



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TEMA:

Diseño de un producto turístico comunitario accesible en la reserva ecológica Hola Vida en la Provincia de Pastaza.

AUTOR:

Miguel Angel Sarango Masache

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

TUTOR

Ing. José Alberto Medina Crespo Mgs. M. Sc.

Guayaquil a los 18 días del mes de septiembre de 2020

Ecuador



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Sarango Masache Miguel Ángel**, como requerimiento para la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

TUTOR

Ing. José Alberto Medina Crespo, Mgs.

Guayaquil a los 18 días del mes de septiembre de 2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Sarango Masache Miguel Angel**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: **Diseño de un producto turístico comunitario accesible en la reserva ecológica Hola Vida en la Provincia de Pastaza**, previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil a los 18 días del mes de septiembre de 2020

EL AUTOR

Sarango Masache Miguel Angel



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Sarango Masache Miguel Angel**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Diseño de un producto turístico comunitario accesible en la reserva ecológica Hola Vida en la Provincia de Pastaza**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil a los 18 días del mes de septiembre de 2020

EL AUTOR:

Sarango Masache Miguel Angel

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado Diseño de un producto turístico comunitario accesible en la reserva ecológica Hola Vida en la Provincia de Pastaza, presentado por la estudiante **Sarango Masache, Miguel Ángel**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (2%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

URKUND	
Documento	T.T. Miguel Sarango Masache.docx (D78329288)
Presentado	2020-08-29 00:03 (-05:00)
Presentado por	Jose Medina (jose.medina@cu.ucsg.edu.ec)
Recibido	jose.medina.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	Trabajo Titulación Miguel Sarango Masache Mostrar el mensaje completo
	2% de estas 33 páginas, se componen de texto presente en 5 fuentes.



Ing. José Alberto Medina Crespo, Mgs.
TUTOR

AGRADECIMIENTO

Primeramente, Agradezco a Dios por permitirme avanzar cada día en el camino hacia mis metas profesionales, a mi familia en especial a mi madre y hermanos que siempre han sido mi motivación y sustento, a mis Maestros, amigos y a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron en mi formación profesional, para así poder aportar positivamente en el desarrollo de mi provincia y mi país.

MIGUEL ANGEL SARANGO MASACHE

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo a todos los seres humanos con capacidades especiales, ya que son gente luchadora que a pesar de los obstáculos viven el día a día en una constante batalla no solo en contra de sus limitaciones sino también contra la discriminación y la falta de oportunidades y aun así salen adelante son fuente de motivación para todos nosotros.

MIGUEL ANGEL SARANGO MASACHE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Ing. José Alberto Medina Crespo Mgs. M. Sc.

TUTOR

Ing. Alexandra Murillo Paladines, Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Lcda. Nancy Ricardo Domínguez, Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Ec. Shirley Ronquillo Segura, Mgs.
OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA

DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
SARANGO MASACHE MIGUEL ANGEL	

Ing. José Alberto Medina Crespo Mgs. M. Sc.

TUTOR

Índice General

INTRODUCCIÓN	2
Planteamiento del problema	2
Objetivos	3
Justificación	4
1.1 Marco teórico	5
1.1.1 Teoría de los sistemas	5
1.1.2 El sistema turístico	5
1.1.3 Turismo accesible	14
1.1.4 Turismo como inclusión Social e integración de comunidades	15
1.2 Marco referencial	17
1.3 Marco conceptual	19
1.3.1 Turismo Comunitario	19
1.4 Marco legal	22
1.4.1 Reglamento para los centros turísticos comunitarios	22
1.4.2 Ley Orgánica de Discapacidades	22
1.4.3 Capacitación	23
1.4.4. Accesibilidad	24
1.4.5. Constitución de la República del Ecuador 2008	26
1.4.6. Plan Nacional del Buen Vivir	26
1.4.7. PLANDETUR 2020	27
1.4.9. Reglamento Orgánico Estructural y Funcional del GADPPPZ	28
2. Marco Metodológico	28
2.1 Método de la Investigación	28
2.2 Enfoque de la investigación	29
2.3 Técnicas de Recolección de Datos	29
2.3.1 La observación	29
2.3.3 Libros	30
2.3.4 Documentos	30
2.4 Determinación del perfil de turista	30
2.5 Perfil del visitante	31

2.6 Estacionalidad de los visitantes	31
2.7 Técnicas y modelos de análisis de datos	31
2.8 Cuestionario	31
3.1 Tipos de Muestreo	32
3.1.1 El Muestreo no probabilístico (no aleatorio):	32
3.2 Características y Cálculo de la muestra	32
3.3 Gráficos Estadísticos	33
2.7 Análisis de la entrevista	42
3. Desarrollo de la Propuesta	45
3.1 Análisis PEST	45
Análisis Político	45
3.2 Análisis FODA	49
3.3 Producto turístico Accesible en la Reserva Ecológica Hola Vida	52
3.3.1 Señalética para destinos turísticos accesibles	61
3.4 Presupuesto de la investigación	64
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES	66
Bibliografía	67
APENDICE N°1	72
Apéndice N° 2	74

INDICE DE TABLAS

Tabla 2: <i>Tabla de frecuencia de la edad de las personas encuestadas.</i>	34
Tabla 3: <i>Tabla de frecuencia de la etnia de las personas encuestadas.</i>	34
Tabla 4: <i>Tabla de frecuencias de la pregunta 1.</i>	36
Tabla 5: <i>Tabla de frecuencia de la pregunta 2.</i>	37
Tabla 6: <i>Tabla de frecuencia a la pregunta 3.</i>	38
Tabla 7: <i>Tabla de respuesta a la pregunta 4.</i>	39
Tabla 8: <i>Tabla de respuesta a la pregunta 5.</i>	40
Tabla 9: <i>Tabla de respuesta a la pregunta 6.</i>	41
Tabla10: <i>Especificaciones de la Joelette (Ortopedias Mimas, 2020)</i>	59
Tabla 11: <i>Presupuesto de la investigación.</i>	64

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: porcentaje de personas con discapacidad registradas en el cantón Pastaza.....	30
Figura 2: Gráfico de respuesta de la tabla N°2.....	33
Figura 3: Gráfico de respuesta de la tabla N°2.....	34
Figura 4: Gráfico de respuesta de la tabla N°3.....	36
Figura 5: Gráfico de respuesta a la pregunta 1.....	37
Figura 6: Gráfico de respuesta a la pregunta 2.....	38
Figura 7: Gráfico de respuesta a la pregunta 3.....	39
Figura 8: Gráfico de respuesta a la pregunta 4.....	40
Figura 9: Gráfico de respuesta a la pregunta 5.....	41
Figura 10: Gráfico de respuesta a la pregunta 6.....	42
Figura 11: Gráfico de la ubicación a realizar la propuesta (maps, 2020).....	46
Figura 12: Cascada de la Reserva Hola Vida (Pikuki Media , 2020).....	47
Figura 13: diseño de un sendero accesible (Andalucia, 2015).....	54
Figura 14: Sendero ecológico a la Cascada Hola Vida (Pikuki Media , 2020).....	55
Figura 15: Silla de ruedas Todoterreno (Shimosakai, 2017).....	56
Figura 16: Sendero Ecológico hacia la cascada Hola Vida. (Pikuki Media , 2020)	57
Figura 17: Uso deportivo de la Joelette (Matrat, 2020)	57
Figura 18: versatilidad de la silla para poder trasportarse (Matrat, 2020)	58
Figura 19: Prototipo de Silla Anfibia (LMNEUQUEN, 2015)	59
Figura 20: cascada Hola Vida. (Pikuki Media , 2020)	60
Figura 21: imagen de la entrada al Refugio Hola Vida. (Pikuki Media , 2020)	61
Figura 22: señalética para personas con capacidades reducidas (GNDIARIO, 2020)	62
Figura 23: señalética podo táctil (Aragon Documenta, 2014)	63

RESUMEN

A lo largo de la historia la sociedad ha ido evolucionando gradualmente mediante las necesidades del ser humano, uno de los acontecimientos más importantes fue la declaración universal de los derechos humanos, el derecho a la vida y a la libertad son dos de los derechos más importantes, también está el derecho de la libertad de opinión y expresión el derecho a la educación y al trabajo, de estos derechos son merecedoras todas las personas sin discriminación de género edad etnia o raza, si bien es cierto se ha logrado incluir a la sociedad a las personas discapacitadas, si sin embargo el turismo inclusivo es una rama nueva que se ha convertido en tendencia y lo que busca es que las personas con limitaciones puedan disfrutar del turismo como cualquiera. El presente trabajo es parte de una investigación que se llevó a cabo en el cantón Pastaza, en donde se analiza la importancia de la accesibilidad en el turismo comunitario con el objetivo de diseñar un producto turístico accesible en la reserva privada Hola Vida, el cual servirá para potenciar el desarrollo del sector turístico del cantón. Para brindar validez y confianza en los resultados obtenidos, se aplicaron diversos métodos, tales como: encuestas, entrevistas, observación directa en investigación bibliográfica. El enfoque supone una propuesta viable para la accesibilidad a la cascada de la reserva Hola Vida, misma que no cuenta con las facilidades para que una persona discapacitada pueda acceder y disfrutar con comodidad.

Palabras clave: Turismo accesible, Evolucionando, Inclusión social, Discapacitados, Derechos humanos.

ABSTRACT

Throughout history, society has gradually evolved through the needs of human beings, one of the most important events was the universal declaration of human rights, the right to life and liberty are two of the most important rights, also We have the right to freedom of opinion and expression, the right to education and work, all people are deserving of these rights without discrimination of gender, age, ethnicity or race, although it is true that people have been included in society disabled, if we refer to inclusive tourism, it is a new branch, it has become a trend, what it seeks is that people with limitations can enjoy tourism like anyone else. This work is part of an investigation that was carried out in the Pastaza canton, where the importance of accessibility in community tourism is analyzed with the aim of designing an accessible tourism product in the Hola Vida private reserve, which will serve to promote the development of the tourism sector of the canton. To provide validity and confidence in the results obtained, various methods were applied, such as: surveys, interviews, direct observation in bibliographic research. The approach supposes a viable proposal for accessibility to the waterfall of the Hola Vida reserve, which does not have the facilities for a disabled person to access and enjoy comfortably.

Keywords: Accessible tourism, Evolving, Social inclusion, Disabled, Human rights.

INTRODUCCIÓN

Planteamiento del problema

El turismo comunitario en el Ecuador se ha estado desarrollando en función y necesidad de sus habitantes, y muchas de las veces con conocimientos empíricos basados en vivencias y realidades de países vecinos y remotos, que cuentan con estrategia, tecnologías, culturas, atractivos, servicios y empresas turísticas de entorno diferente que a ser aplicadas localmente no resultan de la manera esperada.

Alva (2013) propone un programa de capacitación dirigido a la unión de asociaciones de prestadores de servicios turísticos del cantón Playas Provincia del Guayas en donde su objetivo es el diseñar un programa de capacitación que requieren los servidores turísticos mediante un sistema de capacitación continua para potencializar el desarrollo del sector turístico del cantón Playas, en el cual concluye que:

En la actualidad los servidores turísticos, se encuentran dispuestos y de acuerdo en que se deben capacitar, para poder mejorar su situación socio económica. Los servidores turísticos no necesitan una formación académica básica para inscribirse en estos cursos de capacitación que mejorarían sus niveles de aprendizaje y desarrollo de destrezas.

Guajardo, García y Sánchez (2012) mencionan la importancia de la evaluación en accesibilidad de la industria turística de Monterrey, mediante el cual el objetivo principal es identificar los aspectos de la industria turística de Monterrey que facilitan la accesibilidad de las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva. Además, en su estudio establece que:

La mayoría de sitios web de los establecimientos turísticos de la ciudad como Hostales, Hoteles, Hosterías, proyectos de turismo comunitario cuentan con problemas en su diseño y existen establecimientos que no son accesibles para recibir a personas con discapacidad. En cuanto a los conocimientos sobre discapacidad, los gerentes reportaron tener actitudes positivas hacia las personas. En los establecimientos se llevan a cabo algunas iniciativas para atender al mercado inclusivo; estas iniciativas comprenden, entre otras, adecuaciones en infraestructura como rampas, cajones de estacionamiento, habitaciones accesibles, áreas libres de paso y mesas empotradas o de pedestal. En cuanto a la información disponible en los sitios de Internet de los

establecimientos turísticos, se concluye que ésta no facilita la toma de decisiones de visitar un destino o algún lugar en específico, ya que, aunque se brinda algo de información sobre productos y servicios accesibles, esta se enfoca mayormente a las personas con discapacidad motriz. El brindar una mayor información sobre productos y servicios accesibles para personas con discapacidad ayuda en el proceso de elección del tipo de establecimiento turístico a visitar.

Gutiérrez (2011) realizó un estudio acerca del turismo accesible en donde motiva a promover la generación de conciencia social y acciones políticas al respecto de la accesibilidad como un parámetro de calidad de vida para todas las personas. Así mismo concluye que: El Municipio se apunta a consolidar un destino turístico accesible para todos. La información es un elemento fundamental en la experiencia turística de estas personas y el personal no posee estas herramientas para transmitir. El turismo en el país es considerado como una de las actividades importantes del desarrollo, ubicado en el tercer lugar de impulso económico, a través de la presente investigación se ha evidenciado que no se han desarrollado proyectos de turismo accesible en el cantón Pastaza, por lo que se sustenta en algunos antecedentes investigativos que han tenido relación, se ve necesario que la población con discapacidad sea reconocida y posicionada como parte activa del sector productivo nacional, autónoma e independiente, que la identifica como referente de responsabilidad, creatividad e iniciativas productivas, solidarias y equitativas. Se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Por qué es necesario diseñar un proyecto turístico comunitario accesible en la reserva privada Hola Vida en la provincia de Pastaza?

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un producto turístico comunitario accesible para personas con discapacidad en la reserva Privada Hola vida en la provincia de Pastaza a través del análisis de los fundamentos del turismo inclusivo.

Objetivos específicos

- Analizar los principios del turismo, turismo inclusivo y discapacidad mediante la revisión de la literatura para la fundamentación del marco teórico de la propuesta.

- Identificar la demanda potencial mediante herramientas de recolección de datos para la presentación gráfica de resultados.
- Proponer el diseño de un producto turístico comunitario accesible, para el desarrollo del turismo inclusivo en el cantón Pastaza.

Justificación

El proyecto de investigación se realiza en virtud de que turismo accesible es un tema que en los últimos años ha sido investigado y puesto en consideración por la OMT y la OMS con una serie de recomendaciones sobre el turismo accesible, por lo que la información debe ser clara y precisa incluso después de haber brindado el servicio turístico, sobre todo para las personas con discapacidad e incluir servicios e información especial para ellos, sin embargo en el cantón Pastaza aún no existen programas de accesibilidad que faciliten el turismo a las personas con capacidades diferentes, siendo un tema de suma importancia ya que actualmente existe alrededor de 5000 turistas con capacidades diferentes anuales según el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades en la Provincia de Pastaza.

La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Sobre todo, hay que tomar en consideración de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos, debido a que de esta manera promover el respeto y la igualdad entre seres humanos y también para con el medioambiente y el entorno natural a disfrutar.

La investigación a realizase, en la actualidad trata sobre un tema tan importante como es la inclusión y la igualdad, poder disfrutar de los placeres y comodidades que brinda la industria del turismo, en este caso una de las formas de turismo más rentable y sustentable que es el turismo comunitario servirá de ejemplo para muchos aspectos sociales y los beneficiados directamente serán todas las personas ya que los discapacitados podrán gozar de la igualdad los operadores por su lado brindaran un servicio más humano y el resto de la sociedad tomará conciencia en que la accesibilidad es un derecho general, mediante esta propuesta de crear un producto turístico comunitario accesible en la reserva privada Hola Vida, el proyecto dará

impulso a los valores para con las personas especiales tanto como la preservación del medioambiente mediante el turismo comunitario y sustentable.

La provincia de Pastaza es considerada como la provincia más grande del Ecuador, posee una gran cantidad de biodiversidad, tanto de flora y de fauna, como riqueza cultural en distintas etnias, y variedad de parajes exóticos, los cuales siguen siendo desconocidos y muy poco potencializados, por lo cual es injusto que al haber el recurso natural sea desaprovechado. Además, el turismo comunitario que es una de las formas de turismo sustentable se está consolidando como estrategia de desarrollo y objeto de investigación científica, y se ha convertido en muchos países en una estrategia de desarrollo local, protagonizada por comunidades que habían sido tradicionalmente objetos de desarrollo antes que sujetos del mismo. Ecuador es buena muestra de ello, sin embargo, en la provincia de Pastaza existen carencias en cuanto a la gestión de estrategias de capacitación, desarrollo, y la accesibilidad para personas discapacitadas.

1.1 Marco teórico

1.1.1 Teoría de los sistemas

Es un estudio general de los sistemas desde una perspectiva que no está enfocada en una base específica, por el contrario, es considerada una metateoría en donde si se modifica uno de sus componentes, se modifican los demás, ya que sus partes presentan interrelaciones e interdependencias. Cada sistema tiene una relación con su entorno mediante el cual podemos identificarlos. Por lo tanto, se le puede aplicar a diferentes disciplinas del conocimiento. Esta teoría se originó en 1950 con el biólogo Ludwing Von Bertalamffy siendo la base para el estudio de teorías más avanzadas como la teoría del caos y la teoría general de sistemas a los grupos humanos y las ciencias sociales (Raffino, 2020).

1.1.2 El sistema turístico

Según la OMT este sistema está compuesto por 4 elementos básicos:

- **Demanda turística:** son todas las personas que deseen adquirir un servicio turístico, como viajes, hospedaje, tours, alimentación, souvenirs y recreación. En donde se aporta a la economía de los lugares a visitar.

Clasificación de la demanda turística

La motivación principal de los turistas es en si el sitio o destino turístico ya sea que se encuentren donde se encuentren, la experiencia de convivir con el ambiente la cultura y mezclarse con el entorno local harán mucho más enriquecedora su experiencia. A estas personas se las cuantifica como numero de entrada y salida de turistas en datos monetarios estadísticamente hablando de cuanto aportan con su visita a la economía local del lugar que visitan.

Un factor importantísimo, fundamental y que es principalmente el que más afecta a la demanda turística es el poder económico de los turistas, también se encuentran otros factores como la disponibilidad de tiempo para viajar etc. La demanda turística es el conjunto de bienes y servicios que los turistas están dispuestos a adquirir en un determinado lugar.

También existen factores negativos que afectan la llegada de los turistas a los instintos destinos, como alteraciones climáticas en los lugares de origen de la demanda como crisis económicas socioeconómicas políticas o religiosas. Asimismo, influye importantemente cuando la oferta presenta precios muy elevados en relación a otros destinos que ofrecen iguales o mejores servicios, otros factores como la falta de transporte o promoción afectan directamente a la demanda en relación a un destino turístico específico.

