



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES**  
**CARRERA INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

Proyecto de Investigación previo  
a la obtención del título de  
Ingeniera en Ecoturismo.

**Título del Proyecto de Investigación:**

**“Diseño de un manual de facilidades para turismo accesible y calidad turística  
en el cantón La Maná de la provincia de Cotopaxi, 2018”**

**Autora:**

**Gabriela Mishelle Bermello Ponce**

**Director del Proyecto de Investigación:**

**Ing. Carlos Cepeda Basantes M.Sc.**

**Quevedo – Los Ríos – Ecuador**

**2018**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS**

Yo, **Gabriela Mishelle Bermello Ponce**, declaro que la investigación aquí descrita es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este documento, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

---

**Gabriela Mishelle Bermello Ponce**

**C.I. 120536176-7**

## **CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

El suscrito, **Ing. Carlos Cepeda Basantes**, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la estudiante **Gabriela Mishelle Bermello Ponce**, realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado “**DISEÑO DE UN MANUAL DE FACILIDADES PARA TURISMO ACCESIBLE Y CALIDAD TURÍSTICA EN EL CANTÓN LA MANÁ DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, 2018**”, previo a la obtención del título de **Ingeniera en Ecoturismo**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

---

**Ing. Carlos Cepeda Basantes M.Sc.**  
**DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**Título:**

“DISEÑO DE UN MANUAL DE FACILIDADES PARA TURISMO ACCESIBLE Y CALIDAD TURÍSTICA EN EL CANTÓN LA MANÁ DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, 2018”

Presentado a la Comisión Académica como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Ecoturismo.

**Aprobado por:**

---

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

Ing. Pedro Suatunce Cunuhay

---

**INTEGRANTE DEL TRIBUNAL**

Ing. Gary Ramírez Huila

---

**INTEGRANTE DEL TRIBUNAL**

Ing. Edwin Jiménez Romero

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

2018

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ser mi guía en cada paso que he dado, por brindarme la fortaleza en los momentos más duros y permitirme mejorar como persona durante mi formación profesional.

A mis queridos padres y hermanos, quienes han sido mi pilar fundamental, pues sin ellos no podría haber llegado hasta este punto, por apoyarme en cada meta que me he propuesto, y sobre todo por ese amor infinito e incondicional que me ofrecen. ¡Los amo demasiado!

A Patricio, por ser mi compañero y amigo en todo este proceso, por cada palabra de aliento, por cada consejo, por su apoyo y por creer siempre en mis capacidades.

A mis profesores y amigos Ing. Roberto Herrera e Ing. Mónica Buenaño, por todos los conocimientos impartidos, por la confianza depositada en mí y por ser mis guías.

A mis amigos, compañeros y demás familiares por cada granito de arena aportado en mi vida estudiantil y en esta etapa final.

Por último, pero no menos importante, a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Facultad de Ciencias Ambientales, a mis profesores, a mi tribunal y a mi director del proyecto de investigación por ser parte de este arduo trabajo.

"El camino no ha sido fácil, pero la experiencia que gané es invaluable".

***Gabriela Bermello***

## DEDICATORIA

Con mucho cariño a mis padres Mariana y José, por todo el sacrificio y compromiso brindado en este proceso y durante toda mi vida, porque se merecen esto y mucho más, por ser las mejores personas del mundo y confiar siempre en mí, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona correcta, pero más que nada, por su amor inmenso y sincero.

A mis hermanos Darío y Fernando, por estar siempre para mí, a mis sobrinos Camila y Ezequiel para que vean en mi un ejemplo a seguir. ¡Los amo con todo mi corazón!

A Patricio, por estar a mi lado y cumplir todo lo que nos hemos propuesto, por superar juntos cada obstáculo, así como celebrar cada victoria en este arduo camino.

De manera especial para mi amiga Karla Morocho, quién es ahora un ángel en mi vida y desde el cielo estoy segura comparte esta alegría conmigo.

Porque sin ustedes nada de esto habría sido posible.

*Con amor*  
*Gabriela Bermello*

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tuvo como fin, establecer las directrices que deben seguir los sitios turísticos en el cantón La Maná provincia de Cotopaxi, mediante la elaboración de un manual de facilidades, enfocado en el turismo accesible y la calidad turística. Los métodos empleados fueron de tipo analítico, sintético y de observación. Se diagnosticó la situación actual del área en estudio, recopilando información primaria y secundaria, de acuerdo a los componentes biofísico-ambiental, socio-cultural, económico-productivo y turístico, de esa manera, se analizaron aspectos generales como variables climáticas, recursos naturales, población, atractivos turísticos, infraestructura y servicios básicos. Se identificaron las necesidades de la oferta, tomando en cuenta 44 sitios inventariados y 42 prestadores de servicios, se seleccionaron 6 atractivos potenciales, los mismos que presentaron facilidades deficientes, así como 12 establecimientos turísticos, de los cuales, 7 evidenciaron mayor accesibilidad y 4 reciben turistas con discapacidad y con algún tipo de dificultad como mujeres embarazadas o adultos mayores. Por otro lado, se efectuó un estudio de mercado, a través de 383 encuestas aplicadas en los cantones La Maná, Pujilí, Valencia y Quevedo, se determinó el perfil del turista, el cual se encuentra en un rango de 21 a 30 años, viaja en compañía de la familia por uno o dos días en feriados, se informa a través de redes sociales y organiza los viajes por cuenta propia, el 75% tiene al menos un familiar con discapacidad de tipo física o visual. Finalmente, se diseñó el manual en base a las normas técnicas ecuatorianas INEN, estructurado en cuatro capítulos que detallan consideraciones generales del turismo accesible, sugerencias para la atención de la demanda, lineamientos de accesibilidad al medio físico y recomendaciones para establecer estándares de calidad.

**Palabras claves:** Turismo accesible, normas INEN, calidad turística, discapacidad.

## ABSTRACT

The present investigation was aimed at to establish the guidelines to be followed by tourist sites in the La Maná canton province of Cotopaxi, through the elaboration of a facilities manual, focused on accessible tourism and tourist quality. The methods used were analytical, synthetic, and observation. The current situation of the study area was diagnosed, collecting primary and secondary information, according to the components biophysical-environmental, socio-cultural, economic-productive and tourism, in this way, were analyzed general aspects such as climatic variables, natural resources, population, tourist attractions, infrastructure and basic services. The needs of the offer were identified, taking into account 44 inventoried sites and 42 service providers, 6 potential attractions were selected, the same ones that presented poor facilities, as well as 12 tourist establishments, of which 7 evidenced greater accessibility and 4 receive tourists with disabilities and with some type of difficulty such as pregnant women or older adults. On the other hand, a market study was carried out, through 383 surveys applied in the cantons of La Maná, Pujilí, Valencia and Quevedo, the profile of the tourist was determined, which is in a range of 21 to 30 years, travels in the company of the family for one or two days on holidays, is informed through social networks and organizes trips on their own, 75% have at least one family member with physical or visual disabilities. Finally, the manual was designed based on the ecuadorian technical norms INEN, structured in four chapters that detail general considerations of accessible tourism, suggestions for the attention of the demand, accessibility guidelines to the physical environment and recommendations to establish quality standards.

**Keywords:** Accessible tourism, standards INEN, tourist quality, disability.

## **TABLA DE CONTENIDOS**

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA N°</b>
PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS .....	ii
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	iii
TRIBUNAL DE TESIS.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN EJECUTIVO .....	vii
ABSTRACT .....	viii
TABLA DE CONTENIDOS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
CÓDIGO DUBLIN.....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>3</b>
1.1. Problema de investigación.....	4
1.1.1. Planteamiento del problema.....	4
1.1.1.1. Diagnóstico.....	4
1.1.1.2. Pronóstico.....	4
1.1.2. Formulación del problema.....	5
1.1.3. Sistematización del problema.....	5
1.2. Objetivos.....	5
1.2.1. Objetivo general.....	5
1.2.2. Objetivos específicos.....	5
1.3. Justificación.....	6
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>7</b>
<b>FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>7</b>
2.1. Marco conceptual.....	8
2.1.1. Turismo.....	8
2.1.2. Recurso turístico.....	8
2.1.3. Clasificación de los recursos turísticos.....	8
2.1.4. Atractivo turístico.....	9
2.1.5. Servicios turísticos.....	9
2.1.6. Facilidades turísticas.....	9
2.1.7. Producto turístico.....	9
2.1.8. Destino turístico.....	10
2.1.9. Mercado turístico.....	10
2.1.9.1. Oferta turística.....	10
2.1.9.2. Demanda turística.....	10

2.1.10.	Modalidades de turismo.....	11
2.1.10.1.	Ecoturismo.....	11
2.1.10.2.	Agroturismo.....	11
2.1.10.3.	Turismo cultural.....	12
2.1.10.4.	Turismo comunitario.....	12
2.1.10.5.	Turismo de aventura.....	12
2.1.11.	Turismo accesible.....	12
2.1.12.	Accesibilidad.....	12
2.1.13.	Barreras.....	13
2.1.14.	Discapacidad.....	13
2.1.14.1.	Clasificación internacional del funcionamiento de la discapacidad.....	13
2.1.14.2.	Categorías de discapacidad.....	14
2.1.15.	Planificación turística.....	15
2.1.16.	Calidad turística.....	15
2.2.	Marco referencial.....	15
2.3.	Marco legal.....	17
2.3.1.	Constitución de la República del Ecuador 2008.....	17
2.3.2.	Ley Orgánica de Discapacidades.....	17
2.3.3.	Reglamento General a la Ley de Discapacidades.....	18
2.3.4.	Plan Nacional de Desarrollo (2017-2021).....	18
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>19</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>19</b>
3.1.	Localización.....	20
3.2.	Tipos de investigación.....	21
3.3.	Métodos de investigación.....	21
3.4.	Fuentes de recopilación de investigación.....	22
3.5.	Diseño de la investigación.....	22
3.6.	Instrumentos de investigación.....	24
3.6.1.	Encuesta.....	24
3.6.1.1.	Población.....	24
3.6.1.2.	Muestra.....	25
3.6.2.	Fichas de campo.....	26
3.7.	Tratamiento de los datos.....	26
3.8.	Recursos materiales.....	27
3.8.1.	Materiales tecnológicos.....	27
3.8.2.	Materiales de oficina.....	27
<b>CAPÍTULO IV.....</b>		<b>28</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>		<b>28</b>
4.1.	Diagnóstico de la situación actual del cantón La Maná.....	29
4.1.1.	Datos del cantón.....	29
4.1.2.	Componente biofísico-ambiental.....	29
4.1.2.1.	Variables climáticas.....	29
4.1.2.2.	Recursos naturales.....	30

4.1.2.2.1.	Flora.....	30
4.1.2.2.2.	Fauna.....	31
4.1.3.	Componente socio-cultural.....	32
4.1.3.1.	Población.....	32
4.1.3.2.	Población Económicamente Activa (PEA).....	33
4.1.3.3.	Personas vulnerables y con capacidades diferentes.....	33
4.1.3.4.	Infraestructura y servicios básicos.....	34
4.1.4.	Componente económico-productivo y turístico.....	35
4.1.4.1.	Principales sectores productivos.....	35
4.1.4.2.	Turismo.....	36
4.1.4.3.	Proyecciones de turismo en el cantón.....	37
4.1.4.4.	Atractivos turísticos del cantón La Maná.....	37
4.1.4.5.	Prestadores de servicios turísticos del cantón La Maná.....	40
4.2.	Determinación de necesidades de la oferta y demanda del turismo accesible en el cantón La Maná.....	41
4.2.1.	Análisis y descripción de la oferta turística.....	41
4.2.1.1.	Descripción de atractivos turísticos.....	42
4.2.1.2.	Descripción de establecimientos turísticos.....	44
4.2.2.	Estudio de mercado.....	48
4.2.3.	Perfil del turista.....	58
4.3.	Diseño de la estructura del manual de facilidades para turismo accesible y calidad turística en el cantón La Maná.....	59
4.3.1.	Prólogo.....	60
4.3.2.	Antecedentes.....	61
4.3.3.	Introducción.....	62
4.3.4.	Objetivo.....	63
4.3.5.	Capítulo I: Consideraciones generales del turismo accesible.....	63
4.3.5.1.	¿Qué es el turismo accesible?.....	63
4.3.5.2.	¿Deficiencia, discapacidad o minusvalía?.....	63
4.3.5.3.	¿Ajustes razonables o diseño universal?.....	63
4.3.5.4.	Principales barreras en el turismo accesible.....	64
4.3.6.	Capítulo II: Sugerencias para la atención de la demanda del turismo accesible.....	64
4.3.6.1.	Uso del lenguaje.....	64
4.3.6.2.	Pautas generales para la atención a personas con discapacidad física.....	66
4.3.6.3.	Pautas generales para la atención a personas con discapacidad auditiva.....	66
4.3.6.4.	Pautas generales para la atención a personas con discapacidad visual.....	67
4.3.7.	Capítulo III: Lineamientos de accesibilidad al medio físico y a la comunicación.....	68
4.3.7.1.	Simbología.....	68
4.3.7.1.1.	Símbolo de discapacidad física.....	68
4.3.7.1.2.	Símbolo de discapacidad auditiva.....	68
4.3.7.1.3.	Símbolo de discapacidad visual.....	69

4.3.7.2.	Señalización.....	69
4.3.7.2.1.	Tipos de señales.....	69
4.3.7.2.2.	Ubicación de las señales.....	70
4.3.7.3.	Accesibilidad en espacios comunes y edificaciones.....	70
4.3.7.3.1.	Zona de estacionamiento.....	70
4.3.7.3.2.	Desplazamiento horizontal.....	71
4.3.7.3.3.	Desplazamiento vertical.....	73
4.3.7.3.4.	Vanos.....	75
4.3.7.3.5.	Áreas de atención accesibles.....	76
4.3.7.3.6.	Habitaciones accesibles.....	77
4.3.7.3.7.	Área higiénica sanitaria accesible.....	78
4.3.7.3.8.	Seguridad y emergencias.....	81
4.3.7.4.	Accesibilidad en espacios específicos.....	82
4.3.7.4.1.	Establecimientos de alojamiento.....	82
4.3.7.4.2.	Establecimientos de restauración.....	83
4.3.7.4.3.	Espacios culturales o naturales.....	84
4.3.7.5.	Acceso a la información y comunicación.....	86
4.3.8.	Capítulo IV: Recomendaciones para establecer estándares de calidad en turismo accesible.....	87
4.3.8.1.	Futura norma internacional de turismo accesible para todos.....	88
4.3.8.2.	Listado de normas de accesibilidad a nivel mundial.....	88
4.3.8.3.	Normas internacionales ISO de turismo.....	90
4.3.9.	Glosario de términos.....	90
4.3.10.	Alcance del manual.....	91
4.4.	Discusión.....	92
<b>CAPÍTULO V.....</b>		<b>93</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>93</b>
5.1.	Conclusiones.....	94
5.2.	Recomendaciones.....	95
<b>CAPÍTULO VI.....</b>		<b>96</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>		<b>96</b>
6.1.	Literatura citada.....	97
<b>ANEXOS.....</b>		<b>103</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS	PÁGINA N°
<b>Tabla 1.</b> Características de localización del área de estudio. ....	20
<b>Tabla 2.</b> PEA de los cantones La Maná, Pujilí, Valencia y Quevedo. ....	24
<b>Tabla 3.</b> Proyección aumento de PEA cantones en estudio hasta el año 2018. ....	25
<b>Tabla 4.</b> Distribución del número de encuestas que se aplicaron en cada cantón. ....	26
<b>Tabla 5.</b> Especies de flora identificadas en el cantón La Maná. ....	30
<b>Tabla 6.</b> Especies de vertebrados identificados en el cantón La Maná. ....	31
<b>Tabla 7.</b> Grupos etarios de personas con discapacidad del cantón La Maná. ....	34
<b>Tabla 8.</b> Tipos y unidades de transporte identificados en el cantón La Maná. ....	35
<b>Tabla 9.</b> Proyección 2016-2020 del turismo en el cantón La Maná. ....	37
<b>Tabla 10.</b> Resumen del inventario de atractivos turísticos del cantón La Maná. ....	38
<b>Tabla 11.</b> Resumen del catastro turístico en el cantón La Maná. ....	40
<b>Tabla 12.</b> Identificación de facilidades accesibles en los atractivos turísticos. ....	45
<b>Tabla 13.</b> Identificación de facilidades accesibles en los establecimientos turísticos. ....	46
<b>Tabla 14.</b> Uso del lenguaje apropiado para la discapacidad. ....	65
<b>Tabla 15.</b> Listado de normas de accesibilidad a nivel mundial. ....	89

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURAS	PÁGINA N°
<b>Figura 1.</b> Localización del área de estudio. ....	20
<b>Figura 2.</b> Tipos de discapacidades registradas en el cantón La Maná. ....	33
<b>Figura 3.</b> Estructura organizacional EPMTURCOM del cantón La Maná. ....	36
<b>Figura 4.</b> Mapa turístico de atractivos con potencial para turismo accesible en La Maná. ....	44
<b>Figura 5.</b> Comparación del número de facilidades accesibles entre los establecimientos. ....	47
<b>Figura 6.</b> Tipos de turistas con capacidades diferentes en el cantón La Maná. ....	48
<b>Figura 7.</b> Lugar de residencia de las personas encuestadas. ....	49
<b>Figura 8.</b> Rango de edades de las personas encuestadas. ....	49
<b>Figura 9.</b> Género de las personas encuestadas. ....	50
<b>Figura 10.</b> Situación laboral de las personas encuestadas. ....	50
<b>Figura 11.</b> Nivel de ingresos económicos de las personas encuestadas. ....	51
<b>Figura 12.</b> Tiempo de estadía durante un viaje en el cantón La Maná. ....	51
<b>Figura 13.</b> Compañía durante los viajes de las personas encuestadas. ....	52
<b>Figura 14.</b> Principal motivo de viaje de las personas encuestadas. ....	52
<b>Figura 15.</b> Principal medio por el cual se informaron del cantón La Maná. ....	53
<b>Figura 16.</b> Modalidades comúnmente utilizadas para realizar viajes. ....	53
<b>Figura 17.</b> Atractivos turísticos más conocidos del cantón La Maná. ....	54
<b>Figura 18.</b> Modalidades turísticas en el cantón La Maná. ....	54
<b>Figura 19.</b> Servicios turísticos en el cantón La Maná. ....	55
<b>Figura 20.</b> Infraestructura turística en el cantón La Maná. ....	55
<b>Figura 21.</b> Turistas con familiares que presentan capacidades diferentes. ....	56
<b>Figura 22.</b> Tipos de discapacidades más comunes. ....	56
<b>Figura 23.</b> Tipos de facilidades para personas con capacidades diferentes. ....	57
<b>Figura 24.</b> Factibilidad del diseño de un manual para facilidades accesibles. ....	57
<b>Figura 25.</b> Portada del manual de facilidades y calidad turística del cantón La Maná. ....	59
<b>Figura 26.</b> Definiciones de deficiencia, discapacidad y minusvalía. ....	63
<b>Figura 27.</b> Símbolo de accesibilidad al medio físico. ....	68
<b>Figura 28.</b> Símbolo de sordera, hipoacusia o dificultades sensoriales. ....	69
<b>Figura 29.</b> Símbolo de no vidente y baja visión. ....	69
<b>Figura 30.</b> Zonas de estacionamiento: señalización. ....	71
<b>Figura 31.</b> Rampa simple y doble. ....	72

<b>Figura 32.</b> Pasillos y circulaciones interiores.....	72
<b>Figura 33.</b> Cambio de textura en escaleras.....	73
<b>Figura 34.</b> Accesibilidad en ascensores. ....	74
<b>Figura 35.</b> Botonera del ascensor.....	74
<b>Figura 36.</b> Plataforma vertical accesible. ....	75
<b>Figura 37.</b> Puertas de acceso. ....	76
<b>Figura 38.</b> Accesorios para puertas y ventanas. ....	76
<b>Figura 39.</b> Mostrador accesible. ....	77
<b>Figura 40.</b> Diseño de habitaciones accesibles. ....	78
<b>Figura 41.</b> Dimensiones mínimas de un baño accesible. ....	78
<b>Figura 42.</b> Ubicación del inodoro en un baño accesible. ....	79
<b>Figura 43.</b> Lavamanos accesible.....	80
<b>Figura 44.</b> Tinas y duchas accesibles.....	80
<b>Figura 45.</b> Secuencia de un área higiénica accesible.....	81
<b>Figura 46.</b> Recepción y área sanitaria higiénica accesible.....	82
<b>Figura 47.</b> Ascensor acuático para piscina.....	83
<b>Figura 48.</b> Área de camping accesible.....	83
<b>Figura 49.</b> Restaurante adaptado para recibir a turistas con movilidad reducida.....	84
<b>Figura 50.</b> Panel de información táctil.....	85
<b>Figura 51.</b> Senderos accesibles.....	85
<b>Figura 52.</b> Vitrinas de exhibición accesibles.....	85
<b>Figura 53.</b> Alfabeto braille.....	86
<b>Figura 54.</b> Alfabeto dactilológico.....	86
<b>Figura 55.</b> Guías comunicándose a través del lenguaje de señas.....	87

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>ANEXOS</b>	<b>PÁGINA N°</b>
<b>Anexo 1.</b> Cuestionario de preguntas para la encuesta del estudio de mercado turístico. ..104	
<b>Anexo 2.</b> Formato de fichas de campo utilizadas en la recopilación de información. ....106	
<b>Anexo 3.</b> Ficha de inventario: Casa del árbol. ....107	
<b>Anexo 4.</b> Ficha de inventario: Finca agroturística El Solaso. ....110	
<b>Anexo 5.</b> Ficha de inventario: Hacienda Malqui Machay. ....113	
<b>Anexo 6.</b> Ficha de inventario: Cascada de mármol. ....116	
<b>Anexo 7.</b> Ficha de inventario: Poza el rincón de la tilapia. ....119	
<b>Anexo 8.</b> Ficha de inventario: Cascada Guadual.....122	
<b>Anexo 9.</b> Resumen de frecuencias absolutas del estudio de mercado turístico. ....125	
<b>Anexo 10.</b> Archivo fotográfico del proceso de levantamiento de información. ....127	
<b>Anexo 11.</b> Diseño de facilidades según las dimensiones establecidas en el manual.....130	

## CÓDIGO DUBLIN

Título:	DISEÑO DE UN MANUAL DE FACILIDADES PARA TURISMO ACCESIBLE Y CALIDAD TURÍSTICA EN EL CANTÓN LA MANÁ DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, 2018.			
Autor:	Gabriela Mishelle Bermello Ponce			
Palabras clave:	Turismo accesible	normas INEN	calidad turística	discapacidad
Fecha de publicación:				
Editorial:				
Resumen: (hasta 300 palabras)	<p>El objetivo de esta investigación fue establecer las directrices que deben seguir los sitios turísticos en el cantón La Maná provincia de Cotopaxi, mediante la elaboración de un manual de facilidades, enfocado en el turismo accesible y la calidad turística. Los métodos empleados fueron de tipo analítico, sintético y de observación. Se diagnosticó la situación actual del área en estudio, recopilando información primaria y secundaria, de acuerdo a los componentes biofísico-ambiental, socio-cultural, económico-productivo y turístico, de esa manera, se analizaron aspectos generales como variables climáticas, recursos naturales, población, atractivos turísticos, infraestructura y servicios básicos. Se identificaron las necesidades de la oferta, tomando en cuenta 44 sitios inventariados y 42 prestadores de servicios, se seleccionaron 6 atractivos potenciales, los mismos que presentaron facilidades deficientes, así como 12 establecimientos turísticos, de los cuales, 7 evidenciaron mayor accesibilidad y 4 reciben turistas con discapacidad y con algún tipo de dificultad como mujeres embarazadas o adultos mayores. Por otro lado, se efectuó un estudio de mercado, a través de 383 encuestas aplicadas en los cantones La Maná, Pujilí, Valencia y Quevedo, se determinó el perfil del turista, el cual se encuentra en un rango de 21 a 30 años, viaja en compañía de la familia por uno o dos días en feriados, se informa a través de redes sociales y organiza los viajes por cuenta propia, el 75% tiene al menos un familiar con discapacidad de tipo física o visual. Finalmente, se diseñó el manual en base a las normas técnicas ecuatorianas INEN, estructurado en cuatro capítulos que detallan consideraciones generales del turismo accesible, sugerencias para la atención de la demanda, lineamientos de accesibilidad al medio físico y recomendaciones para establecer estándares de calidad.</p>			
Descripción:	150 hojas: dimensiones, A4 21 x 29,7 cm + CD-ROM			
URI:				

## INTRODUCCIÓN

Actualmente el turismo se ha convertido en un pilar fundamental para el desarrollo económico, social y cultural a nivel mundial, tanto así que el crecimiento exponencial de este sector a lo largo de las últimas décadas, ha generado nuevas tendencias, entre esas, el turismo accesible, el cual se enfoca en la adecuación del entorno, productos o servicios turísticos, que permitan el uso y disfrute de cualquier persona en el marco de la igualdad (1).

El informe presentado por la OMS en el 2011 acerca de la discapacidad, establece que las personas con capacidades diferentes representan un 15% de la población global (1.000 millones de personas) (2). Por esta razón la Organización Mundial del Turismo (OMT) trabaja para promover el “turismo accesible para todos” buscando mayor inclusión y participación en actividades turísticas, puesto que no todos los segmentos de la sociedad pueden disfrutar aún por igual de los atractivos, instalaciones y servicios turísticos.

La importancia para que los destinos turísticos desarrollen la tendencia del turismo accesible, radica en la evolución de la oferta de productos y servicios, al tener en cuenta las nuevas necesidades que surgen por parte de los turistas y, por ende, se podría facilitar la experiencia y mejorar la calidad de vida de la población local y de los visitantes, por esta razón es necesaria la adopción de medidas de accesibilidad universal. Además, la captación de este segmento de mercado posibilita la reducción de la estacionalidad turística.

Ecuador apunta a convertirse en un país en donde no existan barreras de acceso a las tecnologías de información, comunicación, productos y servicios, por ello, el Ministerio de Turismo se sumó a la propuesta de la OMT mediante la firma de un convenio interinstitucional con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) y la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF) trabajando en conjunto con gobiernos locales, consejos provinciales y parroquiales en proyectos de eliminación de barreras en la infraestructura turística.

Baños de Agua Santa es la primera ciudad en el Ecuador que implementó el turismo accesible, construyendo un total de 190 rampas, hoteles con habitaciones adecuadas para personas con movilidad reducida, senderos especiales en terminales y lugares turísticos, así como la posibilidad de realizar diferentes deportes extremos, razón por la cual se ha hecho acreedor de premios como “Society for Accessible Travel & Hospitality” y “Reina Sofía de España” (3). Al igual que este destino, otros sitios y/o establecimientos turísticos se han ido sumando a esta modalidad, como es el caso del hostel Birdplanet, Arashá Resort & Spa en Mindo y Huasquila Amazon Logde en Napo. En la actualidad, se está desarrollando un plan estratégico para identificar los sitios inclusivos y el número de turistas con discapacidad que se desplazan por el país.

El área de estudio de esta investigación es el cantón La Maná de la provincia de Cotopaxi, el cual es un lugar privilegiado por su ubicación que yace al pie de la estribación occidental de la cordillera de Los Andes y que implica un punto de transición entre la sierra y la costa, razón por la cual posee características especiales con respecto al clima, relieve, hidrografía, biodiversidad y además, ofrece los escenarios ideales para el desarrollo de diferentes actividades a través de las modalidades de turismo cultural, de aventura y ecoturismo.

La Maná posee variedad de atractivos naturales y culturales, sin embargo, las facilidades con las que cuenta no son las necesarias para recibir a todo tipo de turistas, como el caso de las personas con capacidades diferentes, pues este nuevo segmento de mercado se encuentra en auge y puede contribuir a la transformación de la matriz productiva a través del turismo. La accesibilidad permite que la calidad de la oferta turística mejore, le da un valor añadido y beneficia a todos, independientemente de su condición. En este sentido, el presente proyecto busca realizar un diagnóstico del cantón y su situación actual en términos de accesibilidad, así como la caracterización del mercado objetivo y el segmento al cual se enfocará la propuesta del manual que planteará las directrices para desarrollar un turismo más inclusivo y contribuirá a la mejora de la competitividad turística.

**CAPÍTULO I.**  
**CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Problema de investigación.**

### **1.1.1. Planteamiento del problema.**

#### **1.1.1.1. Diagnóstico.**

El flujo turístico del cantón La Maná proviene en su gran mayoría de poblaciones cercanas dentro y fuera de la provincia, que se ven atraídas por la belleza de sus paisajes, de las actividades que se pueden realizar y el aprovechamiento de los recursos naturales. Sin embargo, no todas las personas pueden acceder al disfrute de dichos atractivos, pues no se cuenta con las facilidades turísticas necesarias para recibirlos, de manera que se produce insatisfacción en el visitante.

La escasa infraestructura adecuada afecta la calidad de los servicios ofertados, la información es insuficiente y poco fiable, los productos no suelen ser inclusivos por lo que se crean bajo criterios especiales y la deficiencia de conocimientos en materia de accesibilidad en la formación profesional provoca el impedimento de satisfacer la demanda existente, todo esto hace imprescindible la elaboración de un manual con los lineamientos para conseguir la inclusión en los sitios turísticos de la forma más eficaz y organizada posible.

#### **1.1.1.2. Pronóstico.**

Pese a que en el país existen normativas que rigen la ejecución de acciones, proyectos y obras en el sector turístico, público y privado, las dificultades siguen presentes para quienes desean acceder a la práctica de diferentes actividades y poseen algún tipo de impedimento físico o social. Si no se llega a controlar esa situación, este segmento de mercado se vería discriminado y es justamente lo que se ha tratado de eliminar en los últimos tiempos. Los turistas con capacidades diferentes piden cada día su espacio en la actividad turística, y es precisamente esto, con lo que el cantón aún no cuenta, lo que hace más complicada la captación de este importante segmento de mercado, y a su vez, genera impactos negativos como el deficiente aumento de divisas.

### **1.1.2. Formulación del problema.**

¿Cómo incide la ausencia de un manual para el desarrollo de actividades de turismo accesible en el cantón La Maná de la provincia de Cotopaxi?

### **1.1.3. Sistematización del problema.**

- ¿Cuáles son las dificultades que presenta el cantón La Maná para ofrecer actividades turísticas inclusivas y de calidad?
- ¿Qué nivel de accesibilidad presentan los atractivos y establecimientos turísticos del cantón La Maná para brindar servicios de calidad?
- ¿Cómo influirá la elaboración de un manual para facilidades de turismo accesible en la inclusión y desarrollo turístico del cantón La Maná?

## **1.2. Objetivos.**

### **1.2.1. Objetivo general.**

Elaborar un manual de facilidades para turismo accesible y calidad turística en el cantón La Maná de la provincia de Cotopaxi.

### **1.2.2. Objetivos específicos.**

- Efectuar un diagnóstico de la situación actual del cantón La Maná.
- Determinar las necesidades de la oferta y demanda del turismo accesible en el cantón La Maná.
- Diseñar la estructura del manual de facilidades para turismo accesible y calidad turística en el cantón La Maná.

