho énfasis en eso. Porque si en realidad nos ponemos a ver este es un Nicho de Mercado que realmente está totalmente desatendido y generamos muchos ingresos si uno lo saca adelante. Yo creo que eso deberían hacer también un poco por parte de los gobiernos que tenemos porque es algo que nos incluye a todos no estamos exentos de rompernos una pierna en cualquier momento y pasar a ser parte de ese grupo. Y sí debería ser un lugar que más o menos se pueda adaptar para las necesidades de ellos. Yo pienso que eso es muy importante porque la gente se pierde de muchas actividades lindas en la naturaleza al menos aquí en Mindo tú sabes es montañoso es todo para ir a una cascada hay que caminar bastante pero podríamos adaptar las cosas para hacer las actividades una cosa cómo estás implica muchos cambios pero el primer cambio está en la mentalidad si es que estamos abiertos a eso podríamos realizar algunas actividades.

¿Qué actividades se ofrecen a los turistas aquí en Mindo?

Aquí se ofrece el canyoning, canopy, Telesillas, mariposario jardín de colibríes o sea toda la operadora puede ofrecer todas las actividades que se hacen aquí.

## 6.2. Edwin Villota – Guía de Aventura

Mi nombre es Edwin Villota, yo soy guía de turismo de especialidad aventura yo trabajo con algunas empresas aquí en Mindo y en baños también en Guayaquil estoy ultimadamente saliendo a la parte de la Maná y Santo Domingo de los Tsáchilas a ejercer el trabajo como guía de aventura en lo que nos estamos enfocando más es en el sistema de canyoning, canopy y ultimadamente estamos haciendo saltos de puentes.

¿Desde hace cuánto ejerce como guía? Yo en un principio era un guía empírico estaba aprendiendome por sí pero ya la profesión la tengo aproximadamente 20 años incluso estaba hablando con unos amigos de un grupo que guiamos antes de la pandemia era una escuela de Quito que tenía varios alumnos con discapacidades entonces con ellos hemos trabajado full hemos trabajado muchísimo síes un problema como te decía en cuanto a senderos vehículos para llevarlos a los sitios es un poco aventurero para los chicos el manejarse de esa manera.

¿Qué actividades recomendaría usted para las personas con discapacidades sensoriales?

Verás más lo que es el descenso en el río es decir el canopy el canyoning también se lo puede desarrollar pero siempre va a necesitar de un guía que esté totalmente dispuesto ayudarte pendientey cuidándote Porque si hay muchísimas dificultades y dependiendo del tipo de cañón es la dificultad siempre que terminas de hacer un descenso para llegar al otro descenso tienes que caminar entre 5 y 10 minutos y hay rocas grandes rocas pequeñas resbalosas y si es un poco más complicado pero las otras actividades que te digo van a desarrollar muchísimo porque van a tener contacto con el agua van a tener de dónde sujetarse iban a depender más de la persona que del propio guía.

¿Considera usted necesario que los guías se capaciten en lenguajes inclusivos Cómo es el de señas y el braille?

Sí, sí sería muy importante el conocer este sistema de comunicación por ejemplo que no escuchen y no sepan hablar porque tú sabes apunte de señas casi no entendemos mucho, pero si ya prendemos el lenguaje como tal va a ser mucho más fácil comunicarnos.

¿A lo largo de su trayectoria como guía a tenido el caso de algún turista con algún tipo de discapacidad que requiera o desea ser una actividad que no es adecuada para ellos?

Si han pedido, pero nunca ha pasado nada malo y esperemos que no suceda, pero sí hemos trabajado con personas con diferentes discapacidades los guías lo que hacemos Es inventar otro sistema para poder ayudar más de cerca ellos tratar de adaptarnos nosotros a ellos no ellos a nosotros Porque nosotros somos los que estamos completos ellos son los que van a recibir nuestra ayuda ahí si los guías trabajamos a cien y tratamos de buscar la manera de que el turista se sienta más satisfecho.

En primeros auxilios, ¿se sienten preparados y capacitados para poder atender una emergencia de algún turista discapacitado?

Si los guías acá generalmente los de aventura tenemos un sistema de capacidad de primeros auxilios muy avanzado, nosotros hacemos rescates en zonas agrestes en zonas que nadie puede ingresar, incluso hemos hecho rescates con helicóptero entonces eso nos ha ayudado muchísimo para trabajar con este tipo de personas. ¿Cómo crees que se puede mejorar la parroquia para que sea un destino turístico inclusivo? Actividades acá son contadas y muchas de las veces si hay turistas que dicen porque no se inventan otra cosa, pero es la falta de conocimiento de la gente que son dueños de los atractivos no innovan muchas cosas, por ejemplo, nosotros como guías lo que hacemos es ponerles la idea, pero si ellos la maduran a la idea se inventaría muchas cosas más, nosotros siempre les decimos aquí pueden hacer tal cosa para mejorar, pero no lo hacen, como que no tienen una iniciativa más allá de. Mindo antes de ser aventurero el que más se enfocaba en Mindo y hasta ahora es el aviturismo entonces para nosotros implementar y hacer otras cosas nos tocó innovar años de años y seguir haciendo lo que es deportes de aventura entonces si un sueño nos dice a nosotros vea queremos hacer algo como un atractivo más en aventura nosotros como guías estamos dispuestos a ayudar primero les llenamos de ideas por ejemplo a nosotros Nos gustaría tener un buen columpio extremo o tener un columpio de esfera acá en Mindo porque con lo que estamos trabajando ahorita y estamos entrando en un nuevo proyecto dentro de una propiedad es que queremos hacer un columpio de bicicletas aéreas, ahora solo esperemos que el madura y la idea nosotros podemos conseguir los técnicos, podemos construirlas nosotros mismos entonces, esa es la

idea, seguir innovando mientras más ideas tengamos y el proyecto salga, se nos va haciendo más innovación la situación.