Cabe recalcar que en la demanda el consumidor y el cliente siempre son personas muy distintas, por ejemplo, en los viajes de negocios y viajes de placer, el consumidor es el empleado de cierta empresa, pero el cliente es decir quien paga el viaje es la empresa, o por ejemplo un niño o joven es el consumidor pero quien paga el viaje son sus padres, entonces en muchos de los casos el cliente influye en lo que el consumidor va a elegir como destino. Entonces la demanda turística según su disponibilidad de participar de una actividad turística se clasifica de la siguiente manera:

Demanda turística real: son aquellos turistas que realmente están viajando constantemente y sus movimientos son fácilmente medibles en estadísticas turísticas.

Demanda turística suprimida: aquellas personas que tienen deseos de viajar, pero hay diferentes factores que les impiden hacerlo, este tipo de demanda se divide en:

Demanda turística potencial: es aquella demanda turística que se encuentra reprimida o en estado pasivo pero que tarde o temprano se activa y viaja, pero que le es imposible hacerlo en el momento en que quisiera, por factores como que no es su fecha de vacaciones o el factor económico, generalmente se trata de encontrarse trabajando y ahorrando para el viaje.

Demanda turística diferida: es la que tiene problemas con los proveedores por ejemplo los escasos de transporte de lugares de hospedaje alimentación y bebidas, el clima es un factor que por lo general obliga al turista a cambiar la fecha del viaje, se le denomina también demanda excesiva ya que muchas veces la demanda supera a la oferta.

No demanda turística: son aquellas personas las cuales nunca podrán viajar, por varias razones, estas pueden ser falta de tiempo, falta de dinero que sería en el mayor de los casos o en el peor de ellos problemas de salud. (Panosso, 2012)

- **Oferta turística:**

Son todos los elementos atractivos que brindan una experiencia única al turista, los cuales son suministrados por la industria turística, que deben contar con una adecuada comercialización.

Definimos como oferta turística al conjunto de servicios y productos turísticos dentro de un determinado espacio geográfico cuyo objetivo es potenciar y explotar de manera adecuada los distintos atractivos turísticos de dicha locación, y que quienes sean responsables de la comercialización de estos recursos ya sean naturales o socioculturales puedan hacerlo dentro de un lapso de tiempo establecido para que sea brindado al consumo del turista.

Estos atractivos deben ser llevados adecuadamente hacia su comercialización con programas que vayan de la mano de un buen marketing de promoción infraestructura y

capacitación, apuntando así hacia los posibles consumidores, deben tener un adecuado sistema de distribución que conjugue el precio del producto con las características mismas de los atractivos sean estos naturales artificiales culturales socioculturales etc. Con una perspectiva de promoción y planificación adecuadas el producto turístico de un lugar específico comprende entre el adecuado aprovechamiento de los elementos que conforman su contorno patrimonial y que juntos forman un conjunto de gran variedad de servicios que se ofrecen en el mercado turístico, cuyo único fin es el de atraer a la demanda potencial de personas que visiten ese atractivo turístico determinado.

La oferta turística, muy aparte de ofrecer productos y servicios, se encuentra compuesta por elementos del patrimonio cultural del lugar, los cuales están constituidos por la infraestructura y la superestructura los cuales le permiten funcionar de una manera correcta dentro de los marcos geográficos y legales. Para poder tener una correcta información del tamaño de la oferta turística, se necesita diferenciar los recursos las atracciones y los productos turísticos, si es verdad que estos componentes están ligados entre sí, eventualmente sus conceptos suelen ser confundidos entre ellos. Un recurso turístico es un recurso perteneciente a la naturaleza y a la cultura de cierto lugar y que cuenta con potencial para el turismo, en este caso una cascada, un sendero o un río, sin embargo, este recurso no puede ser tomado en cuenta como atractivo si no cuenta con la infraestructura correcta para su aprovechamiento como tal, como acceso al mismo, servicios higiénicos señalética etc. El turismo solo es turismo cuando se le brinda al turista la motivación necesaria para que salga de su rutina y se atreva a visitar un destino en específico y se quede algún tiempo en el o en ellos. Entonces con esta correlación entre el recurso y los elementos que lo potencian se puede brindar una experiencia turística agradable para el viajero.

Si se habla de planta turística está conformada por los servicios turísticos indispensables como son: restaurantes, hoteles, hosterías, agencias de viajes, etc. Todos estos elementos forman una estructura rentable para el turismo, porque por medio de ellos se genera el movimiento necesario para que los turistas puedan desplazarse entre los distintos destinos, brindando así servicios que satisfagan los deseos y necesidades del turista, en sus distintas áreas competentes como son alimentación hospedaje ocio y

diversión. Otro aspecto fundamental y componente clave es la infraestructura, ya que con esta se pone un precio y un valor determinado a los atractivos turísticos la cual nos permite desarrollar de manera adecuada la oferta turística.

Por otro lado, están a las obras realizadas por las entidades seccionales de turno que son los servicios básicos con los cuales cuenta una comunidad, son esencialmente necesarios para el desarrollo no solo turístico sino para el diario vivir, como los acueductos, energía, comunicaciones, drenajes, sanidad, seguridad, educación, sistema de transportes, obras urbanas parques, plazas, bulevares y otras obras similares.

La superestructura turística está por encima en jerarquía de los demás elementos del patrimonio y es la entidad eje donde gira el turismo, estas son las entidades públicas y privadas nacionales e internacionales que están encargadas de la promoción turística y su desarrollo, la oferta turística está conformada por los siguientes elementos:

- **La existencia de oferentes:** quiere decir que deben existir empresas o personas que vendan productos o servicios turísticos, como agencias de viajes u operadores de turismo, hoteles, hosterías, lodges, etc.
- **La cantidad de un producto:** es el número de productos o servicios que se tiene para vender en un lugar específico, por ejemplo, los hoteles de acuerdo al nivel de estrellas o los restaurantes a nivel de estrellas Michelin, que puedan existir en una ciudad que sea visitada por su alto patrimonio cultural como es Cuenca, por ejemplo.
- **La disposición para vender:** los vendedores por lo general quieren vender ciertos productos en cierto tiempo determinado es por eso que existen promociones o estrategias de ventas de sus productos o servicios.
- **La capacidad de vender:** Es la cantidad de productos o servicios que los vendedores ofrecen al mercado, a cierto precio y en un determinado tiempo. Por ejemplo, la cantidad de personas que pueden ser parte de un recorrido en Chiva por la ruta de las cascadas en Baños.
- **El puesto en el mercado:** Aquí se puede utilizar varias estrategias ya sea poner a la venta el producto o servicio turístico en internet, en agencias de viajes operadores independientes o entidades públicas como municipios cronogramas de fiestas, etc.

- **El precio determinado:** a qué precio se va a ofertar el producto o servicio determinado al consumidor.
- **El periodo de tiempo:** se refiere más puntualmente a las temporadas altas y bajas en la demanda turística, existen ciertos productos que solo están disponibles por temporadas determinadas de tiempo. (Intermark, 2013)
- **Espacio geográfico:** Es el lugar donde se combina la oferta, la demanda y la población residente. Esta es compuesta por zona, área, centro, complejo, núcleo y conjunto turístico. “Según la OMT (1994) el sistema turístico es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que evolucionan de forma dinámica para configurar la naturaleza de la actividad turística.”

Los componentes principales del espacio turístico, son los atractivos turísticos y la planta turística, siempre y cuando haya sido previamente planificado y definido, pero la distribución física tiene una serie de factores que influyen según unos espacios estén mas cerca o mas distantes que otros, es por esto que Bollón ha clasificado a estos espacios en áreas geográficas más pequeñas según su tamaño y jerarquía.

- **Zona turística:**

Esta es la unidad de distribución de espacio turístico de un país y esta depende radicalmente de la extensión del territorio nacional y la forma en que los distintos atractivos turísticos están distribuidos a lo largo de su territorio para delimitarlos. Es importante que una zona turística cuente con atractivos turísticos cercanos entre si sin importar su categorización.
- **Área turística:**

Son las subdivisiones de la zona turística esta zona también es variable, pero tiene la particularidad de que debe poseer transporte y comunicación.
- **Centro:**

Se refiere a la zona urbana que cuenta con atractivos turísticos de alta jerarquía, que le brinde los componentes necesarios para poder satisfacer las necesidades de los turistas, como son los servicios de alojamiento alimentación comercio, ocio, comercio turístico agencias de viajes, tours, logística e información y transporte.

- **Complejo turístico:**

Es fundamental que existan uno o más atractivos de la más alta jerarquía, cuya visita, junto a la de otros que lo complementan requiere de 3 o más días de estancia y además necesita un centro que lo difunda sus productos turísticos para subsistir.

- **Núcleo:**

Es una conglomeración más pequeña, apartada del territorio que tiene menos de 10 atractivos y es turísticamente subdesarrollada.

- **Conjunto:**

Es el núcleo que en algunos casos se encuentra conectado a la red vial y por ende cambia su situación espacial y adquiere una planta turística con servicios básicos y en algunos casos con alojamiento. (CEUPE, 2020)

- **Los operadores del mercado:** Son aquellas empresas que ofrecen servicios y productos turísticos, entre ellos transporte, alojamiento y alimentación. Estos pueden estar relacionados con agencias de viajes, mayorista y minorista. Según la OMT (1998) “los **operadores turísticos** son aquellos agentes que participan en la actividad turística en calidad de intermediarios entre el consumidor final (el turista, la demanda turística) y el producto turístico (bien o servicio, destino turístico) aunque puede extender su acción intermediadora al resto de la oferta complementaria (restaurantes, hoteles, conjunto de oferta de alojamiento, etc.).”

Están directamente ligados al desarrollo, promoción, pero sobre todo planificación del producto turístico implementado cada vez componentes que atraigan la demanda. Son los responsables de brindar los servicios del paquete turístico, previamente adquirido por los turistas, son la parte final de la cadena del sistema turístico, muchas de las veces los intermediarios que entregan directamente el paquete que incluya los servicios turísticos a nombre de las agencias pertinentes como son hoteles, agencias de viajes agencias de transporte, empresas de turismo etc.

Es así que el producto final llega al turista con una previa y completa planificación para su mayor calidad y eficacia.

La planificación del recorrido se basa en crear un orden de tiempo para que el turista pueda cumplir con el cronograma de actividades antes planeadas y previamente programadas, con esto se evitan varios contratiempos o factores contraproducentes al momento de brindar los servicios del paquete turístico del cual va a ser protagonista el turista.

Esto solo se logra con la experiencia de quienes manejan las operaciones en un destino turístico en particular cuidando los detalles entre proveedores y consumidores logrando así una armonía económica entre sí, donde a la vez de satisfacer al turista se pueda tener una actuación económica satisfactoria entre todas las partes.

Para una de las funciones más importantes como es la fijación de precios se deben tomar en cuenta ciertos aspectos fundamentales en el mercado turístico ya que cada operador turístico en su campo tendrá precios diferentes de acuerdo a los servicios que se vayan a brindar entonces existen una serie de factores que influyen subjetiva y objetivamente.

La cantidad de trabajo del operador.

El tamaño de los bloques en los vuelos.

La inversión en empresas hoteleras o fiestas anfitrionas, etc.

Recorridos VIP individuales.

La posesión de ciertas conexiones o derechos únicos de representación.

Acuerdos exclusivos con hoteleros o transportistas.

El uso de las últimas tecnologías de trabajo.

El uso de fuentes de información.

Estos factores impactan directamente en los precios de los servicios como se menciona antes, esto se debe a que muchas de las veces a simple vista se suelen creer que el producto turístico es el mismo con precios netamente variables, pero a ciencia cierta en un mercado tan competitivo los servicios siempre tratan de ser uno mucho más completo que el otro entonces ocurre la variación de los precios. Es así que mientras más grande sea el operador turístico tiene

la potestad de regir en la colocación de los precios ya que su producto por ende va a ser el mas completo y llamativo para los turistas.

Para promover un producto se necesita difundir la información completa y específicamente sobre la propuesta del tour o ruta, hoteles gastronomía y todo tipo de actividades que se ofrezcan, mientras más se abarque en el campo de la publicidad directa e indirecta mucho mejor se venderá el producto, actualmente las herramientas como las redes sociales y el internet juegan un rol esencial al momento de promocionar un servicio.

Es necesario al momento de promocionar información sobre un tour, dar a conocer las características más distintivas, dar a conocer el potencial de los hoteles restaurantes etc., sobre todo los aspectos culturales del sitio, proporcionar información sobre la seguridad de los turistas al momento de realizar las diferentes actividades, un trabajo minucioso al proporcionar la información que muchas veces es desconocida hará que el turista sienta mucha más confianza al momento de adquirir un producto o servicio

La innovación es una herramienta que refleja la versatilidad comercial de cualquier organización para poder adaptarse a las duras condiciones de competitividad en el mercado actual, teniendo en cuenta que constantemente se debe implementar o modificar las características parciales o totales de un producto turístico para estar a la vanguardia y en competitividad con otras empresas del medio turístico las cuales siempre quieren mostrar un producto turístico atractivo y sobre todo completo y moderno al turista.

La integración de las políticas extranjeras, así como la política exterior mundial es una forma de relaciones económicas e intercambio cultural social y científico.

Se logra un constante ingreso de divisas lo que es totalmente beneficioso para un país receptor de turistas extranjeros, ambos países tanto el receptor como el emisor deben cuidar una buena relación diplomática ya que están conectados por intercampus turísticos (Sucre, 2017)

1.1.3 Turismo accesible

El turismo accesible es una tendencia que en los últimos años se ha vuelto parte fundamental de la industria ya que se enfoca no solo en brindar espacios y servicios a personas con discapacidades físicas y mentales sino que también es una fuente económica sustancial en la industria debido a que abarca una mayor cantidad en la demanda turística por ello es importante conocer el nivel de apoyo por parte de las entidades gubernamentales, a más de acumular conocimientos y forjar asociaciones sólidas entre los responsables públicos, el sector privado y las organizaciones de personas con discapacidad.

Es el tipo de turismo que se enfoca en diseñar una experiencia basándose en el tipo de discapacidad y necesidades de cada persona, está exento de barreras físicas, sociales y de comunicación es decir toda la cadena turística esta modificada para que las personas con capacidades especiales puedan tener una experiencia plena con igualdad de oportunidades. (Sanchez Ruiz, 2020).

Entre los tipos de discapacidad se encuentran:

- **Discapacidad física:** Usuarios de silla de ruedas, movilidad reducida por uso de bastón o muletas u otras condiciones, tales como la poliomielitis o enfermedades degenerativas entre otros.
- **Discapacidad visual:** Ya sea ceguera total o baja visión.
- **Discapacidad auditiva:** Personas sordas o con problemas para escuchar bien.
- **Discapacidad intelectual:** Síndrome de Down, autismo o parálisis cerebral.
- Personas de estatura reducida o personas que son de estatura muy alta.

Existen otras condiciones que deben ser tomadas en cuenta, como el embarazo, enfermedades temporales o una persona con alguna extremidad enyesada etc.

Uno de los principales impedimentos con el que se encuentran las personas con discapacidad o los adultos mayores, es que la información que está en las páginas web no cuenta con lo necesario para poder realizar una adecuada planificación inclusive desde la misma página web no es accesible para personas con capacidades reducidas, otro de los factores es que las propias agencias de viajes ignoran la información referente a la accesibilidad.

La mejor opción para las personas con discapacidad es contactar a agencias especialistas en turismo accesible ya que de esta manera podrán recibir información eficaz y recomendación de lugares turísticos con infraestructura adecuada para personas discapacitadas, el cincuenta por ciento del turismo accesible está compuesto por la infraestructura y el otro cincuenta por ciento se basa en cuan capacitados están los operadores de turismo en el tema de la accesibilidad para así brindar un trato adecuado a los turistas. (Panosso, 2012)

Es por ello que la creación de un entorno accesible para las personas con discapacidad hacia la cascada Hola Vida, pretende brindar un espacio físico estructural, con un nuevo puente y un sendero apto para la movilización de personas con movilidad reducida, otorgando una opción de soporte y asesoramiento, que involucra al turismo inclusivo, el cual es de suma importancia que sea implementarlo ya que el turismo debe romper barreras y esforzarse por entregar a todos los turistas una experiencia de calidad.

1.1.4 Turismo como inclusión Social e integración de comunidades

Rainforest Alliance (2015) En su Guía de Buenas Prácticas de turismo sostenible para Comunidades de Latinoamérica menciona que la comunidad y la empresa desarrollan lazos e integración para encaminarse al desarrollo común. Ambas tienen la obligación de rescatar y preservar las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias, ya que son aspectos que darán un valor agregado a su oferta turística.

Esta teoría se aplica al proyecto a realizar, ya que busca implementar e integrar a las comunidades para que tengan un desarrollo sustentable y de esta manera ofrezcan un producto-servicio turístico el cual genere ingresos en beneficio hacia sus familias conservando su identidad cultural y los medios que poseen para conseguir un buen vivir, buscando apoyo de las entidades gubernamentales para que este destino sea promocionado.

El Plan Nacional de Capacitación Turística (2011), liderado por el Ministerio de Turismo, es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. Consiste en una actividad planeada y basada en las necesidades reales de una empresa u organización, orientada hacia un cambio en los conocimientos del colaborador. Es la preparación teórica que se le da al personal con el objeto de que cuente con los conocimientos adecuados para cubrir el puesto con toda la eficiencia.

Cuando se utiliza el término capacitación acompañado del adjetivo profesional en una conversación o texto, en general se entiende que se está haciendo referencia a un tipo de formación que tiene por finalidad principal el preparar a las personas para el trabajo. Esta es, seguramente, la definición más simple y más corrientemente utilizada de formación profesional.

El desarrollar un sistema moderno de gobernanza del turismo, que tenga un esquema jurídico claro, un sistema de información eficiente y un marco institucional fortalecido que facilite el ejercicio de las actividades turísticas e impulse la desconcentración y descentralización, con procesos eficientes que contribuyan a la sostenibilidad, competitividad y seguridad del sector turístico del Ecuador, considerando los nuevos indicadores sociales, económicos y ambientales del país. (Ministerio de Turismo, 2007)

La situación actual se caracteriza por una evidente fragilidad en las políticas de apoyo al turismo y a sus servidores, la indefinición de una estrategia que enrumbe al sector y la urgencia de clarificar los instrumentos de planificación y capacitación. Es aquí donde se requiere un esfuerzo consistente de los niveles de gestión que, afortunadamente y con acierto, ahora tienen el soporte jerárquico de un ministerio y el criterio enunciado de una proyección de desarrollo prioritario del turismo. Es indispensable plantear una nueva estrategia de cara a los cambios que ha experimentado el mercado turístico internacional que, como se presentó al inicio, ofrece excelentes oportunidades, que un país como Ecuador puede asimilar, por sus ventajas comparativas y por la diversidad de sus atractivos, que deben ser conservados mediante la planificación y el manejo turístico, para evitar errores tan graves como los que se están cometiendo en Galápagos, que ha sido el único destino que ha posicionado al país en el mapa turístico internacional (Ministerio de Turismo, 2007).