### **1.3. Justificación.**

El tema del turismo accesible en La Maná es muy importante, puesto que aspectos como la infraestructura del lugar son problemáticas que surgen al momento de analizar la experiencia del viaje de personas con alguna imposibilidad, debido a que no siempre se cuenta con servicios e instalaciones adecuadas a sus necesidades, lo cual impide el disfrute de las actividades de recreación y de aventura. Lo ideal es satisfacer las expectativas de los turistas implementando acciones que faciliten la visita al lugar, a su vez, estos cambios implicarán nuevas tendencias de turismo, por consiguiente, se captará la atención de diferentes tipos de viajeros.

La innovación de los servicios turísticos permitirá consolidar una oferta de turismo accesible, para dar respuesta a un tema fundamental de derechos humanos, fomentando la inclusión social, abriendo una gama amplia de oportunidades y de vital importancia para que las personas con capacidades diferentes tanto nacionales como internacionales tengan la dicha de conocer las maravillas turísticas del cantón La Maná, por esta razón, es necesario también, contar con la presencia de personal capacitado en términos de accesibilidad, haciendo que los destinos sean cada vez más asequibles y competitivos dentro de las operaciones turísticas.

Esta investigación permitió analizar el grado de accesibilidad que brinda a las personas con discapacidad la opción de realizar las diferentes actividades turísticas que ofrece el cantón, en conjunto con el diseño de un manual que contiene directrices a fin de mostrar las oportunidades en el sector y a través de su aplicación en el futuro permita el acceso y disfrute de los servicios turísticos, tratando de perfilar una oferta que se adapte a sus necesidades y que contribuya de manera satisfactoria a sus requerimientos.

**CAPÍTULO II.**  
**FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN**

## **2.1. Marco conceptual.**

### **2.1.1. Turismo.**

La Organización Mundial del Turismo (OMT) establece que: “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros” (4).

### **2.1.2. Recurso turístico.**

Los recursos son aquellos elementos con potencial que aún no cuentan con las adecuaciones necesarias para atender visitantes, pero que se presentan como un activo turístico en stock, por lo tanto, se debe tomar en cuenta, que el recurso turístico es el elemento básico para poder desarrollar un destino con atractivos y diferenciarse de la competencia; es alrededor de ellos que se pueden crear servicios como: hoteles, restaurantes, centros de diversión, entre otros (5).

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

#### **a) Recursos naturales.**

Son aquellos creados por la naturaleza, cuyas características propias permiten que sean visitados por turistas; no pueden ser creados por el hombre, pero si modificados y se dividen en: geomorfológicos, biogeográficos y mixtos (5).

#### **b) Recursos culturales.**

Son los elementos donde interviene o ha intervenido la mano del hombre en el paso del tiempo; a diferencia de los naturales, estos son creados por el hombre y pueden ser históricos o contemporáneos, se dividen en: atractivos históricos, contemporáneos no comerciales y contemporáneos comerciales (5).

#### **2.1.4. Atractivo turístico.**

Ramírez lo define como: “Elementos naturales, objetos culturales o hechos sociales, que mediante una adecuada y racionada actividad humana pueden ser utilizados como causa suficiente para motivar el desplazamiento turístico” (6).

De acuerdo a la OMT en una publicación sobre el modelo FAS (factores atractores y sistemas de apoyo), manifiesta que: “Son aquellos elementos que por sí mismos o en combinación con otros pueden despertar el interés para visitar una determinada zona o región, es decir, sería todo elemento capaz de generar desplazamientos turísticos” (6).

#### **2.1.5. Servicios turísticos.**

Se describen como el resultado de las funciones, acciones y actividades que, ejecutadas coordinadamente, por el sujeto receptor, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades o industria turística y darle valor económico a los atractivos o recursos turísticos (7).

#### **2.1.6. Facilidades turísticas.**

Son todas aquellas instalaciones y servicios destinados a facilitar el alojamiento y la alimentación igual que las distracciones, amenidades y servicios complementarios para el turista, complementan los atractivos turísticos, permitiendo la permanencia y el disfrute de una estancia agradable (8).

#### **2.1.7. Producto turístico.**

Se puede definir como un complejo de atributos tangibles o intangibles, que el comprador puede aceptar como algo que satisface sus deseos o necesidades. Se forma a partir de la siguiente ecuación: recursos turísticos + infraestructuras + equipamientos y servicios = producto turístico (9).

### **2.1.8. Destino turístico.**

Son espacios geográficos determinados con características y rasgos particulares, los cuales cuentan con: atractivos y servicios que motivan y facilitan la estadía del turista; medios que posibilitan su accesibilidad en adecuadas condiciones; respaldo de la población local involucrada en el desarrollo de los diferentes aspectos de la experiencia de visita del turista y una marca que se comercializa teniendo en cuenta su carácter integral (10).

### **2.1.9. Mercado turístico.**

Es el lugar donde confluyen, por un lado, la oferta de productos y servicios turísticos, y por el otro, la demanda de los mismos productos y servicios turísticos (11).

#### **2.1.9.1. Oferta turística.**

Es el conjunto de elementos que conforman el producto turístico al que se le añade el desarrollo de un adecuado programa de promoción orientado a los posibles consumidores, un programa de distribución del producto turístico manejado por los operadores turísticos y el establecimiento de un precio adecuado a las características del mercado (11).

#### **2.1.9.2. Demanda turística.**

La constituyen los visitantes que desean acceder a los diversos servicios que conforman la actividad turística (11). La demanda turística, como en todo mercado se divide en:

##### **a) Demanda turística potencial.**

Es aquel grupo de personas que tiene todas las características necesarias para consumir o comprar un servicio o producto turístico, pero aún no lo han consumido o comprado (11).

##### **b) Demanda turística actual o real.**

Es aquel grupo de personas que consumen o compran un servicio - producto turístico (11).

### **2.1.10. Modalidades de turismo.**

La actividad turística se clasifica de acuerdo al componente espacial, temporal o incluso de acuerdo al propósito del viaje; cada modalidad turística engloba un grupo amplio de actividades (12).

En el Ecuador existen las siguientes líneas y variedades de productos específicos (13). Las cuales son:

Circuitos generales; sol y playa; turismo comunitario; turismo cultural; parques temáticos; ecoturismo y turismo de naturaleza; turismo de deportes y aventura; turismo de salud; agroturismo; turismo de convenciones y congresos; y turismo de cruceros (13).

#### **2.1.10.1. Ecoturismo.**

La Unión Mundial para la Naturaleza (UICN) define al ecoturismo como: “La actividad ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar sin disturbar los atractivos naturales así como cualquier manifestación cultural que pueda encontrarse ahí, a través de un proceso que promueva la conservación, con bajo impacto ambiental y cultural, propiciando un involucramiento activo y socio-económicamente benéfico de las poblaciones locales” (14).

#### **2.1.10.2. Agroturismo.**

Es una de las modalidades del turismo en espacios rurales, de acuerdo con la definición de la OMT, el agroturismo es la actividad que se realiza en explotaciones agrarias (granjas o plantaciones), donde los actores complementan sus ingresos con alguna forma de turismo en la que, por lo general, facilitan alojamiento, comida y oportunidad de familiarización con trabajos agropecuarios (15).

### **2.1.10.3. Turismo cultural.**

Corresponde a los viajes que se realizan con el deseo de entrar en contacto con otras culturas y acercarse a sus identidades, contempla como uno de sus objetivos el conocimiento de los bienes de patrimonio cultural y los turistas que practican esta modalidad buscan el disfrute, comunicación de valores y aprovechamiento económico para fines turísticos (12).

### **2.1.10.4. Turismo comunitario.**

Se define como: “La relación entre la comunidad y sus visitantes desde una perspectiva intercultural en el contexto de viajes organizados, con la participación consensuada de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de sus patrimonios, los derechos culturales y territoriales de las nacionalidades y pueblos, para la distribución equitativa de los beneficios generados” (13).

### **2.1.10.5. Turismo de aventura.**

Se define el turismo de aventura como: “Los viajes que tienen con fin realizar actividades recreativas, asociadas a desafíos impuestos por la naturaleza” (16).

### **2.1.11. Turismo accesible.**

Es la oferta integrada que permite a todos disfrutar de experiencias turísticas “sin barreras”, esto no sólo permite a las empresas una especialización y, por tanto, una mejor satisfacción del mercado de personas con discapacidad, sino también les permite mostrar una imagen más humana, conseguir una reputación de empresa turística socialmente responsable, lo cual puede constituir una importante ventaja competitiva (17).

### **2.1.12. Accesibilidad.**

La accesibilidad ha sido entendida como: “Aquellas prestaciones específicas que han de proveer en las edificaciones y entornos públicos para algunas personas, especialmente para las que tienen algún tipo de impedimento” (18).

### **2.1.13. Barreras.**

Las barreras son cualquier obstáculo o impedimento físico que dificulta a las personas relacionarse con el resto de la sociedad (18).

### **2.1.14. Discapacidad.**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la discapacidad como: “La restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad, en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano” (18).

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

##### **a) Deficiencia.**

Son problemas en las funciones fisiológicas o en las estructuras corporales de una persona, pueden consistir en una pérdida, defecto, anomalía o cualquier otra desviación significativa respecto a la norma estadísticamente establecida (19).

##### **b) Limitaciones en la actividad.**

Son las dificultades que un individuo puede tener para realizar actividades, pueden aparecer como una alteración cualitativa o cuantitativa en la manera en que la persona desempeña la actividad en comparación con otras que no tienen un problema de salud similar (19).

##### **c) Restricciones en la participación.**

Son problemas que una persona puede experimentar al involucrarse en situaciones vitales, la presencia de una restricción en la participación viene determinada por la comparación entre una persona con discapacidad y una sin discapacidad, es una situación análoga o comparable (19).

## **2.1.14.2. Categorías de discapacidad.**

### **a) Discapacidad motora.**

Cubre todos los trastornos que pueden causar deterioro parcial o total de las habilidades motoras, incluyendo la parte superior y/o inferior del cuerpo como dificultades para caminar, dificultad en el mantenimiento o el cambio de posición y en la manipulación o la realización de determinadas acciones (20).

### **b) Discapacidad visual.**

Se refiere a las personas ciegas y también, en la mayoría de los casos, a las personas con trastornos severos de la visión; en algunas profesiones una persona daltónica puede ser reconocida como una persona con discapacidad (20).

### **c) Discapacidad auditiva.**

La pérdida de audición total es poco frecuente pues, al igual que con la discapacidad visual, la mayoría de las personas con discapacidad auditiva tienen “audición residual” que puede ser mejorada gracias al impulso de los audífonos y dependiendo de las circunstancias, esta discapacidad puede llevar a dificultar la expresión por vía oral (20).

### **d) Discapacidad intelectual.**

La discapacidad intelectual representa una dificultad en la comprensión y una limitación de la velocidad de las funciones mentales en términos de la comprensión, el conocimiento y la percepción (20).

### **e) Discapacidad psíquica.**

Las personas con dificultades psíquicas sufren de un malestar que se puede traducir, a veces, en conductas perturbadoras para los demás porque son diferentes de las costumbres y rutinas habituales (20).

#### **f) Enfermedades incapacitantes.**

Son todas las enfermedades respiratorias, cardiovasculares, digestivas y parasitarias que pueden entrañar deficiencias o limitaciones en diversos grados, puede ser temporal, permanente o progresiva (20).

#### **2.1.15. Planificación turística.**

Desde un enfoque general, la planificación es comúnmente entendida como un proceso en que se definen metas y los medios necesarios para alcanzarlas, según Hall, la planificación debería proveer la información necesaria para la toma de decisiones apropiada, democrática e informada (21).

#### **2.1.16. Calidad turística.**

La calidad se ha convertido, actualmente, en una necesidad estratégica y un arma para sobrevivir en mercados altamente competitivos, la empresa tiene que saber qué espera y necesita su cliente (22).

Ya no se centra exclusivamente en el producto, empieza a formar parte de las personas, todos los integrantes de la organización intervienen directa e indirectamente en el “producto” final (entendiéndose también por producto cualquier tipo de servicio prestado); según Duran consiste en determinar las necesidades de los clientes y desarrollar los productos y actividades idóneos para satisfacerlas (22).

### **2.2. Marco referencial.**

Existen una serie de investigaciones tanto en el ámbito nacional como internacional con relación al tema de turismo accesible, las mismas que han permitido contar con una base para el desarrollo de la presente, dichos estudios poseen una visión amplia de los beneficios que genera esta tendencia en la parte económica, social y de calidad turística.

La investigación realizada en 2014 por Reinoso “El turismo accesible y su incidencia en la dinamización económica del cantón Ambato, provincia de Tungurahua”, indica el desconocimiento de la población acerca de lo que realmente es accesibilidad y que influye en la falta de servicios, infraestructura y actividades turísticas mucho más inclusivas, razón por la cual se realiza un análisis de los efectos que genera el desarrollo de esta modalidad en la diversificación del cantón y por tanto la dinamización económico-productiva, así mismo se plantea una propuesta de un plan estratégico que contribuya a la mejora de la cadena de valor en el área de estudio (23).

En la investigación “La accesibilidad: motor de calidad turística, 2014” realizada por Rumero, establece la importancia de la adopción del tema de accesibilidad en todos los ámbitos del turismo, pues se enfoca en la inclusión de las personas sin tomar en cuenta condiciones sociales, económicas o personales; por ello, se analiza el Sistema de Calidad Turística (SCT), permitiendo determinar el estado actual y la evolución de los establecimientos que han aplicado políticas para desarrollar este tipo de turismo, así también se identifican los lugares (en su mayoría los de alojamiento y restauración) que cuentan con certificaciones del SCT, lo cual ha servido para orientar el destino hacia la diferenciación y la competitividad dentro del sector turístico (24).

En el “Plan de ordenamiento del espacio turístico de Olón, para personas con capacidades especiales a partir del 2016” de Constante, se busca mejorar el desarrollo del turismo a nivel local mediante un proceso de planificación estratégica y el diseño de las adaptaciones necesarias para la captación de un nuevo segmento de mercado; el autor planteó una serie de preguntas que sin duda son la base para determinar la factibilidad de la elaboración de proyectos entorno al turismo accesible, tales como: ¿Qué tipo de infraestructura y equipamiento deberá implementarse para las personas con discapacidad?, ¿Cuáles son las condiciones de accesibilidad actuales para las personas con esta condición?, ¿Qué beneficios ofrece la adopción de una nueva tendencia como el turismo accesible? y ¿A quiénes les compete la implementación de equipamientos turísticos para las personas con discapacidad? (25). Estas interrogantes permitieron obtener una perspectiva sobre la aplicación de la propuesta del manual en el cantón La Maná y su incidencia en el desarrollo turístico.

## **2.3. Marco legal.**

### **2.3.1. Constitución de la República del Ecuador 2008.**

En el título II del capítulo tercero sobre los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, sección sexta para personas con discapacidad – Art. 47: refiere que el Estado establece políticas para la protección de personas con discapacidad y de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades y su integración social, así como el acceso de manera adecuada a todos los bienes, servicios y la eliminación de barreras arquitectónicas (26).

A su vez, de acuerdo al Art. 48: el Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren el desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento, descanso y atención integral, con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad y el fomento de su autonomía (26).

El sistema nacional de inclusión y equidad se articulará al plan nacional de desarrollo y al sistema nacional descentralizado de planificación participativa bajo los principios de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación; y funcionará bajo los criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación, tal como lo establece el Art. 340 del título VII régimen del buen vivir, capítulo primero de inclusión y equidad (26).

### **2.3.2. Ley Orgánica de Discapacidades.**

Esta ley, es de gran importancia ya que ampara a los grupos de atención prioritaria, por tal motivo en la sección IV, Art. 44 sobre el turismo accesible: resalta que 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 de calidad, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad (27).

Según lo dispuesto en el Art. 58, se garantizará a las personas con discapacidad la accesibilidad y utilización de bienes y servicios, eliminando barreras que impidan o dificulten su normal desenvolvimiento e integración social, y los gobiernos autónomos descentralizados dictarán las ordenanzas respectivas para el cumplimiento de este derecho de conformidad a las normas de accesibilidad para personas con discapacidad dictadas por el instituto ecuatoriano de normalización y al diseño universal (27).

### **2.3.3. Reglamento General a la Ley de Discapacidades.**

El título II de las competencias de los ministerios de estado y otros organismos públicos y privados en relación con las discapacidades, Art. 10 manifiesta que al Ministerio de Turismo le corresponde: establecer disposiciones para que los lugares de interés turístico y sitios de recreación, observen las normativas para la accesibilidad de las personas con discapacidad al medio físico, transporte e información; promover el turismo para personas con discapacidad nacionales y extranjeros en condiciones preferenciales; capacitar a su personal y garantizar la capacitación de todos los operadores turísticos y personal de las instalaciones, el manejo y atención de las personas con discapacidad; por último, obligatoriamente deberá publicar informativos de todos los lugares que son accesibles para las personas con discapacidad (28).

### **2.3.4. Plan Nacional de Desarrollo (2017-2021).**

El plan nacional de desarrollo, en el objetivo 1 sobre garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas, se fundamenta en que busca ofrecer una vida con los mismos derechos para todos mediante el estado y poder lograr el desarrollo, siendo éste el principal responsable de proporcionar a todas las personas individuales y colectivas, las mismas condiciones y posibilidades para alcanzar sus objetivos a lo largo del ciclo de vida, prestando servicios de tal modo que dejen de ser simples beneficiarios para ser sujetos que se apropian, exigen y ejercen sus derechos (29).

**CAPÍTULO III.**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### 3.1. Localización.

En base a la planificación y organización política del país, el área de estudio está localizada de acuerdo a la siguiente jerarquía (Tabla 1).

**Tabla 1.** Características de localización del área de estudio.

División administrativa	Ubicación
País	Ecuador
Zona de planificación	3
Provincia	Cotopaxi
Cantón	La Maná

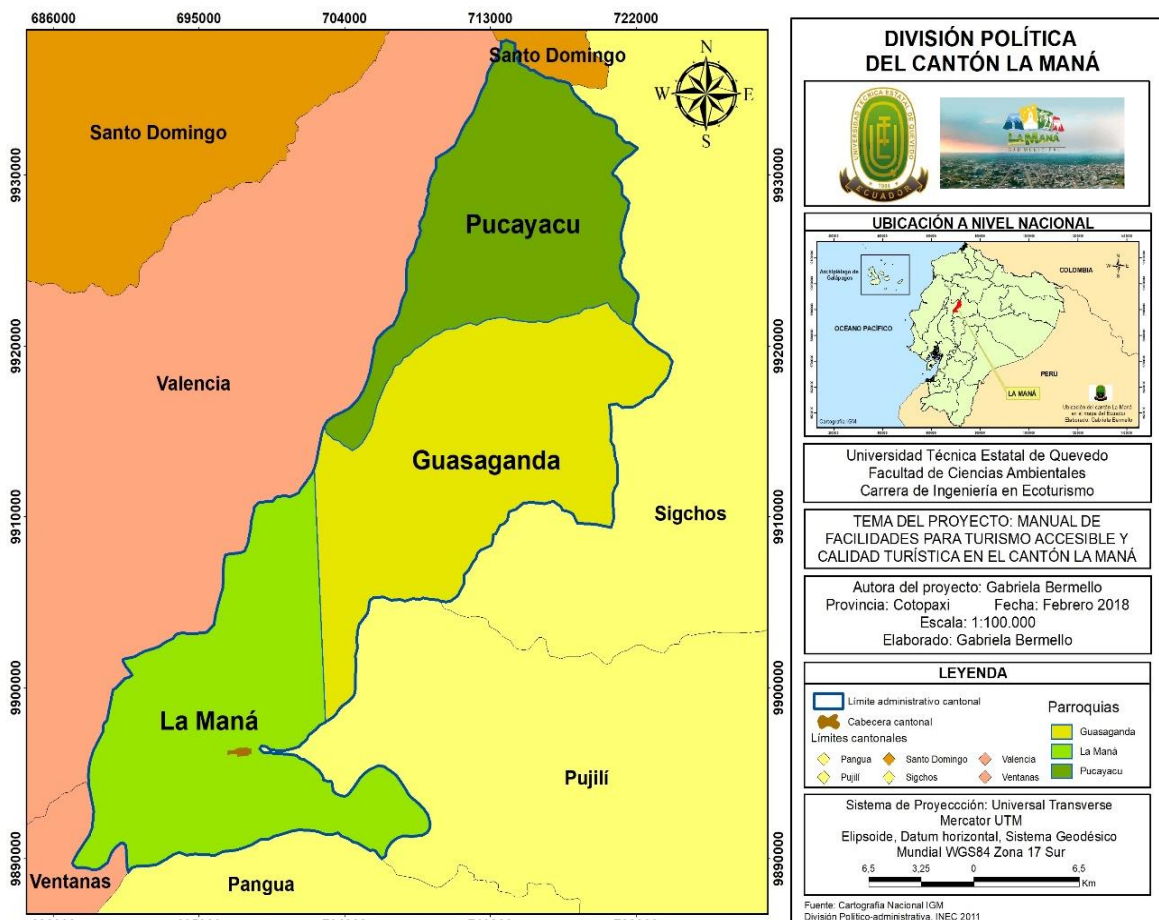
Fuente: PDYOT (30)

Elaborado por: Autora

X: 696776

Y: 9895928

Altitud: 120-3200 msnm



**Figura 1.** Localización del área de estudio.

Elaborado por: Autora

De acuerdo al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (30), el cantón está dividido políticamente en cinco parroquias que comprenden una superficie total de 659,91 km<sup>2</sup>, las parroquias urbanas son: La Maná, cabecera cantonal, El Triunfo y El Carmen, mientras que las rurales son: Guasaganda y Pucayacu. Limita al Norte: Santo Domingo (Alluriquín) y al Sur: Pangua (Moraspungo), al Este: Sigchos y Pujilí, y al Oeste: Valencia y Quinsaloma (Figura 1).

### **3.2. Tipos de investigación.**

**Investigación exploratoria:** Debido a que no existen antecedentes o estudios de las facilidades para turismo accesible en el cantón La Maná, fue necesario el uso de este tipo de investigación para dar un primer acercamiento y enfoque al tema que se ha establecido, de esta manera este proyecto podrá servir para investigaciones posteriores.

**Investigación diagnóstica:** Se identificó a través de esta investigación la situación del cantón con relación al turismo accesible, así como los factores que inciden en la problemática del mismo, de tal forma que se obtuvo una línea base para el objeto de estudio.

**Investigación de campo:** Fue indispensable el uso de esta investigación ya que se requería el levantamiento de información a través de técnicas para extraer datos directamente de la realidad y dar respuesta a los problemas previamente identificados.

### **3.3. Métodos de investigación.**

**Método de observación:** Se realizaron salidas de campo a los diferentes establecimientos y/o sitios turísticos del cantón La Maná para recopilar datos y fotografías sobre el grado de accesibilidad con el que cuentan, de esa manera se determinaron aspectos claves para la investigación.

**Método analítico:** Mediante esta herramienta de investigación se seleccionó la información pertinente para evaluar el escenario turístico en términos de accesibilidad dentro del cantón La Maná, lo que permitió identificar puntos positivos y negativos, pero sobre todo ayudó a comprender la esencia del objeto en estudio.

**Método sintético:** En este punto fue importante el análisis y reconstrucción de la información base para la elaboración del manual de facilidades para turismo accesible y calidad turística del cantón La Maná.

### **3.4. Fuentes de recopilación de investigación.**

**Información primaria:** La compilación de información primaria se realizó a través de encuestas que se aplicaron en cantones aledaños al área de estudio, así como entrevistas y visitas in situ a los diferentes establecimientos y sitios turísticos que posee el cantón La Maná, para determinar si cuentan o no con las facilidades adecuadas para el turismo accesible.

**Información secundaria:** Para la recolección de esta información se usaron páginas web con contenido veraz, artículos científicos, proyectos de investigación, libros, manuales y guías de accesibilidad, reglamentos y normativas que regulan la actividad turística y el tema de inclusión a personas con capacidades diferentes.

### **3.5. Diseño de la investigación.**

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos propuestos, se realizó lo que se detalla a continuación:

#### **3.5.1. Diagnóstico de la situación actual del cantón La Maná.**

Se realizó a través de la recopilación de información de diversas fuentes tanto primarias como secundarias y se tomó como herramienta el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDYOT) cantonal para conocer la realidad del sitio de estudio, en base a los componentes: biofísico-ambiental, socio-cultural, económico-productivo y turístico. Además, se realizaron visitas in situ y entrevistas en la Empresa Pública Municipal de Turismo (EPMTURCOM), también se identificaron los sitios y/o establecimientos turísticos del cantón en base al inventario de atractivos y catastro turístico respectivamente.

### **3.5.2. Determinación de necesidades de la oferta y demanda del turismo accesible en el cantón La Maná.**

Para la identificación de las necesidades de la oferta, se tomaron como base los 44 atractivos registrados en el inventario y los 42 prestadores de servicios del catastro turístico. De los sitios turísticos se consideraron 6 que fueron seleccionados por la jerarquía y las características de atractivos potenciales para desarrollar la modalidad de turismo accesible; en el caso de los establecimientos, se escogieron 12 de acuerdo a la clasificación y categoría de los servicios que ofertan, mediante esto, se analizó el grado de accesibilidad que poseen para prestar facilidades y ejecutar actividades accesibles. Luego, se definió el mercado objetivo, a través de encuestas aplicadas en los cantones de La Maná, Pujilí, Valencia y Quevedo, se caracterizó el perfil del turista y se determinó el segmento al cual podría estar dirigido el manual.

### **3.5.3. Diseño de la estructura del manual de facilidades para turismo accesible y calidad turística en el cantón La Maná.**

Se realizó de acuerdo a una búsqueda de modelos de manuales para facilidades en turismo accesible, se determinó la estructura y las directrices de acuerdo al nicho de mercado establecido. Entre los documentos que se analizaron están proyectos, manuales, guías, reglamentos y normativas vigentes para este segmento. Se menciona una lista de los documentos base que permitieron el diseño y elaboración de la propuesta, a continuación:

- Organización Mundial del Turismo: Manual sobre turismo accesible para todos - principios, herramientas y buenas prácticas (31).
- Normas Técnicas Ecuatorianas INEN: Accesibilidad de las personas al medio físico (32).
- Ministerio de Turismo: Manual de accesibilidad universal para sector de servicios de alojamiento turístico (33).
- Ministerio de Desarrollo Social de Chile: Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad (34).
- Defensoría del turista en Buenos Aires: Turismo accesible - consideraciones para la atención de la demanda en el sector turístico (35).

### 3.6. Instrumentos de investigación.

Se trabajó con una serie de instrumentos que contribuyeron al desarrollo de la presente investigación, tales como la exploración de documentos, observación directa, entrevistas y encuestas.

#### 3.6.1. Encuesta.

Para la elaboración del estudio de mercado fue necesario emplear la encuesta como instrumento de investigación cuantitativa (Anexo 1).

##### 3.6.1.1. Población.

Se determinó el universo de estudio utilizando la Población Económicamente Activa (PEA) de 5 años en adelante, de los siguientes cantones (Tabla 2).

**Tabla 2.** PEA de los cantones La Maná, Pujilí, Valencia y Quevedo.

<b>Cantón</b>	<b>Habitantes</b>
La Maná	12385
Pujilí	23200
Valencia	15884
Quevedo	68489

**Fuente:** INEC (36)

**Elaborado por:** Autora

Luego, se proyectó hasta el año 2018 cada una de las poblaciones determinadas, a través de la fórmula de Malthus (37), tomando en cuenta que la tasa de crecimiento poblacional anual del Ecuador es del 2% (38), lo cual se describe a continuación:

$$P_n = p_o \cdot (1+i)^n$$

Dónde:

P<sub>o</sub> = población inicial

*i* = tasa de crecimiento poblacional (2%)

*n* = número de años

Una vez aplicada la fórmula anterior, se obtuvieron las respectivas poblaciones proyectadas de cada uno de los cantones (Tabla 3).

**Tabla 3.** Proyección aumento de PEA cantones en estudio hasta el año 2018.

Años	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
La Maná	12385	12633	12885	13143	13406	13674	13948	14226	14511
Pujilí	23200	23664	24137	24620	25112	25615	26127	26650	27182
Valencia	15884	16202	16526	16856	17193	17537	17888	18246	18611
Quevedo	68489	69859	71256	72681	74135	75617	77130	78672	80246
<b>Total</b>	<b>119958</b>	<b>122357</b>	<b>124804</b>	<b>127300</b>	<b>129846</b>	<b>132443</b>	<b>135092</b>	<b>137794</b>	<b>140550</b>

**Fuente:** INEC (36)

**Elaborado por:** Autora

Por lo tanto, la población universo que se utilizó para el cálculo de la muestra fue de 140550 habitantes, la cual es la sumatoria de las PEA proyectadas en el año 2018 de los cantones La Maná, Pujilí, Valencia y Quevedo (Tabla 3).

### 3.6.1.2. Muestra.

Para el cálculo de la muestra se utilizó el total de la población universo proyectada en el año 2018 (140550), a través de la fórmula de Canavos (39), la cual se explica a continuación:

$$n = \frac{N * p * q}{(N - 1) * (e / z)^2 + p * q}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N = universo de estudio

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = margen de error

z = nivel de confianza

N	=	Universo	=	140550	=	140550
p	=	Probabilidad de éxito	=	50%	=	0,50
q	=	Probabilidad de fracaso	=	50%	=	0,50
Nz	=	Nivel de confianza	=	95%	=	95%
z	=	Coefficiente de confianza	=	1,96	=	1,96
e	=	Error muestral	=	5%	=	5%
<hr/>						
<b>n</b>	=	<b>Muestra</b>	=	<b>383</b>		

Finalmente se obtuvo una muestra de 383 encuestas, las cuales se distribuyeron mediante una distribución proporcional según la población (Tabla 4).

**Tabla 4.** Distribución del número de encuestas que se aplicaron en cada cantón.

<b>Cantón</b>	<b>PEA proyectada</b>	<b>Total encuestas</b>
La Maná	14511	40
Pujilí	27182	74
Valencia	18611	51
Quevedo	80246	218
<b>Total</b>	<b>140550</b>	<b>383</b>

**Elaborado por:** Autora

### 3.6.2. Fichas de campo.

Para la recopilación de información en los lugares visitados del cantón La Maná, se utilizaron dos fichas que permitieron procesar los datos obtenidos de mejor manera (Anexo 2).

### 3.7. Tratamiento de los datos.

Los datos recopilados fueron ordenados y sistematizados utilizando los editores de texto del paquete de Microsoft, con los cuales se elaboraron los respectivos cálculos, tablas, figuras y presentaciones. Se emplearon programas como Arcgis 10.5 (40), AutoCAD 2018 (41) para la elaboración de mapas y Adobe InDesign CC 2018 (42) para el diseño del manual.

### **3.8. Recursos materiales.**

Los insumos que se emplearon para cumplir los objetivos propuestos fueron de carácter tecnológico y de oficina.