¿Cree que el Gad parroquial y el gobierno apoyan al turismo inclusivo? Verás, acá el Gad parroquiales algo complicado, primero porque todas las actividades que se realizan acá en Mindo son de gente

privada de gente particular Entonces en este caso el Gad parroquial no tiene nada que ver lo que sí se dedica es a dar los permisos de funcionamiento, permisos para construcción, pero de ahí más allá de eso no, no se involucra.

### **6.3. Jessy Patiño – Gerente de ventas operadora La Isla**

Yo estoy desarrollando el tema para lo que se refiera a mi titulación y bueno, por el momento estoy haciendo un proyecto de turismo inclusivo por lo que le quería hacer algunas preguntas sobre este tema, de acuerdo a qué tan frecuente es la visita de personas con discapacidad a la parroquia, si cuentan con una infraestructura adecuada para recibir personas con discapacidades además de esto, señalética guías especializados, también accesibilidad ¿Qué me podría comentar de esto? Verás la verdad en sí, no, porque ponte hay muchas personas que vienen en silla de ruedas y casi ningún lugar tiene acceso para personas que vienen con silla de ruedas y es una dificultad.

Los turistas con discapacidades suelen ser muy pocos, suelen ser muy pocos, la verdad, yo en sí he atendido a personas con diferentes discapacidades, pero, pero no mucho.

La verdad la verdad, no practicamos en sí el turismo inclusivo por lo que no ha habido tampoco muchísimo en esto, entonces igual cada una de los lugares no tienen como dices tú señaléticas no tiene guías especializados porque eso costaría un poco más, y las personas no pagan más entonces si es un poquito complicado y la mayoría de turistas suelen ser nacionales o extranjeros en esta época nacionales en épocas anteriores si había entre nacionales y extranjeros, pero más nacionales

¿y las actividades que suelen brindar a los turistas por ejemplo si en algún momento les llegará a pedir porque bueno la mayoría de actividades que se suele hacer en Mindo son deportes de Aventura o caminatas, avistamiento de aves por ejemplo si un turista con discapacidad les pidiera realizar una actividad como el tubing las pueden adecuar para estas personas? Dependería mucho, ponte Sí hemos realizado personas con discapacidad, hay algunas personas que no tienen una piernita y han hecho, incluso hemos hecho sí les han hecho, pero en sí no tenemos como que los equipos adecuados para las personas con discapacidad realmente, lo que si les ofrecemos ponte, yo lo que les ofrezco en la operadora son actividades más de naturaleza para las personas así, mariposario, Tour de chocolate y telesillas, que es una actividad uno no camina mucho y lo único que hacen es sentarse y ver el paisaje, no he tenido te cuento para personas no videntes, si he tenido personas que son sordomudas y si han hecho, el tubing, el canopy, siempre las personas que he tenido vienen con alguien que sabe su lenguaje, entonces esa persona es el que les guía y guía les traduce más que todo entonces sí hemos tenido sordomudos, pero en realidad no videntes no. ¿Y han considerado la opción de implementar actividades especializadas o enfocada solamente para personas con discapacidades sea sensorial, física mental? La verdad como recién se está aperturando nuevamente el turismo, la mayoría de gente de aquí de los atractivos está con bajos recursos todavía porque recién estamos iniciando Entonces es un poquito difícil tal vez más adelante Sí, pero Yo pienso que en estas épocas no nadie quiere hacer más inversión porque se tiene que recuperar primero lo que se perdió en la pandemia.

¿En cuanto a la infraestructura del transporte y los lugares a los que llevan a los turistas cuentan con las adecuaciones necesarias para personas discapacitadas?

La verdad es que casi ningún lugar son pocos los que por ejemplo para silla de ruedas son muy pocos los que tienen para las personas que por ejemplo tienen otros tipos de discapacidades tienen sillas donde ellos pueden estar, pero realmente son muy pocos los lugares.

¿Qué aspectos piensa que se podría mejorar en la parroquia para que sea un destino inclusivo?

Si se debería tomar en cuenta, pero como te digo ahorita nadie quiere tomar riesgos tal vez más adelante poco a poco creo que nadie ha pensado mucho en eso como no hemos tenido mucho turismo inclusivo es por eso.

¿Qué actividades ofrecen al público general que se pueda adaptar a las personas de este grupo? Canopy, tour del chocolate, mariposario, que son las actividades de aventura y naturaleza, telesillas caminatas en la noche. Además, últimamente se está organizando los tours por familias para cumplir con las medidas de bioseguridad.