Es necesario el uso de la metodología adecuada para elaborar los indicadores de turismo accesible, siguiendo un proceso básico el cual empieza por la definición de la cadena de accesibilidad en el turismo y sus áreas de intervención, delimitar los elementos en los que se descompone cada parte de la jerarquía turística accesible y sus temas clave, también es indispensable el diseño y la clasificación de los indicadores generales. Los indicadores de accesibilidad de un destino se basan en datos recaudados más específicamente, como lugares turísticos determinantes con recursos claves para la práctica exitosa, constituyen una base

excepcional para la planificación local la cual dará paso a elaborar indicadores nacionales. (OMT, 2015)

Para aplicar todos estos elementos en la actual propuesta, existen varios factores que influyen en la planificación, como son el conocimiento del espacio geográfico, el conocimiento sobre el tema inclusivo por parte de las autoridades competentes al tema turístico y sobre todo el conocimiento de los operadores turísticos en la reserva ecológica Hola Vida y específicamente quienes están a cargo de la cascada, para que así puedan entender la importancia de la inclusión ya que el proyecto no solo va destinado a las personas con discapacidad sino que es una puerta que abre muchísimas posibilidades e incrementa un sinnúmero de oportunidades socioeconómicas dentro del sector de la mano de capacitaciones infraestructura y un adecuado marketing.

1.2 Marco referencial

Se ha tomado como referencia el tema, Programa de capacitación dirigido a la unión de asociaciones de prestadores de servicios turísticos del cantón Playas Provincia del Guayas, cuya autora es Alexandra Álava Álvarez en el año 2013, cuyo objetivo fue diseñar un programa de capacitación que requieren los servidores turísticos mediante un sistema de capacitación continua para potencializar el desarrollo del sector turístico del cantón Playas, entre las conclusiones cabe destacar que en la actualidad los servidores turísticos, se encuentran dispuestos y de acuerdo en que se deben capacitar, para poder mejorar su situación socio económica. Los servidores turísticos no necesitan una formación académica básica para inscribirse en estos cursos de capacitación que mejorarían sus niveles de aprendizaje y desarrollo de destrezas. Las capacitaciones que se pudieran implementar en el sector turístico del Cantón Playas, no deben ser enfocadas a un sector específico, más bien debe ser dirigido de manera general, donde se potencialice, las virtudes del mismo y donde se puedan corregir sus errores. Las autoridades de control no realizan de manera permanente, un control o evaluación sobre la calidad de servicio y atención que brindan los servidores a los turistas locales, nacionales e internacionales. La Dirección de Turismo y La Cámara de Turismo no realizan capacitaciones periódicas a los servidores, se nota cierto abandono de los mismos hacia este sector. Los comedores turísticos que bordean el Malecón del Cantón Playas, carecen de conocimientos de Higiene en la manipulación,

conservación, tratamiento y preparación de alimentos y bebidas. La mayoría de los turistas que visitan el Cantón, no reciben la atención y servicio adecuado, y por ende esto se refleja en el consumo de estos servicios, lo cual incide en el aspecto económico del sector turístico.

También cabe destacar el tema, Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de Monterrey: un primer paso hacia el turismo accesible, cuyas autoras son, Fátima Guajardo, Alejandra García, Isabel Sánchez en 2012 cuyo objetivo fue identificar los aspectos de la industria turística de Monterrey que facilitan la accesibilidad de las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva entre las conclusiones tenemos que, la mayoría de sitios web de los establecimientos turísticos de la ciudad cuentan con problemas en su diseño y existen establecimientos que no son accesibles para recibir a personas con discapacidad. En cuanto a las actitudes y conocimientos sobre discapacidad, los gerentes reportaron tener actitudes positivas hacia las personas con discapacidad por otra parte, los establecimientos se llevan a cabo algunas iniciativas para atender el mercado de las personas con discapacidad; estas iniciativas comprenden, entre otras, adecuaciones en infraestructura como rampas, cajones de estacionamiento, habitaciones accesibles, áreas libres de paso y mesas empotradas o de pedestal. En cuanto a la información disponible en los sitios de Internet de los establecimientos turísticos, se concluye que ésta no facilita la toma de decisiones de visitar un destino o algún lugar en específico, ya que aunque se brinda algo de información sobre productos y servicios accesibles, esta se enfoca mayormente a las personas con discapacidad motriz y el brindar una mayor información sobre productos y servicios accesibles para personas con discapacidad ayuda en el proceso de elección del tipo de establecimiento turístico a visitar.

Otra referencia importante es la de Turismo Accesible en San Martín de los Ángeles, cuya autora Laura Gutiérrez en 2011 señala que su objetivo es promover la generación de conciencia social y acciones políticas al respecto de la accesibilidad como un parámetro de calidad de vida para todas las personas. En la cual se concluye que no existe condición de accesibilidad en las playas SMA, el Municipio de apunta a consolidar un destino turístico accesible para todos y la información es un elemento fundamental en la experiencia turística de estas personas y el personal no posee estas herramientas para transmitir.

El estudio de turismo accesible para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca, realizado por Mario Lo Fruscio, indica que uno de sus objetivos específicos es averiguar las

facilidades que brindan los establecimientos de alojamiento en la ciudad de Cuenca en accesibilidad tanto como las comodidades que brinda el transporte público para personas discapacitadas, y concluye que los prestadores de servicios turísticos en la ciudad están capacitados para satisfacer las necesidades en cuanto al trato y la atención de personas con discapacidad motriz, existe la información pertinente sobre el turismo accesible y que la ciudad está concientizada en cuanto a que se debe incluir a las actividades de turismo a las personas con capacidades motrices reducidas.

1.3 Marco conceptual

1.3.1 Turismo Comunitario

Según Pastor Jurado & Soler, el turismo comunitario está apareciendo con fuerza en la región andina y que esencialmente está basado en la comunidad local y en la gestión del territorio. Es una modalidad turística en la que la comunidad local participa de forma activa en este tipo de actividad y permite generar riqueza en las áreas rurales de los países de Latinoamérica, a través de la participación de la comunidad local en la gestión turística, de forma que los beneficios obtenidos repercutan en la propia comunidad. Además, es capaz de promover el desarrollo integral de las comunidades tratando de reducir la pobreza a través de la generación de empleo y la obtención de ingresos complementarios, evitando los movimientos migratorios.

Esta modalidad turística ofrece la oportunidad de crear pequeños negocios intensivos en mano de obra y da empleo a un porcentaje de mujeres relativamente superior al de otros sectores, sin olvidar que la comunidad local es la parte esencial del producto turístico. La gestión territorial cobra mucha importancia ya que es necesario que el turismo sea respetuoso con el medio ambiente y responsable con el entorno.

La Federación Plurinacional de Turismo Comunitario FEPTCE, define como Turismo Comunitario a “la actividad económica solidaria que concierne a las comunidades con los turistas desde una perspectiva intercultural, con participación consensuada de sus miembros, teniendo el manejo adecuado de los recursos naturales y la apreciación del patrimonio cultural, basados en un principio de equidad en la distribución de los beneficios generados.” (Ecuatorial, 2007)

El Desarrollo Comunitario es lograr un equilibrio entre lo que las comunidades realmente producen y necesitan, con lo que el modelo económico actual ofrece y requiere, para lograr una mejor calidad de vida de un modo sustentable.

Por lo que la relación entre la comunidad y sus visitantes desde un aspecto intercultural de viajes organizados, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, el valor de los patrimonios, los derechos culturales y territoriales de las nacionalidades y pueblos para la colocación equilibrada de los beneficios generados.

El Turismo Comunitario es un reto y una oportunidad, ya que no solamente se debe ver la actividad como un medio para obtener riqueza y por lo tanto, con visión empresarial, sino que también se debe ver como una oportunidad para establecer eficientes mecanismos de organización y autogestión, a los efectos de preservar el patrimonio natural y cultural, costumbres y formas de vida de las propias comunidades (Muñoz, 2006).

Según Maldonado si se cumplen estos principios y condiciones, el Turismo Comunitario puede contribuir en los siguientes cuatro objetivos globales (2012, p 20):

1. Entendimiento y paz entre los pueblos que buscan un nuevo orden universal basándose en la justicia social y solidaria.
2. Preservación de los recursos naturales y ambientales del planeta, en toda su riqueza y diversidad para su futuro.
3. Fortalecer la diversidad étnica y cultural, que la fuente de identidad y riqueza de los pueblos.
4. Desarrollo económico y mejora de las condiciones de vida y de trabajo de las comunidades que sufren de pobreza.

El turismo comunitario aparece como una alternativa para fomentar la igualdad social y económica que padecen las comunidades rurales, una fuente de ingreso para los moradores aprovechando los recursos naturales de manera responsable y adecuada mediante monitoreos y capacitaciones por parte de la empresa pública y privada competentes sobre el turismo.

Esta modalidad turística ofrece la oportunidad de crear pequeños negocios intensivos en mano de obra y da empleo a un porcentaje de mujeres relativamente superior al de otros sectores, sin

olvidar que la comunidad local es la parte esencial del producto turístico. La gestión territorial cobra mucha importancia ya que es necesario que el turismo sea respetuoso con el medio ambiente y responsable con el entorno.

Juan Carlos Franco Guillén define el Desarrollo Comunitario como lograr un equilibrio entre lo que las comunidades realmente producen y necesitan, con lo que el modelo económico actual ofrece y requiere, para lograr una mejor calidad de vida de un modo sustentable.

Por lo que la relación entre la comunidad y sus visitantes desde un aspecto intercultural de viajes organizados, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, el valor de los patrimonios, los derechos culturales y territoriales de las nacionalidades y pueblos para la colocación equilibrada de los beneficios generados.

Permite que los mismos habitantes de dicha comunidad, tengan una profesión como guías turísticos que puedan prestar servicios a las personas que se han dirigido a realizar actividades turísticas dentro de su entorno, les da protagonismo en una actividad tan importante y les permite intercambiar experiencias culturales y económicas.

El turismo comunitario está cada vez evolucionando en todos los continentes dándole así al turista la oportunidad de experimentar con las costumbres culturales del lugar que visita haciendo una experiencia mucho más enriquecedora

Muchas comunidades ya se están sumando a la industria turística, poniendo su culturalidad como producto turístico de la mano de la infraestructura adecuada, pero sin dañar el entorno natural en el que se encuentra su proyecto turístico comunitario, activando su economía de manera responsable.

Se pretende fortalecer las capacidades de las instituciones para apoyar el desarrollo del turismo comunitario, a través de proyectos y programas especiales en los que los proveedores de servicios en el sector privado del turismo pongan énfasis en la importancia de la participación de los representantes de la comunidad, las agencias gubernamentales y las organizaciones no gubernamentales. (Accion, 2017)

1.4 Marco legal

1.4.1 Reglamento para los centros turísticos comunitarios

Para el desarrollo de cualquier iniciativa, sean estas con fines económicos como no, o simplemente de desarrollo social direccionado a grupos menos favorecidos y/o vulnerables; la parte jurídica relacionada a esta investigación, revisó diferentes marcos legales afines, donde se localizó algunos articulados. En primera instancia; la carta magna en su artículo 257 y el Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD) en sus artículos 93 y 94, explica que los pueblos originarios están auto regidos por sus propios derechos individuales y colectivos, por lo tanto, su desarrollo debe ser bajo consensos participativos y amigable con la naturaleza y sus derechos; además en el acuerdo No.20100016 Reglamento para los Centros Turísticos Comunitarios se expresa lo siguiente:

Que, en el Art. 4, literal a), de la Ley de Turismo, reconoce que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potenciar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;

Que el Art. 12 de la Ley de Turismo dispone que cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios.

1.4.2 Ley Orgánica de Discapacidades

El Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades en coordinación con la autoridad nacional competente en deporte formulará las políticas públicas con el fin de promover programas y acciones para garantizar los derechos de las personas con discapacidad. (ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR, 2012)

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.

El Turismo Comunitario es la preservación de la cultura, la valoración y transmisión del patrimonio cultural en todas sus formas. El Turismo Comunitario es la dimensión humana de la aventura, crear un encuentro y diálogo entre personas de diferentes culturas en la óptica de conocer y aprender los modos de vida de la gente, la experiencia es lo que cautiva al turista y el plus a esta experiencia es la naturaleza. Sin embargo, el conocer la vida donde se desarrollan las culturas es parte integral de la aventura humana que persigue el turismo.

1.4.3 Capacitación

Jaureguiberry por su parte menciona de la capacitación como, “un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen”. La capacitación es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo. (Jaureguiberry, 2007)

“La capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan.” (AMEDIRH, 2018)

La capacitación se torna una necesidad cuando existe una brecha en la performance, es decir una brecha que impide, dificulta o atrasa el logro de metas, propósitos y objetivos de una organización y esta es atribuible al desarrollo de las actividades del personal. Los nuevos conocimientos implican siempre, nuevas responsabilidades en todas y cada una de las acciones inherentes al rol que desarrolla la persona en la organización. Estas nuevas responsabilidades están en general relacionadas con la posibilidad que le dan los conocimientos a las personas que puedan tomar decisiones propias, que antes dependían de un superior o de un par capacitado anteriormente, siempre dentro de la función específica que desempeña en la organización y para la cual está siendo capacitado

Referenciando a García (2011), manifiesta que la capacitación, es una actividad que debe ser sistémica, planeada, continua y permanente que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes) necesarias para que las personas que ocupan un puesto en las organizaciones, puedan desarrollar sus funciones y cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva, esto es, en tiempo y en forma. La capacitación es para los puestos actuales y la formación o desarrollo es para los puestos futuros, con frecuencia se confunden, puesto que la diferencia está más en función de los niveles a alcanzar y de la intensidad de los procesos. La capacitación ayuda a los empleados a desempeñar su trabajo actual y los beneficios de ésta pueden extenderse a toda su vida laboral o profesional de la persona y pueden ayudar a desarrollar a la misma para responsabilidades futuras. El desarrollo, por otro lado, ayuda al individuo a manejar las responsabilidades futuras con poca preocupación porque lo prepara para ello a más largo plazo o a partir de funciones que puede estar ejecutando en la actualidad.

En palabras de Alfonso Siliceo "la capacitación es el medio o instrumento que enseña y desarrolla sistemáticamente, y coloca en circunstancias de competencia y competitividad a cualquier persona". (Siliceo, 2011, pág. 24).

La finalidad de las capacitaciones es ampliar los conocimientos y habilidades de los trabajadores, de modo que estos ejecuten sus tareas de manera más eficiente, elevando los niveles de productividad de la empresa. Asimismo, la capacitación es fundamental a la hora de mantener a los empleados al día con respecto a lo último en el uso de herramientas y tecnologías relacionadas con su área de desempeño.

1.4.4. Accesibilidad

La accesibilidad ha sido definida como: "la forma en que los servicios de salud se acercarían a la población" (COMES, 2007, pág. 202) este concepto fue entendido como un problema de la oferta y sería necesario, desde esta óptica, eliminar las barreras que se pudieran interponer. Las barreras fueron caracterizadas como: geográficas, si se entendía que la imposibilidad de acercar los servicios a la población era por un problema geográfico, ya sea a un accidente geográfico, o una barrera construida por el hombre, por ejemplo, una autopista.

Las barreras económicas aludían a la imposibilidad de acceso por motivos de falta de dinero, tanto para el transporte como, por ejemplo, para comprar medicamentos. Las barreras administrativas expresaban la dificultad que impone la organización misma de los servicios, por ejemplo, los horarios de atención o los turnos. La cuarta barrera fue definida como cultural y estaba centrada en que las diferentes culturas entre el personal de los servicios y la población también podían ser una barrera de acceso.

La accesibilidad universal se presenta como una condición ineludible para el ejercicio de los derechos en igualdad de oportunidades por todos los individuos, y para, en último término, conseguir el logro de la igual dignidad humana, del libre desarrollo de la personalidad, de todas las personas. En ese sentido, no puede ser vista como una cuestión sujeta a la voluntad política, facultativa y graciable, o como una técnica para la rehabilitación de ciertas personas. (Maldonado V. , 2012)

Bajo la misma línea de investigación, , la accesibilidad universal: “es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible” (HERNÁNDEZ, 2011, pág. 14).

Según la Ley Orgánica de Discapacidades, se fundamenta lo siguiente:

Art 4, literal 8: “La Accesibilidad se garantiza el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales; así como, la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, y se facilitará las condiciones necesarias para procurar el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas”.

Es importante comprender la necesidad de que exista la facilidad de acceder a un lugar para dar uso de forma eficiente, eficaz y satisfactoria de un producto, servicio, entorno o instrumento por personas que poseen diferentes capacidades. Por tanto, accesibilidad hace

referencia a que los productos y servicios puedan ser utilizados por los usuarios con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso determinado.

Las bases legales de esta investigación se encuentran respaldadas en primer lugar, en la constitución de la República del Ecuador (2008), normas jurídicas, legales, organismos reguladores de donde se destaca lo siguiente:

1.4.5. Constitución de la República del Ecuador 2008

Art. 46.- El Estado adoptará, entre otras, las siguientes medidas que aseguren a las niñas, niños y adolescentes

3. Atención preferente para la plena integración social de quienes tengan discapacidad. El Estado garantizará su incorporación en el sistema de educación regular y en la sociedad

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

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

“Organización Territorial del Estado”. *Título V, capítulo II.* Organización del territorio.

Art. 248.- Se reconocen las comunidades, comunas, recintos, barrios y parroquias urbanas. La ley regulará su existencia con la finalidad de que sean consideradas 18 como unidades básicas de participación en los gobiernos autónomos descentralizados y en el sistema nacional de planificación. (p.122)

1.4.6. Plan Nacional del Buen Vivir

En consecuencia, los objetivos actualizados del Plan Nacional para el Buen Vivir son: **Objetivo**

1. Auspiciar la igualdad, cohesión e integración social y territorial en la diversidad.

Objetivo3. Mejorar la calidad de vida de la población.

Objetivo 7. Construir y fortalecer espacios públicos, interculturales y de encuentro común.

Objetivo 8. Afirmar y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad.