#### **3.8.1. Materiales tecnológicos.**

- Computadora
- Cámara fotográfica
- Receptor GPS navegador
- Calculadora
- Impresora
- Internet

#### **3.8.2. Materiales de oficina.**

- Libros
- Hojas formato A4
- Tintas para impresión
- Libreta de campo
- Lapiceros
- Flash memory

**CAPÍTULO IV.**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## **4.1. Diagnóstico de la situación actual del cantón La Maná.**

### **4.1.1. Datos del cantón.**

La Maná forma parte de los cantones que comprenden la provincia de Cotopaxi, correspondiente a la zona de planificación 3. Se ubica sobre una llanura en la estribación de la cordillera occidental de Los Andes, a unos 150 km de Latacunga, capital provincial, y a 33 km de Quevedo, por lo que forma parte de la conurbación de la misma; según datos del INEC 2010 (36), posee una población de 42216 habitantes, distribuida en cinco parroquias (tres urbanas y dos rurales).

Basado en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón La Maná (30) se describen los aspectos relacionados a los componentes biofísico-ambiental, socio-cultural, económico-productivo y turístico, a continuación:

### **4.1.2. Componente biofísico-ambiental.**

#### **4.1.2.1. Variables climáticas.**

**Precipitación:** De acuerdo a los datos de la estación meteorológica en el cantón, la precipitación va de 2500 a 3000 mm, de los cuales en febrero se da el índice más alto (529 mm), mientras que en julio el más bajo (17,9 mm).

**Temperatura:** La mayor extensión del cantón presenta temperaturas que van de los 23 a 24 °C que cubren la parte sur y central.

**Altitud:** Este factor varía de acuerdo a las zonas, oscila de 120 a 3200 msnm. Las partes más bajas se encuentran en los límites cantonales y las más altas en la Reserva Ecológica los Ilinizas.

**Pendiente:** De forma general el cantón presenta pendientes mayores al 70% y un tercio son pendientes aptas para el desarrollo de actividades agropecuarias.

#### 4.1.2.2. Recursos naturales.

##### 4.1.2.2.1. Flora.

El cantón La Maná posee dos zonas ecológicas que son de tipo tropical y subtropical, en las cuales se identificaron 37 especies de flora, las cuales se indican en la tabla 5.

**Tabla 5.** Especies de flora identificadas en el cantón La Maná.

<b>Nombre común</b>	<b>Nombre científico</b>
clavellin	<i>Brownea herthae</i>
guayacán	<i>Tabebuia chrysantha</i>
manzano	<i>Rosmarinus officinalis</i>
ortiga	<i>Urtica leptophylla</i>
palma	<i>Ceroxylon parbifrom</i>
pambil	<i>Iriartea deltoidea</i>
platanillo	<i>Protium</i> sp.
sangre de drago	<i>Croton urucurana</i>
tagua	<i>Phytelephas aequatorialis</i>
marañón	<i>Anacardium excelsum</i>
laurel	<i>Cordia alliodora</i>
helecho arbóreo	<i>Cyathea lasiosora</i>
helecho	<i>Polypodium</i> sp.
morete	<i>Mauritia flexuosa</i>
panga	<i>Montrichardia linifera</i>
matapalo rojo	<i>Ficus fluminea</i>
achotillo	<i>Bixa orellana</i>
zapote de monte	<i>Matisia</i> sp.
guarumo	<i>Cecropia sciadophylla</i>
tulan	<i>Heliconia</i> sp.
canelo	<i>Ocotea aciphylla</i>
shuke	<i>Erythrina amazonica</i>
guabillo	<i>Inga marginata</i>
palo prieto	<i>Erythrina poeppigiana</i>
sande	<i>Brosimum utile</i>
caucho	<i>Castilla elastica</i>
fernansánchez	<i>Triplaris cumingiana</i>
bejuco jabón	<i>Securidaca coriacea</i>
uchan	<i>Clidemia heterophylla</i>
paja toquilla	<i>Carludovica palmata</i>
clusia	<i>Clusia</i> sp.

(Continuación...)

(Continúa...)

balsa	<i>Ochroma pyramidale</i>
jigua	<i>Ocotea floribunda</i>
cedro	<i>Cedrela odorata</i>
achanga	<i>Sida acuta</i>
higuerón	<i>Ficus maxima</i>
pasto elefante	<i>Pennisetum purpureum</i>

**Fuente:** PDYOT La Maná (30)

**Elaborado por:** Autora

#### 4.1.2.2.2. Fauna.

En el cantón La Maná existe diversidad de especies dentro del grupo de los vertebrados, es así que se identificaron 20 especies de aves, 7 de mamíferos, 8 de reptiles, 5 anfibios y 7 de peces, las cuales se indican en la tabla 6.

**Tabla 6.** Especies de vertebrados identificados en el cantón La Maná.

Nombre común	Nombre científico
<b>Aves</b>	
gallinazo rey	<i>Sarcoramphus papa</i>
garza vaquera	<i>Bubulcus ibis</i>
pava de monte	<i>Penelope purpurascens</i>
Pato silvestre	<i>Cairina moschata</i>
águila harpía	<i>Harpia harpyja</i>
guacamayo	<i>Ara militaris</i>
garrapatero	<i>Crotophaga ani</i>
gallito de la peña	<i>Rupicola peruviana</i>
colibrí	<i>Garganta amatista</i>
perico	<i>Pionites sp.</i>
gallinazo	<i>Coragyps atratus</i>
loro cabeza azul	<i>Pionus menstruus</i>
guácharo o tayo	<i>Steatornis caripensis</i>
loro cabeza amarilla	<i>Amazona ochrocephala</i>
tucán	<i>Andigena hypoglauca</i>
carpintero	<i>Colaptes melanochloros</i>
tucán pecho blanco	<i>Ramphastos tucanus</i>
guacamayo amarillo	<i>Area arauna</i>
loro de pico rojo	<i>Pionus sordidus</i>
martín pescador	<i>Megaceryle torquata</i>

(Continuación...)

(Continúa...)

---

<b>Mamíferos</b>	
ardilla	<i>Sciurus granatensis</i>
guatusa	<i>Cuniculus paca</i>
cuchucho	<i>Nasua narica</i>
armadillo	<i>Dasyus novemcinctus</i>
guanta	<i>Cuniculus taczanowskii</i>
chucuri	<i>Mustela frenata</i>
conejo	<i>Silvilobus brasiliensis</i>
<b>Reptiles</b>	
equis	<i>Bothrops atrox</i>
falsa coral	<i>Oxyrhopus petolarius</i>
coral	<i>Micrurus steindachneri</i>
esmeralda	<i>Corallus caninus</i>
culebra ciega	<i>Caecilia</i> sp.
lagartija	<i>Callopistes</i> sp.
chonta negra	<i>Clelia clelia</i>
verrugosa	<i>Lachesis muta</i>
<b>Anfibios</b>	
bufo	<i>Bufo marinus</i>
guagsa	<i>Stenocercus aculeatus</i>
rana marsupial	<i>Gastrotheca longipes</i>
sapo venenoso	<i>Dendrobates</i> sp.
gualag	<i>Leptodactylus pentadactylus</i>
<b>Peces</b>	
viejas del río	<i>Aequidens rivulatus</i>
paiche	<i>Arapaima gigas</i>
raspabalsa	<i>Ancistrus</i> sp.
cañero	<i>Plectrochilus wieneri</i>
bocachico	<i>Ichthyoelephas humeralis</i>
preñadilla	<i>Astroblepus longifilis</i>
chui	<i>Myleus rubripinnis</i>

---

**Fuente:** PDYOT La Maná (30)

**Elaborado por:** Autora

### **4.1.3. Componente socio-cultural.**

#### **4.1.3.1. Población.**

Según datos del INEC 2010 (36), la población del cantón La Maná es de 42216 habitantes, mediante una proyección basada en la tasa de crecimiento nacional 2% (38), se determinó

que al 2018 la población corresponde a 49463 habitantes, de los cuales 21420 son hombres y 20796 son mujeres, distribuidos en 27858 para la zona urbana y 21605 en la parte rural, además, los grupos etarios mayoritarios corresponden a una población joven de entre 5 y 19 años.

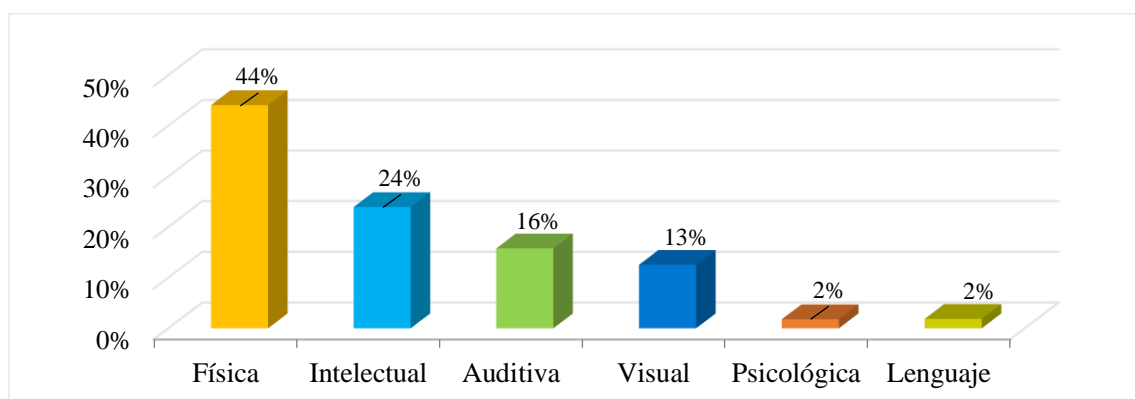
#### 4.1.3.2. Población Económicamente Activa (PEA).

La PEA comprende un 40% de la población que equivale a 19538 habitantes, mientras que la población económicamente inactiva (PEI) representa el 38% con 18549 personas, y la población restante equivale a niños menores de 10 años (11376).

#### 4.1.3.3. Personas vulnerables y con capacidades diferentes.

De acuerdo con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) (43), 1236 habitantes del cantón La Maná que presentan capacidades diferentes se encuentran registradas, de las cuales 724 (58,58%) corresponden al género masculino y 512 (41,42%) al femenino.

Según el tipo de discapacidad en el cantón existen 545 registros de personas con discapacidad física, 296 con discapacidad intelectual, 195 con discapacidad auditiva, 155 visual, 22 psicológica y 23 con dificultades de lenguaje (Figura 2). El grado de discapacidad va de 30 a 40% (669 personas), de 50 a 74% (373 personas), de 75 a 84% (117 personas) y de 85 a 100% (77 personas). En la tabla 7 se observan los grupos etarios con los respectivos porcentajes, en base al número de personas registradas.



**Figura 2.** Tipos de discapacidades registradas en el cantón La Maná.

**Fuente:** CONADIS (41)

**Tabla 7.** Grupos etarios de personas con discapacidad del cantón La Maná.

<b>Grupo etario</b>	<b>Nº personas registradas</b>	<b>Porcentaje</b>
0-3 años	5	0,40%
4-6 años	19	1,54%
7-12 años	70	5,66%
13-17 años	109	8,82%
18-29 años	199	16,10%
30-65 años	567	45,87%
Mayores de 65 años	267	21,60%
<b>Total</b>	<b>1236</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** CONADIS (43)

**Elaborado por:** Autora

#### **4.1.3.4. Infraestructura y servicios básicos.**

**Conectividad:** La interacción entre las parroquias y la cabecera cantonal es continua - directa, a su vez, la conexión a escala cantonal de La Maná con otras áreas está comprendida a nivel de la sierra con Quito, Latacunga, Ambato, Pujilí y con la costa Guayaquil, Quevedo, Santo Domingo.

**Telecomunicaciones:** El acceso a la telefonía móvil y fija en la zona rural es deficiente, ya que en la mayor parte de las parroquias no existe cobertura de las operadoras existentes, lo mismo ocurre con el internet, sólo en la parte urbana se cuenta con el 100% de señal móvil.

**Energía eléctrica:** La entidad encargada de regular, controlar y distribuir el servicio de energía eléctrica en el cantón, es ELEPCO S.A. desde el año 2014, puesto que antes era competencia de EMELGUR, por este motivo se dio un incremento de 2,63 millones a 19,96 millones de KWH, ya que actualmente la cobertura es mayor.

**Agua:** El agua que se consume en el cantón La Maná proviene de los ríos Chipe y Puembo, la misma es tratada mediante un sistema compuesto por 5 captaciones, 3 plantas de tratamiento y tanques de reserva. La distribución de este servicio no cubre al cantón en su totalidad, y la continuidad depende de la temporada, es decir, invierno o verano.

**Desechos sólidos:** Este es un punto negativo en el cantón, ya que no se realiza un manejo adecuado de los desechos sólidos, puesto que no existe un centro de gestión integral, apenas se cuenta con un botadero de basura, el cual no cumple los lineamientos establecidos para operación, por ende, produce problemas de salubridad y afecta al entorno

**Movilidad y transporte:** Actualmente existen 474 unidades de movilización registradas en el cantón La Maná y 17 empresas distribuidas según el tipo de transporte (Tabla 8).

**Tabla 8.** Tipos y unidades de transporte identificados en el cantón La Maná.

<b>Tipo</b>	<b>Nº empresas</b>	<b>Unidades</b>	<b>Nombres</b>
Carga liviana	3	66	S/N
Carga pesada	5	78	S/N
Interprovincial/ Intercantonal	2	95	Macuchi y La Maná
Interparroquial	2	37	Río San Pablo y Ciudad de La Maná S.A.
Taxis	3	48	S/N
Tricimotos	2	150	CIA. 19 de mayo y COMTRILMANA
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>474</b>	<b>S/N</b>

**Fuente:** PDYOT La Maná (30)

**Elaborado por:** Autora

#### **4.1.4. Componente económico-productivo y turístico.**

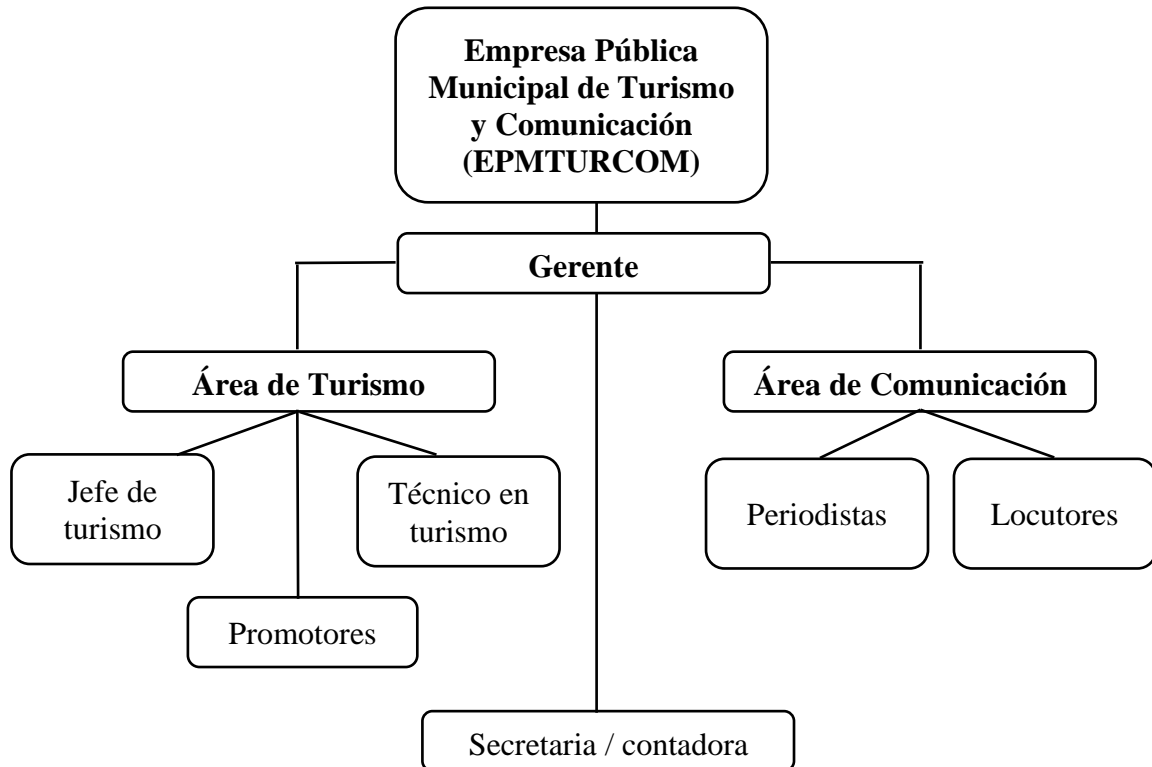
##### **4.1.4.1. Principales sectores productivos.**

La rama de agricultura, ganadería, silvicultura y pesca tienen mayor presencia de actores con 10267 personas, le sigue la rama del comercio con 2422 personas y, por último, la rama del transporte con 1025 personas.

Sin embargo, la rama que predomina entre estos sectores, aunque posee el mayor número de actores no logra alcanzar un rendimiento económico significativo, ya que comparando esto con la rama de transporte, ésta aporta económicamente casi la mitad que el grupo de agricultura con 22'703.000 USD (30).

#### 4.1.4.2. Turismo.

La actividad turística en el cantón La Maná ha ido incrementando con el paso de los años y en lo que respecta a la parte administrativa, el área de turismo formaba parte de las competencias del GAD, sin embargo, desde octubre del 2016 se conformó la Empresa Pública Municipal de Turismo y Comunicación (EPMTURCOM), que actualmente es el ente regulador del turismo y se encuentra está estructurada de la siguiente manera (Figura 3).



**Figura 3.** Estructura organizacional EPMTURCOM del cantón La Maná.

**Fuente:** EPMTURCOM La Maná (44)

**Elaborado por:** Autora

De acuerdo con la información proporcionada por el jefe de turismo Ing. Jefferson Vargas (44), en 2017 el cantón La Maná tuvo un ingreso de 17000 turistas, siendo los meses de febrero, mayo y octubre los de mayor afluencia. Los turistas llegan al cantón principalmente de las ciudades de Quito, Guayaquil, Pujilí, Valencia y Quevedo, así como extranjeros de origen canadiense y estadounidense, quienes buscan actividades deportivo-aventureras (tubing, canyoning y ciclismo de montaña), ya que esta es la principal modalidad de turismo que se desarrolla en el cantón. Cabe recalcar que otras modalidades como ecoturismo, agroturismo y turismo cultural se encuentran en auge.

#### 4.1.4.3. Proyecciones de turismo en el cantón.

En el cantón La Maná se desarrollan principalmente actividades de deportes y aventura, ecoturismo, turismo cultural y comunitario, las cuales equivalen al 87,5% en las preferencias de turistas extranjeros y el 39,1% de turistas nacionales (30).

La unidad de turismo del cantón realizó una proyección del turismo al 2020 tomando como porcentaje referencial mínimo el 1% para los años 2016 y 2017; 1,5% en el 2018; 2% en el 2019 y 2,5% para el año 2020 (30). En la tabla 9, se muestra la cantidad de turistas extranjeros, ingresos económicos y empleos proyectados.

**Tabla 9.** Proyección 2016-2020 del turismo en el cantón La Maná.

<b>Años</b>	<b>Turistas extranjeros</b>	<b>Ingresos (USD)</b>	<b>Empleos generados</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
2016	18997	18'996.897,70	1727	911	816
2017	20984	22'662.227,90	1908	1006	902
2018	34767	40'552.142,60	3161	1666	1494
2019	51204	64'479.776,60	4655	2454	2201
2020	70698	96'129.548,80	6427	3389	3039

**Fuente:** PDYOT La Maná (30)

**Elaborado por:** Autora

#### 4.1.4.4. Atractivos turísticos del cantón La Maná.

De acuerdo con el levantamiento de información realizado por la EPMTURCOM de La Maná (44), existen 44 atractivos inventariados, entre 15 sitios naturales y 29 manifestaciones culturales, los cuales presentan jerarquías que van de I a II, es decir, hay sitios que contienen pocos rasgos llamativos, pero existen otros que son capaces de interesar a los visitantes. En la tabla 10, se presenta un resumen de dichos atractivos con su respectiva jerarquización.

**Tabla 10.** Resumen del inventario de atractivos turísticos del cantón La Maná.

Nombre del atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Parroquia	Jerarquía
Artesanías en fibra de banano	Manif. Culturales	Etnográficas	Artesanías	El Carmen	I
Casa del árbol	Manif. Culturales	Etnográficas	Arquitectura vernácula	El Triunfo	I
Finca agroturística El Solaso	Manif. Culturales	Realizaciones técnicas y científ.	Explotaciones agropecuarias	El Triunfo	I
Viveros frutales injertos Hawai	Manif. Culturales	Realizaciones técnicas y científ.	Explotaciones agropecuarias	El Triunfo	I
Gastronomía de la parroquia Guasaganda	Manif. Culturales	Etnográficas	Comidas y bebidas típicas	Guasaganda	I
Historia de la parroquia Guasaganda	Manif. Culturales	Etnográficas	Memoria local	Guasaganda	I
Proyecto arqueológico Machay	Manif. Culturales	Históricas	Sitios arqueológicos	Guasaganda	II
Hacienda Malqui	Manif. Culturales	Históricas	Sitios arqueológicos	Guasaganda	II
Aso. de productores agropecuarios Pucayacu	Manif. Culturales	Realizaciones técnicas y científ.	Explotaciones agropecuarias	Guasaganda	I
Práctica de tubing en La Maná	Manif. Culturales	Acontecimientos programados	Eventos deportivos	La Maná	I
Pista de motocross municipal	Manif. Culturales	Acontecimientos programados	Eventos deportivos	La Maná	I
Fiestas del carnaval de La Maná	Manif. Culturales	Acontecimientos programados	Fiestas	La Maná	II
Artesanías en tagua	Manif. Culturales	Etnográficas	Artesanías	La Maná	I
Gastronomía de La Maná	Manif. Culturales	Etnográficas	Comidas y bebidas típicas	La Maná	I
Historia de La Maná	Manif. Culturales	Etnográficas	Memoria local	La Maná	I
Medicina ancestral	Manif. Culturales	Etnográficas	Shamanismo	La Maná	I
Colección de piezas arqueol. de Germán Albán	Manif. Culturales	Históricas	Colecciones particulares	La Maná	II
Minas de oro artesanal “El Cañaverl”	Manif. Culturales	Históricas	Minas antiguas	La Maná	I
Museo municipal La Maná	Manif. Culturales	Históricas	Museos arqueológicos	La Maná	II
Envasadora de agua “Splendor”	Manif. Culturales	Realizaciones técnicas y científ.	Explotaciones industriales	La Maná	I
Parque lineal La Pista	Manif. Culturales	Realizaciones técnicas y científ.	Obras técnicas	La Maná	I
Fiestas de parroquialización	Manif. Culturales	Acontecimientos programados	Fiestas	Pucayacu	I
Gastronomía de Pucayacu	Manif. Culturales	Etnográficas	Comidas y bebidas típicas	Pucayacu	I
Feria tradicional de la parroquia Pucayacu	Manif. Culturales	Etnográficas	Ferias y mercados	Pucayacu	I
Historia de Pucayacu	Manif. Culturales	Etnográficas	Memoria local	Pucayacu	I
Tolas de Solonso	Manif. Culturales	Históricas	Sitios arqueológicos	Pucayacu	II
Molienda tradicional de caña	Manif. Culturales	Realizaciones técnicas y científ.	Explotaciones agropecuarias	Pucayacu	I
Planta procesadora de lácteos 3K	Manif. Culturales	Realizaciones técnicas y científ.	Explotaciones agropecuarias	Pucayacu	I
Puentes colgantes de Toni el suizo	Manif. Culturales	Realizaciones técnicas y científ.	Obras técnicas	Pucayacu	I

(Continuación...)

(Continúa...)

La poza de los chimbilacos	Sitios Naturales	Ríos	Pozas naturales	El Carmen	I
Cascada del venado	Sitios Naturales	Ríos	Cascadas	Guasaganda	I
Cascada de mármol	Sitios Naturales	Ríos	Cascadas	Guasaganda	I
Pozas del recinto La Elvita	Sitios Naturales	Ríos	Pozas naturales	Guasaganda	I
Pozas de Guasaganda	Sitios Naturales	Ríos	Pozas naturales	Guasaganda	I
Rápidos del río Quindigua	Sitios Naturales	Ríos	Rápidos o raudales	Guasaganda	I
Poza el rincón de la tilapia	Sitios Naturales	Ríos	Pozas naturales	La Maná	I
Bosque protector Jardín de los Sueños	Sitios Naturales	Sistema de áreas protegidas	Bosque protector	La Maná	I
Mirador Sagrado Corazón de Jesús	Sitios Naturales	Montañas	Colinas	Pucayacu	I
Cascada Magdalena	Sitios Naturales	Ríos	Cascadas	Pucayacu	I
Cascada Guadual	Sitios Naturales	Ríos	Cascadas	Pucayacu	I
Cascada Brasil	Sitios Naturales	Ríos	Cascadas	Pucayacu	I
Cascada Tinieblas	Sitios Naturales	Ríos	Cascadas	Pucayacu	II
Balneario natural La Argentina	Sitios Naturales	Ríos	Pozas naturales	Pucayacu	I
Ingreso a la Reserva Ecológica Ilinizas	Sitios Naturales	Sistema de áreas protegidas	Reserva ecológica	Pucayacu	I

**Fuente:** EPMTURCOM La Maná (44)

**Elaborado por:** Autora

#### 4.1.4.5. Prestadores de servicios turísticos del cantón La Maná.

En el cantón La Maná existe una oferta amplia de servicios turísticos complementarios, es así, que de acuerdo con la información proporcionada por la EPMTURCOM (44) existen actualmente 42 establecimientos legalmente registrados, los cuales están distribuidos como se muestra en la tabla 11.

**Alojamiento:** 6 hoteles, 5 hostales, 3 hosterías y 1 casa huésped.

**Alimentos y bebidas:** 13 restaurantes.

**Recreación y esparcimiento:** 6 bares, 5 discotecas y 2 centros de recreación.

**Operación turística:** 1 operadora.

**Tabla 11.** Resumen del catastro turístico en el cantón La Maná.

Propietario	Establecimiento	Categoría	Plazas
<b>Hotel</b>			
Gonzalo Llumiluiza	Hotel Somagg	Tercera	75
María Chicaiza	Hotel Jesed	Tercera	65
Karina Martínez	Hotel Montgomery	Tercera	60
Iván Sánchez	Hotel Intersanz	Tercera	60
Juan Cabrera	Refugio D' Grace	Segunda	24
Doris Carrera	Grand Hotel La Maná	Segunda	54
<b>Hostal</b>			
Nila Cedeño	Walnino 1	Cuarta	35
Augusto Peñaherrera	Hotel Herradura	Tercera	52
Sixto Hidalgo	Hostal Su Hotel	Tercera	42
Bolívar Capelo	Hotel José Ezequiel	Segunda	41
Jessica Yánez	Hostal Cristal	Segunda	30
<b>Hostería</b>			
Estuardo Vásconez	Hostería Carlos Patricio	Segunda	32
Gonzalo Llumiluiza	Hostería Somagg	Segunda	35
Estrella Moreira	Hostería Las Pirámides	Tercera	38
<b>Casa huésped</b>			
Cristopher Pell	B.P.P. Jardín de los Sueños	Única	8
<b>Restaurante</b>			
Byron Andrade	Asadero Mi Pollazo	Cuarta	10
Yessenia García	Comedor Yoly	Cuarta	11
Eduardo Romero	Restaurante Esquina de Alex	Tercera	12
Lucía Villalba	Restaurante Lía	Tercera	8
Mario Yanchiliquin	Restaurante Buono Gusto	Tercera	6

(Continuación...)

(Continúa...)

Susana García	Pollos a la brasa Adrianita	Tercera	13
Zoraida Ríos	Viagra Marina	Tercera	8
Marco Ulloa	Marisquería Don Cangrejo	Tercera	12
Mariana Villagómez	Neto's Burger		6
Sandra Neto	La Taberna del Marisco	Tercera	10
Ana Vallejo	Rey Arturo	Tercera	10
Luis Jácome	Sazón y carbón Restaurant	Tercera	10
José Gil	Parrilladas Che Pepe	Tercera	17
<b>Bar</b>			
Ángel Coronel	Café Bar O'Coronell	Tercera	S/N
Byron Mejía	Hardrock Café La Terraza	Tercera	S/N
Javier Tutillo	Bar Riviera	Tercera	S/N
Ana Vallejo	Rey Arturo	Tercera	S/N
Juan Rodríguez	Malibu	Tercera	S/N
Manuel Misse	Mito's Bar	Segunda	S/N
<b>Discoteca</b>			
Jaqueline Moreno	Discoteca Encontravia	Segunda	S/N
Jaime Núñez	Discoteca Nueva Onda	Segunda	S/N
Carlos Gallo	Discoteca Buddha	Segunda	S/N
Pablo Tuárez	Discoteca Manhattan	Segunda	S/N
Nancy Montes	Latinos Exes	Segunda	S/N
<b>Centro de recreación</b>			
Aníbal Gualpa	Complejo turístico La Familia	Segunda	S/N
Karola Lozada	Complejo turístico Las Palmas	Tercera	1
<b>Operadora</b>			
Xavier Apolo	Agencia de turismo	Única	1

Fuente: EPMTURCOM La Maná (44)

Elaborado por: Autora

## **4.2. Determinación de necesidades de la oferta y demanda del turismo accesible en el cantón La Maná.**

### **4.2.1. Análisis y descripción de la oferta turística.**

En base a la información recopilada, se determinó un total de 44 sitios naturales y manifestaciones culturales. Por otra parte, con relación al catastro turístico, se identificaron 42 prestadores de servicios en alojamiento, alimentos y bebidas, recreación y esparcimiento, operación turística.

De acuerdo a eso, se seleccionaron 6 atractivos y 12 establecimientos turísticos, los mismos que sirvieron como muestra para analizar las necesidades y el grado de accesibilidad en general que posee el cantón La Maná para desarrollar la modalidad de turismo accesible.

#### **4.2.1.1. Descripción de atractivos turísticos.**

**Casa del árbol:** Se encuentra ubicada en la parroquia El Triunfo, a 3 km de la cabecera cantonal, en el sitio se puede apreciar una casa construida sobre un árbol a una altura de aproximadamente 20 m. Es un lugar aprovechado como mirador y es adecuado para tomar fotografías o realizar actividades recreativas campestres, cuenta con señalización orientativa, servicio de guianza y alimentación, no existen facilidades para grupos vulnerables, sin embargo, el recurso forma parte del centro ecológico de terapias alternativas e integrales “Vida Dinámica” (Anexo 3).

**Finca agroturística El Solaso:** Este sitio se localiza en la parroquia El Triunfo, allí se elaboran productos 100% naturales como café, chocolate, mermelada de guayaba, harina de plátano, licor de café y cacao. Se realizan actividades agroturísticas y se demuestra la transformación de la materia prima mediante una pequeña procesadora artesanal. Tiene una superficie de 4 ha. La producción está basada exclusivamente en productos orgánicos con un tratamiento artesanal desde el cultivo, procesamiento y comercialización, además, cuenta con un vivero de plantas. Existe señalización y servicio de guianza, no cuenta con facilidades para personas con discapacidad (Anexo 4).