1.4.7. PLANDETUR 2020

Medidas transversales: Las medidas transversales para el tratamiento de los aspectos socio-culturales y ambientales del turismo sostenible fortalecen la ejecución de los programas y proyectos para configurar una propuesta integrada de turismo sostenible: inclusivo y respetuoso de las comunidades y sus culturas, amigable con el ambiente, y con atractivos niveles de rentabilidad.

Infraestructura Turística: En el trabajo y ejecución de este programa, se tiene como destinos a fortalecer en cuanto a servicios básicos a todos los centros de turismo comunitario en un proceso progresivo. En este sentido, se deberá trabajar en coordinación con la FEPTCE, con la finalidad de que se vayan marcando las prioridades de actuación sobre las distintas comunidades.

1.4.8. Ley de Comunas

Según la Ley Orgánica de comunas (2012), título I “DISPOSICIONES GENERALES (de la ley)”

Art. 3.-Finalidad. -La Ley tiene como fines los siguientes:

2. Fortalecer la autonomía organizativa de las comunas, en el marco de la unidad del Estado ecuatoriano
3. Reconocer y garantizar el ejercicio de los derechos colectivos e individuales consagrados en la constitución, pactos, convenios, declaraciones y demás instrumentos internacionales, y en las leyes de la República, a los habitantes de la comuna; y el respeto de personas ajenas a la comuna.
5. Definir mecanismos de articulación, coordinación y corresponsabilidad entre los distintos niveles de gobierno para una adecuada planificación y gestión pública a favor de las comunas.

Art. 4.-Principios:

7. Corresponsabilidad. - es el compromiso que tienen las comunas y las instituciones públicas para coordinar acciones en los procesos de planificación del desarrollo local y ejecución de programas tendientes a la consecución del régimen del buen vivir.

8. Participación. - es el derecho que tienen las personas y las comunas de involucrarse voluntariamente y de incidir en la toma de decisiones en la planificación, ejecución y evaluación de los distintos programas y proyectos de desarrollo, y en la rendición de cuentas de las autoridades e Instituciones del Estado. (p 7-8)

1.4.9. Reglamento Orgánico Estructural y Funcional del GADPPZ

Art. 43.- Son funciones del Departamento de Fomento Productivo, las siguientes:

8. Fomentar la competitividad de la actividad turística, mediante procesos participativos y concertados, posicionando el turismo como eje estratégico del desarrollo económico de la Provincia de Pastaza

9. Elaborar y ejecutar el programa de promoción turística de Provincia de Pastaza, en coordinación con otras entidades públicas y privadas.

2. Marco Metodológico

2.1 Método de la Investigación

Considerando los objetivos de la presente investigación se procedió a adquirir la información necesaria efectuando un estudio en base al método descriptivo y exploratorio con el fin de recopilar la adecuada información relacionada con el presente proyecto.

Se realizó una investigación del tipo bibliográfica documental como: artículos de revistas especializadas, internet, leyes, reglamentos, documentales, entre otros, que se especializan en temas relacionados con el turismo accesible y sus formas de inclusión social con respecto a personas discapacitadas que buscan y buscarían en el cantón Pastaza, el lugar propicio para vacacionar o satisfacer sus necesidades de recreación y esparcimiento y realizar turismo comunitario (García, 2001).

La investigación exploratoria permite conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes de las personas involucradas y su relación con el turismo comunitario por lo que su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos variables (Cruz, 2006).

La investigación descriptiva expresa cada una de las características y detalles que se plantea obtener de la investigación de los operadores de turismo y entidades que se dedican a

promocionar al turismo con el objetivo de obtener la información necesaria para ofertar un producto o servicio en base a los preceptos del turismo accesible, en este caso, el comportamiento de los actores tales como servidores turísticos y prestadores de servicios frente a la demanda potencial de personas con capacidades diferentes. En el diseño de investigación que se utilizarán para la ejecución de la propuesta de la alternativa de inclusión social al turismo accesible (Shuttleworth, 2008).

2.2 Enfoque de la investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo, siendo cualitativo ya que este proyecto se encamina a buscar resultados de la presente interrogante; ¿Cómo incide el programa de capacitación en accesibilidad a los operadores de turismo comunitario en el cantón Pastaza?, y es por esto en cuanto al desarrollo de la etapa cualitativa que se ha determinado realizar encuestas a los funcionarios de las entidades públicas encargadas de la promoción turística y a los operadores del turismo.

El enfoque cualitativo es aquel que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable (Martinez, 2015).

Respecto a la investigación cualitativa, (Salgado, 2007), “La investigación hace énfasis al estudio de la realidad he interpretación de fenómenos de acuerdo con las personas implicadas, tratando de obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como lo presentan”

Cuantitativo porque después de realizar las encuestas a los operadores de turismo del cantón Pastaza, se encontrarán resultados de carácter porcentual y numérico, mismos que servirán para evaluar si los sectores productivos se ven beneficiados.

2.3 Técnicas de Recolección de Datos

2.3.1 La observación.

Esta técnica permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se la ejecute mediante un procedimiento ordenado y muy controlado. Determinar su unidad de observación, las condiciones en que asumirá la observación y las conductas que deberán registrar los agentes naturales del fenómeno, en nuestro caso, los oferentes y demandantes del turismo accesible, es decir turistas con capacidades especiales y servidores turísticos locales.

2.3.3 Libros

En el desarrollo de investigación se utiliza una bibliografía en la que prevalece los libros cuyos autores tratan en esencia sobre el turismo accesible y su relación directa con personas con capacidades especiales, comportamiento y servicio al cliente, además sobre los servicios especiales más comunes que requieren los ciudadanos y turistas del sector involucrado.

2.3.4 Documentos

En este proceso de investigación se utilizó como referencia a documentos apropiados y especializados que servirán de investigación para profundizar el análisis e interpretación de la problemática, de los cuales se tendrá tesis de tercer y cuarto nivel referentes sobre turismo accesible y criterios de inclusión social para brindar servicios especializados a este importante segmento de la población, en el logro y consecución de los objetivos de la estrategia gubernamental y del buen vivir, así como memorias e informes.

2.4 Determinación del perfil de turista.

Según el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades en la Provincia de Pastaza existe un estudio de las personas con discapacidades registradas.

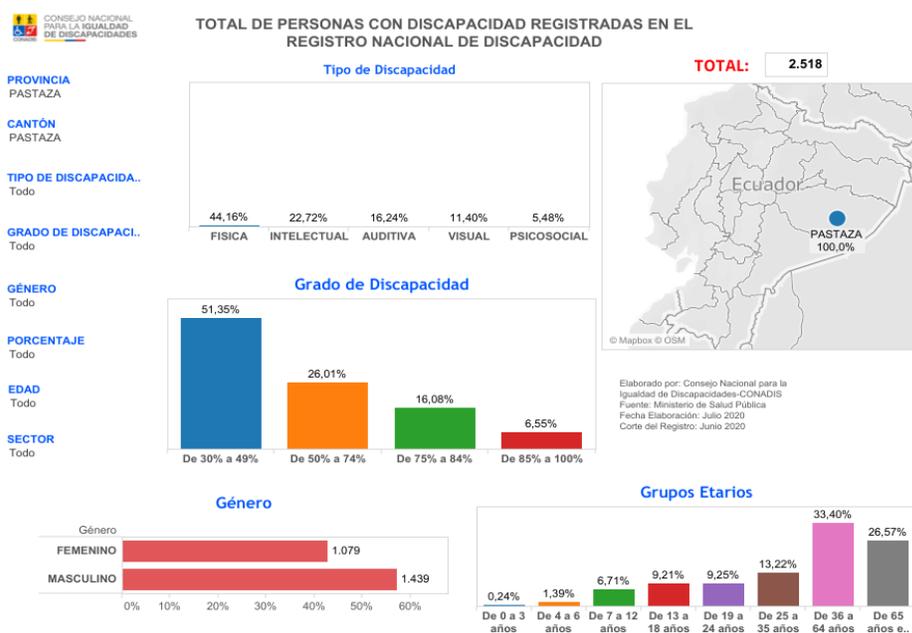


FIGURA 1: PORCENTAJE DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD REGISTRADAS EN EL CANTÓN PASTAZA (CONADIS, 2020)

2.5 Perfil del visitante

En lo que concierne al perfil del turista, según un estudio realizado por el Ministerio de Turismo, el perfil más común que llega a Pastaza es el de personas con estudios con un alcance del nivel superior, que viajan en familias o solos. Visitaron la Provincia más de una vez, hicieron un gasto promedio de 1000 dólares americanos cada uno, los motivos de visita fueron de recreación o esparcimiento, aunque también el encuentro con amigos y familiares o negocios personales. Entre las actividades más solicitadas, se encuentra la visita a las comunidades indígenas, práctica de deportes, diversión y observación de flora y fauna.

2.6 Estacionalidad de los visitantes

En cuanto a la estacionalidad de la demanda se puede decir que los meses de mayor afluencia de turistas son: Enero, Marzo, Junio, Julio, Agosto y Diciembre (Salazar, 2018).

2.7 Técnicas y modelos de análisis de datos

Finalizada la fase de preparación de la información comienza la etapa de análisis de datos, en un primer momento el objetivo se centra en obtener un conocimiento detallado de cada una de las variables utilizadas en la investigación. Para poder analizar los datos adquiridos, es necesario seleccionar y organizar la información obtenida, de manera que se pueda categorizar para su respectiva revisión. Los datos serán organizados y separados por tipos de respuestas para poder tener un porcentaje más exacto de las necesidades del sector en estudio las cuales se debe implementar en el proyecto turístico.

La técnica de análisis de datos consiste en dos etapas la primera va ser el análisis de datos cuantitativos, que permite adquirir la información más detallada y el análisis sobre el comportamiento de los involucrados en el sector del turismo accesible ante el programa de turismo social incluyente y sus actividades. Las encuestas serán evaluadas mediante el programa de estadística Excel, que posteriormente serán analizadas según sus resultados para la comprobación de la viabilidad del programa ante el grupo involucrado en la investigación.

2.8 Cuestionario.

Es una técnica de evaluación que abarca aspectos cuantitativos y cualitativos. El cuestionario es una herramienta muy útil para la recolección de datos, principalmente de aquellos

difícilmente accesibles, sea por la distancia o dispersión a personas que se interesa considerar, o por la dificultad para reunirlos.

Este consiste en un grupo de preguntas, normalmente suelen ser de distintos tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los acontecimientos y aspectos pertinentes para una investigación o evaluación, y que se lo puede aplicar en diversas formas, su aplicación puede ser de manera presencial o por correo electrónico, vía videoconferencia etc.

3.1 Tipos de Muestreo

3.1.1 El Muestreo no probabilístico (no aleatorio):

En este tipo de muestreo, puede haber clara influencia de la persona o personas que seleccionan la muestra o simplemente se realiza atendiendo a razones de comodidad. Salvo en situaciones muy concretas en la que los errores cometidos no son grandes, debido a la homogeneidad de la población, en general no es un tipo de muestreo riguroso y científico, dado que no todos los elementos de la población pueden formar parte de la muestra (Ochoa, 2015).

3.2 Características y Cálculo de la muestra

Según los datos proporcionados por la Dirección Provincial de Migración de Pastaza y el Ministerio de Turismo, el número de potenciales clientes es de 45.623 lo cual representaría el universo de estudio. De los cuales EL 87% son personas sin ningún problema y el 17% corresponde a los turistas con capacidades especiales. (Boletín de Estadísticas Turísticas , 2015)

Debido a la naturaleza de esta investigación se determina que la población será específica ya que existen pocos operadores de turismo comunitario, así mismo entidades que se encargan de la promoción turística comunitaria, sobre todo el beneficiario directo del proyecto sería la Reserva Ecológica Hola Vida y los beneficiarios indirectos, los habitantes de los sectores aledaños, entre los cuales están a la comunidad de Pomona, Simón Bolívar, Nuevo Mundo, Comunidad de Cotocoha, y entre los complejos turísticos cercanos tenemos Orquidea Lodge, centro de Turismo Comunitario Indi Churis, por lo cual se ha tomado en consideración seis operadores turísticos de cada comunidad, seis representantes del GADMPZ, 6 personas con discapacidad y seis personas del Ministerio de Turismo dando un total de 60 personas las cuales

en su mayoría tienen conocimiento en el campo turístico y por otro lado están personas que forman parte de la demanda de turismo accesible para que la información obtenida sea fidedigna y sirva para el planteamiento de la propuesta.

3.3 Gráficos Estadísticos

Los gráficos estadísticos permiten la familiarización con los datos que se han recopilado y resumido. Se considera como una técnica inicial de análisis exploratorio de datos que produce una representación visual.

A continuación, se realizará un análisis e interpretación de los resultados de las encuestas aplicadas a los operadores de turismo comunitario y demás personas que inciden con el desarrollo de este proyecto.

TABLA 1

TABLA DE FRECUENCIA DE GÉNERO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.

Género	Número	Porcentaje
Masculino	44	73,33 %
Femenino	16	26,67 %
TOTAL	60	100,00 %

Como se puede notar en los resultados de las encuestas aplicadas, el 73% de personas en cuanto a género son de sexo masculino y apenas el 26% son de sexo femenino. En su mayoría el género masculino es quien está a cargo de la operación del turismo comunitario en los sectores aledaños a la Reserva Ecológica Hola Vida, ya que son quienes generalmente cumplen el papel de guías turísticos, manejo de grupos, manejo e información del campo turístico.

TABLA 1: TABLA DE FRECUENCIA DE LA EDAD DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.

Alternativa	Número	Porcentaje	
Menos de 18	0	0%	
de 18 a 30	34	56,67%	
de 31 a 50	22	36,67%	
de 51 a 70	4	6,67%	
TOTAL	60	100,00	

En los resultados de las encuestas aplicadas a los operadores turísticos del cantón Pastaza, el 56% del porcentaje corresponde a personas que van desde los 18 – 30 años, 36% de 31 – 50, el 6% que es el porcentaje más bajo corresponde de 51 – 70 años. La mayoría de personas que están a cargo de las actividades turísticas comunitarias, en el cantón Pastaza son gente joven a las que se les puede capacitar y cambiar sus métodos de guianza y dirección de turismo, enfocándolo al turismo inclusivo.

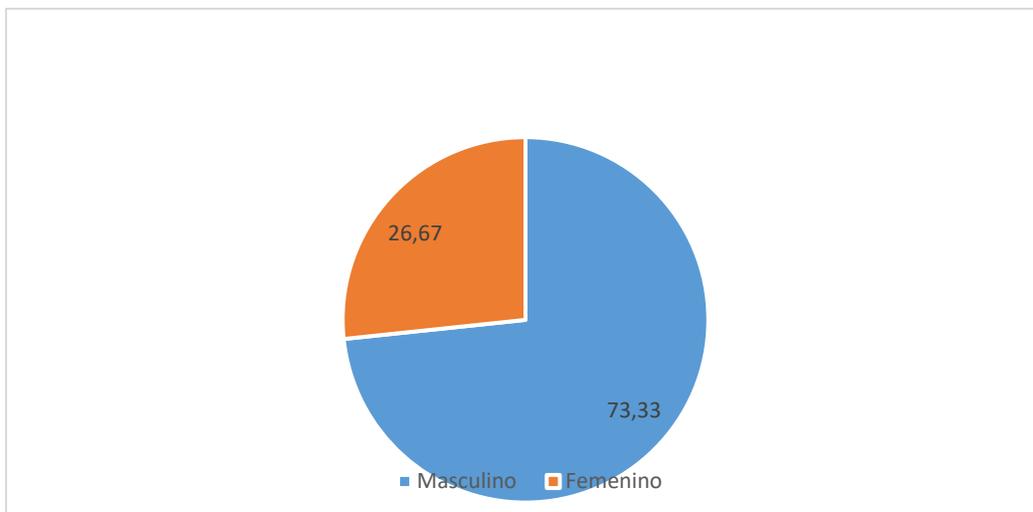


FIGURA 2:

GRÁFICO 2 DE RESPUESTA DE LA TABLA 1.

TABLA 2: TABLA DE FRECUENCIA DE LA ETNIA DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.

Alternativa	Número	Porcentaje
Blanco	0	0
Mestizo	22	36,67
Indígena	38	63,33
Montubio	0	0
Afrodescendiente	0	0
TOTAL	60	100,00

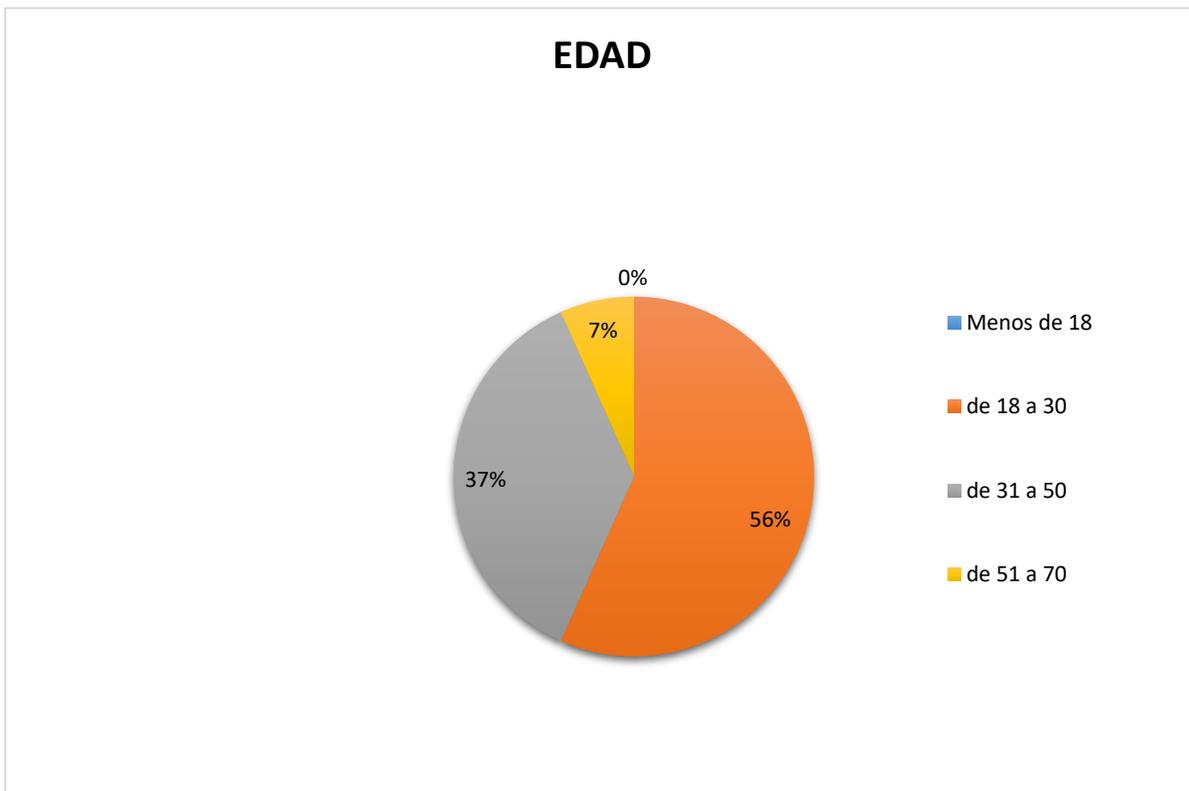


FIGURA 3: GRÁFICO DE RESPUESTA DE LA TABLA 2.

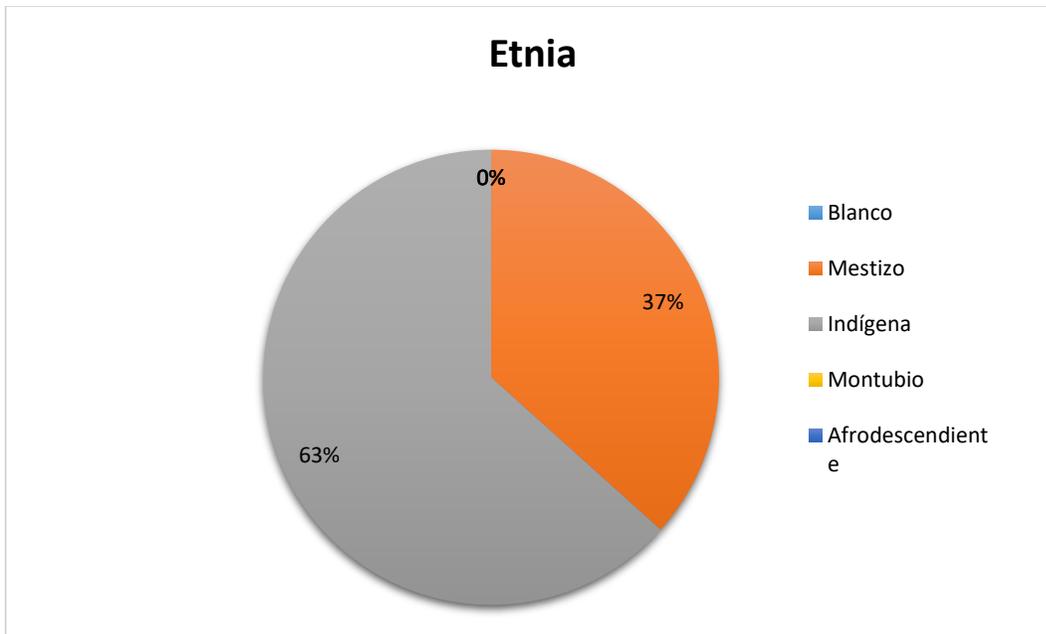


FIGURA 4: GRÁFICO DE RESPUESTA DE LA TABLA N°3

De acuerdo con las encuestas realizadas 22 de los operadores turísticos que es equivalente al 36% se consideran mestizos, mientras que, por otro lado, 38 de los encuestados que representan el 63% del total se consideran indígenas. Como se puede apreciar la mayoría de operadores en el cantón Pastaza se consideran indígenas, lo cual indica que son en su mayoría guías nativos, que imparten sus conocimientos natos, sin una preparación o estudios. Por lo que la propuesta de una capacitación les permitirá ampliar sus conocimientos y mejorar su servicio.

1. ¿Piensa que es necesario diseñar un producto turístico accesible en la reserva ecológica Hola Vida en el cantón Pastaza?

TABLA 3: TABLA DE FRECUENCIAS DE LA PREGUNTA 1.

Alternativa	Número	Porcentaje
Muy necesario	40	66,67
Algo necesario	17	28,33
Poco necesario	2	3,33
Nada necesario	1	1,67
TOTAL	60	100,00

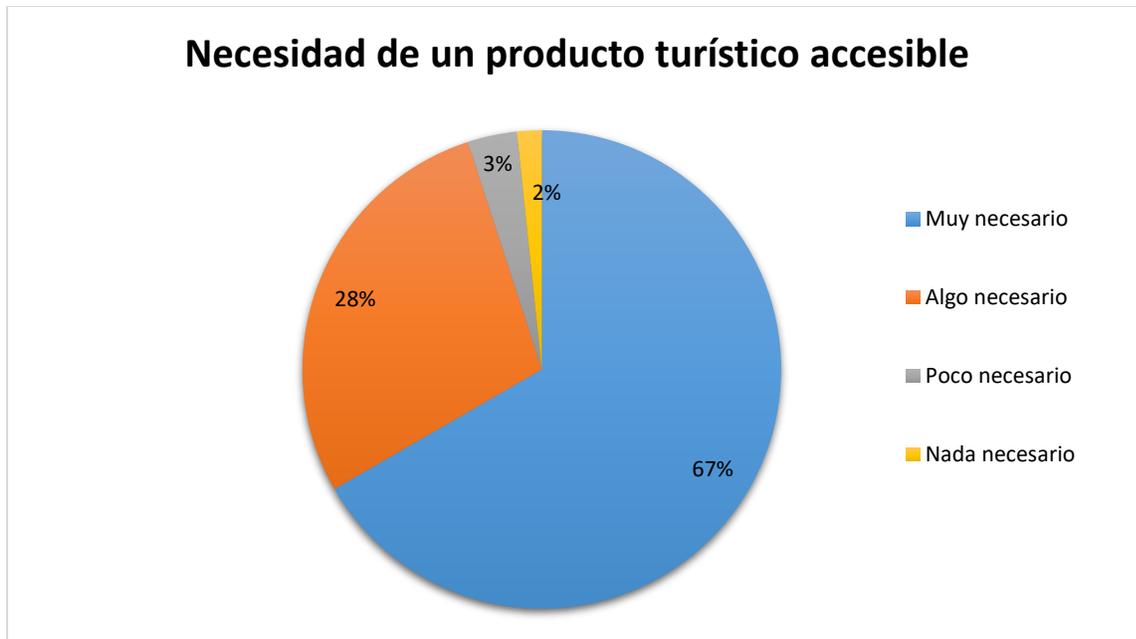


FIGURA 5: GRÁFICO DE RESPUESTA A LA PREGUNTA 1.

De acuerdo con las encuestas realizadas se puede ver que el 67% quienes consideran muy necesario la implementación de un producto turístico accesible, mientras que un 28% opina que es algo necesario, 3% piensa que es poco necesario, y finalmente el 1% considera que no es nada necesario. La tabla señala que de los encuestados la mayor parte de personas que practican el turismo comunitario están de acuerdo en que es necesario la implementación de un producto turístico accesible que ayude a los operadores turísticos a mejorar sus servicios y enfocarse en la demanda de las personas con capacidades especiales.

2. ¿Cree Ud. que el sector turístico está preparado para atender de forma adecuada a este segmento de la población?

Tabla 4: Tabla de frecuencia de la pregunta 2.

Alternativa	Número	Porcentaje
Completamente	9	15,00
Medianamente	35	58,33
Deficiente	16	26,67
TOTAL	60	100,00

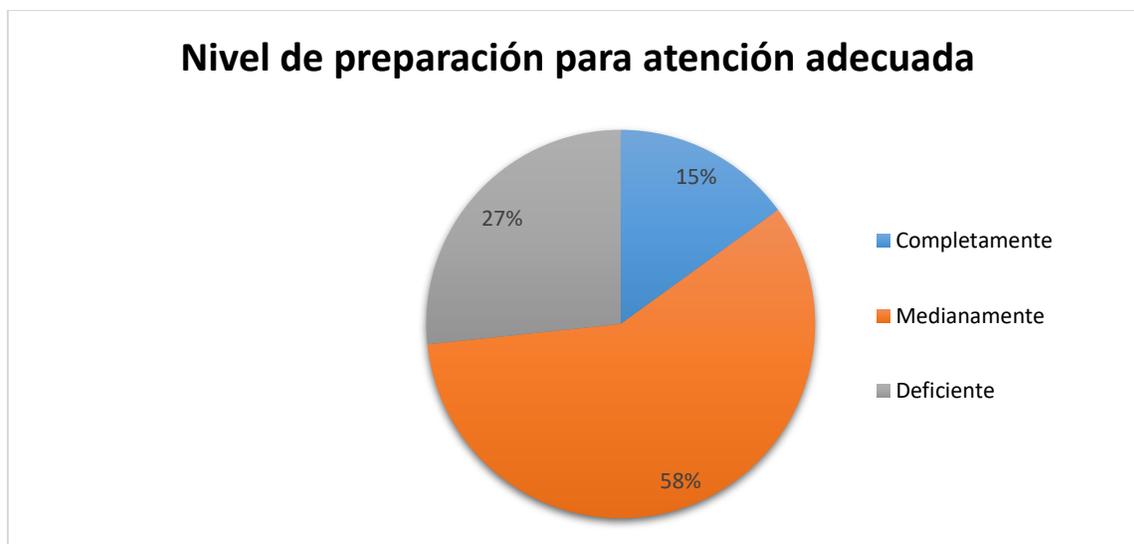


FIGURA 6: GRÁFICO DE RESPUESTA A LA PREGUNTA 2.

Del 60% de personas encuestadas, 9 que equivalen al 15%, creen que están completamente preparados para atender a personas con capacidades diferentes, 35 que equivale al 58% opinan que están medianamente preparados para atender a este segmento de mercado, y que 16 personas que equivalen al 26% consideran que el nivel de preparación es deficiente. Con base a los datos obtenidos se puede observar que los operadores de turismo comunitario no están completamente capacitados para brindar este tipo de servicio. Por lo que se detecta una problemática ya que al considerar como deficiente este servicio, puede haber repercusiones en el desarrollo turístico de la localidad del cantón Pastaza.

3. ¿Considera necesario que se realicen construcciones para discapacitados dentro de la comunidad de Pastaza?

TABLA 5: TABLA DE FRECUENCIA A LA PREGUNTA 3.

Alternativa	Número	Porcentaje
Muy necesario	57	95,00
Algo necesario	3	5,00
Poco necesario	0	-
Nada necesario	0	-
TOTAL	60	100,00

Necesidad de realizar construcciones para discapacitados

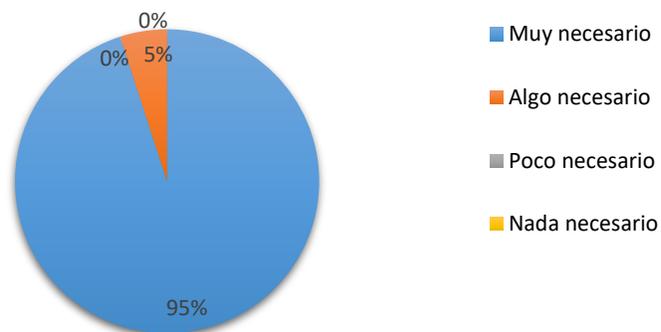


FIGURA 7: GRAFICO DE RESPUESTA A LA PREGUNTA 3.

El 95% de los encuestados que corresponde a 57 personas que es muy necesario la construcción de infraestructuras que facilite la movilización de las personas con capacidades diferentes, mientras que el 5% que corresponde a 3 personas encuestadas respondieron que es algo necesario. En su gran mayoría los operadores de turismo opinan que es de suma importancia la adecuación de infraestructuras que faciliten la movilidad y esparcimiento de las personas discapacitadas, para mejorar no solo el servicio sino practicar el turismo inclusivo.

4. ¿En el acceso físico, cuál recurso considera usted que puede llegar afectar el pleno disfrute del valor paisajístico del cantón Pastaza?

TABLA 6: TABLA DE RESPUESTA A LA PREGUNTA 4.

Alternativa	Número	Porcentaje
Rampas	16	26,67
Señalética	3	5,00
Pendientes	41	68,33
TOTAL	60	100,00

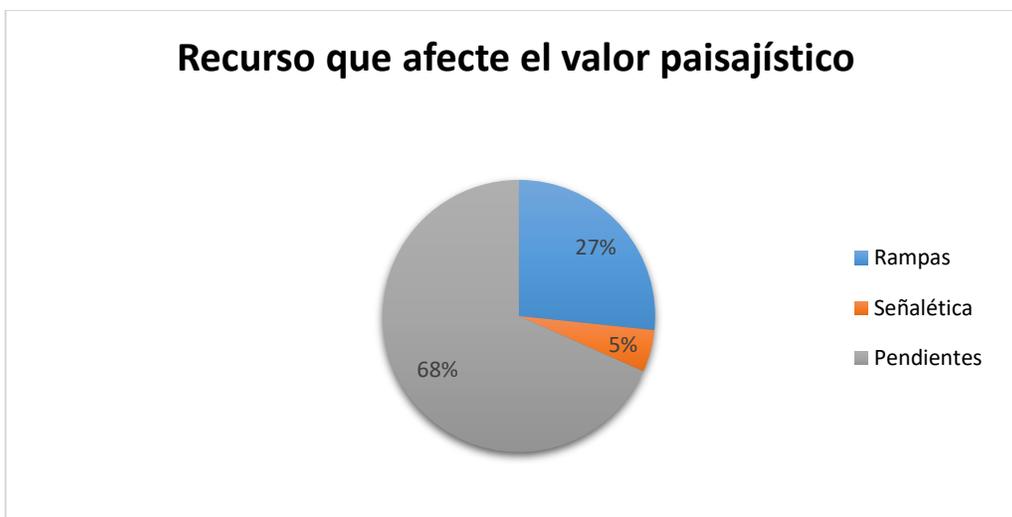


FIGURA 8: GRÁFICO DE RESPUESTA A LA PREGUNTA 4.

Se puede ver que de 60 personas encuestadas acerca de la afectación del valor paisajístico, 16 personas que equivalen al 26%, opinan que sería la rampa, 3 que equivale al 5%, respondieron que sería la señalética y finalmente 41 que corresponde al 68% de las personas encuestadas dicen que serían las pendientes las que afectarían la imagen turística de las comunidades. Entre las opciones establecidas, las pendientes son las que afectarían más al valor paisajístico ya que se necesitaría de construcciones mucho más complejas, mientras que la señalética y la implementación de rampas no serían muy dañinas y no generarían un fuerte impacto visual.

5. ¿Está Ud. de acuerdo que se implemente un proyecto en la que resalte las facilidades para un turismo accesible y que las personas con capacidades especiales puedan disfrutar a plenitud de la naturaleza que brindan?

TABLA 7: TABLA DE RESPUESTA A LA PREGUNTA 5.

Alternativa	Número	Porcentaje
SI	60	100
NO	0	
TOTAL	60	100



FIGURA 92: GRÁFICO DE RESPUESTA A LA PREGUNTA 5

De un total de 60 personas encuestadas, el 100% que constituyen manifiestan estar de acuerdo en la implementación de un programa en donde se explique sobre el turismo accesible con todas las personas que desarrollan este tipo de turismo para mejorar las experiencias de este segmento de mercado. En el gráfico anterior se puede apreciar que todas las personas están de acuerdo en establecer un proyecto de ayuda, en el cual se desarrollen temáticas que colaboren con los conocimientos sobre turismo accesible, y como estar preparado para atender a las personas con capacidades especiales, en donde mejoren su servicio a través de brindar prácticas didácticas y participativas con estas personas.

6. ¿En las comunidades están disponibles en recibir un diseño de que cambie sus métodos tradicionales de guianza?

TABLA 8: TABLA DE RESPUESTA A LA PREGUNTA 6.

Alternativa	Número	Porcentaje
SI	9	15,00
NO	15	25,00
A veces	36	60,00
TOTAL	60	100,00



FIGURA 10: GRÁFICO DE RESPUESTA A LA PREGUNTA 6.

Un total de 9 personas encuestadas, que constituyen el 15% están de acuerdo en que si se aceptará el cambio en cuanto a sus metodologías para desarrollar el turismo en el cantón, por otro lado el 25% que corresponde a 15 personas consideran que no estarían dispuestos a cambiar sus métodos tradicionales, finalmente el 60% que corresponde a 36 operadores contestaron que a veces estas predispuestos a cambiar. En base a la encuesta realizada se pudo concretar que los operadores de turismo tienen ciertas metodologías que aplican y que no sería fácil cambiar su enfoque turístico, más sin embargo el porcentaje que opina que sí, es bajo pero significativo, ya que al cambiar sus métodos se verán beneficiados no solo el cantón sino los turistas con capacidades especiales, ya que se les daría importancia y de esa manera se potencializaría de mejor manera en turismo en este sector.

2.7 Análisis de la entrevista.

Para la aplicación de la entrevista participó el Director de Proyectos del GADMPZ, de manera personal, quien manifestó sobre el planteamiento del tema “ crear un producto turístico en la Reserva Ecológica Hola Vida “ que dentro de la planificación de espacios públicos está como prioridad la implementación de rampas y accesorios arquitectónicos que permitan a las personas con escasa movilidad una mayor facilidad para desplazarse por los distintos espacios públicos, y en las nuevas ordenanzas municipales con respecto a los establecimientos turísticos

privados dentro de los permisos pertinentes se exige infraestructura inclusiva, de igual manera señalética pertinente para la accesibilidad, recalco que no significa solo cumplir con esta planificación desde un plano profesional, sino que tomando una perspectiva más humana, hacer de muchas maneras tomar conciencia a la ciudadanía de que al brindar más inclusión, se obtendría una mejor calidad de vida tanto de las personas con discapacidad como del resto de la población lo que por ende traería un mejor desarrollo turístico, empresarial y comercial al cantón la provincia y el país.

Por otra parte, en la intervención de un Operador turístico de la Provincia quien manifestó asimismo de manera personal y según su experiencia laboral que el turismo accesible se ha concebido desde sus inicios como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo a las personas que padecen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial, con el objeto de luchar contra las desigualdades y exclusión. Por lo que la necesidad de crear productos turísticos accesibles del cantón Pastaza está presente ya que el tema de practicar el turismo inclusivo está en auge, puesto que en los últimos años se han enfocado en este tipo de mercado.

Como tercer entrevistado estuvo un docente de la Universidad Estatal Amazónica quien señaló que en Pastaza existen demasiados atractivos turísticos pero poco comercializados y aun mucho menos con ambientes turísticos inclusivos, ya que en la mayoría de lugares no existen facilidades para que las personas con capacidades especiales puedan acceder fácilmente a los diversos atractivos naturales, por lo que dar un espacio y atención especial a quienes lo necesitan mejoraría su servicio, y entrega de un producto de calidad.