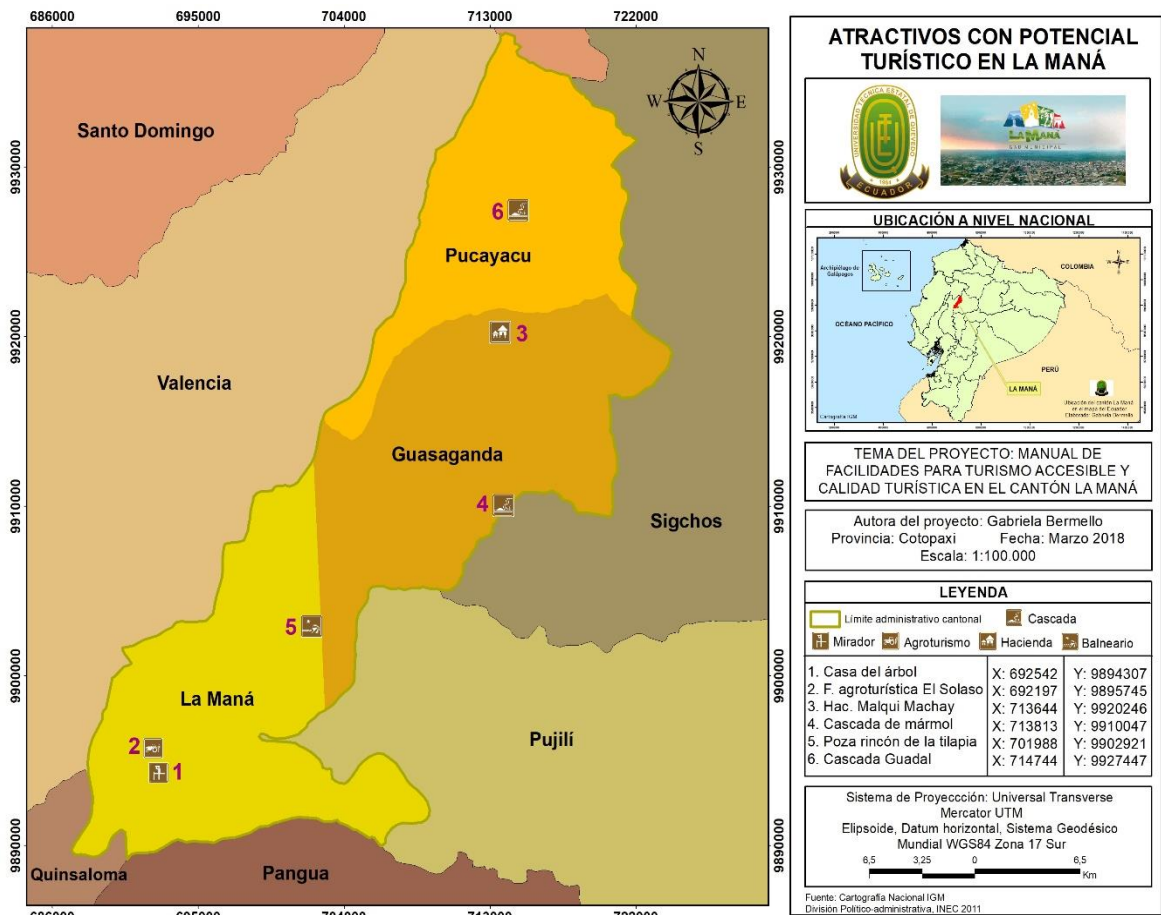
**Hacienda Malqui Machay:** Se encuentra en la parroquia Guasaganda, en el interior de la casa hacienda se aprecia un estilo tradicional local y restos de una fábrica de producción de licor y panela artesanal. Se estima que la construcción de la casa tiene más de 100 años de antigüedad y la mayoría de vestigios están sepultados en un área de 3 ha. Se pueden apreciar restos de tolas y muros de piedra que tienen relación con la construcción Incaica de Machay, así como piezas arqueológicas como muñecos de barro cocido y vasijas. Actualmente forma parte del proyecto cultural Malqui Machay, fue inventariado como sitio de interés cultural por el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural (INPC). En cuanto a facilidades, existen senderos y señaléticas, además brindan servicios de alojamiento y alimentación (Anexo 5).

**Cascada de mármol:** Este sitio natural se encuentra ubicado en la parroquia Guasaganda, es un conjunto de cinco cascadas que se forman en el trayecto del río, tienen una altura que varía entre 2 a 5 m formando hermosas piscinas naturales, es parte de la reserva ecológica Los Ilinizas, a 22 km del cantón La Maná, el nombre del recurso se debe al tipo de roca presente en la zona “mármol”, está rodeada por vegetación nativa y frondosa, existe servicio de guianza y se pueden realizar actividades de fotografía, ecoturismo, trekking y educación ambiental (Anexo 6).

**Poza el rincón de la tilapia:** Este sitio se localiza en la parroquia La Maná, está conformado por tres piscinas para la crianza de tilapias rosadas y como complemento al lugar se instaló una piscina natural en el cauce del río, de aproximadamente 10 m de diámetro con una profundidad menor a 2 m. Está adecuada de manera rústica para los bañistas que acuden especialmente los fines de semana, se encuentra en un área con una dimensión aproximada de 1800 m<sup>2</sup>, rodeada por vegetación natural y por cultivos de los agricultores locales. Posee un área recreativa donde se ha construido un chozón que proporciona servicios de alimentación, sin embargo, no posee facilidades para turistas con discapacidad (Anexo 7).

**Cascada Guadual:** Se ubica en la parroquia Pucayacu, sector del Guadual. Es una cascada que tiene una caída de agua, aproximadamente de 25 m y forma una piscina natural de unos 3 m de diámetro, se encuentra dentro de la reserva ecológica Los Ilinizas, cuenta con un sendero improvisado de 3 km de longitud (dificultad media), que en cierto punto se une con el río, por el cual se debe continuar hasta llegar al recurso. Para llegar al lugar es necesario contar con un guía para la seguridad del turista, se pueden realizar actividades de trekking y canyoning, pero no existen facilidades para todos los visitantes (Anexo 8).

En la figura 4, se muestra el mapa que presenta la ubicación de los atractivos turísticos descritos, los cuales cuentan con potencial para facilidades de turismo accesible.



**Figura 4.** Mapa turístico de atractivos con potencial para turismo accesible en La Maná.

**Elaborado por:** Autora

Los sitios poseen facilidades como senderos, señaléticas, conectividad, servicios de alojamiento, guía y alimentación. Sin embargo, en cuanto a facilidades para turismo accesible, en los 6 atractivos turísticos visitados no se identificaron de ningún tipo, es decir, carecen totalmente de estas, por ende, no se desarrolla la inclusión y acceso a todas las personas para actividades turísticas. En la tabla 12 se muestra el análisis comparativo realizado de los atractivos seleccionados del cantón La Maná.

#### 4.2.1.2. Descripción de establecimientos turísticos.

De los establecimientos turísticos catastrados se visitaron un total de 12, de los cuales 8 ofrecen servicios de alojamiento, 2 de restauración y 2 de recreación, en los que se identificaron las facilidades que ofrecen para personas con capacidades diferentes, como se muestra en la tabla 13.

**Tabla 12.** Identificación de facilidades accesibles en los atractivos turísticos.

ATRACTIVO	TIPO	SUBTIPO	FACILIDADES Y SERVICIOS								TOTAL	
			Senderos	Señaléticas	Alimentación	Alojamiento	Guianza	Conectividad	Infraestructura básica	Facilidades accesibles		Jerarquía
Casa del árbol	Etnográfica	Arquitectura vernácula		x	x		x	x			I	4
Finca agroturística El Solaso	Realizaciones técnicas	Explotaciones agropecuarias		x			x	x	x		I	3
Hcda. Malqui Machay	Históricas	Sitios arqueológicos	x	x	x	x			x		II	4
Cascada de mármol	Ríos	Cascadas					x				I	1
Poza el rincón de la tilapia	Ríos	Pozas naturales		x	x			x			I	3
Cascada Guadual	Ríos	Cascadas					x				I	1

**Elaborado por:** Autora

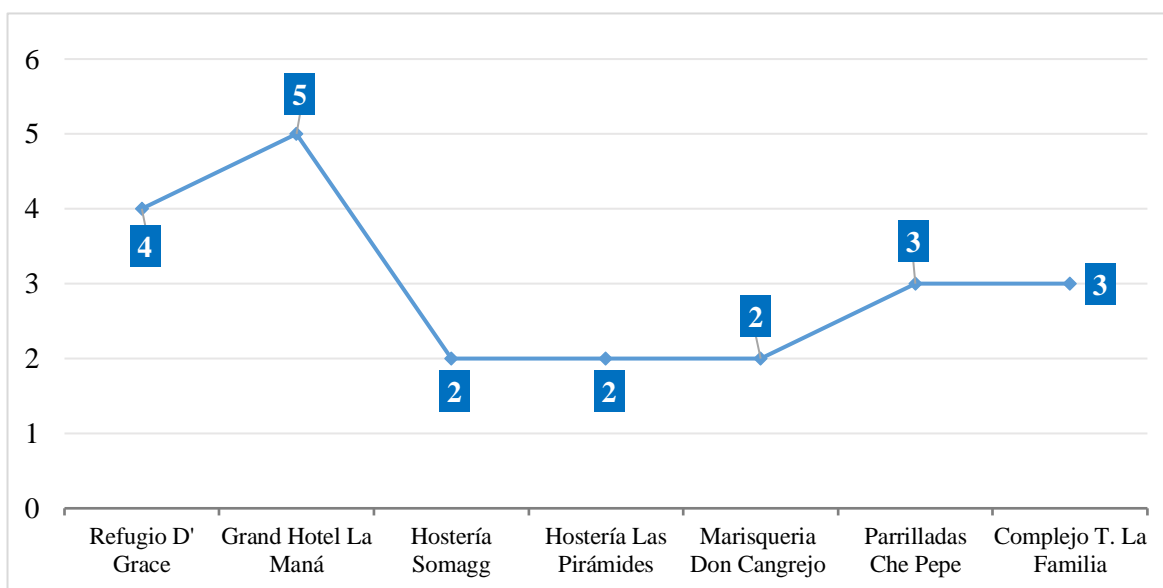
**Tabla 13.** Identificación de facilidades accesibles en los establecimientos turísticos.

<b>SERVICIOS</b>																
<b>Establecimientos turísticos</b>	<b>Facilidades accesibles</b>						<b>Nº de personas</b>		<b>Tipo de capacidad diferente y/o impedimento</b>						<b>Acciones a implementar</b>	<b>Plazas</b>
	<b>Rampas de acceso</b>	<b>Ascensor</b>	<b>Puerta eléctrica con sensor</b>	<b>Baños/movilidad reducida</b>	<b>Señales para personas con dificultades auditivas</b>	<b>Espacios prioritarios</b>	<b>Servicios comunes</b>	<b>Se llevan registros</b>	<b>No se llevan registros</b>	<b>Física</b>	<b>Intelectual</b>	<b>Auditiva</b>	<b>Visual</b>	<b>Adultos mayores</b>		
Hotel Somagg						x		x			x	x	x	x	No se tiene conocimiento	75
Hotel Jessed						x		x	x		x			x	No se ha pensado en acciones	65
Hotel Montgomery						x		x						x	No se ha pensado en acciones	60
Refugio D' Grace	x			x		x		x					x	x	Cabaña accesible	24
Grand Hotel La Maná	x	x		x		x		x	x			x	x	x	No se ha pensado en acciones	54
Hostal Cristal						x		x	x					x	Capacitaciones	30
Hostería Somagg	x					x		x					x	x	No se tiene conocimiento	35
Hostería Las Pirámides	x					x		x					x	x	Sin respuesta	38
Marisquería Don Cangrejo						x		x	x				x	x	Baños accesibles	12
Parrilladas Che Pepe	x			x		x		x	x		x		x	x	Capacitaciones	17
Complejo turístico La Familia	x					x		x	x	x			x	x	Baños accesibles	S/N
Complejo turístico Las Palmas						x		x					x		No se tiene conocimiento	S/N

Elaborado por: Autora

De acuerdo a la información levantada en los 12 establecimientos visitados con relación a las facilidades para desarrollar turismo accesible, se observó que solo 7 presentan algunas condiciones para recibir a turistas con capacidades diferentes, los cuales son: Refugio D' Grace, Grand Hotel La Maná, Hostería Somagg, Hostería Las Pirámides, Marisquería Don Cangrejo, Parrilladas Che Pepe y Complejo Turístico La Familia (Tabla 13).

Las pocas facilidades que poseen los establecimientos visitados son deficientes, el establecimiento con mayor cantidad es el Grand Hotel La Maná, el cual es el único que posee ascensor, rampas de acceso y una habitación adecuada con baño para personas con movilidad reducida. Refugio D' Grace le sigue con un número de 4 facilidades, y es importante destacar que actualmente se encuentra en construcción una cabaña específica para recibir a turistas con algún tipo de impedimento físico, los demás establecimientos ofrecen entre 2 y 3 facilidades accesibles (Figura 5).



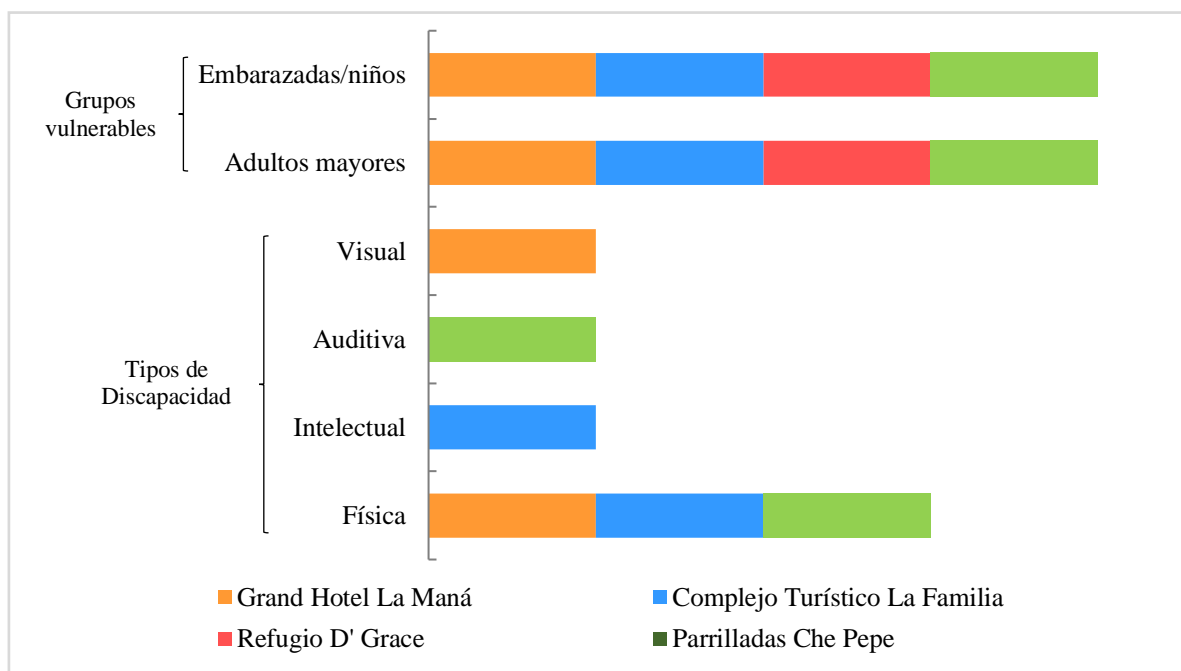
**Figura 5.** Comparación del número de facilidades accesibles entre los establecimientos.

**Elaborado por:** Autora

Los establecimientos visitados no llevan un registro del total de personas con capacidades diferentes que recibe, algunos no han pensado en implementar acciones para mejorar la calidad de los servicios y captar ese importante segmento de mercado. Además, las pocas acciones planteadas, se consideran insuficientes y existe escaso conocimiento de lo que se debería efectuar para contribuir a la inclusión de todas las personas en actividades turísticas y mejorar la competitividad (Tabla 13).

Aunque no hay registros del número de turistas con capacidades diferentes que reciben los establecimientos turísticos, se conoce el tipo, por lo tanto, se determinaron 4 tipos que son la discapacidad visual, auditiva, intelectual y física, así como mujeres embarazadas, niños y adultos mayores que forman parte de los grupos vulnerables por presentar condiciones que impiden la realización de ciertas actividades turísticas (Figura 6).

Como se observa en la figura 6, entre los tipos de discapacidad la más común es la física, además, los establecimientos turísticos como el Grand Hotel La Maná, Refugio D' Grace, Complejo Turístico La Familia y Parrilladas Che Pepe han recibido mujeres embarazadas, niños y adultos mayores como turistas.



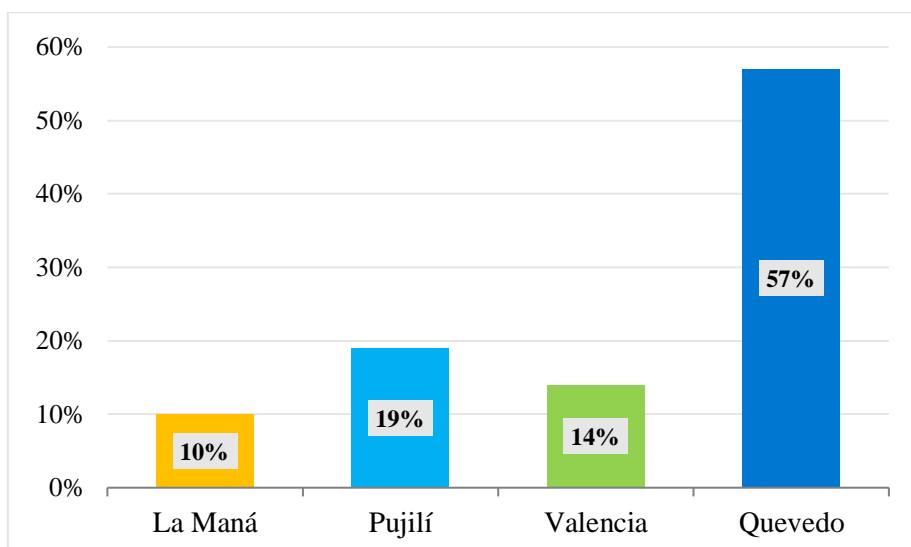
**Figura 6.** Tipos de turistas con capacidades diferentes en el cantón La Maná.

Elaborado por: Autora

#### 4.2.2. Estudio de mercado.

Una vez identificados los mercados potenciales, se efectuaron 383 encuestas en los cantones La Maná, Pujilí, Valencia y Quevedo (Anexo 9), con lo cual se determinó el perfil del turista que visita el área en estudio. Se muestran los resultados obtenidos, a continuación:

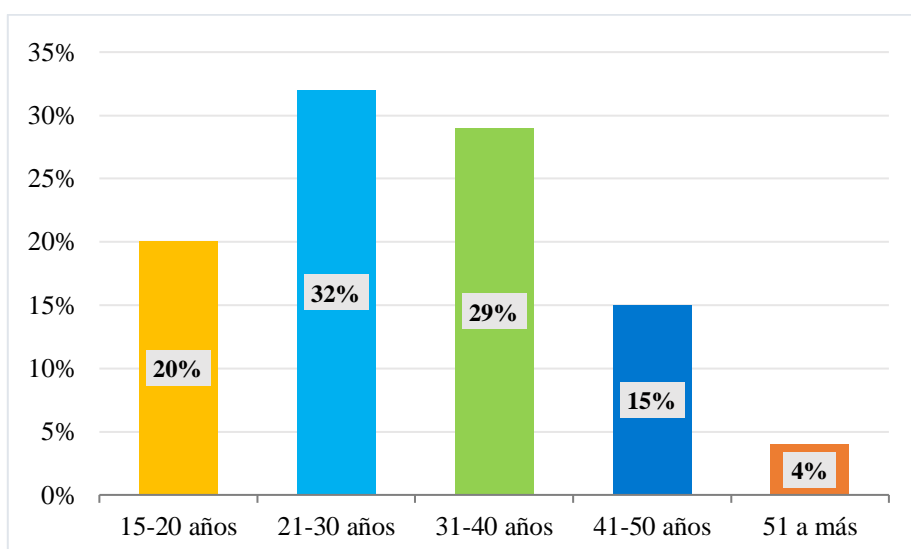
El 57% de los turistas encuestados reside en la ciudad de Quevedo, el 19% en Pujilí, seguido del 14% que vive en Valencia y por último el 10% en La Maná, esto demuestra que la mayor población objetivo se encuentra en Quevedo, principalmente por la cercanía con el área de estudio (Figura 7).



**Figura 7.** Lugar de residencia de las personas encuestadas.

**Elaborado por:** Autora

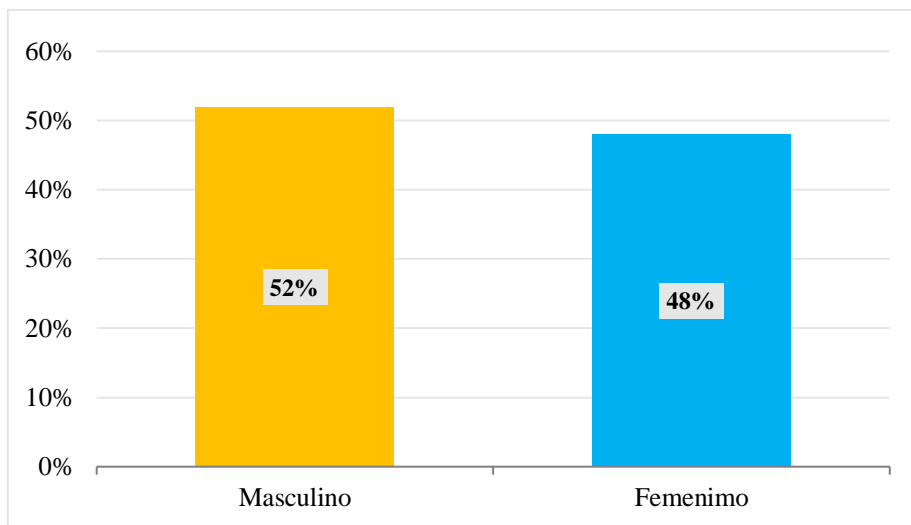
En cuanto a las edades, el 32% tiene de 21 a 30 años, el 29% de 31 a 40 años, seguido del 20% de 15 a 20 años, un 15% entre 41 a 50 años y el 4% restante de 51 años en adelante, por lo tanto, se determinó que los turistas que llegan al cantón La Maná son mayores de edad (Figura 8).



**Figura 8.** Rango de edades de las personas encuestadas.

**Elaborado por:** Autora

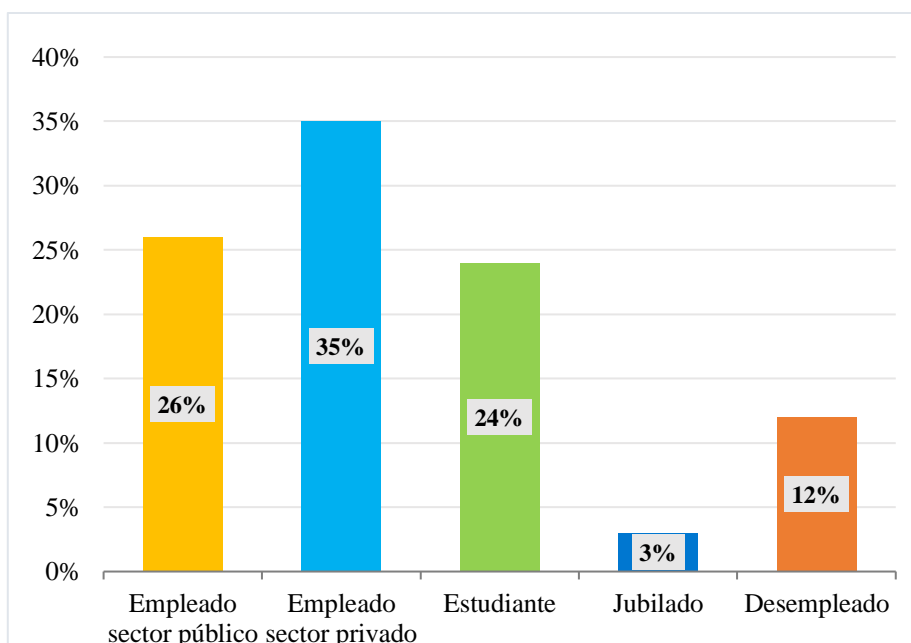
El 52% de los encuestados es de género masculino y el 48% femenino. Se demuestra que la mayoría de turistas que ingresan al cantón La Maná son hombres (Figura 9).



**Figura 9.** Género de las personas encuestadas.

**Elaborado por:** Autora

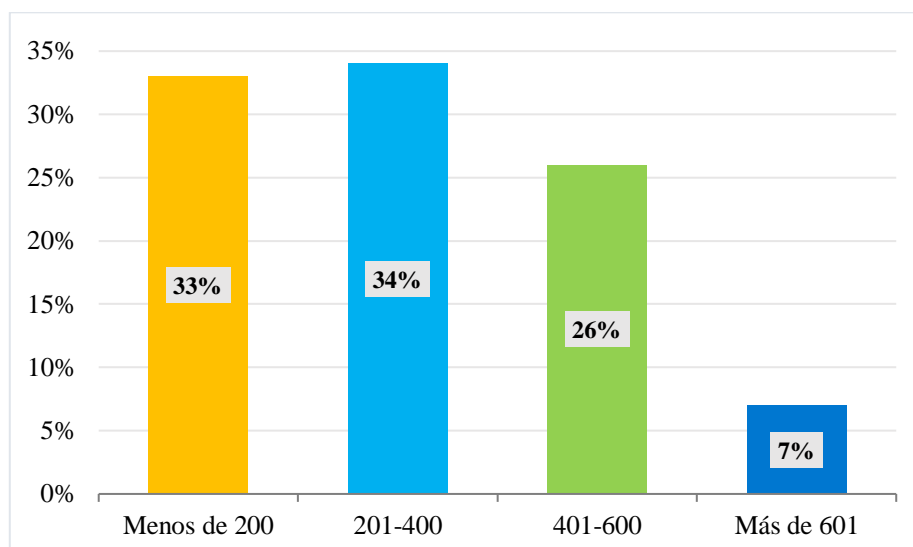
Con relación a la situación laboral, el 35% labora en el sector privado, el 26% es empleado del sector público, un 24% sólo es estudiante, el 12% está desempleado y un 3% se encuentra jubilado, esto refleja el nivel de ocupación que tienen los turistas (Figura 10).



**Figura 10.** Situación laboral de las personas encuestadas.

**Elaborado por:** Autora

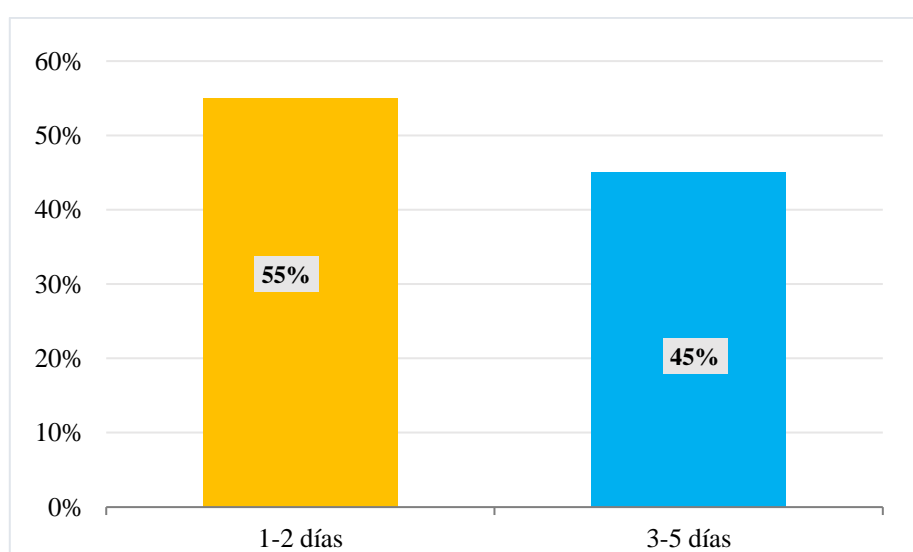
El 34% posee ingresos mensuales de 201 a 400 dólares, el 33% menos de 200 dólares, un 26% de 401 a 600 dólares y el 7% gana más de 601 dólares. Se demuestra que el porcentaje más alto equivale a 129 de 383 personas encuestadas, sin embargo, con una diferencia mínima hay turistas con ingresos de menos de 200 dólares que equivalen a 125 (Figura 11).



**Figura 11.** Nivel de ingresos económicos de las personas encuestadas.

**Elaborado por:** Autora

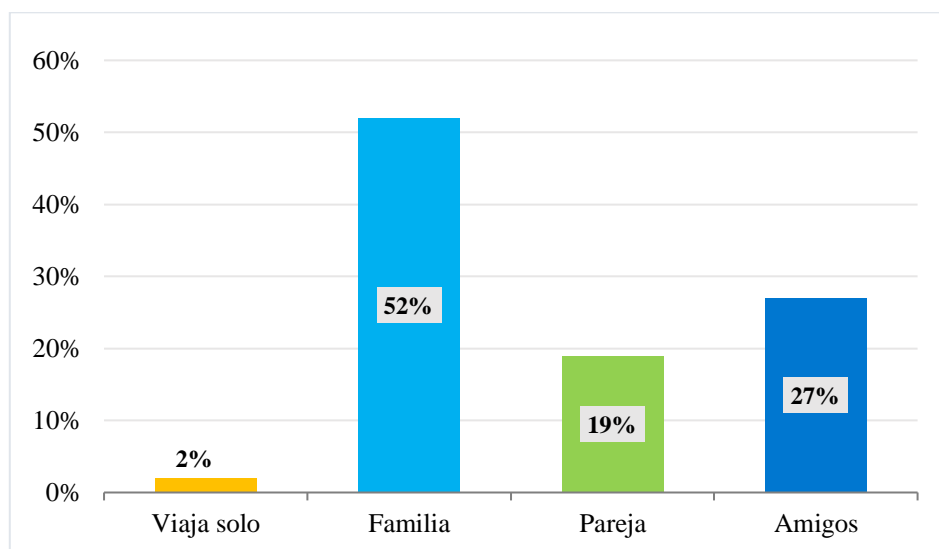
Con respecto al tiempo de estadía, el 55% manifestó que se quedaría de 1 a 2 días durante un viaje en el cantón, mientras que el 45% indicó que se quedaría de 3 a 5 días. Por lo tanto, el porcentaje más alto equivale a 209 de 383 personas encuestadas, lo que significa que el cantón recibe visitas aproximadamente los fines de semana (Figura 12).