Se tomo como punto de encuentro para la entrevista el café Anturiario Municipal y biblioteca virtual dentro del Municipio de Pastaza, realizando 5 preguntas abiertas a los entrevistados, con variables como: sería necesario espacios turísticos accesibles, cuales son elementos que hacen falta para la implementación de la nueva tendencia turística inclusiva, cual es la demanda que existe en este sector, las propuestas para infraestructura inclusiva en el turismo comunitario, capacitaciones constantes a los operadores turísticos sobre turismo inclusivo, como comercializar la oferta del proyecto con el apoyo del GADMPZ.

En la primera pregunta se toma como referencia la variable de que tan necesarios son los espacios turísticos accesibles, a lo que en primera instancia el Director de Proyectos del

GADMPZ manifiesta que es una obligación de la municipalidad implementar este tipo de espacios ya que generaría mayor demanda, la opinión del docente coincide con la anterior y sugiere que habiendo mayor demanda turística inclusiva se podrían aplicar más planes y proyectos académicos a diferentes sectores, por otro lado el operador local explica que al ser un tema que necesita el apoyo de las autoridades a pesar de los esfuerzos y capacitaciones para brindar un servicio turístico inclusivo es necesaria la infraestructura pertinente.

Para la pregunta número dos, cuya variable serían los elementos que hacen falta para la implementación de la nueva tendencia turística accesible en el cantón, el funcionario indica que el factor más importante sería la infraestructura, seguidamente de la respuesta del operador turístico quien añade que para poder hacer un buen uso de los recursos arquitectónicos es necesario una previa capacitación a los operadores y a los turistas sobre el manejo de los accesorios e interpretación de señaléticas, a esto se suma la opinión del docente que recalca que la educación desde la escuela sobre este tema es algo fundamental para que las futuras generaciones no vean esto como una tendencia sino ya como algo normal e indispensable del diario vivir, la inclusión social sea algo naturalmente aplicado.

En la tercera pregunta la variable es la demanda en este sector, aquí primeramente nos da su opinión el operador ya que tiene mucha más experiencia en el campo laboral sobre este tema y menciona que no existe una demanda real de turismo inclusivo porque no existe una oferta atractiva para este tipo de personas en la provincia, es decir las familias en las que hay miembros con capacidades especiales prefieren no realizar este tipo de turismo comentario en su mayoría por el difícil acceso y prefieren visitar otros lugares sin menos dificultad, el docente concuerda con esta respuesta señalando además que mientras haya poca conciencia de la comunidad sobre el tema de la inclusión seguirá estando en segundo plano, el funcionario del GAD por su parte mencionó que se deberá implementar un plan dentro del presupuesto para generar una mayor oferta y así una mayor demanda.

En la última pregunta se puntualiza la infraestructura para que el turismo inclusivo pueda desarrollarse, en esta variable todos los entrevistados coincidieron en que se debería trabajar de la mano, entre la industria privada, el sector público y el turismo comunitario para crear más planes estructurales y poder llevar este tipo de proyectos no solo a la Cascada Hola Vida, sino al sinnúmero de destinos turísticos comunitarios en Pastaza ya que se tiene una riqueza única por

explotar y lo justo sería que estos escenarios sean visitados por propios y extraños, personas de cualquier edad sin importar su discapacidad género o nacionalidad, en Pastaza existe un potencial increíble en la riqueza natural, sin embargo la unión de la empresa pública y privada es indispensable para poder aprovechar estos recursos de la mejor manera.

El sector en el cual se va a intervenir es rico en naturaleza y reconocido por su valor paisajístico, es por ello que es importante conservar este valor e implementar una infraestructura que no genere un impacto visual.

3. Desarrollo de la Propuesta

3.1 Análisis PEST

Análisis Político

Pastaza es un cantón en la provincia de su mismo nombre, cuenta con una población de 83.933 habitantes los cuales en su mayoría radican en la ciudad de Puyo, aquí se encuentra una gran cantidad de grupos étnicos como son las nacionalidades shuar, achuar, shiwiar, kichwa, andwa, sapara, waodani, su superficie territorial es de 19.727km² siendo así el cantón más grande del país, está liderado por el Ing. Oswaldo Zuñiga como alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pastaza. (GADMPZ, 2017)

El lugar en donde se va a ejecutar el proyecto se encuentra ubicado en el cantón Pastaza en el km 26 vía Puyo El Porvenir Pomona desvío a la derecha sector Nuevo Mundo. Hola Vida cuenta con una reserva ecológica de 225 hectáreas de las cuales su principal atracción es su cascada que mide aproximadamente 21m.

La reserva Ecológica Hola Vida, constituye una gran extensión de selva bañada por ríos y pequeños arroyos los cuales brindan a propios y extraños una extensa biodiversidad de plantas y animales paisajes exuberantes y una riqueza intercultural enorme, la cascada del mismo nombre es el emblema y el estandarte de la reserva, la que cuenta con un sendero ecológico donde se puede apreciar una gran variedad de aves amazónicas insectos, orquídeas, el clima tropical templado se suma a las maravillas

naturales que posee la reserva junto con un refugio que esta a la llegada el cual cuenta con hospedaje, parqueadero, vestidores, restaurante tienda de souvenirs alquiler de accesorios de camping y de balneario.

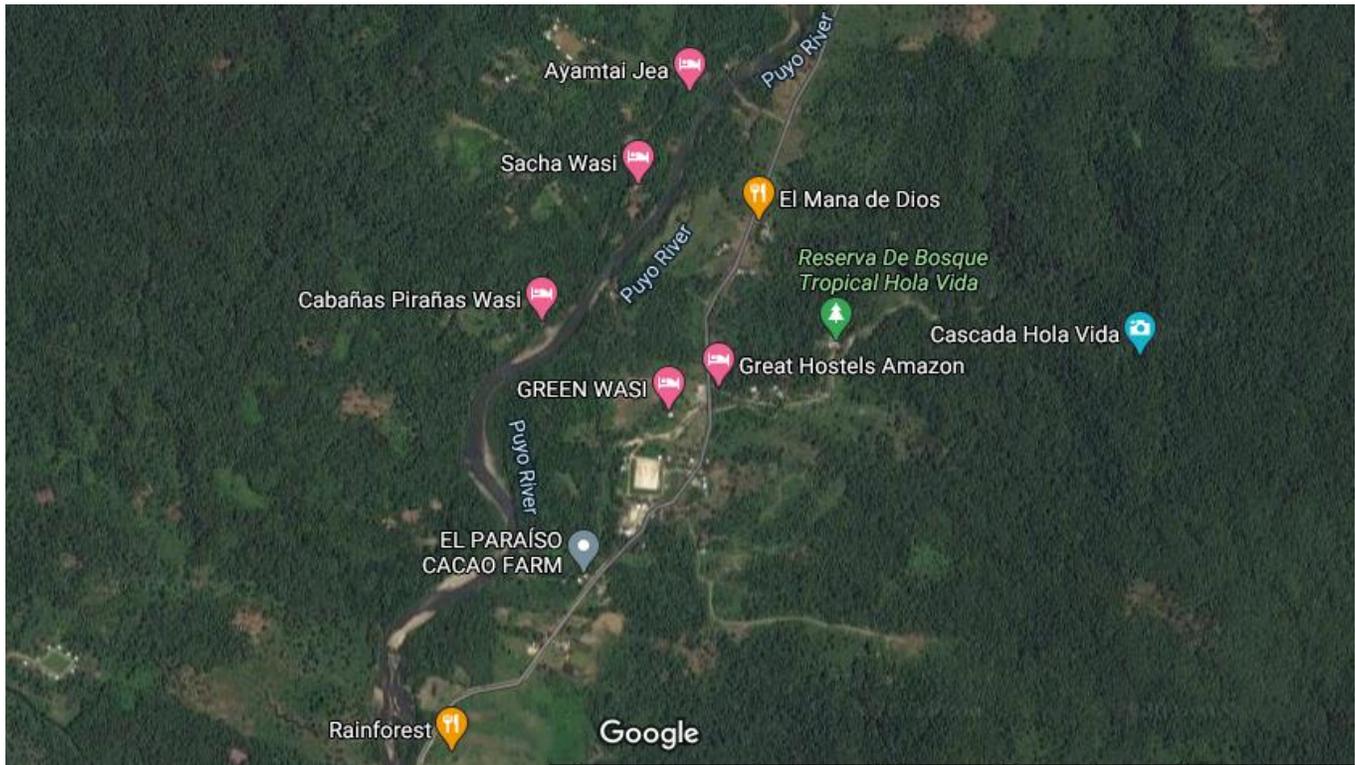


FIGURA 11: GRÁFICO DE LA UBICACIÓN A REALIZAR LA PROPUESTA (MAPS, 2020).

Uno de los más grandes atractivos de la reserva es su cascada de 25 metros que está ubicada a una caminata de unos 15 minutos de la vía principal.

Las 225 hectáreas que comprenden la reserva ecológica hola vida, pertenecen en su mayoría a la fundación Hola Vida siendo propietaria esta de 105 has, el Sr. Mario Amores 60 has y el SR Rubén Sandoval 60 has. (ViajandoX, 2020)



FIGURA 12: CASCADA DE LA RESERVA HOLA VIDA (PIKUKI MEDIA, 2020)

Análisis económico

Las actividades económicas en la Provincia de Pastaza realizadas por la PEA se encuentran en primer lugar corresponde al sector de la Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca con el 27.42%, en segundo lugar, la administración pública y defensa con el 11.27%, en tercer lugar, Comercio al por mayor y menor; con el 11.19%, en cuarto lugar, las actividades de

enseñanza con el 7.93% y en quinto lugar la Construcción con el 7.39%. Según los datos del Censo económico 2010. De la población proyectada al año 2014, que es de 94.511 habitantes en la provincia de Pastaza, el 35% corresponde a la PEA y la mayor parte se concentra en el cantón Pastaza con 24.814 personas, como se observa en el siguiente cuadro:

Según el Diagnostico del componente económico, en la provincia de Pastaza la población económicamente activa (PEA), se distribuyen principalmente en la ganadería, silvicultura, ganadería y pesca, con el 27.43%, luego se encuentra la administración pública y defensa con el 11.27% y después está el comercio con el 11.19% posteriormente están las actividades de enseñanza con el 7.93 % y finalmente la construcción con el 7.39%. (GADMPZ D. d., 2014)

Como se puede apreciar, el turismo no está dentro de las actividades económicas que se destacan en los datos anteriores, siendo Pastaza cuna de la biodiversidad con su flora y fauna únicas en el mundo y sus inigualables paisajes.

Es por eso que en el sector de la comuna San Jacinto donde se encuentra Ubicada la reserva ecológica Hola Vida, el Ministerio de inclusión Económica y Social (MIES) ha impulsado un programa de fortalecimiento económico llamado Circuito del buen alimento a través del cultivo de la caña de azúcar del cual son beneficiarias alrededor de 180 núcleos familiares (MIES, 2020).

Según Melida Huatatoa moradora del sector “todos nos merecíamos la época que estamos viviendo al momento, solo que antes no nos tomaban en cuenta a los sectores amazónicos y peor aún a sus comunidades” (Huatococa, 2020)

Análisis Social

Con datos basados el Censo del año 2010 los habitantes del cantón Pastaza representan el 73,7 % del total de la Provincia, se ha incrementado en el intercensal 1990- 2001, a un del 3,7 % promedio anual. El 46,3 % habita en el campo y se caracteriza por ser una población joven ya que más de la mitad son menores de 20 años. El otro resto de la población habita en la cabecera cantonal que es la ciudad de puyo. (INEC, 2010)

Según el plan de Desarrollo y ordenamiento territorial del GADPZ, representa una herramienta de gestión para un estilo de desarrollo de la población en el cantón, es una planificación en el espacio, permanente dinámico y continuo que garantiza una mejor proyección hacia el futro en todos los aspectos socio culturales. Se tomará en cuenta sectores que

necesariamente tenga que ser intervenidos de manera puntual, según sus condiciones sociales, ecológicas y potencial de recursos económicos y naturales, para así darle una evolución productiva a la estructura económica, mediante la intervención de la empresa pública y privada ajustándonos a las necesidades y proactividad de la población, dándole un impacto positivo al comercio, educación y sobre todo el turismo que es escasamente explotado y muy desperdiciado (GADMPZ, 2017)

Análisis tecnológico

En la última década el avance tecnológico a nivel mundial ha sido notoriamente grande, se ha aplicado todos los campos, educación, medicina, industria, ocio y diversión, e innumerables campos del desarrollo de la humanidad, es por esto que podría llegar a ser un método de erradicar la discriminación social, aunque todo ese acceso a información podría ser también nocivo y perjudicial, todo va a depender de la redirección que exista sobre la tecnología para la inclusión social. En cualquiera de los casos la escuela sería el punto de partida para las que próximas generaciones, tomen una naturaleza de conciencia y no de inherencia frente a las nuevas tecnologías sean positivas o adversas para la igualdad social, se propone un modelo universal de aprendizaje sin discriminación, en lugar de esto llegar a tener mayores métodos para adquirir conocimiento aplicando la tecnología para satisfacer las necesidades de cada persona sin importar su discapacidad o deficiencia, siempre con un alto grado de conciencia de los estereotipos. (José Blas García, 2019)

3.2 Análisis FODA

Fortalezas

Las fortalezas en el ámbito turístico en el cantón Pastaza y sus alrededores son muchísimas, empezando por el clima templado, su gran cantidad de ríos y cascadas, senderos ecológicos, variedad de Lodges, hoteles, hosterías y su extensa gastronomía nacional e internacional y comida típica de la zona, los cuales atraen gran cantidad de turistas sobre todo extranjeros, a disfrutar de tours a la selva, kayaking, canopy y visitar varios miradores, también acudir a eventos culturales propios de las comunidades ancestrales, como son el ritual de la Ayahuasca, la Guayusa Upina, entre otros eventos étnico culturales. Si a este sinnúmero de actividades que atraen al turista, se suma que la provincia posee la Universidad Estatal

Amazónica la cual cuenta con la carrera basadas en la Ecología y agronomía que ofrece, dando un ámbito práctico en el aprendizaje, atrae a estudiantes de otras partes del país y del extranjero. Entonces el turismo accesible sería un gran plus para la economía es muy necesario crear inclusión turística y social para potenciar todas estas fortalezas que posee la provincia de Pastaza.

Oportunidades

En vista de que existe la necesidad de crear un producto turístico accesible en la Reserva Ecológica Hola vida, por ende, esto con lleva a que aparte de crear infraestructura acorde a la accesibilidad es necesario brindar capacitaciones a los operadores de turismo en el cantón Pastaza, ya que es un proceso mediante el cual las personas aprenden conocimientos específicos y relativos al trabajo. Partiendo de ese punto de vista se considera la capacitación como un método importante para mejorar el desempeño y fomentar el desarrollo local; en algunos casos la estrategia de capacitación no llena las expectativas, por tal razón es necesario implementar nuevas estrategias que conlleven al logro de los objetivos. Logrando así que la el cantón Pastaza cuente con personas mejor preparados para atender a las personas con capacidades especiales y por ende obtener aprendizaje significativo que evidencien sustancial mejoramiento de la calidad de guianza. La información correcta y veraz es fundamental.

Se debe conocer el nivel de accesibilidad del establecimiento para poder ofrecer datos ajustados a la realidad. Además, debe aprender y saber describir su establecimiento para trasmitirlo con precisión y claridad, a pesar de su curiosidad o preocupación debe esperar a que la persona le hable de su situación si desea hacerlo.

Debilidades

En el Ecuador la tendencia de turismo accesible apenas está en una fase de gestación con poca aplicación, sin embargo, aunque la opinión publica en su mayoría está de acuerdo en la implementación de infraestructura que rompa las barreras sociales, en la provincia de Pastaza existe casi Nula comercialización de servicios a personas con capacidades especiales por parte de las organizaciones turísticas de la ciudad. Al no contar con una dirección estratégica clara y precisa. Los mismos espacios turísticos ya existentes cuentan con muy mala distribución y comercialización ya que las mismas personas de la ciudad desconocen la mayoría de los increíbles destinos que hay en el cantón poniendo énfasis en la cascada Hola Vida, con muy poca

publicidad y gestión de comercio excepto por recomendación o algunos sitios web y ciertas operadoras de turismo de la ciudad, por parte de los gobiernos seccionales esto es muy escaso. La falta de infraestructura y la señalética turística inadecuada que permita el fácil acceso a personas con capacidades especiales dentro de la ciudad, en hoteles restaurantes y lugares naturales como la cascada merman mucho la activación de productos turísticos accesibles.

Existen unas pautas generales que hay que tener en cuenta a la hora de atender a cualquier persona con necesidades especiales: Hay que prestar atención a la persona, no a la discapacidad. Es fundamental conocer cuáles son las necesidades y dificultades de las personas con discapacidad, hablar directamente a la persona con discapacidad no a su acompañante, guía o intérprete de lengua de signos.

El turismo aumenta la demanda de infraestructura local transporte, agua potable, recolección y tratamiento de aguas servidas, eliminación de desechos sólidos, instalaciones módicas y de varios servicios públicos que generalmente son de responsabilidad del gobierno local. A menudo estas demandas acusan importantes picos de temporada. Sin una coordinación y planificación, la demanda de servicios puede exceder su capacidad, con resultados negativos tanto para los residentes como para los turistas.

Amenazas

La principal amenaza es la misma sociedad quien a pesar de la opinión pública y el decir que todos están de acuerdo a la inclusión, existe mucha gente que discrimina de una u otra manera o simplemente no quiere compartir su espacio con personas con capacidades especiales, esto tomando en cuenta que muchas veces los turistas cambian sus tendencias hacia lugares donde les brinden más comodidad, por ejemplo una cascada a simple vista creerían que de por si es de difícil acceso para cualquier persona, pero a lo que se enfocó la presente investigación es de mostrar un entorno totalmente de factible acceso al refugio al sendero y a la cascada, y así poder romper todos los paradigmas que nos rodean. Otra de las amenazas latentes es la falta de información a la que puedan acezar los turistas cuando llegan a la ciudad ya que la reserva se encuentra apartada y sin un conocimiento previo sobre los atractivos y la ubicación geográfica es imposible llegar.

Se presentan también como una amenaza los escasos de información sobre los nexos indirectos entre el turismo y las culturas, los negocios, la población residente y la mano de obra local. El no reconocerlos puede restarle beneficios al proyecto e infligir impactos socioeconómicos adversos sobre la población local. Por ejemplo, la comercialización de las industrias artesanales tradicionales puede resultar en una pérdida de autenticidad, con resultados negativos para los artesanos y posiblemente para los compradores también.