**Figura 12.** Tiempo de estadía durante un viaje en el cantón La Maná.

**Elaborado por:** Autora

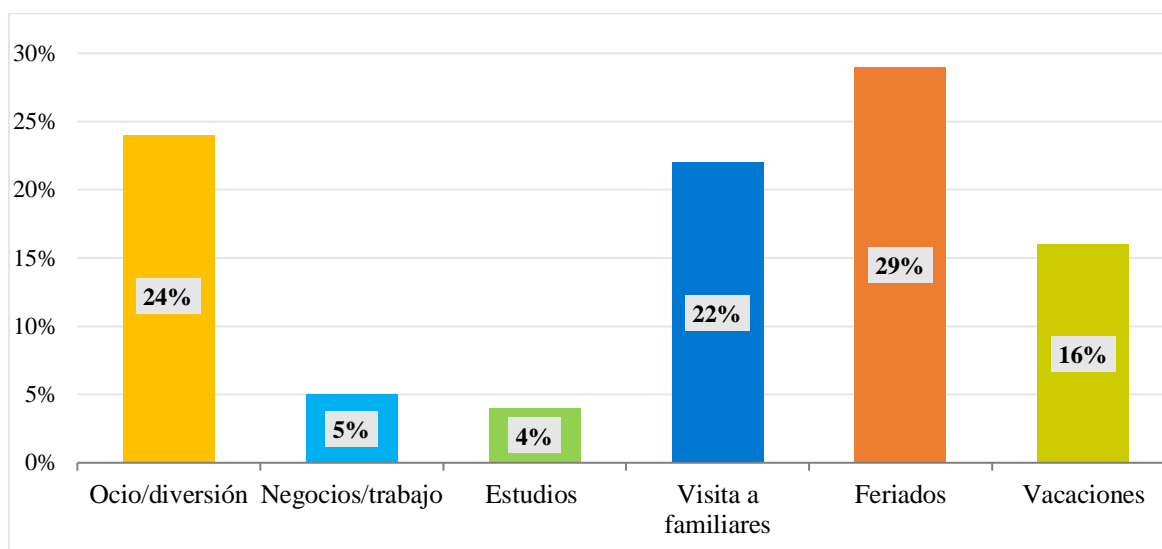
El 52% señaló que realiza viajes en compañía de la familia, el 27% lo realiza con amigos, un 19% en pareja y el 2% restante viajan solos. Lo que demuestra que la mayoría de turistas viajan en grupos de parientes e indica que el cantón La Maná es un destino familiar (Figura 13).



**Figura 13.** Compañía durante los viajes de las personas encuestadas.

**Elaborado por:** Autora

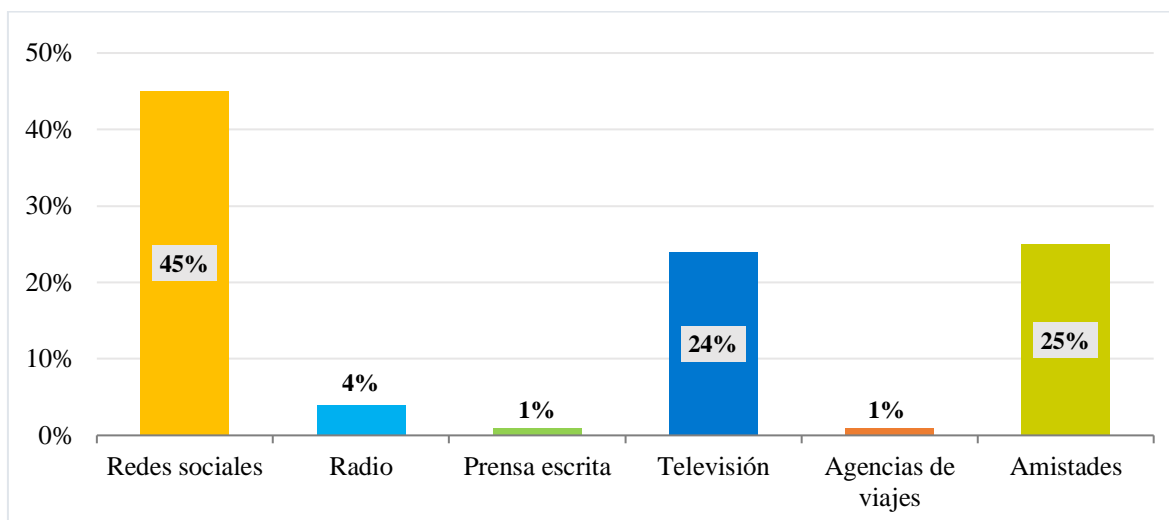
En cuanto al principal motivo de viaje, el 29% manifestó que se debe a los feriados, un 24% por ocio/diversión, el 22% por visita a familiares, un 16% por vacaciones, el 5% por negocios/trabajo y el 4% por estudios, lo que refleja la temporalidad de mayor afluencia de turistas en el cantón La Maná (Figura 14).



**Figura 14.** Principal motivo de viaje de las personas encuestadas.

**Elaborado por:** Autora

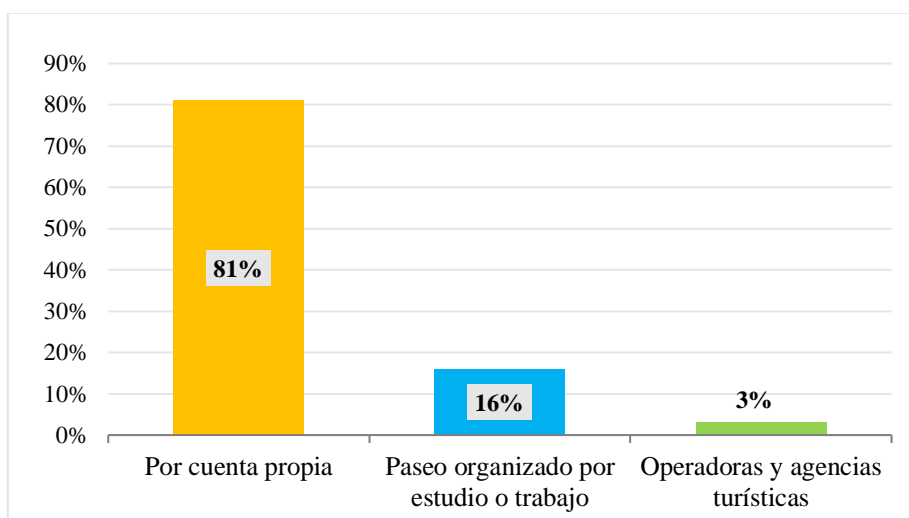
El 45% indicó que el principal medio por el cual se informó del lugar fue por redes sociales, un 25% por amistades, un 24% por televisión, seguido de un 4% a través de la radio, 1% prensa escrita al igual que agencias de viajes. Se demuestra que los turistas se informan del cantón a través de redes sociales, pues es un medio que se utiliza comúnmente, el cual debe ser aprovechado para mayor promoción turística (Figura 15).



**Figura 15.** Principal medio por el cual se informaron del cantón La Maná.

**Elaborado por:** Autora

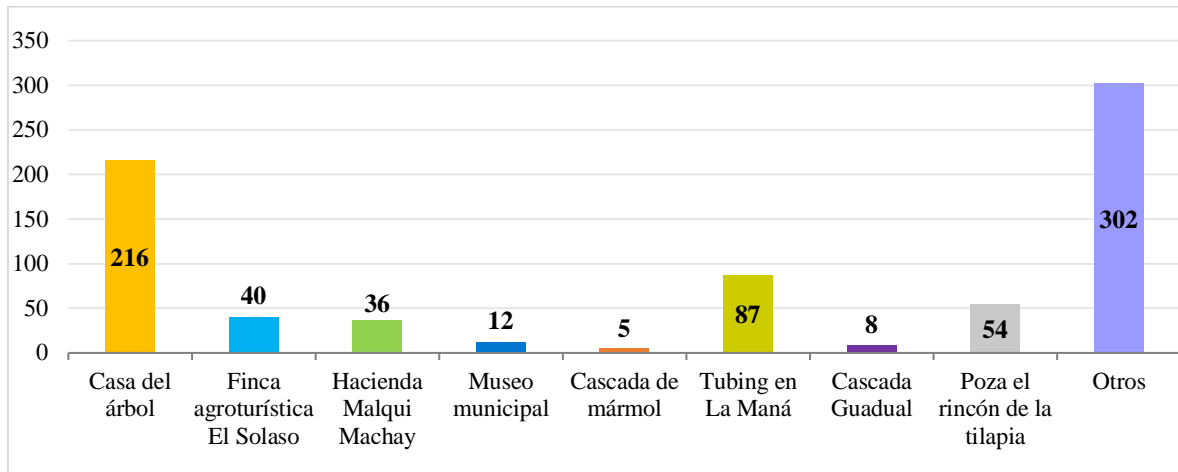
De acuerdo a la modalidad que se utiliza para planificar viajes, el 81% lo realiza por cuenta propia, el 16% por paseos organizados de estudio o trabajo y el 3% recurre a las agencias turísticas. Esto refleja que los viajes por cuenta propia lideran las cifras, ya que los turistas opinan que contratar el servicio de una agencia implica un costo adicional (Figura 16).



**Figura 16.** Modalidades comúnmente utilizadas para realizar viajes.

**Elaborado por:** Autora

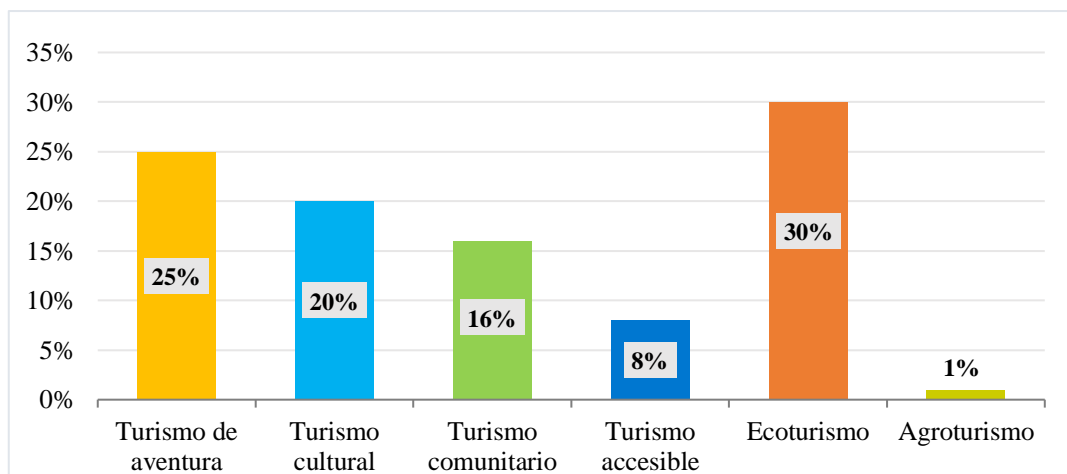
Se observa que la frecuencia de personas que indicó conocer otros atractivos en el cantón es alta y en su mayoría hicieron referencia a las 7 cascadas del Zapanal, sin embargo, este sitio no pertenece a La Maná, ya que se encuentra en los límites del cantón Pangua. Por otra parte, los atractivos más conocidos son: Casa del árbol, Tubing en La Maná y poza el rincón de la tilapia (Figura 17).



**Figura 17.** Atractivos turísticos más conocidos del cantón La Maná.

**Elaborado por:** Autora

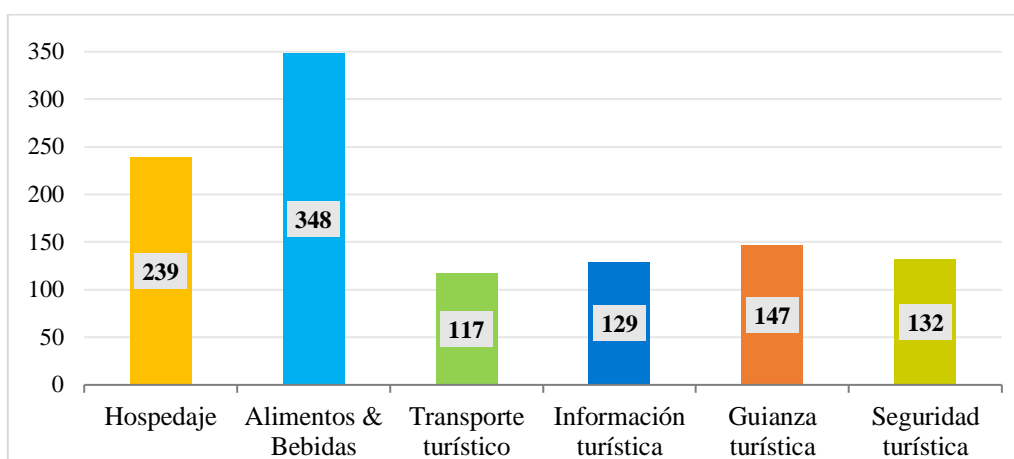
En cuanto a las modalidades turísticas, el 30% optó por el ecoturismo, el 25% turismo de aventura, el 20% turismo cultural, seguido del 16% turismo comunitario, el 8% consideró el turismo accesible y el 1% agroturismo. Esto indica que los turistas buscan realizar actividades sostenibles y de conservación, sin embargo, el cantón posee diversidad de recursos que permiten potencializar las demás modalidades (Figura 18).



**Figura 18.** Modalidades turísticas en el cantón La Maná.

**Elaborado por:** Autora

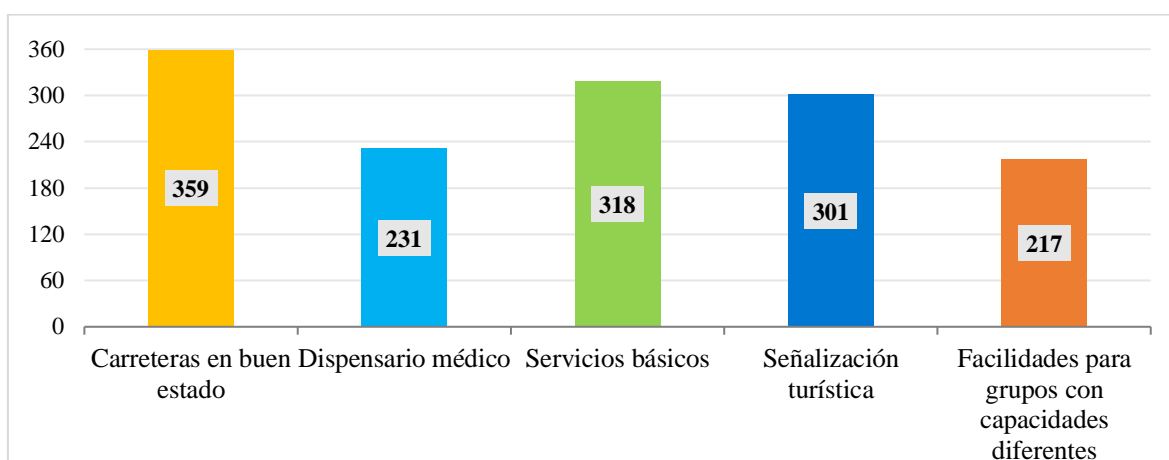
La mayoría de personas encuestadas consideran esenciales todos los servicios, sin embargo, la frecuencia del hospedaje (239) y transporte turístico (117) es baja, considerando que son servicios primordiales al viajar, esto se debe a que los turistas viven en zonas cercanas como Quevedo, Valencia, Pujilí y sus visitas son entre 1 o 2 días, razón por la que no recurren al alojamiento y optan por quedarse en casa de familiares, lo mismo sucede con el transporte, ya que cuentan con vehículo propio o utilizan transporte público (Figura 19).



**Figura 19.** Servicios turísticos en el cantón La Maná.

Elaborado por: Autora

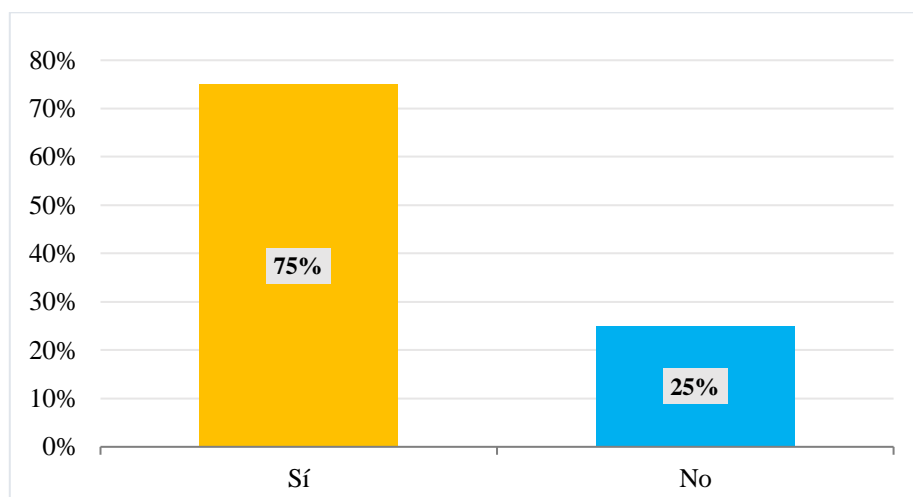
Se observa que 359 de 383 personas consideran las carreteras en buen estado como infraestructura esencial, seguido de servicios básicos, señalización turística, dispensario médico y facilidades para grupos con capacidades diferentes. La infraestructura es un factor determinante para elevar la calidad y promover el flujo turístico, por lo tanto, es necesaria para brindar una estancia agradable, de modo que los turistas decidan volver (Figura 20).



**Figura 20.** Infraestructura turística en el cantón La Maná.

Elaborado por: Autora

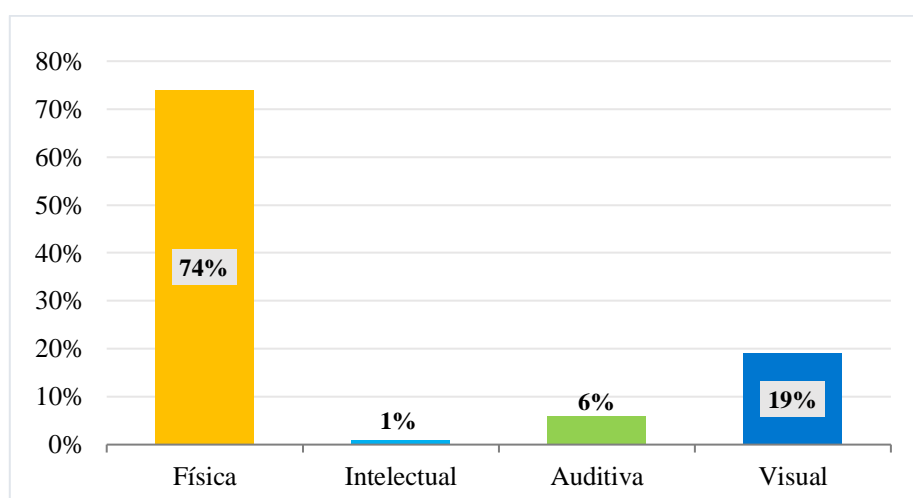
De acuerdo a los turistas que cuentan con algún familiar que presenta capacidades diferentes, el 75% manifestó que si tienen y el 25% restante indicó que no. Esto demuestra que existe una cantidad significativa de turistas que tiene por lo menos un familiar con algún tipo de impedimento físico, visual, auditivo o por la edad como adultos mayores (Figura 21).



**Figura 21.** Turistas con familiares que presentan capacidades diferentes.

**Elaborado por:** Autora

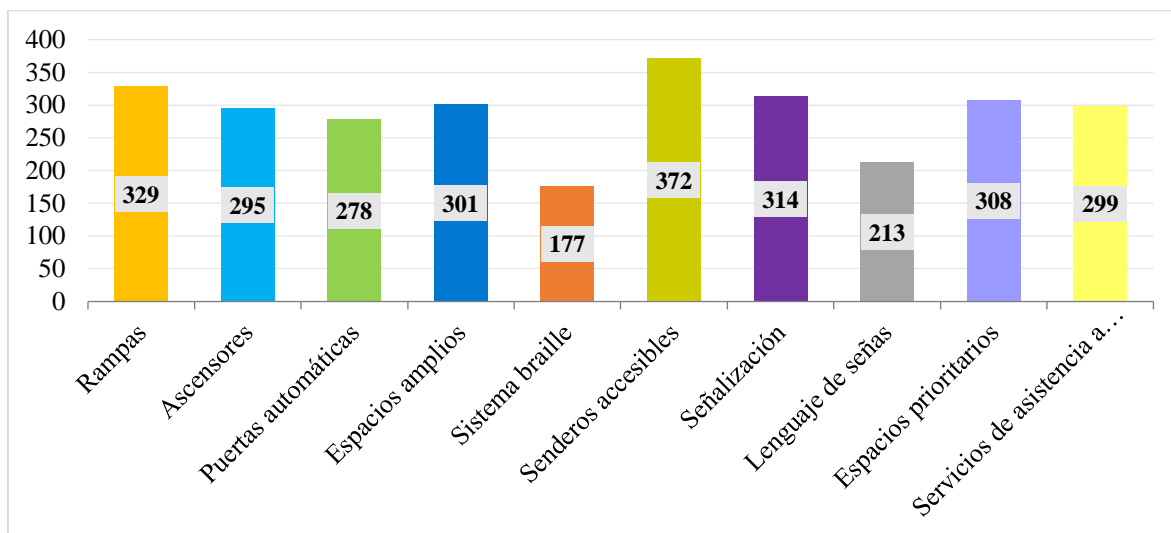
Según el tipo de discapacidad, el 74% considera que la más común es la física, el 19% considera la visual, el 6% la auditiva y el 1% manifestó la psicológica. Esto indica que la frecuencia más alta equivale a 282 de 383 personas encuestadas, quienes opinan que las personas presentan en su mayoría algún impedimento físico como capacidad motriz restringida o por efectos de la edad como adultos mayores (Figura 22).



**Figura 22.** Tipos de discapacidades más comunes.

**Elaborado por:** Autora

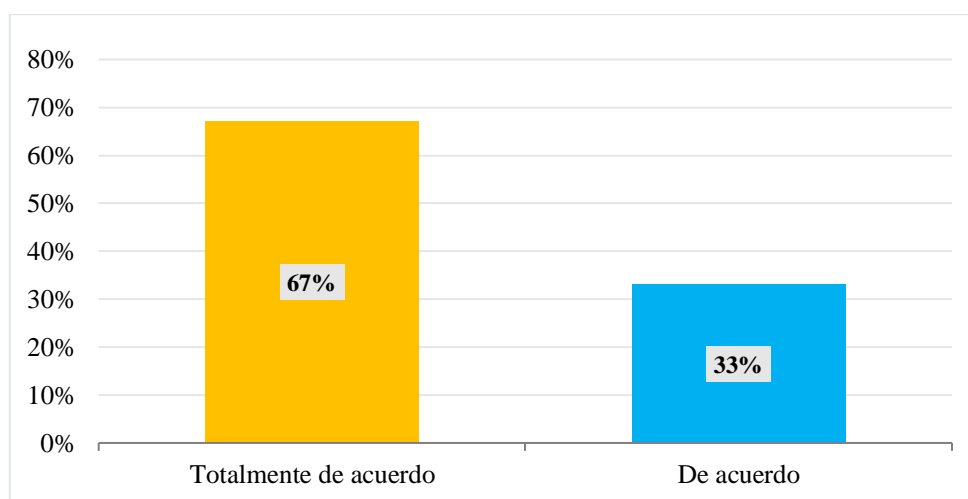
Se observa que las personas consideran los senderos accesibles (372), rampas (329), señalización (314) y espacios prioritarios (308) como las facilidades turísticas más necesarias para recibir a todo tipo de turistas, especialmente a aquellos con capacidades diferentes, ya que de esa manera se puede diversificar la oferta turística en el cantón, además de contribuir a la competitividad y calidad turística (Figura 23).



**Figura 23.** Tipos de facilidades para personas con capacidades diferentes.

**Elaborado por:** Autora

El 67% manifestó que está totalmente de acuerdo en que un manual para facilidades de turismo accesible será factible para incluir a todas las personas en el desarrollo de actividades turísticas, lo que demuestra la importancia de la elaboración e implementación del manual en sitios y establecimientos turísticos para lograr un turismo para todos (Figura 24).



**Figura 24.** Factibilidad del diseño de un manual para facilidades accesibles.

**Elaborado por:** Autora

### **4.2.3. Perfil del turista.**

Los turistas que llegan al cantón La Maná proceden de Quevedo y Pujilí de las provincias de Los Ríos y Cotopaxi respectivamente, de los cuales el 52% son del género masculino y el 48% femenino. El principal grupo etario con 32% se encuentra en un rango entre 21 a 30 años, el 35% son empleados del sector privado y sus ingresos económicos mensuales oscilan entre los 201 - 400 dólares. El 52% viajan en compañía de la familia por una estadía de 1 a 2 días, siendo su principal motivo de viaje los feriados. Los principales servicios turísticos que les gustaría recibir son: alimentos y bebidas, hospedaje, seguridad y guianza turística, mientras que la infraestructura con la que desean contar son carreteras en buen estado, servicios básicos y señalización turística.

Quienes han visitado La Maná indicaron conocer la Casa del árbol ubicada en la parroquia El Carmen, sin embargo, los demás sitios no son muy conocidos, ya que tienen como principal atractivo a las 7 cascadas del Zapanal, pero éstas no pertenecen al cantón, sino que están en los límites de Pangua. En cuanto los principales canales de información que utilizan los turistas, el 45% se informa por redes sociales y el 25% por medio de amistades; la forma de viaje que utiliza el 81% de los turistas es por cuenta propia y las modalidades turísticas que están dispuestos a realizar son: ecoturismo, turismo de aventura y turismo cultural.

Con respecto a la inclusión de todas las personas en el desarrollo de actividades turísticas los visitantes consideran que tienen derecho, ya que el 75% tiene al menos un familiar que presenta capacidades diferentes de las cuales el 74% es de tipo física y el 19% visual. Los turistas consideran necesario la implementación de facilidades para grupos vulnerables entre las que están: senderos accesibles, rampas, señalización para personas con deficiencia auditiva, espacios prioritarios y amplios. Es importante señalar que un 67% de los turistas considera factible la elaboración del manual de facilidades para turismo accesible.

4.3. Diseño de la estructura del manual de facilidades para turismo accesible y calidad turística en el cantón La Maná.



**Figura 25.** Portada del manual de facilidades y calidad turística del cantón La Maná.

**Elaborado por:** Autora

El presente manual está conformado de cuatro capítulos, los mismos que se presentan a continuación:

### **4.3.1. Prólogo.**

La elaboración del presente manual está fundamentada en la base legal del CONADIS en conjunto con las normas técnicas ecuatorianas INEN sobre accesibilidad de las personas con discapacidad al medio físico y una serie de directrices presentadas en manuales de similares características. El objetivo principal de este documento es plantear los lineamientos que deben aplicar los sitios y establecimientos turísticos del cantón La Maná para ofrecer servicios y actividades accesibles, de modo que se contribuya a la calidad y competitividad turística.

Este manual está formado por cuatro capítulos, en el primero se indican las consideraciones generales del turismo accesible de acuerdo a una serie de definiciones, beneficios, principales barreras, algunas recomendaciones de la OMT, entre otros; en el segundo, se hace referencia a las sugerencias para la atención de la demanda de turismo accesible; en el tercero, se establecen los lineamientos de accesibilidad al medio físico y se mencionan las medidas para la accesibilidad a la información y comunicación; y en el cuarto, se mencionan pautas para la creación de estándares de calidad y accesibilidad en el turismo.

Se espera que, a través de esta herramienta, la Empresa Pública Municipal de Turismo y Comunicación (EPMTURCOM) y los propietarios de establecimientos turísticos en el cantón La Maná, adopten estas acciones para incentivar un turismo mucho más inclusivo y se desarrolle esta modalidad que se encuentra en auge, de modo que se aporte al incremento de todo tipo de visitantes tanto nacionales como extranjeros y se generen más divisas.

### **4.3.2. Antecedentes.**

Desde 1996 el consejo nacional para la igualdad de discapacidades (43), ha desempeñado un proceso de identificación y registro de personas con discapacidad, es así que al día de hoy, existen 433169 inscritas en todo el país. Así también, de acuerdo a las normativas existentes, como la Constitución Política del Ecuador 2008, el art. 47 manifiesta lo siguiente: “El estado establece políticas para la protección de personas con discapacidad y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades y su integración social, así como el acceso de manera adecuada a todos los bienes, servicios y la eliminación de barreras arquitectónicas” (26).

En la provincia de Tungurahua, Baños de Agua Santa fue la primera ciudad en incentivar el turismo accesible, a través de la implementación de 190 rampas y refugios temporales; como ésta, algunas empresas han optado por dicha modalidad, como es el caso de “Ecuador for all” o “Ecuador para todos”, la cual brinda servicios adecuados, cuenta con implementos como sillas de ruedas y actividades turísticas (3). Además de empresas, existen también organizaciones como la federación nacional de ecuatorianos con discapacidad física (FENEDIF) que generó un proyecto denominado “guía de turismo accesible para personas con discapacidad”, se puede buscar en internet y muestra lugares que prestan las condiciones para recibir a todo tipo de turistas (45).

El desarrollo de actividades turísticas para los grupos que presentan discapacidades ha sido limitado, no solo en el disfrute como tal, sino también en su entorno, es decir, afecta a sus familiares y amigos, esto hace indispensable que se cubran las necesidades de este segmento importante del mercado, para que de esta forma puedan acceder a una oferta de servicios de calidad y con mayor inclusión; por lo tanto, la articulación entre el turismo y la accesibilidad plantea que se diseñen, adecúen y ejecuten actividades pensadas especialmente para estos grupos vulnerables, con la adaptación de infraestructuras, capacitaciones y pautas para las buenas prácticas que se deben tomar con estos grupos de turistas (33).

### **4.3.3. Introducción.**

La discapacidad es un tema muy importante actualmente, alrededor del mundo existen más de mil millones de personas que viven con algún tipo de discapacidad, de las cuales, casi 200 millones perciben dificultades considerables en su funcionamiento; quienes presentan algún tipo de impedimento sea físico o social, son quienes tienen mayores problemas en aspectos sanitarios, académicos, económicos y en el acceso a servicios, lo que genera preocupación, ya que cada vez existen más adultos mayores, es decir, el envejecimiento en la población está incrementando y el riesgo de discapacidad es mayor, a esto se suma el incremento a nivel mundial de enfermedades crónicas.

Ecuador cuenta con 433169 personas con capacidades diferentes registradas en el CONADIS, de las cuales 202216 poseen deficiencias físicas, 97634 presentan limitaciones intelectuales, 55813 tienen dificultades auditivas, 51495 poseen falencias visuales, 20398 tienen discapacidad psicológica y 5613 de lenguaje (43). De acuerdo a esto, existen políticas sociales implementadas, así como proyectos, programas de asistencia y capacitación, normativas y el reconocimiento de derechos, pero, aunque estas acciones buscan mejorar el nivel de vida de las personas con discapacidad, no se han ejecutado ni cumplido de forma correcta con respecto a la integración social y el acceso a beneficios (46).

En la actualidad, el sector del turismo ha determinado que las personas que presenten algún tipo de discapacidad tienen igualdad de derechos, oportunidades y acceso a servicios turísticos, como viajes autónomos, infraestructuras accesibles, personal capacitado y promoción más inclusiva (35).

En vista de que la demanda de esta modalidad está en auge, es considerada más como una oportunidad que como una obligación, es así que, si este sector busca sostenibilidad, calidad y competitividad, debe optar por establecer lineamientos para el turismo accesible universal, dando la opción a conseguir más visitantes, eliminar la estacionalidad y generar nuevos ingresos, además de beneficiar a la sociedad en conjunto, con la creación de nuevas plazas de empleo y el acceso a un entorno para todos; para lograr el éxito en la accesibilidad universal, existen factores claves, por citar algunos de ellos, está la adecuación de infraestructuras turísticas y el acceso a medios de transporte seguros y cómodos (35).

#### 4.3.4. Objetivo.

El presente manual busca determinar los lineamientos que deben seguir tanto establecimientos como sitios turísticos para contar con un diseño accesible universal y mejorar la calidad de los servicios ofertados en el cantón La Maná.

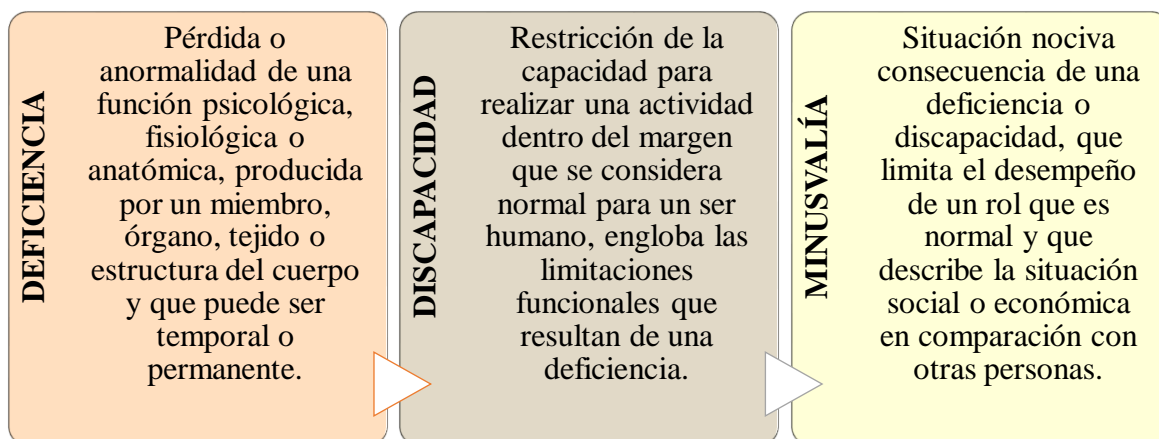
#### 4.3.5. Capítulo I: Consideraciones generales del turismo accesible.

##### 4.3.5.1. ¿Qué es el turismo accesible?

Este tipo de turismo busca eliminar las barreras tanto sociales como arquitectónicas, además, tiene como objetivo conseguir que los entornos, productos y servicios turísticos sean aprovechados y disfrutados por todas las personas en el marco de la igualdad.

##### 4.3.5.2. ¿Deficiencia, discapacidad o minusvalía?

Es fundamental establecer tres definiciones básicas para el presente manual, las cuales han sido definidas en base a lo que la OMS plantea al respecto (Figura 26).



**Figura 26.** Definiciones de deficiencia, discapacidad y minusvalía.

**Fuente:** Velástegui, 2011 (47)

##### 4.3.5.3. ¿Ajustes razonables o diseño universal?

Los ajustes razonables son adecuaciones esenciales que se requieren en casos específicos, para que las personas con discapacidad puedan disfrutar de las actividades turísticas en

igualdad de condiciones con las demás, por otro lado, el diseño universal, son productos y servicios turísticos, que previamente se desarrollan con el fin de que sean accesibles para todas las personas sin necesidad de elaborar estándares “especiales”.

#### **4.3.5.4. Principales barreras en el turismo accesible.**

Las dificultades que impiden el uso y disfrute de entornos o servicios, se presentan en distintos ámbitos y están provocadas en gran parte, por un diseño pensado en un prototipo de “hombre estándar”; existe gran diversidad en la clasificación de barreras que interactúan en la actividad turística de las personas, pudiéndose dividir en dos sectores: del entorno y las sociales (31).

**Barreras del entorno:** Aparecen entre el turista y el entorno donde viaja, como las barreras en el transporte, arquitectónicas o en la comunicación; son las que dificultan, y en muchos casos, imposibilitan el acceso o disfrute de las infraestructuras, actividades y servicios turísticos.

**Barreras sociales:** Ocurren cuando se da una interacción negativa entre la sociedad y los temas relacionados a la discapacidad, este tipo de barreras incluso pueden ser aún más discriminantes que las del entorno, puesto que aún se tienen ideas erróneas con respecto al trato que deben recibir las personas con capacidades diferentes.

#### **4.3.6. Capítulo II: Sugerencias para la atención de la demanda del turismo accesible.**

##### **4.3.6.1. Uso del lenguaje.**

Para incorporar un apoyo a la hora de usar terminologías apropiadas, se muestra en la tabla 14 una serie de recomendaciones para el uso del lenguaje en torno a la discapacidad.

**Tabla 14.** Uso del lenguaje apropiado para la discapacidad.

<b>Uso incorrecto</b>	<b>Uso correcto</b>
Sufre o padece discapacidad Es víctima de una discapacidad	Vive o se encuentra en situación de discapacidad
Anormal	Persona en situación de discapacidad
Postrado	Persona en situación de dependencia
Relegado o confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas Persona que se traslada en silla de ruedas
Discapacitado Deficiente Enfermito Incapacitado Personas diferentes Personas con capacidades especiales	Persona en situación de discapacidad Persona con capacidades diferentes
Lisiado Minusválido Inválido Paralítico Cojo Tullido	Persona en situación de discapacidad de origen físico Persona con discapacidad física o movilidad reducida
Mutilado	Persona con amputación
Mongolito / mongólico Retardado o retrasado mental	Persona en situación de discapacidad de origen intelectual Persona con discapacidad intelectual
Insano Demente Loco Trastornado Esquizofrénico Maniaco, depresivo o bipolar	Persona en situación de discapacidad psicológica Persona con discapacidad psicológica
Invidente Cieguito No vidente	Persona en situación de discapacidad de origen visual Persona con discapacidad visual
Corto de vista	Persona con baja visión
Sordito Sordomudo	Persona en situación de discapacidad de origen auditivo Persona con discapacidad auditiva
Enano	Persona de talla baja Persona con acondroplastia
Defecto de nacimiento	Situación de discapacidad congénita

**Fuente:** Ministerio de desarrollo social Chile (34)

**Elaborado por:** Autora

#### **4.3.6.2. Pautas generales para la atención a personas con discapacidad física.**

En ocasiones por desconocimiento o falta de capacitación al personal en un establecimiento o sitio turístico, se suelen cometer errores al brindar un servicio a personas que viven en situación de discapacidad física, por tal razón, se mencionan recomendaciones esenciales que mejorarán el trato hacia este grupo vulnerable, a continuación:

- La sociedad en general aún considera a las personas con discapacidad física como “individuos especiales”, evite seguir esta idea y actúe de forma equitativa con ellos.
- Al referirse a una persona con discapacidad física, no utilice términos compasivos, excluyentes o discriminatorios.
- Las personas con este tipo de discapacidad utilizan medios de apoyo como muletas, bastones, sillas de ruedas o andadores, por lo tanto, evite observarlos continuamente, ya que eso provoca incomodidad al usuario.
- Los elementos de apoyo son parte del espacio propio de las personas, por tal razón, no sea invasivo ni los mueva sin autorización previa.
- La cordialidad es un valor importante en todo ser humano, aplíquelo indistintamente si interactúa con una persona que tiene o no discapacidad.
- Evite hacer comentarios o preguntas que incomoden a la persona, sea empático.
- En la actualidad, las personas con discapacidad física buscan ser más independientes, es por eso que antes de hacer algo por ellas, primero debe preguntar si requiere ayuda y de qué manera, más aún cuando existen facilidades deficientes.
- Para facilitar y mejorar la comunicación, adopte una posición al mismo nivel de la persona, es decir, si se trata de un usuario en silla de ruedas siéntese de manera frontal o a un costado (34).

#### **4.3.6.3. Pautas generales para la atención a personas con discapacidad auditiva.**

Las personas que viven en situación de discapacidad auditiva, por lo general experimentan barreras en la comunicación, ya que, como el nombre lo indica, presentan dificultades totales o parciales para oír y por consiguiente para hablar, por tal motivo, se sugieren las siguientes recomendaciones que permitirán brindar atenciones más adecuadas.

- No excluya a una persona con discapacidad auditiva, intégrele junto a los demás oyentes y asegúrese de que comprenda lo que se está explicando a través de un intérprete de lengua de señas.
- Debe tener en cuenta que, para una persona con discapacidad auditiva parcial, mantener o seguir una conversación implica esfuerzo, por tanto, hágalo de forma pausada y verificando que no haya confusiones con el mensaje que se quiere dar.
- Es necesario que, al momento de interactuar con la persona, lo haga de forma frontal para que pueda observar el movimiento de sus labios, considerando esto como un complemento para transmitir de mejor manera la información.
- Debe modular con naturalidad y sin exagerar.
- Utilice un lenguaje simple y directo.
- Identifique si la persona puede leer, esto puede facilitar la entrega de información.
- No aumente el tono de voz a menos que la persona lo solicite, ocurre en los casos de hipoacusia.
- Si en su lugar de trabajo (establecimiento o sitio turístico) de manera frecuente se reciben personas en situación de discapacidad auditiva, solicite se brinden las respectivas capacitaciones para dominar la lengua de señas (34).

#### **4.3.6.4. Pautas generales para la atención a personas con discapacidad visual.**

Cuando se requiere brindar un servicio a una persona en situación de discapacidad visual, hay que considerar aspectos de desplazamiento, comunicación y seguridad, de modo que, se recomienda lo siguiente:

- Diríjase directamente a la persona para saber lo que necesita.
- Cuando se acerque a brindar un servicio, diga su nombre a la persona, para que ésta sepa quién lo está atendiendo.
- Para saludar a una persona con discapacidad visual, se puede colocar la mano sobre el hombro o brazo de la misma o simplemente tomar con cuidado de la mano a la persona, después de expresar el saludo.
- No realice gestos mientras dialoga con la persona, ya que ella no podrá observarlos.

- Cuando necesite orientar a la persona, no utilice palabras como “allá” o “allí”, ya que esto puede confundirla, al no saber a qué dirección tiene que dirigirse, más bien sea específico e indique la ubicación, es decir, si es a la izquierda o derecha, entre otros.
- Las personas con discapacidad pierden con mayor facilidad el equilibrio, por lo tanto, si se dispone a acompañarla cuando camina, ofrezca su brazo o permita que la persona se sostenga de su hombro.
- Verifique la posición de objetos o elementos, mientras la persona realiza algún recorrido, esto como medida preventiva ante golpes o accidentes (34).

### **4.3.7. Capítulo III: Lineamientos de accesibilidad al medio físico y a la comunicación.**

#### **4.3.7.1. Simbología.**

##### **4.3.7.1.1. Símbolo de discapacidad física.**

Este símbolo está representado por una persona en silla de ruedas, lo cual se refiere a la movilidad reducida, pero también a la discapacidad en general, ya que, simboliza la accesibilidad universal y es utilizado para informar que un lugar o servicio cuenta con facilidades adecuadas, según lo establece la NTE INEN 2 240 (32).



**Figura 27.** Símbolo de accesibilidad al medio físico.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)

##### **4.3.7.1.2. Símbolo de discapacidad auditiva.**

La imagen de una oreja representa a las personas en situación de discapacidad auditiva o con disminución aguda (hipoacusia), además indica los sitios en los que se ofrecen servicios adecuados y lo que está diseñado para este segmento, de acuerdo a la NTE INEN 2 241 (32).



**Figura 28.** Símbolo de sordera, hipoacusia o dificultades sensoriales.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)

#### **4.3.7.1.3. Símbolo de discapacidad visual.**

Está basado en una persona utilizando un bastón, ya que representa al grupo que vive en situación de discapacidad visual o baja visión, se debe colocar en áreas para informar que existen facilidades o servicios adecuados, así como lo indica la NTE INEN 2 242 (32).



**Figura 29.** Símbolo de no vidente y baja visión.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)

#### **4.3.7.2. Señalización.**

A través de la NTE INEN 2 239 (32) se determinan los distintivos que deben presentar las señales que muestran si un espacio sea público o privado es accesible.

##### **4.3.7.2.1. Tipos de señales.**

Existen tres tipos de señales de acuerdo al tipo de discapacidad, que son: visuales, táctiles y sonoras, pueden servir para informar o utilizarse en una situación de emergencia.

- Las señales visuales se deben poder apreciar de manera clara, por lo cual, su forma debe estar bien definida, utilizar colores adecuados y evitar reflejos innecesarios.
- Las señales táctiles deben estar diseñadas de modo que su superficie simule lo que se quiere informar, ubicándolas a una altura adecuada.
- Las señales sonoras se deben poder oír de forma clara y entendible con un nivel de sonido de 80 a 100 dB.

#### **4.3.7.2.2. Ubicación de las señales.**

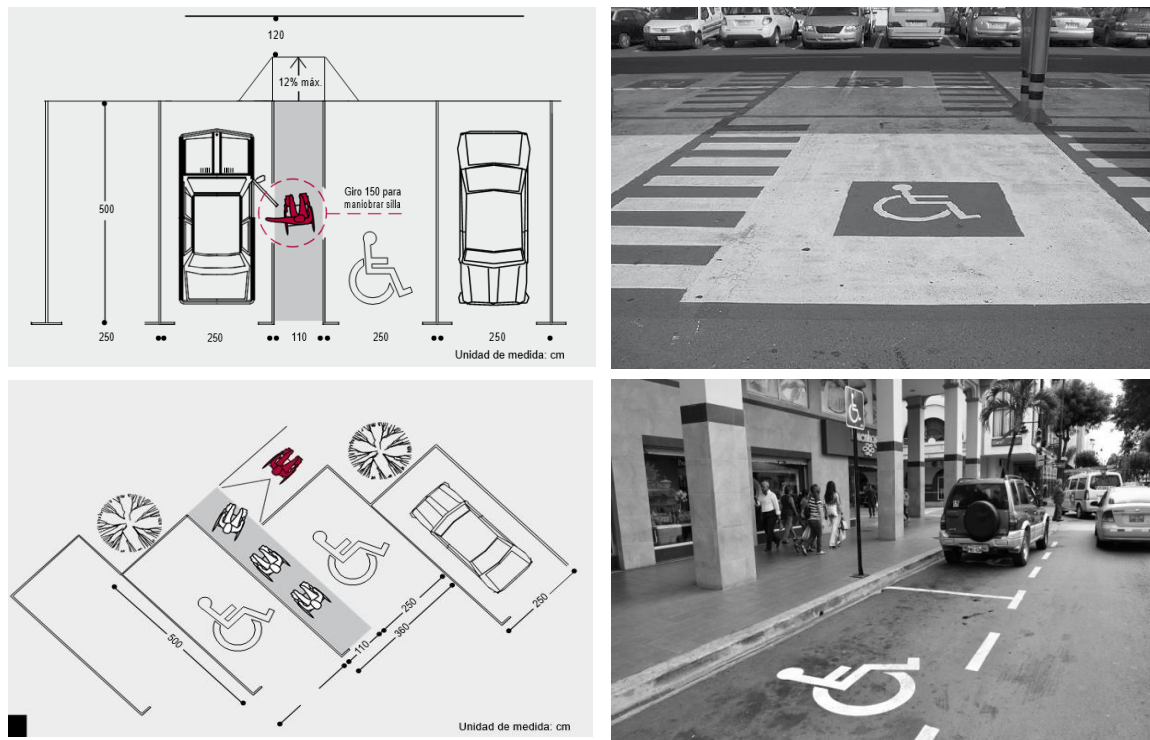
- Las señales visuales deben estar a una altura por encima de los 140 cm.
- Las señales táctiles se colocan en alturas que van de 80 a 100 cm.
- Las señales que indiquen orientación para personas con discapacidad visual se deben colocar en sitios que les permitan seguir la secuencia del recorrido a través del tacto.
- Las señales que informen sobre una pendiente u orientación para personas con discapacidad visual, deben colocarse a través del cambio de textura en el piso.

#### **4.3.7.3. Accesibilidad en espacios comunes y edificaciones.**

##### **4.3.7.3.1. Zona de estacionamiento.**

De acuerdo a la NTE INEN 2 248 (32), un estacionamiento presenta las siguientes características:

- Es esencial que todo estacionamiento cuente con por lo menos un espacio destinado a personas con discapacidad.
- En cuanto a las medidas, el área de parqueo para personas con discapacidad puede tener un ancho mínimo de 350 cm y de largo 500 cm.
- Los lugares seleccionados para servir de estacionamiento a personas con discapacidad, deben estar situados cerca de las rutas de acceso al establecimiento, al mismo nivel o contar con rampas debidamente señalizadas.
- La señalización es un factor importante para estos espacios, es por eso que se debe señalar de dos formas: en el piso y de manera vertical.



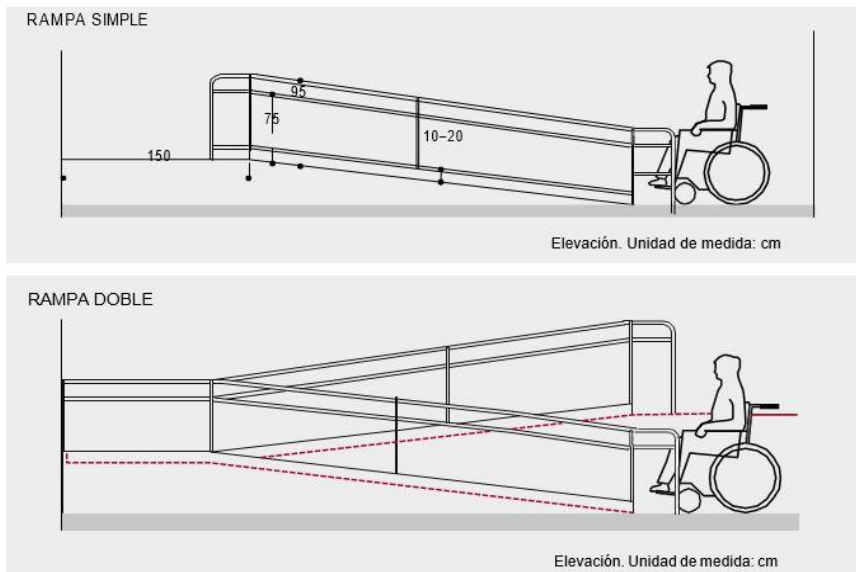
**Figura 30.** Zonas de estacionamiento: señalización.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)

#### 4.3.7.3.2. Desplazamiento horizontal.

##### a) Rampas.

- La NTE 2 245 (32) establece los siguientes rangos para pendientes según su longitud: a) 6 a 8% hasta 15 m; b) 8 a 10% hasta 10 m; c) 10 a 12% hasta 3 m.
- El ancho mínimo puede ser de 90 cm y la pendiente transversal máxima de 2%.
- Las rampas deben contar con tramos de descanso y estos pueden tener un ancho mínimo de 100 cm.
- Si las rampas sobrepasan el 8% en pendiente, se deben colocar pasamanos y la altura está dada de 75 a 95 cm.
- Las rampas deben estar debidamente señalizadas y el piso debe ser antideslizante, sin irregularidades.

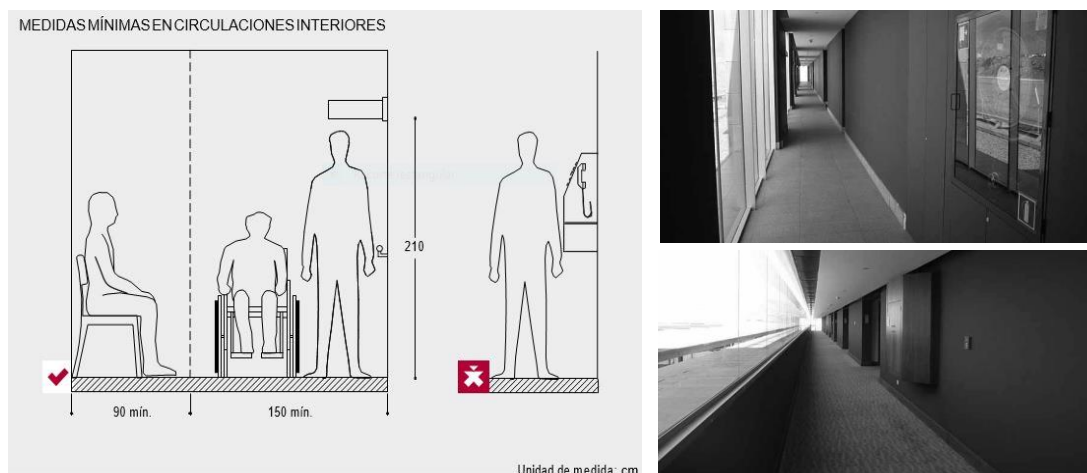


**Figura 31.** Rampa simple y doble.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)

### b) Pasillos.

- La NTE INEN 2 247 (32) establece que el ancho mínimo de los pasillos en un edificio debe ser de 120 cm y en sitios donde se necesita, por ejemplo, el ingreso dos sillas de ruedas, el ancho debe ser de 180 cm.
- En los pasillos no debe haber obstáculos en lo que abarca el ancho mínimo y en caso de que se requiera colocar elementos deberán hacerse ampliaciones adyacentes.
- Los pisos deben ser antideslizantes, de modo que las personas con discapacidad física puedan circular de forma segura.



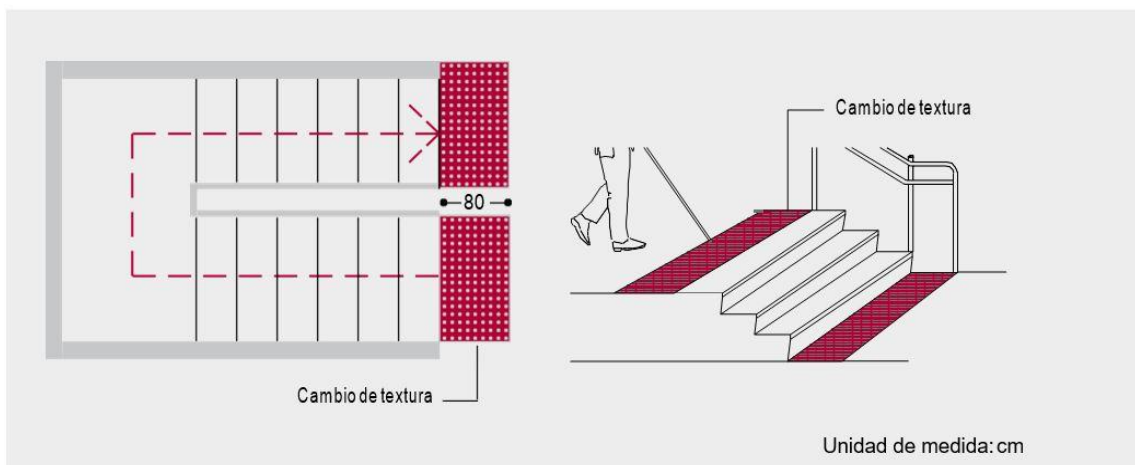
**Figura 32.** Pasillos y circulaciones interiores.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)

#### 4.3.7.3.3. Desplazamiento vertical.

##### a) Escaleras.

- El ancho mínimo debe ser de 100 cm según lo establece la NTE INEN 2 249 (32).
- La huella de la escalera no debe ser menor a 28 cm y la contrahuella como máximo puede tener 18 cm.
- El ángulo que se forma de la huella con la contrahuella está dado entre 75 y 90°.
- Después de cada diez escalones como máximo, se debe contar con descansos.
- Es necesario que el piso de las escaleras sea antideslizante en áreas secas como mojadas.
- Se debe adecuar una franja de textura y color diferente al comienzo y al final, para informar su ubicación, especialmente para las personas con discapacidad visual.
- Por seguridad es necesario que todas las escaleras cuenten con pasamanos en ambos lados al inicio y final.
- Cuando las escaleras no tengan pared de un lado o ambos, se deben incluir elementos como bordillos que sobresalgan en los márgenes, de modo que protejan a una persona que utilice bastón, evitando que éste resbale.



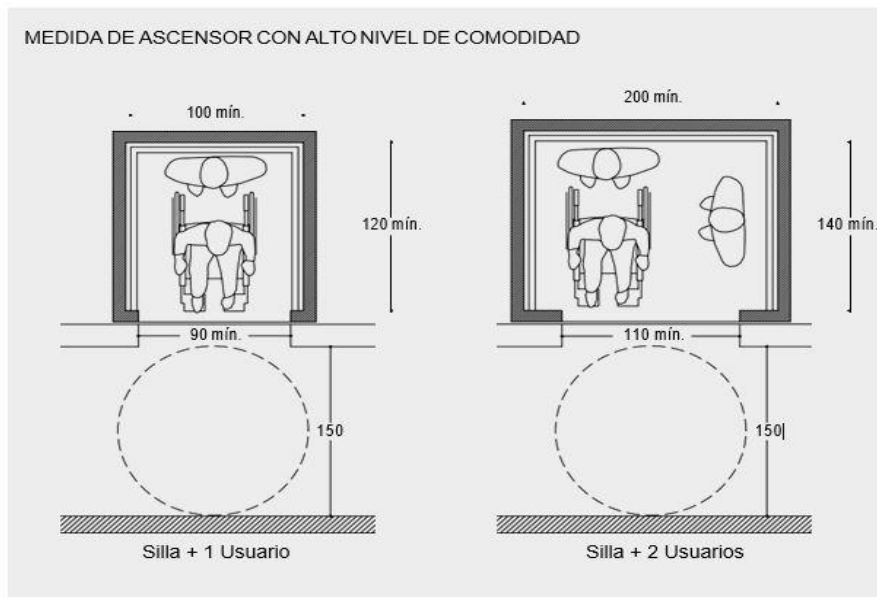
**Figura 33.** Cambio de textura en escaleras.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)

##### b) Ascensores.

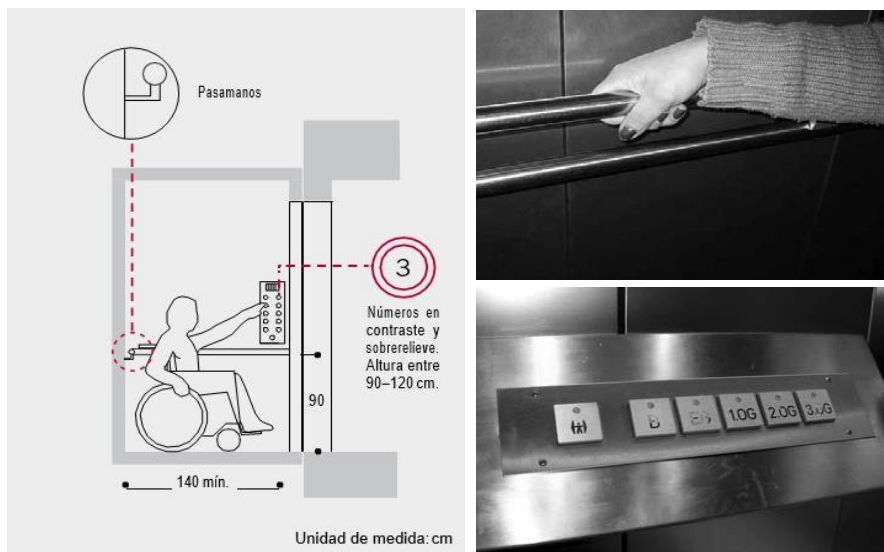
- De acuerdo a la NTE INEN 2 299 (32) indica que la cabina del ascensor debe tener 120 cm de fondo y 100 cm de ancho, con el fin de que pueda ingresar un usuario en silla de ruedas con un pasajero.

- El tablero de control donde se encuentran los botones del ascensor, debe estar ubicado a una altura de 120 cm máximo.
- Dentro del ascensor debe haber un botón de emergencia debajo del tablero de control.
- Los botones deben estar en formato braille y con sonido.
- El ascensor debe contar con un sensor automático de apertura ubicado a 80 cm de altura.
- Es necesario que dentro del ascensor se cuente con al menos un pasamanos a 90 cm de alto.
- El piso de la cabina debe ser antideslizante y señalizado mediante texturas.



**Figura 34.** Accesibilidad en ascensores.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)



**Figura 35.** Botonera del ascensor.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)

### c) Plataformas elevadoras.

Requieren de poco espacio para su instalación y son fácilmente adaptables, se compone de una plataforma con una pequeña rampa abatible de acceso y protecciones en todos sus lados; son apropiadas para ascender alturas de hasta 160 cm aproximadamente y pueden transportar sólo una persona por vez, a una velocidad menor (48).



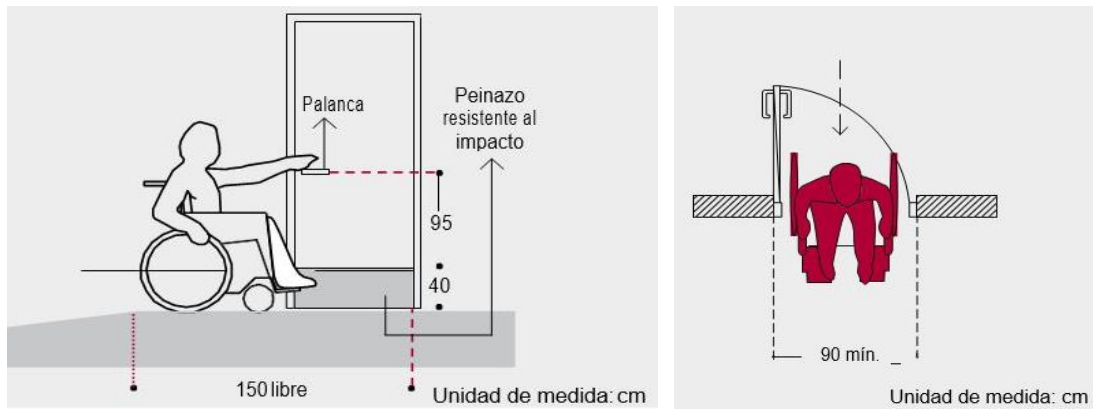
**Figura 36.** Plataforma vertical accesible.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)

### 4.3.7.3.4. Vanos.

#### a) Puertas de acceso.

- De acuerdo a la NTE INEN 2 309 (32) las puertas pueden ser abatibles, corredizas, automáticas, de vaivén o plegables.
- En cuanto a las dimensiones, éstas pueden tener un ancho libre mínimo de 90 cm, a una altura de 205 cm, se recomienda que sean abatibles con un ángulo de 90°.
- Si se utilizan puertas automáticas estas deben tener una altura de 90 cm y ancho de 60 cm a cada lado, además el sensor debe funcionar a 150 cm de distancia de la puerta tanto al interior como exterior del edificio.
- No se recomienda el uso de puertas tipo giratorias, ya que éstas por sus medidas no son accesibles para personas con movilidad reducida, es necesario contar con otra opción.
- En el caso de que las puertas sean de vidrio, deben estar debidamente señalizadas, de modo que se facilite su identificación, además colocar letreros que indiquen el lado de apertura.



**Figura 37.** Puertas de acceso.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)

## b) Ventanas.

- El diseño y ubicación de las ventanas debe considerar el alcance visual y manual de personas en sillas de ruedas o de baja estatura, la altura está dada hasta 160 cm.
- Los tipos de ventanas pueden ser: abatibles o correderas.
- Se recomienda que las ventanas cuenten con herrajes adecuados para usuarios en silla de ruedas.