3.3 Producto turístico Accesible en la Reserva Ecológica Hola Vida

La accesibilidad, además de ser el medio que posibilita a que muchas personas puedan acceder y utilizar diferentes entornos, productos y servicios, para el resto de ciudadanos es una mejora de la calidad de vida. La propuesta que se presenta para generar una oferta turística accesible, es un diseño de un plan de accesibilidad en base a acciones que incluye categorías como la concienciación, formación, normativas, planes y programación para que el mayor atractivo de la reserva Ecológica Hola Vida que es su cascada pueda brindar acceso de productos y servicios a las personas con capacidades especiales, que en la actualidad se constituyen en un segmento respetable de la población que desean disfrutar de vacaciones con mejores atenciones e infraestructura a través del turismo.

Frecuentemente los proyectos de turismo son comparativamente pequeños y, al ser examinados para sus potenciales impactos ambientales. Sin embargo, merecen atención debido a la estrecha relación que existe entre el turismo y la calidad del ambiente; y por los muchos nexos que hay entre el desarrollo turístico y otros sectores en la misma región.

Los aspectos del ambiente natural y sociocultural que constituyen importantes recursos turísticos, atraen a la gente por su valor estético, recreativo o educativo/científico. Sin embargo, muchos de los mismos aspectos son particularmente sensibles a la alteración debido a las actividades humanas. Los impactos negativos que resultan de un desarrollo turístico inadecuadamente planificado e incontrolado, pueden fácilmente dañar a los mismos ambientes de los cuales depende el éxito del proyecto. Esto a su vez puede reducir severamente los beneficios del proyecto. En otras palabras, sin una cuidadosa atención al equilibrio entre el volumen y tipo de actividades turísticas, por un lado, y la fragilidad y capacidad de carga de los recursos siendo explotados por otro, los proyectos turísticos pueden ser no sólo ecológicamente dañinos sino también económicamente autodestructivos. Por ejemplo, un creciente número de hoteles ubicados

para atraer turistas a un arrecife de coral, fracasan después de pocos años porque los efluentes del hotel, descargados en costa fuera, rápidamente perjudican o matan al arrecife.

Se propuso que, de la mano de la infraestructura, proporcionar a los visitantes los conocimientos que les permitan ser parte de la participación turística a la cual se los quiere introducir. Como Reserva Ecológica sería necesario manejar las estrategias de marketing turístico incluyendo promocionar esta nueva tendencia que es la de turismo para grupos vulnerables realizando campañas publicitarias por distintos medios de comunicación como el internet que se ha convertido en una herramienta muy importante en lo que a información se refiere, la cultura tiene gran influencia para desarrollar paquetes turísticos analizando la oportunidad de posicionar la marca en el mercado competitivo realizando capacitaciones constantes a los colaboradores sobre la publicidad en marketing como ejemplo en seminarios para difundir la nueva tendencia de un producto turístico accesible.

Es fundamental tener en cuenta el modelo de accesibilidad a senderos naturales ríos y cascadas para poder brindar un nexo arquitectónico entre la naturaleza y las personas con capacidades limitadas para así poder conjugar de la mejor manera la accesibilidad sin influir de un modo negativo en el entorno natural de la reserva, es decir que los componentes que van a formar parte de este proyecto, sobre todo los elementos físicos, como el sendero accesible, serian con madera y lo más natural posible, que se funda con el entorno y no repercuta en nada al desarrollo de la vida silvestre que habita en la reserva, como son insectos, aves, mamíferos los cuales se pueden apreciar mediante el recorrido del sendero ecológico hasta llegar a la cascada, asimismo el puente seria construido con madera propia de la zona y sin pintura ni nada que ponga en riesgo la armonía natural del rio y de sus cohabitantes silvestres.

Por el lado positivo, los proyectos de "ecoturismo" pueden combinar la conservación de sitios naturales y culturales con beneficios económicos y recreativos. El éxito, depende de una selección inteligente del sitio, unos diseños y lineamientos operativos bien fundamentados, que tomen en cuenta la fragilidad y capacidad de los recursos que conforman la atracción turística. En consecuencia, una de las principales preocupaciones en la planificación de otros tipos de desarrollo y el análisis de sus impactos, consiste en evitar la exclusión de opciones para el desarrollo turístico debido a la degradación de los recursos especialmente aptos para ello. Una

amplia planificación ambiental y del uso de la tierra, puede identificar opciones y alternativas de largo plazo y equilibrar los conceptos de un solo uso y de múltiples usos.

En la siguiente imagen se muestra un diseño de una rampa de madera que es parte de una de las rutas de un sendero accesible en Andalucía, esto es parte del programa de visitas Naturaleza para Todos.



FIGURA 13: DISEÑO DE UN SENDERO ACCESIBLE (ANDALUCIA, 2015)

Este es un modelo muy factible y ecológico que se lo podría realizar con madera propia de la zona, con la respectiva reforestación y conciencia ambiental, en si el tramo en que se implementaría el sendero accesible es más o menos de unos 10 minutos de caminata desde el refugio Hola Vida, hasta la cascada, para la realización de dicho sendero se ocuparía mano de obra de personas de la localidad lo que ayudaría a la reactivación de la Economía local, la cual habíamos mencionado que no vive del turismo y más bien tienen otros métodos de ingreso mayormente basados en la agricultura.



FIGURA 14: SENDERO ECOLÓGICO A LA CASCADA HOLA VIDA (PIKUKI MEDIA, 2020)

En la próxima figura se observa la Joelette, una silla de ruedas adaptada para ser todoterreno, como se aprecia en la imagen, la persona discapacitada se desplaza con la ayuda de una persona en la parte delantera y otra en la parte posterior.



FIGURA 15: SILLA DE RUEDAS TODOTERRENO (SHIMOSAKAI, 2017)

Posee una sola rueda lo cual facilita la tracción y dirección por parte de la persona que va adelante mientras la de atrás se encarga del equilibrio, y permite a las personas con movilidad reducida avanzar por terrenos difíciles.

Esto hace a la silla totalmente adaptable a las necesidades geográficas del lugar donde se va a realizar la propuesta ya que posee en su mayoría senderos anchos y cómodos para desplazarse a pie, y es un tramo considerable de caminata, pero con una riqueza natural enorme, como podemos observar la siguiente figura del sendero ecológico que lleva hacia la cascada, si se compara con la figura 13, las características del entorno del lugar son muy similares, y el desempeño de la silla en el trayecto le permitirá disfrutar del paisaje y de la excursión tanto a la persona que esté haciendo uso de la silla todoterreno como a las dos personas las cuales facilitan su movilidad, es por ello que la Joelette, sería un recurso indispensable para hacer de la reserva Ecológica Hola Vida un destino accesible para todo tipo de personas.



FIGURA 15: SENDERO ECOLÓGICO HACIA LA CASCADA HOLA VIDA. (PIKUKI MEDIA, 2020)

Esta silla está diseñada tanto para un paseo casual y familiar, como para un uso competitivo, tomando en cuenta esto se podría ampliar las actividades de recreación en la Reserva e implementar actividades competitivas como gincanas, carreras, mini maratones etc., ya que el aspecto geográfico de las rutas dentro de Hola Vida nos ofrece oportunidades de poder realizar nuevos tipos de actividades recreativas en sus senderos.



FIGURA 17: USO DEPORTIVO DE LA JOELETTE (MATRAT, 2020)

Si bien es cierto la Joelette es un accesorio que se creó en 1988 por el senderista Joel Claudell, para poder llevar a su sobrino de excursión, hoy en día es el principal accesorio de las personas con discapacidad motora que practican el senderismo, esta silla se empezó a comercializar en 1995 por CDRD y actualmente es comercializada por Ferriot Matrat. Entre sus características una de las más importantes es que es muy versátil, plegable y cómoda de transportar en la cajuela de un automóvil.



FIGURA 18: VERSATILIDAD DE LA SILLA PARA PODER TRASPORTARSE (MATRAT, 2020)

Dentro de la propuesta para la Reserva Ecológica Hola Vida, está en gestionar la adquisición de algunas de estas todoterrenos para ponerlas a disposición de los visitantes, Cada silla tiene un costo estimado según sus especificaciones de 2.000 dólares.

TABLA9: *ESPECIFICACIONES DE LA JOËLETTE (ORTOPEDIAS MIMAS, 2020)*

Dimensiones y Especificaciones de la Silla de ruedas todoterreno Joelette

De una rueda:

Dimensiones de la Joëlette plegada: Altura: 51 cm

Longitud: 96 cm Anchura: 64 cm

Dimensiones de la Joëlette desplegada: Altura: 1.40 m – Longitud: 2.4 m – Anchura: 0.64 m

Peso: 27 kg

De dos ruedas:

Dimensiones del chasis plegado: Altura: 13 cm Longitud: 92 cm – Anchura: 68 cm

Dimensiones del kit TWIN (sin la rueda Jockey desmontable): Altura: 51 cm – Longitud: 70 cm – Anchura: 50 cm

Dimensiones de la Joëlette Twin desplegada: Altura: 0.60m – Longitud: 2.3 m – Anchura: 0.60mPeso: 35 kg

Una rueda con asistencia eléctrica:

Dimensiones de la Joëlette plegada: Altura: 28.5 cm Longitud: 92 cm Anchura: 68 cm

Dimensiones de la Joëlette desplegada: Altura: 0.60m – Longitud: 2.3m – Anchura: 0.60m

Peso: 38 KgDimensiones de la Joëlette desplegada: Altura: 0.60m – Longitud: 2.3m – Anchura: 0.60m

En la siguiente imagen se muestra un prototipo de una silla anfibia la cual permite que personas discapacitadas puedan acceder a ríos y lagos, la silla cuenta con flotadores los cuales no dejan que se sumerja, también está equipada con ruedas grandes y flotantes, entre sus materiales destaca el aluminio que es liviano y se ajusta perfecto a la intención de sus funciones ya que más que un accesorio se ha convertido en una experiencia excepcional para quienes nunca tuvieron a oportunidad de disfrutar la experiencia o talvez luego de alguna lesión física estaban cohibidos de disfrutar del agua.



FIGURA19: PROTOTIPO DE SILLA ANFIBIA (LMNEUQUEN, 2015)

La adquisición de las sillas anfibas tendría una aplicación muy esencial, por como está formada la cascada, que es como un pequeño lago de baja profundidad al comienzo y va tomando un poco de profundidad hasta llegar a la caída de agua, sería muy útil para desplazarse por el agua con la ayuda de otra persona, inclusive muy cerca de la caída ya que su máxima profundidad en el centro es de 2 metros y un metro en las orillas como podremos observar en la siguiente imagen sería un entorno perfecto para las aplicaciones turísticas de la silla anfibia.

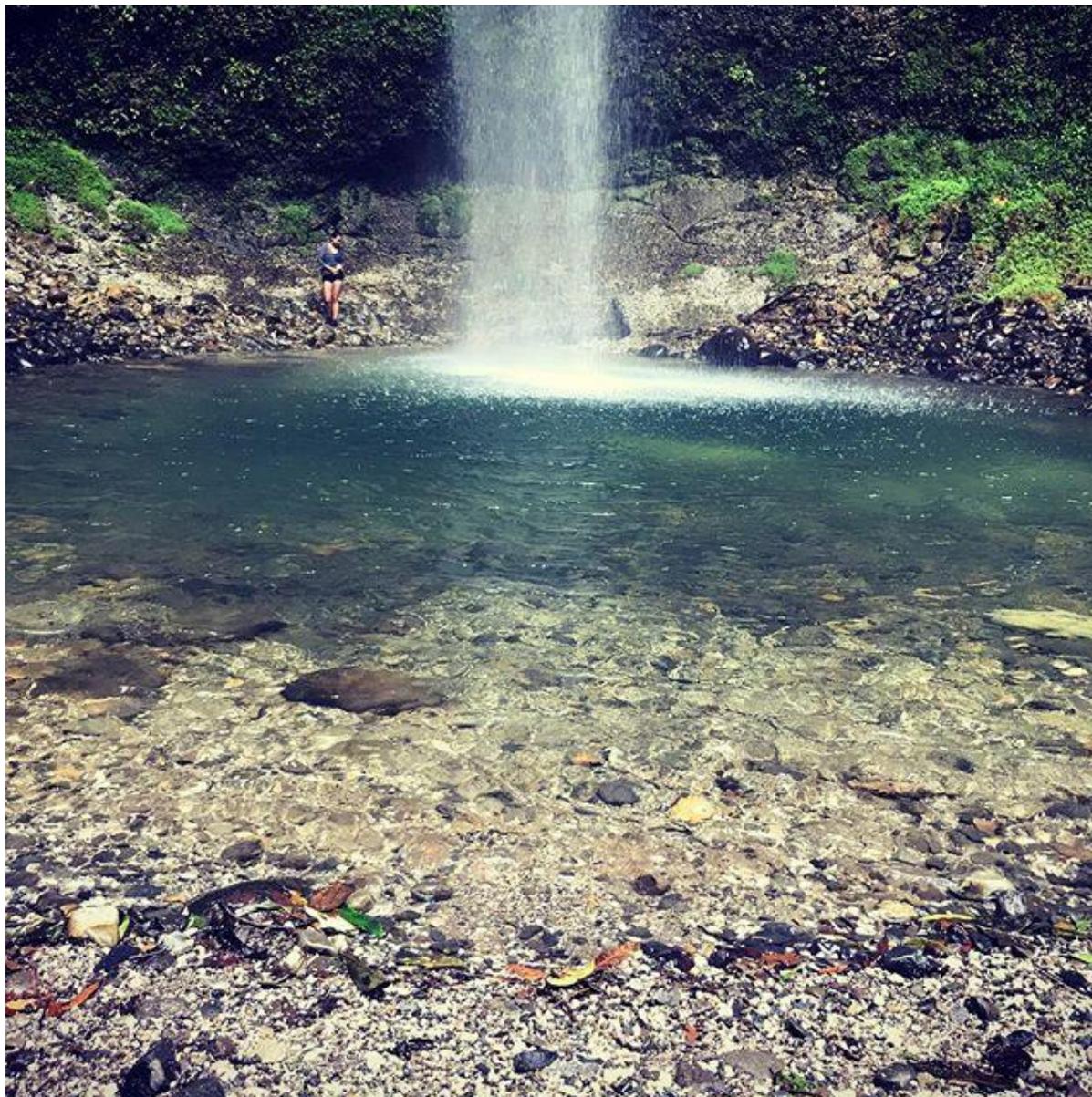


FIGURA 20: CASCADA HOLA VIDA. (PIKUKI MEDIA, 2020)

3.3.1 Señalética para destinos turísticos accesibles

Cabe hacer un paréntesis y énfasis en diferenciar entre señalización y señalética, la señalización se basa en distribuir el flujo de personas y maquinas motorizadas en un ambiente exterior, mientras que la señalética específicamente se basa orientar a un grupo específico de personas dentro de un lugar determinado.

Por ejemplo, alrededor de todo el refugio estaría señalizado adecuadamente según las necesidades de las personas con discapacidad, una estación donde estén las sillas todoterreno, una señalética que muestre por donde entrar al sendero hacia la cascada, en la cual estará una estación donde se encuentren las sillas anfibia para ser usadas por las personas con movilidad reducida en el agua.



FIGURA 21: IMAGEN DE LA ENTRADA AL REFUGIO HOLA VIDA. (PIKUKI MEDIA, 2020)



FIGURA 3: SEÑALÉTICA PARA PERSONAS CON CAPACIDADES REDUCIDAS (GNDIARIO, 2020)

Para tener una idea de dónde colocar la señalética accesible primero hay que tener en cuenta el entorno y mirarla desde la perspectiva de las personas a quienes va dirigida. Es fundamental señalar todos los servicios ofrecidos por el lugar turístico, tales como baños, duchas, ingreso, salida, zona de información, rampas para sillas de ruedas, baños para discapacitados, sendero accesible, y sobre todo muy importante la señalética podo táctil.

Se conoce que podo táctil es la característica de una superficie por donde se transita es decir el suelo que tiene un relieve específico que permite que a través de la singularidad de su superficie una persona con discapacidad visual pueda orientarse dentro de un lugar específico al caminar sobre ella o ayudarse con su bastón. Esto es más conocido como banda podo táctil, las cuales se implementarían tanto en la llegada de refugio, y a lo largo de todo el sendero hacia la cascada, ya que así las personas con discapacidad visual podrían orientarse en las escaleras o pequeñas pendientes que existe en el sendero y dentro del refugio. (Donoso, 2018)

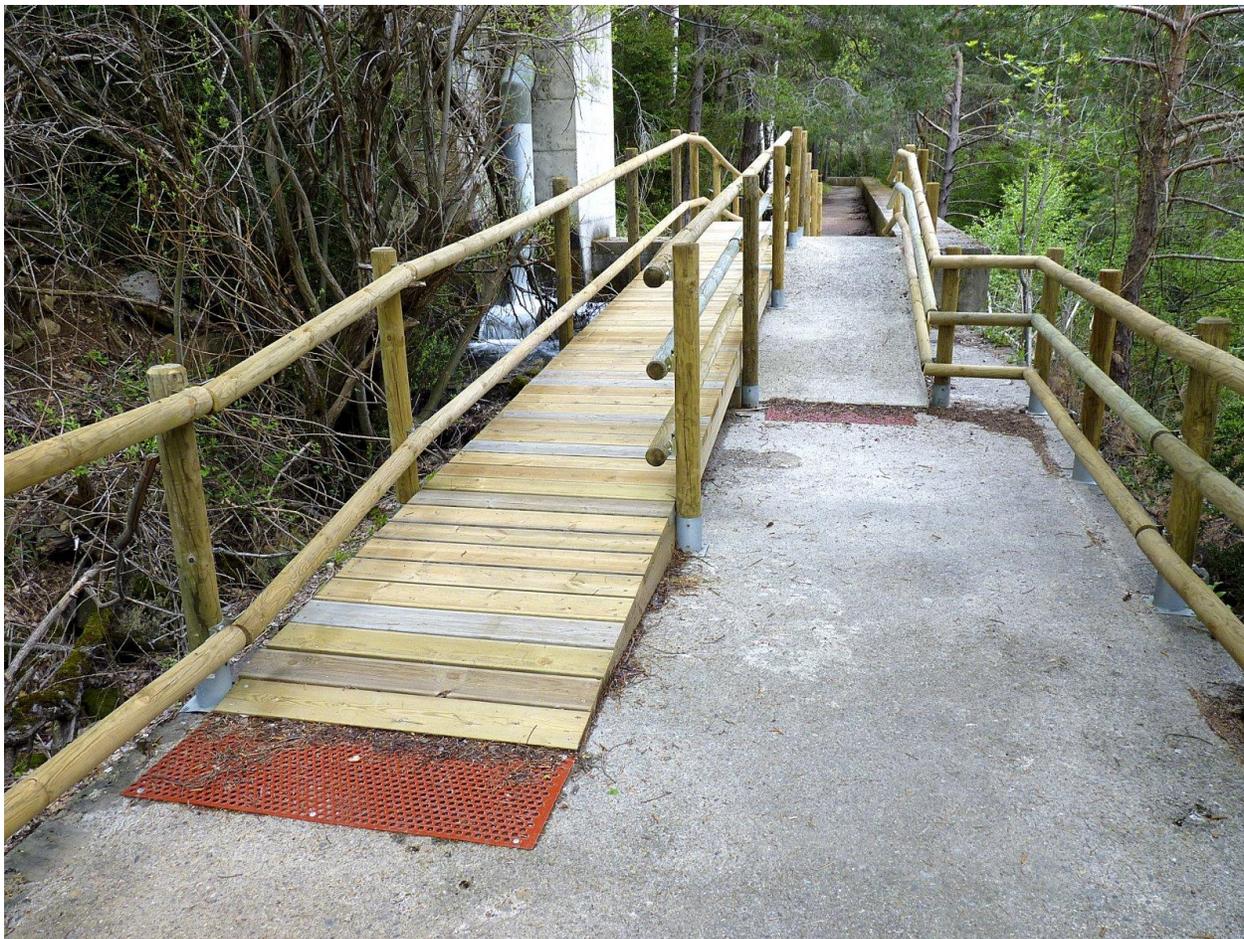


FIGURA 23: SEÑALÉTICA PODO TÁCTIL (ARAGON DOCUMENTA, 2014)

3.4 Presupuesto de la investigación

TABLA 10: *PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN.*

DESCRIPCION	VALOR
Viáticos	200
Movilización	100
Sueldo del investigador	1200
Comunicaciones	70
Insumos de oficina	300
Diseño e impresión	300
Costo Total de la Investigación	2170

CONCLUSIONES

Las necesidades de varios no solo un producto turístico accesible es múltiple, por tanto, es fundamental manejar conocimientos integrados en diferentes temáticas para un desarrollo óptimo de las funciones correspondientes a los atractivos turísticos de la reserva Ecológica Hola Vida y el cantón y la provincia de Pastaza.