**Figura 38.** Accesorios para puertas y ventanas.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)

### 4.3.7.3.5. Áreas de atención accesibles.

#### a) Hall de acceso.

- En los edificios deben existir sitios que funcionen como recepción o salas de espera, estos lugares a su vez, deben tener espacios adecuados para que las sillas de ruedas puedan ubicarse sin ser un impedimento en la circulación de las demás personas.

- Como parte de las salas de espera, es necesario contar con asientos que tengan apoya brazos que brinden comodidad.
- El piso debe ser antideslizante, en caso de la existencia de alfombras, éstas deben estar adheridas al suelo.

#### **b) Mostradores.**

- Un mostrador debe contar con una altura máxima de 110 cm y la zona más baja para niños o usuarios en silla de ruedas debe ser de 80 cm.
- El espacio libre debajo del mostrador debe ser de 40 cm para que una persona en silla de ruedas pueda acercarse de frente.
- Es necesario contar con varios sistemas para brindar información como braille o folletos ilustrativos para personas con deficiencias visuales o auditivas respectivamente.



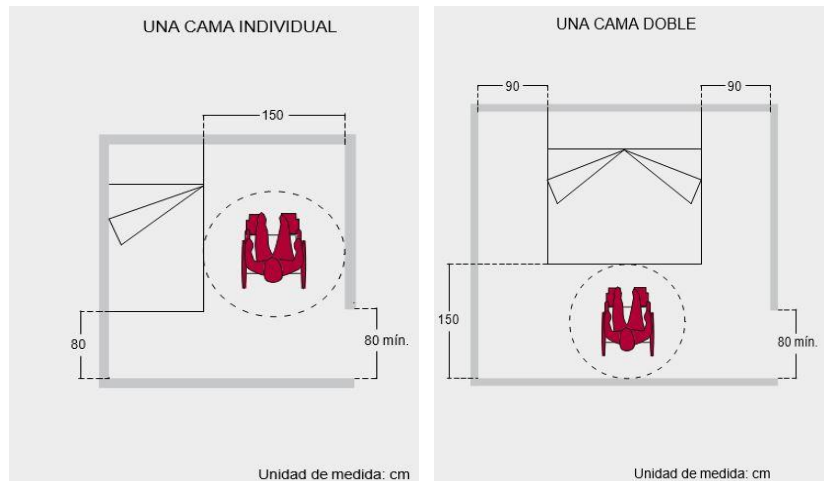
**Figura 39.** Mostrador accesible.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)

#### **4.3.7.3.6. Habitaciones accesibles.**

- Para ingresar a la habitación, la puerta debe tener 90 cm de ancho, con una manilla de tipo palanca para facilitar el acceso.
- Para que una persona que utiliza silla de ruedas pueda acceder a la cama, ésta debe tener una altura de 40 cm.
- En ocasiones los implementos de una habitación (veladores, camas, muebles) suelen usarse como soporte por las personas con discapacidad física, por lo tanto, se recomienda que éstos sean firmes, compactos, seguros, más no un limitante para el desplazamiento por la habitación.

- Si la habitación cuenta con armario o clóset, se recomienda que la puerta sea de tipo corrediza y la zona para colgar la ropa debe estar a máximo 120 cm.
- Se recomienda que los interruptores y enchufes estén ubicados a una altura visible y de fácil acceso o localización entre 85 y 120 cm.
- En casos de emergencia, es indispensable que existan alarmas audibles y visuales para que todas las personas puedan identificar la alerta.

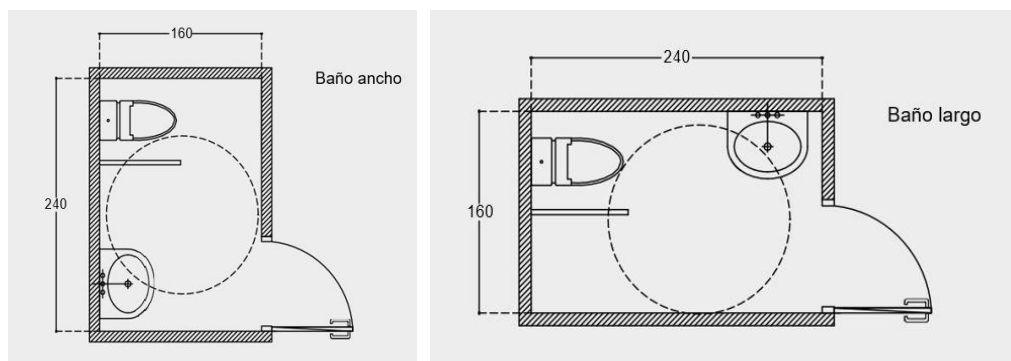


**Figura 40.** Diseño de habitaciones accesibles.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)

#### 4.3.7.3.7. Área higiénica sanitaria accesible.

- El espacio en el baño es primordial, es por eso que, una silla de ruedas necesita un área para girar los 360° en un diámetro de 150 cm.
- Las áreas de aseo y baño deben tener pisos antideslizantes.
- Se recomienda que las puertas se abran hacia el exterior y pueden ser de tipo abatibles o corredizas con un ancho mínimo de 90 cm.

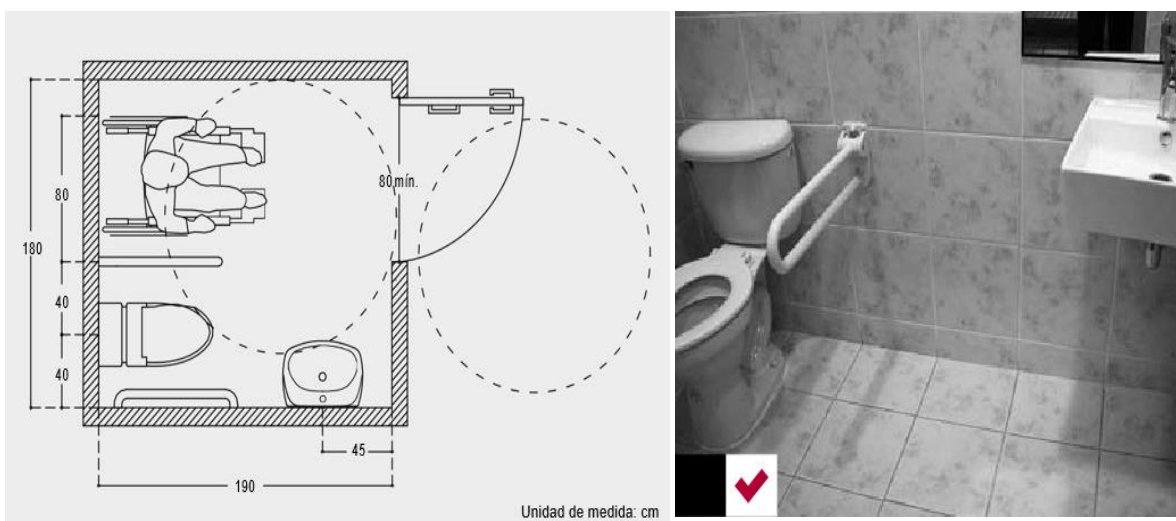


**Figura 41.** Dimensiones mínimas de un baño accesible.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)

### a) Inodoro.

- La aproximación al inodoro puede ser lateral, frontal u oblicua.
- El asiento debe estar ubicado a una altura de 45 cm.
- Cuando la persona se acerque al inodoro, necesita un área libre de 80 cm, por lo que se recomienda este espacio de ambos lados para facilitar la transferencia de la silla al inodoro y viceversa.
- La acción de descarga debe poderse realizar con la mano o el codo.
- Es recomendable contar con barras de apoyo en ambos lados a una altura de 75 cm.

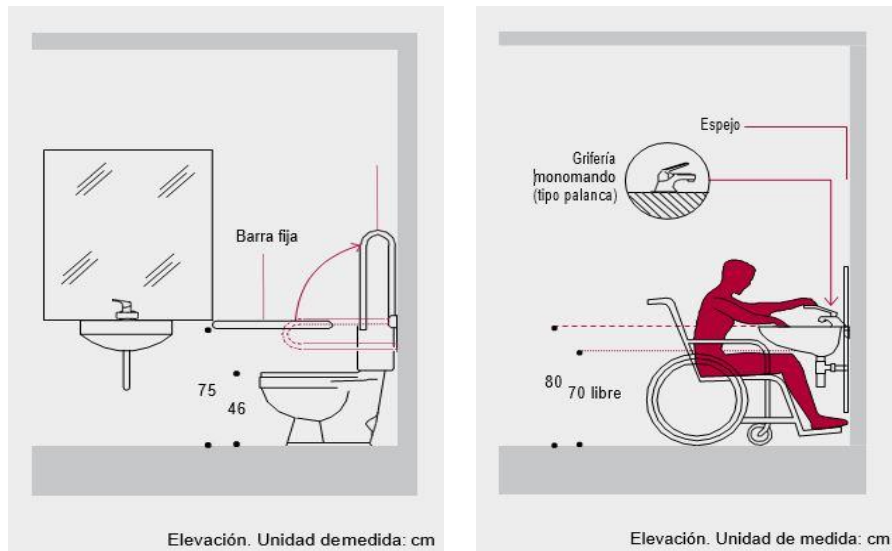


**Figura 42.** Ubicación del inodoro en un baño accesible.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)

### b) Lavamanos.

- La persona en silla de ruedas debe acercarse al lavabo de forma frontal u oblicua.
- El área inferior debe tener de 67 cm de altura con una profundidad de 60 cm.
- El alto de colocación del lavamanos puede ser mínimo de 80 cm y como máximo 95 cm.
- El espejo debe colocarse a una altura de 80 cm.

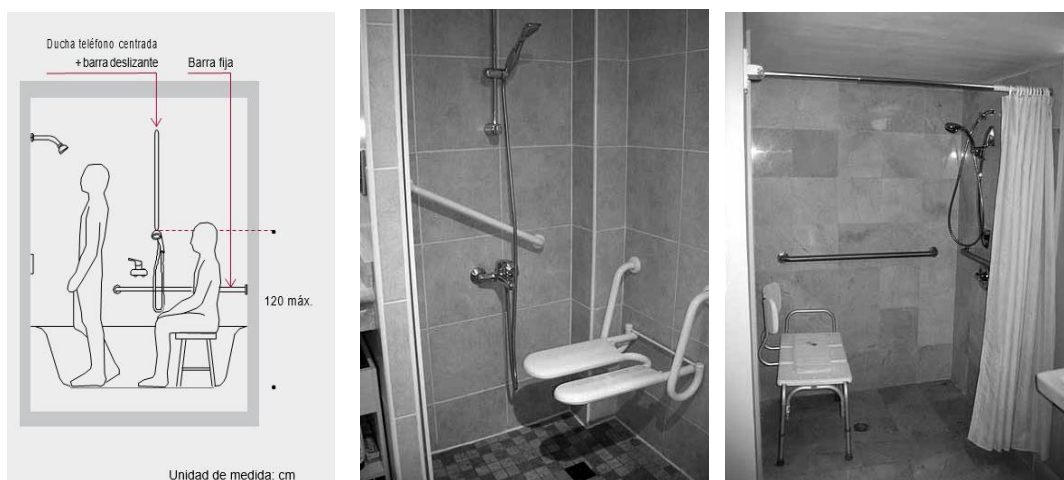


**Figura 43.** Lavamanos accesible.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)

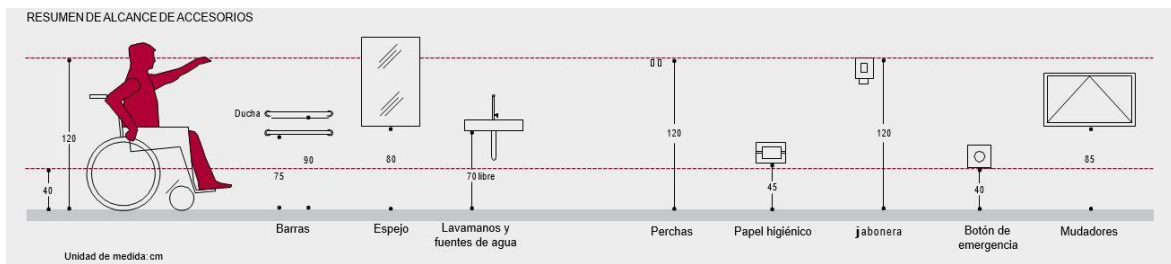
### c) Tinas y duchas.

- La aproximación a la tina puede ser frontal, oblicua o lateral.
- La altura del borde de la tina debe ser de 45 cm.
- Para ingresar y salir de la tina, es necesario contar con barras de apoyo.
- El piso de la tina y ducha debe ser antideslizante en seco y mojado.
- Una ducha debe contener una silla o asiento especial no fijo para personas con discapacidad o que no puedan mantener mucho tiempo de pie.
- Es recomendable que el área de la ducha no tenga bordillos para una mejor aproximación de la silla de ruedas y facilitar la transferencia hacia el asiento.



**Figura 44.** Tinas y duchas accesibles.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)



**Figura 45.** Secuencia de un área higiénica accesible.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)

#### 4.3.7.3.8. Seguridad y emergencias.

Ante situaciones de emergencia es necesario contar con medidas de seguridad en los edificios para personas con discapacidad, se citan algunas, a continuación:

- Los edificios como hoteles, por lo general cuentan con dos o tres plantas altas como mínimo, por ende, tienen escaleras, las mismas que no deben tener espacios de sombra, o a su vez deben estar cubiertos, de modo que se reguarde la seguridad de la persona en un momento de emergencia como una evacuación.
- Las salidas de emergencia deben tener un ancho mínimo de 90 cm y las puertas deben ser de fácil apertura, también deben estar conectadas directamente a las zonas establecidas para resguardar la seguridad de las personas y debidamente señalizadas para acceder a ellas.
- Para las personas con discapacidad visual, es necesario implementar franjas con textura en el piso, para que puedan guiarse en situaciones de riesgo en caso de encontrarse solas.
- La iluminación es importante al momento de realizar una evacuación, es por eso que las zonas deben estar bien definidas y claras, para evitar confusiones en las personas que tienen baja visión.
- Las alarmas deben ser de tipo sonoro y visual, de modo que todas las personas puedan ser alertadas ante una emergencia.
- Se recomienda realizar simulacros de evacuación con la participación de los empleados y visitantes, de modo que se pueda conocer la forma de actuar ante una situación de riesgo e identificar las áreas que necesitan mejoras.

#### 4.3.7.4. Accesibilidad en espacios específicos.

Con el fin de ofrecer un servicio de calidad e inclusivo, es necesario que los establecimientos turísticos tomen en cuenta las siguientes recomendaciones:

##### 4.3.7.4.1. Establecimientos de alojamiento.

- Todo tipo de alojamiento debería contar con habitaciones adecuadas para recibir a turistas en situación de discapacidad, en función del número de plazas que éste tenga.
- Contar con un diseño universal en las habitaciones permite que los turistas con algún tipo de discapacidad puedan realizar las actividades de forma independiente, como comunicarse con facilidad, desplazarse cómodamente o disfrutar de los servicios.
- Es necesario que las habitaciones adecuadas estén ubicadas de forma estratégica, de modo que se facilite el acceso a las mismas y en situaciones de riesgo como evacuaciones o emergencias.
- Los baños de las habitaciones deben cumplir los parámetros descritos en el apartado de áreas higiénicas accesibles.
- Las habitaciones e infraestructuras deben estar equipadas con sistemas de alarma y comunicación adaptados a huéspedes con discapacidad auditiva.
- Hay personas con discapacidad visual que utilizan perros guía, los establecimientos de alojamiento deberían contar con facilidades para recibirlos y garantizar una estancia agradable para ellos.
- Estas recomendaciones son aplicables para todos los tipos de alojamientos como hoteles, hostales, hosterías, zonas de camping, entre otros.



**Figura 46.** Recepción y área sanitaria higiénica accesible.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)



**Figura 47.** Ascensor acuático para piscina.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)



**Figura 48.** Área de camping accesible.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)

#### **4.3.7.4.2. Establecimientos de restauración.**

Es preciso que todo tipo de establecimiento que ofrezca servicios de alimentos y bebidas, cuente con infraestructura adecuada para facilitar el acceso a personas con discapacidad, entre las cuales se mencionan las siguientes:

- El acceso a las instalaciones debe considerar los tipos de discapacidad y en función de eso contar con las facilidades necesarias, por ejemplo, rampas, señalización, amplitud, estacionamientos y puertas adecuadas.
- El espacio en las mesas debe considerar el ingreso de usuarios en sillas de ruedas.
- Las cartas del menú deben presentarse en formato braille para personas con discapacidad visual, así como contar con variedades especiales para comensales que presenten complicaciones alimenticias, como, por ejemplo: diabetes.

- Se debería capacitar al personal para dominar la lengua de señas, de modo que puedan interactuar y atender a los clientes con discapacidad auditiva.
- No pueden faltar las áreas higiénicas adecuadas para personas con movilidad reducida y debidamente señalizadas.
- En un bar, la posición y altura de las barras debe ser accesible para personas de estatura baja (acondroplasia) o en silla de ruedas.



**Figura 49.** Restaurante adaptado para recibir a turistas con movilidad reducida.

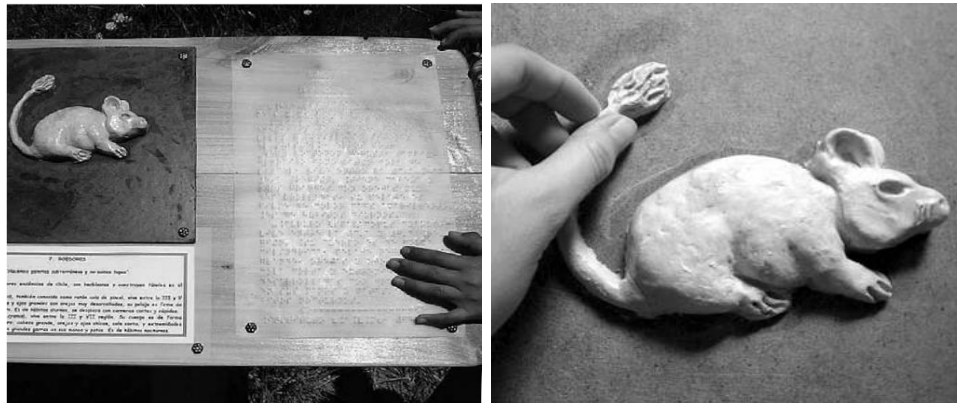
**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)

#### **4.3.7.4.3. Espacios culturales o naturales.**

Los responsables de fomentar las actividades culturales o naturales deben adoptar las acciones necesarias que permitan a las personas con discapacidad el acceso a las mismas, así como la participación y desenvolvimiento de sus facultades artísticas o creativas como beneficio de sí mismos y de la sociedad en general.

- En sitios de carácter arqueológico, cultural o religioso deben tomarse en cuenta los accesos para el desplazamiento horizontal como rampas o pasillos, y vertical como escaleras o plataformas elevadoras.
- La socialización de la información en un espacio cultural o natural debe considerar a visitantes con discapacidad visual o auditiva, por lo tanto, es necesario contar con materiales en formato braille, sonoro, escrito o ilustrativo.
- La capacitación del personal o guías, es esencial ante la atención de personas en situación de discapacidad, por ello, es fundamental que posean vastos conocimientos para brindar un servicio especializado y de calidad.

- Si el recorrido por un sitio cultural o natural es extenso, sería adecuado contar con implementos que faciliten la experiencia, como sillas de ruedas o senderos especiales.



**Figura 50.** Panel de información táctil.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)



**Figura 51.** Senderos accesibles.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)

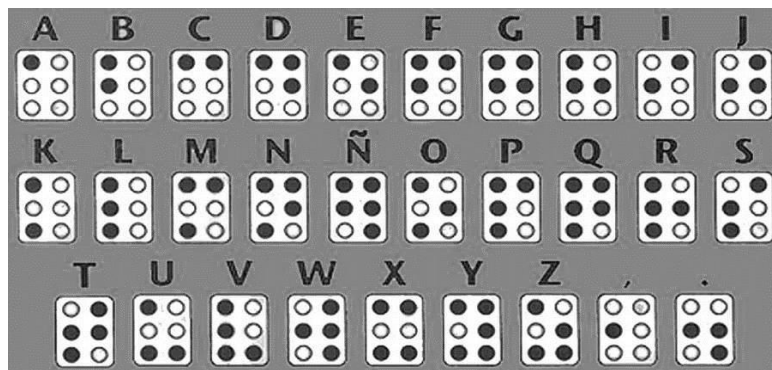


**Figura 52.** Vitrinas de exhibición accesibles.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)

#### 4.3.7.5. Acceso a la información y comunicación.

- Es esencial poder transmitir la información a todas las personas, es por eso que se debe considerar contar con varios formatos para que tanto los visitantes con discapacidad visual o auditiva puedan acceder a ella.
- La promoción hace parte de la información que se brinda de un lugar, por tal motivo, es necesario considerar que en los videos se coloque la participación de un intérprete de lengua de señas para los turistas con discapacidad auditiva.
- Al realizar actividades que impliquen la entrega de información a varios turistas, entre ellos con discapacidad auditiva, se sugiere contar con la presencia de dos intérpretes, de modo que uno transmita la información en lengua de señas y así se integre de forma equitativa a este grupo vulnerable.
- La ubicación de la persona que transmite la información en lengua de señas es fundamental, por ello, debe colocarse de manera estratégica para que la persona pueda observarlo y apreciar lo que se describe, por ejemplo, un atractivo turístico.



**Figura 53.** Alfabeto braille.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)



**Figura 54.** Alfabeto dactilológico.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)



**Figura 55.** Guías comunicándose a través del lenguaje de señas.

**Fuente:** Boudeguer & Squella ARQ (48)

#### **4.3.8. Capítulo IV: Recomendaciones para establecer estándares de calidad en turismo accesible.**

Es necesario crear un proceso de estandarización de los servicios y productos turísticos accesibles, además de la creación de indicadores en el sector turístico, esto animaría a eliminar las barreras existentes de manera coherente. Si no se establecen estándares, teniendo en cuenta que el turismo es un motor económico, la competitividad en el mercado hará que los servicios turísticos se autclasifiquen como accesibles según su propio criterio (31).

La amenaza de la autclasificación sin medidas reguladoras, se produce al adoptar algunos lineamientos que responden a las necesidades de algunos visitantes, en la creencia de que se ha logrado la solución para toda la demanda. Este es el ejemplo de las empresas que asimilan la accesibilidad con colocar una rampa en la entrada, sin tener en cuenta otras medidas integrales de accesibilidad (31).

Establecer estándares relacionados a la accesibilidad en el turismo tiene la ventaja de facilitar la creación de una certificación basada en los principios del diseño para todos. Una certificación en accesibilidad para empresas y establecimientos turísticos facilita la difusión de recursos accesibles a nivel nacional e internacional.

#### **4.3.8.1. Futura norma internacional de turismo accesible para todos.**

Fue impulsada por la Fundación ONCE, la Asociación Española de Normalización, UNE y la Organización Mundial del Turismo (OMT), se denominará ISO 21902 turismo y servicios relacionados a la accesibilidad para todos, requisitos y recomendaciones (49). El objetivo de esta nueva norma, será ofrecer directrices claras para la planificación y la gestión de destinos, proporcionando recomendaciones y requisitos sobre los aspectos clave que influyen en la accesibilidad.

Para Jesús Hernández, director de accesibilidad universal e innovación de la Fundación ONCE, la nueva norma supondrá “una palanca que permita promover el diseño para todos, en un sector económico tan importante como el turístico a nivel mundial. El ocio y el disfrute de la cultura o el turismo son un derecho de las personas con discapacidad, que en muchos casos no pueden disfrutar, lo que supone una discriminación. Además, desde el punto de vista económico la actividad turística pensada para todas las personas supone una fuente de creación de riqueza” (49).

Hasta el momento el grupo de trabajo establecido en el marco del ISO TC228, cuenta con representantes de Panamá, Austria, Reino Unido, Chipre, Luxemburgo, Portugal, Argentina, Malta, Canadá, Irlanda y España, además de representantes de las Asociaciones ENAT (Red Europea de Turismo Accesible), HOTREC (Asociación Europea de hoteles, restaurantes y cafeterías), ECTAA (Asociación Europea de Tour Operadores y Agencias de Viajes), SBS (Asociación europea que representa a las Pymes en materia de normalización), y ANEC (Asociación Europea de Consumidores). El nuevo estándar, está previsto que se publique a lo largo de 2019. Se aplicará a los distintos grupos de interés del sector turístico, tanto públicos como privados y a diferentes niveles (49).

#### **4.3.8.2. Listado de normas de accesibilidad a nivel mundial.**

Existen una serie de documentos internacionales enfocados en el tema de accesibilidad, los cuales pueden servir también para la aplicación en el ámbito de la calidad turística, se mencionan, a continuación:

**Tabla 15.** Listado de normas de accesibilidad a nivel mundial.

País	Norma, estándar o reglamento
<b>Internacional y europeo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad.</li> <li>• Código ético mundial para el turismo.</li> <li>• Resolución del Consejo de Europa: Consecución de una total participación a través del diseño universal. ResAP (2007).</li> <li>• Reglamento (CE) N° 1107/2006 sobre la accesibilidad al transporte aéreo para personas con movilidad reducida.</li> </ul>
<b>Austria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edificios turísticos sin barreras para discapacitados. Principios del diseño, ÖNORM B1600:2005 (en general) y B1603:2005 (para el turismo).</li> </ul>
<b>Bélgica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tourism Flanders “Accessible Tourism Label”.</li> </ul>
<b>Dinamarca</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• God Adgang: Etiqueta de accesibilidad.</li> <li>• Reglamento para los edificios daneses para el año 2008, requisitos de accesibilidad.</li> <li>• Normas de accesibilidad general danesa, DS 3028: 2001.</li> </ul>
<b>Francia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etiqueta “Tourismmeet Handicap”.</li> </ul>
<b>Alemania</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas mínimas para los alojamientos y establecimientos dedicados a la restauración sin barreras para personas con discapacidad.</li> <li>• Normas para la construcción de edificios sin barreras: DIN 18024, 18.025 y 18040.</li> </ul>
<b>Noruega</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma: destinos turísticos accesibles, NS 11010. Requisitos para establecer una base de un sistema de etiquetado.</li> <li>• Noruega diseñada universalmente en el año 2025.</li> </ul>
<b>España</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 51/2003 del 2 de diciembre, sobre igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal para personas con discapacidad.</li> <li>• Sistema de gestión de la accesibilidad universal, UNE 170.001-2: 2007.</li> <li>• Primer plan de accesibilidad nacional 2004-2012.</li> </ul>
<b>Reino Unido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The Disability Discrimination Act (DDA).</li> <li>• Sistema de accesibilidad nacional.</li> <li>• El sistema de etiquetado para empresas de alojamiento de VisitEngland: "One Step Ahead".</li> <li>• Especificación de la accesibilidad de un hotel – Orientación PAS 88:2008 sobre la accesibilidad en grandes instalaciones hoteleras y en cadenas de hoteles.</li> <li>• Las normas de edificación 2000. Accesibilidad y uso de edificios.</li> <li>• BS 8300:2009 diseño de edificios y su enfoque para cumplir con las necesidades de las personas con discapacidad. Código profesional.</li> </ul>

**Fuente:** Fundación ONCE (50)

#### **4.3.8.3. Normas internacionales ISO de turismo.**

El sector turístico, actualmente cuenta con 21 normas internacionales ISO, las cuales son resultado del acuerdo entre 58 países y han nacido del conocimiento de expertos nacionales e internacionales, que han trabajado en la composición de los requisitos durante diez años dentro del Comité de Turismo Internacional 228 de la ISO (51). De dichas normas se mencionan las siguientes:

- 11 corresponden a servicios de buceo liderados por Austria.
- Playas (ISO 13009:2015).
- Espacios naturales protegidos (ISO 18065:2015).
- Instalaciones náutico deportivas (ISO 13687:2014).
- Turismo industrial (ISO 13810:2015).
- Oficinas de información turística (ISO 14785:2014).
- Instalaciones de talasoterapia (ISO 17680:2015).
- Terminología de hoteles y otros tipos de alojamiento turístico (ISO 18513:2003).
- Tres normas para turismo activo (ISO 21101, 21102 y 21103: 2014).

Adicionalmente se considera la norma UNE-EN ISO 9001:2000 (22), la cual adopta un enfoque basado en procesos y permite que las empresas implanten un sistema de gestión de la calidad, además, no solo sirve para cumplir la norma internacional como tal, sino para mejorar la gestión de la organización y ayudar así a conseguir los objetivos planificados.

#### **4.3.9. Glosario de términos.**

**Adyacente:** Que está próximo o en contacto inmediato.

**Braille:** Sistema de escritura y de lectura para ciegos, representado por medio de puntos.

**Contrahuella:** Pieza vertical de un peldaño.

**Decibel (dB):** Física unidad de medida de sonido.

**Hall:** Pieza interior de un edificio inmediata a la puerta de entrada.

**Herrajes:** Conjunto de herraduras y clavos con que se asegura un objeto de hierro.

**Hipoacusia:** Disminución de la agudeza auditiva.

**Huella:** Plano horizontal del escalón o peldaño donde se asienta el pie.

**Oblicua:** Recta que corta a otra o a un plano sin ser perpendicular ni paralela a ellos.

**Sensor:** Dispositivo que detecta variaciones en una dimensión física y las convierte en señales útiles para un sistema de medida o control.

**Vanos:** Apertura previa a la colocación de puertas y ventanas.

#### **4.3.10. Alcance del manual.**

Mediante la elaboración de este manual se busca dar un primer paso hacia la concientización en los establecimientos y sitios turísticos del cantón La Maná, con respecto a la inclusión y el derecho que tienen todas las personas a realizar actividades turísticas y recibir servicios acordes a sus condiciones en el marco de la igualdad.

Es necesario promover la adopción de los lineamientos que se presentan en este documento, a fin de generar mayor calidad en la oferta turística y contribuir a la competitividad, apuntando a convertirse en una ciudad accesible.

La información que contiene el presente manual en su mayoría beneficia a las personas con discapacidad física, adultos mayores o embarazadas, sin embargo, también se plantearon directrices para los demás segmentos de este mercado como la discapacidad auditiva, visual e intelectual.

La tarea principal de este proyecto es dar a conocer de manera práctica, gráfica y sencilla los lineamientos de accesibilidad, por tal razón los puntos especificados fueron considerados tomando en cuenta el recorrido que seguiría una persona que ingresa a un establecimiento turístico sea de hospedaje, restauración o a su vez a un sitio turístico, desde que se encuentra en el exterior del mismo hasta que accede a todas las dependencias y servicios mencionados en el alcance de este documento.

#### **4.4. Discusión.**

De acuerdo al análisis realizado en los doce establecimientos turísticos del cantón La Maná, se determinó que siete presentan facilidades para turistas con discapacidad, en su mayoría física, como rampas, baños adecuados y espacios prioritarios, sin embargo, aún son deficientes, lo que concuerda con la investigación de Endara (2014), acerca del “Análisis de la demanda turística que puede acceder a La Mariscal con discapacidad física y la propuesta de mejoras a la oferta turística actual” (52), en la cual, de diez lugares analizados, solo en cinco se identificaron especificaciones para personas con discapacidad física, la diferencia es que el número de facilidades es mayor, como estacionamientos, rampas, puertas corredizas, pasillos adecuados, entre otros.