Los protocolos para la implementación de un producto turístico y sus componentes de accesibilidad son vinculantes entre los operadores turísticos la oferta y la demanda. El proceso de construcción de un producto accesible a personas con capacidades especiales requiere de un alto componente de participación de los actores dispuestos a capacitarse, en consecuencia, tanto la planificación de los temas, metodología y evaluación deben ser consensuadas en medida de alcanzar efectividad en la transmisión y generación de conocimientos.

La infraestructura de los sitios turísticos del cantón Pastaza no son adecuados para las personas con capacidades especiales. Por tanto, es una obligación sobre todo de las autoridades brindar una mayor atención a este tema para poder cumplir con la demanda de personas discapacitadas ya que es un tema que si bien es cierto siempre ha estado presente últimamente influye mucho al momento de que el turismo como fuente de desarrollo sea uno de los entes principales en la Provincia.

Gestionar con las entidades gubernamentales para que trabajen mancomunadamente en la implementación de la propuesta de implementación integral para los administradores de la reserva ecológica Hola Vida con los objetivos de proporcionan calidad a la oferta turística del cantón.

En el desarrollo de a encuesta dio como conclusión que las personas involucradas directa e indirectamente en el turismo comunitario, así como los funcionarios públicos y el resto de la muestra de la población esta de acuerdo a que se implemente un producto turístico accesible en la Reserva Ecológica Hola Vida, ya que debido a la falta de conocimiento sobre un tema tan importante como es la inclusión no se a cristalizado este tipo de proyectos turísticos accesibles. Tomando en cuenta el marco referencial de lugares donde la propuesta ya es tendencia y es un total éxito y satisfacción para la población en general, se implementó esta iniciativa que impulsara el nivel socioeconómico y sociocultural del cantón Pastaza.

RECOMENDACIONES

Se recomienda manejar herramientas didácticas que visualicen los procesos y funciones del personal que labora tanto en el campo directivo, administrativo, operativo, así como en el financiero, considerando que el talento humano requiere actualizar y ampliar sus conocimientos para cumplir con los procesos, políticas y objetivos estratégicos.

Se recomienda aplicar el plan de creación del producto turístico accesible de acuerdo con el orden y nivel de profundidad establecido para cada contenido en la presente propuesta. Sobre todo, deben ir de la mano, la creación de la infraestructura con la capacitación de los operadores y agencias de turismo para ampliar su campo de acción para con esta parte de la demanda turística.

Bibliografía

- Accesible, C. I. (16 de julio de 2018). *Hostelur*. Obtenido de https://www.hosteltur.com/lat/117430_mexico-recibe-segunda-cumbre-iberoamericana-turismo-accesible.html
- Accion, f. a. (2017). *ayuda en accion*. Obtenido de <https://ayudaenaccion.org/ong/blog/sostenibilidad/turismo-comunitario-sinonimo-progreso-crecimiento/>
- Álva, A. (2013). *Programa de capacitacion dirigido a la union de asociaciones de prestadores de servicios turísticos del cantón Playas Provincia del Guayas*. Guayas.
- Andalucia, J. d. (27 de agosto de 2015). *Discapacidad en Andalucia*. Obtenido de <http://www.discapacidadenandalucia.es/?p=4358>
- Asamblea nacional del Ecuador. (25 de septiembre de 2012). *Ley organica de discapacidades registro oficial, suplemento*. Obtenido de https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf
- Blogrh. (6 de noviembre de 2018). *AMEDIRH*. Obtenido de <https://www.amedirh.com.mx/blogrh/sector-energetico-en-rh/la-importancia-de-la-capacitacion-en-los-recursos-humanos/>
- CEPAM. (2013). *Manual de Atención al Cliente*. Quito: CEPAM.
- CEUPE. (4 de agosto de 2020). *centro europeo de postgrado*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/blogger/ceupe.html>
- COMES, Y. (22 de junio de 2007). *Concepto de accesibilidad*. Obtenido de Universidad de Buenos Aires: <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369139943019.pdf>
- CONADIS. (1 de Agosto de 2020). *Consejo nacional para la igualdad de discapacidades*. Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Cruz, F. N. (1 de octubre de 2006). *La investigacion exploratoria*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-investigacion-exploratoria/>
- Documenta, A. (24 de noviembre de 2014). *Aragon Documenta*. Obtenido de <https://aragondocumenta.com/gmedia/e-adaptado-rampa-1-jpg/>

- Donoso, M. T. (22 de Marzo de 2018). *El Pavimento podotactil y la accesibilidad*. Obtenido de <https://accesible.ec/pavimento-podotactil-la-accesibilidad/>
- Ecuatorial, I. (10 de febrero de 2007). *Federación Plurinacional de Turismo Comunitario*. Obtenido de https://www.equatorinitiative.org/wp-content/uploads/2017/05/case_1_1363900152.pdf
- EL MERCURIO. (2016). Turismo Comunitario en el Oriente Ecuatoriano.
- España, M. d. (2012). *Secretaría General de Asuntos Sociales*. Obtenido de http://www.sidar.org/recur/direc/legis/ipna2004_2012.pdf
- Fenedif. (s.f.). *Guía virtual del turismo accesible*. Recuperado el 22 de noviembre de 2017, de <http://turismoaccesible.ec/site/destination/region-amazonica/pastaza/turismo-comunitario-en-cotococha/>
- GADMPZ. (2017). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del canton pastaza*. Obtenido de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/1660000250001_PDyOT-Canton-Pastaza_19-04-2015_23-45-18.pdf
- GADMPZ, D. d. (2014). *diagnostico del componente economico de pastaza*. Obtenido de http://www.pastaza.gob.ec/pdf/consejo_planificacion/COMponente-economico.pdf
- García, J. (2011). Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.pdf>
- García, J. A. (2001). *Manual de investigación bibliográfica y documental*. Salamanca: piramide.
- Guajardo, F., García, A., & Sánchez, I. (2012). *Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de Monterrey: un primer paso hacia el turismo accesible*. Monterrey.
- Gutiérrez, L. (2011). *Turismo accesible en San Martín de los Ángeles*. Los Ángeles.
- Hernández, J. (2011). *Accesibilidad Universal y Diseño para Todos*. ediciones de arquitectura.
- Hernandez, K. N. (20 de agosto de 2020). *GNDIARIO*. Obtenido de <https://www.gndiario.com/periodico-accesible-inclusion>
- Huatacoca, M. (2020). *MIES*. Obtenido de <https://www.inclusion.gob.ec/mies-ieps-impulsan-economia-en-pastaza/>
- INEC. (2010). *Instituto Nacional de estadística y censos*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Fasciculos_Censales/Fasc_Cantoniales/Pastaza/Fasciculo_Pastaza.pdf

- Jaureguiberry, M. (2007). *¿Que es la Capacitación?* Obtenido de <http://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%F3n.pdf>
- Jorge, Z. (2010). *Liderazgo: Un concepto en evolución*.
- José Blas García, A. R. (9 de julio de 2019). *Building and Talent*. Obtenido de <https://www.il3.ub.edu/blog/la-tecnologia-un-camino-para-alcanzar-la-inclusion-social/>
- LMNEUQUEN. (diciembre de 2015). *LMNEUQUEN*. Obtenido de <https://www.lmneuquen.com/crean-sillas-anfibias-personas-discapacidades-n498330>
- Maldonado. (2012).
- Maldonado, V. (29 de Marzo de 2012). *El modelo social de la discapacidad*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332013000300008
- maps, g. (23 de octubre de 2020). *google*. Obtenido de <https://www.google.com/maps/@-1.6274494,-77.9144799,2891m/data=!3m1!1e3>
- Martínez, M. (7 de febrero de 2015). *Enfoques de la investigación*. Obtenido de <http://mscomairametodologiadelainvestigacion.blogspot.com/>
- Matrat, F. (12 de Agosto de 2020). *Joeletteandco*. Obtenido de <https://www.joeletteandco.com/es/senderismo-carreras/joeletteclasica/>
- MIES. (2020). *MIES*. Obtenido de <https://www.inclusion.gob.ec/mies-ieps-impulsan-economia-en-pastaza/>
- Mimas, o. (2020). *Ortopedias Mimas*. Obtenido de <https://www.ortopediamimas.com/movilidad/sillas-de-ruedas-manuales/5974-silla-joelette.html>
- Ministerio de Turismo. (23 de septiembre de 2007). *PLANDETUR 2020*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- MINTUR. (2015). *Programa Nacional de Capacitación Turística*.
- Muñoz, G. (2006). *El uso de marcas como herramientas para apoyar estrategias competitivas en turismo comunitario*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/--emp_ent/---ifp_seed/documents/publication/wcms_117522.pdf

- Ochoa, C. (27 de febrero de 2015). *Netquest*. Obtenido de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-o-no-probabilistico-ii>
- OMT. (2014). *UNWTO*. Obtenido de Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos.: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991>
- OMT. (2015). *Manual Sobre el Turismo Accesible para todos*. Obtenido de www.untwo.org
- P., M. a. (3 de Noviembre de 2013). *Intermark*. Obtenido de <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-07/semana3/LS3.1.pdf>
- Panosso, A. L. (2012). *Entorno Turístico*. Obtenido de Demanda turística. Teoría del Turismo: Conceptos, modelos y sistemas: <https://www.entornoturistico.com/la-demanda-turistica-clasificacion/>
- Pastor, J., Jurado, C., & Soler, A. (2011). *Desarrollo Rural a través del Turismo Comunitario*. Perú.
- PNUD. (2010). *Sostenibilidad Financiera para el Sistema Nacional de Áreas*. Ecuador.
- Raffino, M. E. (31 de Julio de 2020). *Teoría de los sistemas*. Obtenido de <https://concepto.de/teoria-de-sistemas/>.
- Rainforest Alliance. (2015). *Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica*.
- Reyes, M. (2015). *Evaluación de territorios para desarrollar el turismo comunitario en la región Amazónica del Ecuador*.
- Ruiz, E. H. (2008). Turismo comunitario en el Ecuador, comprendiendo el community-based tourism desde la comunidad.
- Salazar, D. (2018). *Perfil del turista en función de sus motivaciones, gustos y preferencias*. Ciencia Digital.
- Salgado, L. (2007). *Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos*. Liberabit.
- Sanchez Ruiz, J. L. (23 de enero de 2020). *Turismo accesible en Ecuador*. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1443>
- Shimosakai, R. (6 de Noviembre de 2015). *Turismo adaptado*. Obtenido de <https://www.ricardoshimosakai.com.br/1er-congreso-internacional-de-turismo-inclusivo-en-guanajuato-mexico/>

- Shimosakai, R. (13 de abril de 2017). *Turismo Adaptado*. Obtenido de <https://www.ricardoshimosakai.com.br/los-espacios-naturales-seran-mas-accesibles-para-personas-con-discapacidad/>
- Shuttleworth, M. (26 de septiembre de 2008). *Diseño de investigación descriptiva*. Obtenido de <https://explorable.com/es/disenno-de-investigacion-descriptiva>
- Siliceo, A. (2011). *Capacitación y Desarrollo del personal*. LIMUSA.
- Sucre, T. (24 de mayo de 2017). *Turismo Sucre 20*. Obtenido de <http://turismosucre20.blogspot.com/2017/05/sistema-turistico.html>
- Turismo, M. d. (2015). *Boletín de Estadísticas Turísticas*. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/AnuarioEstadistico/Boletin-Estadisticas-Turisticas-2011-2015.pdf>
- United Nations Development Programme. (2012). Kapawi Eco-Lodge and Reserve, Ecuador. Equator Initiative Case Study Series.
- ViajandoX. (15 de agosto de 2020). *ViajandoX*. Obtenido de <https://ec.viajandox.com/pastaza/reserva-bosque-tropical-hola-vida-A277>
- Vitae, V. (20 de julio de 2020). *Pikuki Media*. Obtenido de <https://www.picuki.com/media/2347552130298355315>
- WEARING, S., NEIL, J. (2009). *Ecotourism: impacts, potentials, possibilities*. new south wales, Australia: El Sevier.

APENDICE N°1

Encuesta sobre turismo accesible

La siguiente encuesta está orientada a un grupo determinado de personas en las cuales incide directamente la creación de un producto turístico accesible en la Reserva Privada Hola Vida.

Anticipo mi más sincero agradecimiento por dedicar unos minutos de su tiempo a contestar estas interrogantes.

Datos informativos

Genero

Masculino Femenino

Edad

Menos de 18 18 – 30 31- 50 51- 70

Etnia

Blanco Mestizo Indígena Montubio Afrodescendiente

Pregunta 1: ¿Piensa que es necesario diseñar un producto turístico accesible en la reserva ecológica Hola Vida en el cantón Pastaza?

Muy necesario Algo necesario Poco necesario Nada necesario

Pregunta 2: ¿Cree Ud. que el sector turístico está preparado para atender de forma adecuada a este segmento de la población?

Completamente Medianamente Deficiente

Pregunta 3: ¿Considera necesario que se realicen construcciones para discapacitados dentro de la comunidad de Pastaza?

Muy necesario

Algo Necesario

Poco Necesario

Algo Necesario

Pregunta 4: ¿En el acceso físico, cuál recurso considera usted que puede llegar afectar el pleno disfrute del valor paisajístico del cantón Pastaza?

Rampas

Señalética

Pendientes

Pregunta 5: ¿Está Ud. de acuerdo que se implemente un proyecto en la que resalte las facilidades para un turismo accesible y que las personas con capacidades especiales puedan disfrutar a plenitud de la naturaleza que brindan?

Si

No

Pregunta 6: ¿En las comunidades están disponibles en recibir un diseño de que cambie sus métodos tradicionales de guianza?

Si

No

A veces

Apéndice N° 2

Guion para el Desarrollo de las entrevistas

Estimados Profesionales, me llamo Miguel Angel Sarango Masache, estudiante de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en la carrera de Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas, de antemano les expreso mi más sincera gratitud por darse el tiempo de colaborar con sus valiosas opiniones a favor de la investigación previa a mi titulación. La misma que servirá para el desarrollo turístico y económico de la provincia y el cantón Pastaza.

Pregunta 1: ¿son necesarios los espacios turísticos accesibles en la provincia de Pastaza?

Pregunta 2: ¿Cuáles son los elementos necesarios para la implementación del turismo inclusivo en la Reserva Ecológica Hola Vida?

Pregunta 3: ¿Cuál es la demanda que existe en el sector turístico accesible en la Provincia de Pastaza?

Pregunta 4: ¿Cuál sería la infraestructura necesaria para que pueda desarrollarse el turismo inclusivo en la Reserva Hola Vida?



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Sarango Masache Miguel Ángel**, con C.C: # 1600453532 autor del trabajo de titulación: **Diseño de un producto turístico comunitario accesible en la reserva ecológica Hola Vida en la Provincia de Pastaza**, previo a la obtención del título de **INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 18 días del mes de septiembre del año 2020

Sarango Masache Miguel Angel
1600453532

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Diseño de un producto turístico comunitario accesible en la reserva ecológica Hola Vida en la Provincia de Pastaza.		
AUTOR(ES)	Miguel Angel Sarango Masache		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. José Alberto Medina Crespo Mgs. M. Sc.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	18 de septiembre del 2020	No. DE PÁGINAS:	74
ÁREAS TEMÁTICAS:	Proyectos, Turismo, Derecho		
PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:	Turismo Accesible, Evolucionando, Inclusión social, Discapacitados, Derechos Humanos, Interculturalidad.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>A lo largo de la historia la sociedad ha ido evolucionando gradualmente mediante las necesidades del ser humano, uno de los acontecimientos más importantes fue la declaración universal de los derechos humanos el derecho a la vida y a la libertad son dos de los derechos más importantes, también tenemos el derecho de la libertad de opinión y expresión el derecho a la educación y al trabajo, de estos derechos somos merecedoras todas las personas sin discriminación de género edad etnia o raza, si bien es cierto se ha logrado incluir a la sociedad a las personas discapacitadas, si nos referimos a turismo inclusivo es una rama nueva, se ha convertido en tendencia, lo que busca es que las personas con limitaciones puedan disfrutar del turismo como cualquiera. El presente trabajo es parte de una investigación que se llevó a cabo en el cantón Pastaza, en donde se analiza la importancia de la accesibilidad en el turismo comunitario con el objetivo de diseñar un producto turístico accesible en la reserva privada Hola Vida, el cual servirá para potenciar el desarrollo del sector turístico del cantón. Para brindar validez y confianza en los resultados obtenidos, se aplicaron diversos métodos, tales como: encuestas, entrevistas, observación directa en investigación bibliográfica. El enfoque supone una propuesta viable para la accesibilidad a la cascada de la reserva Hola Vida, misma que no cuenta con las facilidades para que una persona discapacitada pueda acceder, y disfrutar con comodidad.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	0980376814	Migue3532@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Salazar Raymond María Belén		
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049		
	E-mail: maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			