Según el estudio de mercado se determinó que el 75% de los visitantes tiene al menos un familiar con discapacidad, de la cual el 74% es de tipo física y 19% visual, lo que no concuerda con la investigación de Sánchez (2014), sobre el “Análisis de la situación actual del turismo accesible para personas con discapacidad en el centro histórico de la ciudad de Quito como destino turístico” (53), donde se identificó que el 35% de los familiares de visitantes presentan discapacidad visual y el 23% física. Sin embargo, lo que tienen en común ambas investigaciones, es que los sitios no cuentan con facilidades para recibir a todo tipo de turistas, lo que influye en la calidad y afecta de forma significativa en el incremento de visitantes.

De la información recopilada con relación a establecimientos de alojamiento, se determinó que el cantón La Maná cuenta con buena infraestructura hotelera, sin embargo, solo hay un hotel que tiene adecuaciones para recibir a turistas con discapacidad física, como una habitación para personas con movilidad reducida, ascensor y rampas, a diferencia de la investigación de Santiana (2013), relacionada a la “Accesibilidad en los hoteles de primera categoría de Quito” (54), que determinó un nivel de accesibilidad alto en los hoteles analizados y ofrecen adecuaciones según las normas INEN, por tanto, se identificó la importancia de un análisis más profundo en la situación de los establecimientos hoteleros y la contribución a la mejora de la oferta turística, por medio de parámetros de diseños accesibles que beneficien a todos los turistas, de modo que puedan acceder a los servicios y utilizar las áreas, independientemente de si tienen o no algún tipo de discapacidad.

**CAPÍTULO V.**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1. Conclusiones.**

Se determinó que la principal fuente productiva del cantón La Maná es la actividad agropecuaria, sin embargo, el turismo es considerado en la actualidad como parte del sector económico. Además, por su ubicación geográfica y variables climáticas, se identificó una cantidad considerable de recursos naturales y culturales, que aportan al potencial turístico, de tal manera que existen 44 atractivos inventariados con jerarquías I y II, a su vez, posee una amplia oferta turística con 42 establecimientos registrados al 2018 por la EPMTURCOM, pese a eso, el nivel de infraestructura y facilidades es deficiente, por lo que es considerado el mayor problema que impide el desarrollo turístico.

Se evidenció que existen necesidades en el cantón con respecto a la accesibilidad, de los seis atractivos turísticos analizados, ninguno presentó facilidades para actividades inclusivas y de los doce establecimientos visitados, se identificó que sólo siete cuentan con condiciones para recibir a turistas con discapacidad. Por otra parte, se caracterizó el perfil del turista, el cual se encuentra en un rango de 21 a 30 años, viaja en familia por 1 o 2 días en busca de actividades relacionadas al ecoturismo y turismo de aventura, además, está de acuerdo con la inclusión de personas con capacidades diferentes, pues el 75% tiene al menos un familiar y considera viable la elaboración de un manual para la implementación del turismo accesible.

Se estructuró el manual en cuatro capítulos con ilustraciones que permitieron mayor comprensión del turismo accesible, está dirigido principalmente a turistas con discapacidad física, visual y auditiva, dicho documento describe beneficios y barreras, tipos de discapacidad, sugerencias para la atención de la demanda de acuerdo a la tipología, lineamientos de accesibilidad al medio físico en espacios comunes y específicos según las dimensiones que determinan las normas técnicas ecuatorianas INEN, así como las directrices para el acceso a la información y comunicación, además, se establecieron recomendaciones para estándares de calidad y se complementó con un glosario de términos.

## **5.2. Recomendaciones.**

Actualizar el inventario de atractivos turísticos del cantón La Maná de acuerdo al último formato de fichas del Ministerio de Turismo, a fin de ampliar la información existente e identificar nuevos sitios potenciales, con apoyo y coordinación de la Empresa Pública Municipal de Turismo y Comunicación (EPMTURCOM) y entidades de educación superior.

Desarrollar un programa de mejoramiento e implementación de facilidades turísticas para el cantón La Maná en los atractivos turísticos, a través de la gestión en los Gobiernos Autónomos Descentralizados cantonal y provincial, de modo que se contribuya a la regeneración de la infraestructura y por consiguiente a la oferta turística.

Ampliar el alcance y ámbito de aplicación del manual de facilidades para turismo accesible y calidad turística al nivel de infraestructura urbana en todo el cantón La Maná, de tal manera que ésta tome el ejemplo de Baños de Agua Santa y se convierta en una ciudad accesible, generando beneficios sociales, económicos y ambientales.

Elaborar un plan de sensibilización aplicado a los sitios y establecimientos turísticos del cantón La Maná, así como paquetes turísticos inclusivos vinculados a atractivos potencializados para captar la atención de turistas con discapacidad.

**CAPÍTULO VI.**  
**BIBLIOGRAFÍA**

## 6.1. Literatura citada.

1. Plataforma representativa estatal de personas con discapacidad física. Turismo accesible [Internet]. España: Predif; 2014. [Consultado 16 de diciembre 2017]. Disponible en: <http://www.predif.org/index.php?q=%C2%BFqu%C3%A9-es-el-turismo-accesible>
2. Organización mundial de la salud. Informe mundial de la discapacidad [Internet]. España: OMS; 2011. [Consultado 16 de diciembre 2017]. Disponible en: [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/es/](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/)
3. Prensa turística S.A. El turismo accesible en Ecuador empezó en Baños de Agua Santa (entrevista). Guía ecuatoriana de transporte y turismo (Transport) [Revista en Internet] 2014. [Consultado 16 de diciembre 2017]. Disponible en: <http://transport.ec/?p=8584>
4. Sancho A. Introducción al turismo [Internet]. Argentina: Secretaría general de la organización mundial del turismo (OMT); 2011. [Consultado 17 de diciembre 2017]. Disponible en: <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
5. Entorno turístico. Definición y clasificación de los recursos turísticos [Internet]. México; 2017. [Consultado 17 de diciembre 2017]. Disponible en: <http://www.entornoturistico.com/los-recursos-turisticos-se-clasifican/>
6. Navarro D. Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración. Cuadernos de turismo [Serie en Internet]. 2015. [Consultado 17 de diciembre 2017]; (35): [aprox. 357 p.]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39838701014>
7. Pretelt J. Curso de servicios turísticos [Internet]. [Place unknown]: Google sites; 2017. [Consultado 17 de diciembre 2017]. Disponible en: <https://sites.google.com/site/serviciostur/conceptos-st>
8. Parra M. Las facilidades turísticas y su incidencia en la afluencia de visitantes al corredor eco-turístico Quiltoa Chugchilán provincia de Cotopaxi [Trabajo final de máster en Internet]. Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2011. [Consultado 17 de diciembre 2017]. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/2561/1/MA-GP-ECO-878.pdf>
9. Nicolau J. Marketing turístico - el producto turístico [Internet]. España: Universidad de Alicante; 2012. [Consultado 17 de diciembre 2017]. Disponible en: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/16114/7/Tema%207.pdf>

10. Dellepiani J. Conceptos básicos para la gestión de destinos turísticos [Libro electrónico]. Perú: Fundación suiza de cooperación para el desarrollo técnico; 2014. [Consultado 17 de diciembre 2017]. Disponible en: [http://www.swisscontact.org/fileadmin/user\\_upload/COUNTRIES/Peru/Documents/Publications/Conceptos\\_basicos\\_para\\_la\\_gestion\\_de\\_destinos\\_turisticos.pdf](http://www.swisscontact.org/fileadmin/user_upload/COUNTRIES/Peru/Documents/Publications/Conceptos_basicos_para_la_gestion_de_destinos_turisticos.pdf)
11. Conceptos fundamentales del turismo [Internet]. México: Universidad para la Cooperación Internacional; s.f. [Consultado 17 de diciembre 2017]. Disponible en: <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-07/semana3/LS3.2.pdf>
12. Ibáñez R y Rodríguez I. Tipologías y antecedentes de la actividad turística: turismo tradicional y alternativo [Internet]. México; s.f. [Consultado 17 de diciembre 2017]. Disponible en: <http://www.publicaciones.inecc.gob.mx/libros/669/tipologias.pdf>
13. Ministerio de turismo del Ecuador. Diseño del plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador (PLANDETUR 2020) [Internet]. Ecuador: MINTUR; 2007. [Consultado 17 de diciembre 2017]. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
14. Ceballos H. Ecoturismo, naturaleza y desarrollo sostenible [Internet]. México: Editorial Diana; 1998. [Consultado el 17 de diciembre 2017]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/47617049/ECOTURISMO-NATURALEZA-Y-DESARROLLO-SOSTENIBLE>
15. Blanco M y Riveros H. El agroturismo como diversificación de la actividad agropecuaria y agroindustrial [Internet]. Costa Rica: IICA; 2010. [Consultado 17 de diciembre 2017]. Disponible en: [http://www.pa.gob.mx/publica/rev\\_49/An%C3%A1lisis/el\\_agroturismo\\_como\\_\\_Marvin\\_Blanco\\_M...pdf](http://www.pa.gob.mx/publica/rev_49/An%C3%A1lisis/el_agroturismo_como__Marvin_Blanco_M...pdf)
16. Turismo de aventura [Internet]. México: Universidad Interamericana para el Desarrollo; s.f. [Consultado 17 de diciembre 2017]. Disponible en: [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/lic/AET/TA/S01/TA01\\_Lectura.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AET/TA/S01/TA01_Lectura.pdf)
17. Kastenholz E y Galán M. Turismo accesible como ejemplo de responsabilidad social en las empresas y destinos turísticos. ROTUR [Serie en Internet]. 2009. [Consultado 17 de diciembre 2017]; (2): [aprox. 194 p.]. Disponible en: [http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/7687/rot\\_2\\_art\\_9.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/7687/rot_2_art_9.pdf?sequence=1&isallowed=y)
18. Juaristy A. Turismo y accesibilidad de personas con discapacidad visual en la ciudad de La Plata [Trabajo final de grado en Internet]. Argentina: Universidad Nacional de La Plata; 2016. [Consultado 17 de diciembre 2017]. Disponible en: [catalogo.econo.unlp.edu.ar/meran/getDocument.pl?id=943](http://catalogo.econo.unlp.edu.ar/meran/getDocument.pl?id=943)

19. Millán M. Turismo accesible/turismo para todos, un derecho ante la discapacidad. Gran Tour [Serie en Internet]. 2010. [Consultado 17 de diciembre 2017]; (2): [aprox. 126 p.]. Disponible en: <http://www.eutm.es/journal/index.php/gt/article/view/56/54>
20. Guía sobre discapacidad y desarrollo. Categorías de la discapacidad [Internet]. España: Ministerio de asuntos exteriores y de cooperación; s.f. [Consultado 17 de diciembre 2017]. Disponible en: [http://interconecta.aecid.es/Documentos%20de%20la%20comunidad/Gu%C3%ADa\\_Discapacidad.pdf](http://interconecta.aecid.es/Documentos%20de%20la%20comunidad/Gu%C3%ADa_Discapacidad.pdf)
21. La planificación del producto turístico [Internet]. Costa Rica: Intermark; s.f. [Consultado 17 de diciembre 2017]. Disponible en: <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-07/semana3/LS3.3.pdf>
22. Sistemas de gestión de calidad en el sector turístico. La calidad [Internet]. España: Junta de Andalucía; s.f. [Consultado 17 de diciembre 2017]. Disponible en: <http://www.junta.deandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26796.pdf>
23. Reinoso M. El turismo accesible y su incidencia en la dinamización económica del cantón Ambato, provincia de Tungurahua [Trabajo final de grado en Internet]. Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2014. [Consultado 17 de diciembre 2017]. Disponible en: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7921/1/FCHE-CHT-180.pdf>
24. Rumbero T. La accesibilidad: motor de calidad turística [Trabajo final de máster en Internet]. España: Universidad de Oviedo; 2014. [Consultado 17 de diciembre 2017]. Disponible en: [http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/27532/1/TFM\\_Alvaro%20Rumbero%20Tato.pdf](http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/27532/1/TFM_Alvaro%20Rumbero%20Tato.pdf)
25. Constante A. Plan de ordenamiento del espacio turístico de Olón, para personas con capacidades especiales a partir del 2016 [Trabajo final de grado en Internet]. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena; 2016. [Consultado 17 de diciembre 2017]. Disponible en: <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3040/1/UPSE-TCA-2016-0002.pdf>
26. Constitución de la República del Ecuador 2008. Boletín Oficial del Estado, n° 449, (20-10-2008).
27. Ley Orgánica de Discapacidades. Boletín Oficial del Estado, n° 796, (25-09-2012).
28. Reglamento General a la Ley de Discapacidades. Boletín Oficial del Estado, n° 145, (17-12-2013).
29. Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 [Internet]. Ecuador: CNP; 2017. [Consultado 17 de diciembre 2017]. Disponible en: [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)

30. Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Maná. Plan de desarrollo y ordenamiento territorial [Internet]. La Maná: GADM; 2015. [Consultado 18 de diciembre 2017]. Disponible en: <https://www.lamana.gob.ec/lotaip/publico/pdf/151112192233145d4.pdf>
31. Organización mundial del turismo. Manual sobre turismo accesible para todos [Internet]. Madrid: OMT; 2015. [Consultado 19 de diciembre 2017]. Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>
32. Instituto ecuatoriano de normalización. Normas técnicas ecuatorianas INEN [Internet]. Quito: Consejo de discapacidades; 2014. [Consultado 19 de diciembre 2017]. Disponible en: [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/normas\\_inen\\_acceso\\_medio\\_fisico.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/normas_inen_acceso_medio_fisico.pdf)
33. Ministerio de turismo. Borrador del manual de accesibilidad universal para sector de servicios de alojamiento turístico [Internet]. Ecuador: MINTUR; 2013. [Consultado 19 de diciembre 2017]. Disponible en: <https://ricardomedinao.files.wordpress.com/2013/06/1206ms1i-mti-tercer-borrador-directrices-accesibilidad.pdf>
34. Ministerio de desarrollo social. Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad [Internet]. Chile: SENADIS; s.f. [Consultado 19 de diciembre 2017]. Disponible en: [www.senadis.gob.cl/descarga/i/3408/documento](http://www.senadis.gob.cl/descarga/i/3408/documento)
35. Palmioti J, Pironi M y López A. Turismo accesible, consideraciones para la atención de la demanda en el sector turístico [Internet]. Buenos Aires: Defensoría del turista; s.f. [Consultado 19 de diciembre 2017]. Disponible en: <http://www.defensoriaturista.org.ar/archivos/turismo-accesible-consideraciones-para-la-atencion-de-la-demanda-en-el-sector-turistico.pdf>
36. Instituto nacional de estadísticas y censos. Población y demografía [Internet]. Ecuador: INEC; 2017. [Consultado 19 de diciembre 2017]. Disponible en: <http://www.ecuadoren cifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
37. Cortez J, Romero J, Roselló M y Villanueva R. Modelos continuos de crecimiento [Internet]. España: Instituto universitario de matemática multidisciplinar; s.f. [Consultado 20 de diciembre 2017]. Disponible en: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/30892/Modelos%20continuos%20de%20crecimiento%20Malthus.pdf?sequence=1>
38. Villacís B y Carrillo D. Estadística demográfica en el Ecuador: diagnóstico y propuesta. Quito: Instituto nacional de estadísticas y censos (INEC); 2011. 10 p.
39. Canavos G. Probabilidad y estadística: aplicaciones y métodos. México: Departamento de Ingeniería Eléctrica UAM Ixtapalapa; 2012. 405 p.

40. MappingGIS. Novedades de ArcGIS 10.5 [Internet]. España: Alonso, D.; 2017. [Consultado 20 de diciembre 2017]. Disponible en: <https://mappinggis.com/2017/02/novedades-arcgis-10-5/>
41. Udemy. Aprende las novedades del AUTOCAD 2018 [Internet]. Perú: PeruvianTec Corporation S.A.C; 2017. [Consultado 20 de diciembre 2017]. Disponible en: <https://www.udemy.com/novedades-autocad-2018/>
42. Adobe. Adobe InDesign CC [Internet]. Adobe; 2018. [Consultado 20 de diciembre 2017]. Disponible en: <https://www.adobe.com/la/products/indesign/features.html>
43. Consejo nacional para la igualdad de discapacidades [Internet]. Ecuador: CONADIS; 2018. [Consultado 11 de enero 2018]. Disponible en: <http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadistica/index.html>
44. Vargas J. Entrevista realizada el 26 de enero del 2018 en la Empresa Pública Municipal de Turismo y Comunicación del cantón La Maná. Entrevistadora: Gabriela Bermello.
45. El Telégrafo. El “turismo accesible” permite la inclusión de discapacitados [Internet]. Ecuador: Diario El Telégrafo online; 2013. [Consultado 20 de febrero 2018]. Disponible en: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/4/el-turismo-accesible-permite-la-inclusion-de-discapitados>
46. Torres M. Género y discapacidad más allá del sentido de la maternidad diferente [Trabajo final de máster en Internet]. Ecuador: Universidad Latinoamericana de Postgrado Líder en Ciencias Sociales; 2004. [Consultado 22 de febrero 2018]. Disponible en: [http://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1346&context=abya\\_yala](http://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1346&context=abya_yala)
47. Lofruscio M. Estudio de turismo accesible: para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca [Trabajo final de grado en Internet]. Ecuador: Universidad de Cuenca; 2011. [Consultado 23 de febrero 2018]. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1662/1/tur23.pdf>
48. Boudeguer & Squella ARQ. Manual de accesibilidad universal [Internet]. Chile: Corporación ciudad accesible; 2012. [Consultado 2 de marzo 2018]. Disponible en: [http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2012/06/manual\\_accesibilidad\\_universall.pdf](http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2012/06/manual_accesibilidad_universall.pdf)
49. Organización mundial del turismo. Futura norma internacional de turismo accesible para todos [Internet]. Madrid: OMT; 2017. [Consultado 2 de marzo 2018]. Disponible en: <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-02-21/futura-norma-internacional-de-turismo-accesible-para-todos>

50. Fundación ONCE. Estudio de los requisitos de accesibilidad en las normas de calidad en el turismo europeo [Internet]. España: Ambrose I y Vicens C.; 2009. [Consultado 2 de marzo 2018]. Disponible en: [https://biblioteca.fundaciononce.es/sites/default/files/publicaciones/documentos/estudio\\_normas\\_de\\_calidad\\_en\\_el\\_turismo\\_europeo\\_2009\\_version\\_imprimible.pdf](https://biblioteca.fundaciononce.es/sites/default/files/publicaciones/documentos/estudio_normas_de_calidad_en_el_turismo_europeo_2009_version_imprimible.pdf)
51. El comité de turismo internacional ISO TC228 [Internet]. España: Instituto para la calidad turística española; 2015. [Consultado 2 de marzo 2018]. Disponible en: <http://www.calidadturistica hoy.es/ESP/m/11/1073/Normas/Normalizacion/El-Comite-de-Turismo-Internacional-ISO-TC228-se-reunio-en-Sudafrica>
52. Endara K. Análisis de la demanda turística que puede acceder a La Mariscal con discapacidad física y propuesta de mejoras a la oferta turística actual [Trabajo final de grado en Internet]. Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial; 2014. [Consultado 16 de marzo 2018]. Disponible en: [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13496/1/57954\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13496/1/57954_1.pdf)
53. Sánchez J. Análisis de la situación actual del turismo accesible para personas con discapacidad en el centro histórico de la ciudad de Quito como destino turístico [Trabajo final de grado en Internet]. Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial; 2014. [Consultado 16 de marzo 2018]. Disponible en: [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13502/1/58182\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13502/1/58182_1.pdf)
54. Santiana P. Accesibilidad en los hoteles de primera categoría de Quito [Trabajo final de grado en Internet]. Ecuador: Universidad de Especialidades Turísticas; 2013. [Consultado 16 de marzo 2018]. Disponible en: <http://190.95.226.74/bitstream/45000/82/1/TESIS%20EVELYN%20SANTIANA.pdf>

**ANEXOS**

**Anexo 1.** Cuestionario de preguntas para la encuesta del estudio de mercado turístico.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES**  
**CARRERA INGENIERÍA EN ECOTURISMO**



**MANUAL DE FACILIDADES PARA TURISMO ACCESIBLE Y CALIDAD TURÍSTICA EN EL CANTÓN LA MANÁ**

**Encuesta para estudio de mercado turístico del cantón La Maná**

La presente encuesta tiene por objetivo determinar la demanda turística potencial futura que involucra el diseño del manual de facilidades para turismo accesible y calidad turística en el cantón La Maná de la provincia de Cotopaxi.

**Datos del registro de la encuesta**

<b>Encuestadora:</b> Gabriela Bermello	<b>Fecha de la encuesta:</b>
--	------------------------------

**1.- Lugar de residencia:**

La Maná       Pujilí       Valencia       Quevedo

**2.- ¿Qué edad tiene?**

15 - 20 años       21 - 30 años       31 - 40 años  
 41 - 50 años       51 a más

**3.- Género:**

Masculino       Femenino

**4.- Situación laboral/ocupación:**

Empleado/Funcionario del Sector Público       Estudiante  
 Empleado/Funcionario del Sector Privado       Jubilado       Desempleado

**5.- ¿Cuáles son sus ingresos económicos mensuales?**

Menos de 200       201 - 400       401 - 600       Más de 601

**6.- ¿Cuánto tiempo estaría dispuesto a quedarse en el lugar?**

1 - 2 días       3 - 5 días

**7.- Regularmente, ¿quién lo acompaña en sus viajes?**

Viaja solo       Familia       Pareja       Amigos

**8.- ¿Cuál es su principal motivo de viaje?**

Ocio/diversión       Estudios       Vacaciones  
 Negocios/trabajo       Visita a familiares       Feriados

**9.- Principal medio por el cual se informó del lugar:**

- Redes sociales                       Televisión                       Radio  
 Agencias de viajes                       Prensa escrita                       Amistades

**10.- Modalidad que frecuentemente utiliza para la realizar sus viajes:**

- Operadoras/agencias turísticas                       Paseo organizado por estudio o trabajo  
 Por cuenta propia

**11.- ¿Cuáles de los siguientes atractivos turísticos del cantón La Maná conoce o ha visitado?**

- Casa del árbol                       Finca agroturística El Solaso  
 Hacienda Malqui Machay                       Museo municipal La Maná  
 Cascada de mármol                       Tubing en La Maná  
 Cascada Guadual                       Poza el rincón de la tilapia  
 Otros \_\_\_\_\_

**12.- ¿Qué tipo de modalidad turística estaría dispuesto a realizar?**

- Turismo de aventura                       Turismo cultural  
 Turismo comunitario                       Turismo accesible  
 Ecoturismo                       Agroturismo

**13.- De los servicios que se mencionan a continuación, ¿Cuáles le gustaría recibir?**

- Hospedaje                       Alimentos & Bebidas                       Transporte turístico  
 Información turística                       Guianza turística                       Seguridad turística

**14.- ¿Con qué infraestructura le gustaría contar en su visita?**

- Carreteras en buen estado                       Dispensario médico                       Servicios básicos  
 Señalización turística                       Facilidades para grupos con capacidades diferentes

**15.- ¿Tiene algún familiar (es) con capacidades diferentes?**

- Sí                       No

**16.- ¿Qué tipo de discapacidad cree que es la más común?**

- Física                       Intelectual                       Auditiva                       Visual

**17.- ¿Qué tipo de facilidades para personas con capacidades diferentes cree más necesarias?**

- Rampas                       Ascensores                       Puertas automáticas  
 Espacios amplios                       Sistema braille                       Senderos accesibles  
 Señalización                       Lenguaje de señas                       Espacios prioritarios  
 Servicios de asistencia a personas con capacidades diferentes

**18.- ¿Considera que el diseño de un manual de facilidades para turismo accesible permitirá la inclusión de todas las personas en el desarrollo de actividades turísticas?**

- Totalmente de acuerdo                       De acuerdo                       En desacuerdo

**\*\*Su opinión es muy valiosa, agradezco su colaboración y participación en la encuesta\*\***

**Anexo 2.** Formato de fichas de campo utilizadas en la recopilación de información.

ATRACTIVO	TIPO	SUBTIPO	FACILIDADES Y SERVICIOS								Jerarquía	TOTAL
			Senderos	Señaléticas	Alimentación	Alojamiento	Guianza	Conectividad	Infraestructura básica	Facilidades accesibles		

SERVICIOS																
Establecimientos turísticos	Facilidades accesibles						Nº de personas		Tipo de capacidad diferente y/o impedimento					Acciones a implementar	Plazas	
	Rampas de acceso	Ascensor	Puerta eléctrica con sensor	Baños/movilidad reducida	Señales para personas con dificultades auditivas	Espacios prioritarios	Servicios comunes	Se llevan registros	No se llevan registros	Física	Intelectual	Auditiva	Visual			Adultos mayores

### Anexo 3. Ficha de inventario: Casa del árbol.

1. DATOS GENERALES			
1.1. FICHA N°	LAM_TRI_003	1.2. FECHA	2015 - 06 - 08
1.3. ENCUESTADOR/A	Ing. Orlando Murillo e Ing. Alex Velastegui		
1.4. SUPERVISOR/A EVALUADOR/A	Ing. Felicita Heredia R.		
1.5. NOMBRE DEL ATRACTIVO	CASA DEL ÁRBOL		
1.6. CATEGORÍA	Manifestaciones culturales		
1.7. TIPO	Etnográficas	1.8. SUB TIPO	Arquitectura vernácula

#### FOTOGRAFÍA



Foto: Casa del árbol - El Triunfo

2. UBICACIÓN		3. CENTROS URBANOS CERCANOS AL ATRACTIVO	
2.1 Provincia	Cotopaxi	3.1 NOMBRE DEL POBLADO 1	
2.2 Cantón	La Maná	La Maná	
2.3 Parroquia	El Triunfo	DISTANCIA	3 km
2.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA (WGS84 Z17S)		3.2 NOMBRE DEL POBLADO 2	
X	692542	Valencia	
Y	9894307	DISTANCIA	14 km

4. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO			
4.1 ALTITUD	170 m.s.n.m.	4.3 PLUVIOSIDAD:	1200 a 1500 mm/año
TEMPERATURA	23 a 25 °C		
4.2 DESCRIPCIÓN			
<p>La casa fue construida sobre un árbol al que le han llamado “Pepito”, la edificación se encuentra a una altura de aproximadamente 20 m, soportada por las fuertes ramas del árbol que mide más de 30 m; es levantada con tabloncitos de cedro, caña de guadua y paja toquilla en la cubierta, tiene una dimensión aproximada de 9 m<sup>2</sup> y cuenta con una escalera acoplada al tronco hecha con caña de guadua, el sitio es aprovechado como mirador.</p> <p>El recurso se encuentra mimetizado al entorno natural ya que cuenta con las características típicas de las viviendas de la zona; forma parte del centro ecológico de terapias alternativas e integrales “Vida Dinámica” ubicado en la Parroquia El</p>			

(Continuación...)

Triunfo, sector El Moral, para llegar a este recurso se debe tomar la vía que conduce al recinto La Libertad.

El sitio cuenta con una diversidad de especies de flora, principalmente árboles frutales como plátano (*Platanus occidentalis*), guanábana (*Anona muricata*), guabas (*Inga spectabilis*), mandarina (*Citrus tangerina*), achotillo (*Nephelium lappaceum*), guayabas (*Psidium guajava*), papayas (*Carica papaya*), guabas (*Inga edulis*), limón (*Citrus limón*), ciruelo (*Pronus domestica*), abejón (*Senna didymobotrya*), cacao (*Theobroma cacao*), café (*Coffea arabica*), maracuyá (*Passiflora edulis*), caña guadua (*Bambusa guadua*), cedro (*Cedrela odorata*), fruta de pan (*Artocarpus altilis*), entre otras.

4.3 PERMISOS Y RESTRICCIONES | Contactar con el señor Julio Peñafiel

**5. USOS / SIMBOLISMO**

5.1 Uso actual	Mirador artificial
5.2 Uso potencial	Sitio adecuado para tomar fotografías y realizar actividades recreativas campestres
5.3 Facilidades turísticas	
5.3.1 Facilidades	Señalización orientativa desde la vía La Maná-Valencia
5.3.2 Infraestructura	
5.3.3 Servicios	Guianza turística, alimentación
5.3.4 Promoción	Material y medios promocionales
5.4 IMPACTOS	
5.4.1 Positivos	Generación de ingresos económicos
5.4.2 Negativos	Generación de desechos inorgánicos

**6. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO**

6.1 ALTERADO		6.2 NO ALTERADO		6.3 CONSERVADO		6.4 DETERIORADO	
6.5 EN PROCESO DE DETERIORO	X	6.6 CAUSAS	Falta de mantenimiento				

**7. ESTADO DEL ENTORNO**

7.1 CONSERVADO		7.2 DETERIORADO		7.3 EN PROCESO DE DETERIORO	X
7.4 CAUSAS	Construcción para el funcionamiento del centro de terapias alternativas				

**8. INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO**

TIPO	SUBTIPO	ESTADO DE VIAS			TRANSPORTE	FRECUENCIA				TEMPORALIDAD DE ACCESO EN DÍAS AL AÑO
		Bueno	Regular	Malo		Día	Semanal	Mensual	Eventual	
TERRESTRE	Asfalto <input type="checkbox"/>				Bus	X				365
	Lastrado <input type="checkbox"/>		X		Automóvil					
	Empedrado <input type="checkbox"/>				4X4					
	Sendero <input type="checkbox"/>				Tren					
Observaciones	Busetas de transporte público en la vía La Maná-Quevedo, y transportes de buses de la Cooperativa San Pablo, Cotopaxi y Macuchi									

**9. FACILIDADES TURÍSTICAS**

SERVICIOS	CATEGORÍAS									
	LUJO		PRIMERA		SEGUNDA		TERCERA		CUARTA	
	Nº Establecimientos	Plazas	Nº Establecimientos	Plazas	Nº Establecimientos	Plazas	Nº Establecimientos	Plazas	Nº Establecimientos	Plazas
Alojamiento					6	243	12	396	2	116
Alimentación					1	60	5	200	5	160
Esparcimiento					1	120				
Organización			Agencias de viajes			X	Artesanías			
Gasolinera	X		Teléfono:			X	Contactos: Julio Peñafiel 0967003005			
Otros:										

**10. INFRAESTRUCTURA BÁSICA**

10.1 AGUA									
Potable		Entubada	X	Tratada		De pozo		No existe	
Otros									

(Continuación...)

10.2 ENERGÍA ELÉCTRICA							
Sistema interconectado	X	Generador		No existe		Otros	
10.3 ALCANTARILLADO							
Red pública		Pozo ciego		Pozo séptico	X	No existe	
Otros							
11. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS				12. POSICIONAMIENTO			
- Siete cascadas del Zapanal				Local		X	
- Proyecto arqueológico Machay				Provincial			
- Gastronomía típica del cantón La Maná				Nacional			
- Práctica de tubing en La Maná				Internacional			

**Valoración del atractivo:**

Variables	Factor	Puntos Máximos	Calificación
Calidad	a) Valor intrínseco	15	2
	b) Valor extrínseco	15	3
	c) Entorno	10	3
	d) Estado de conservación (y/o organización)	10	5
Apoyo	a) Acceso	10	5
	b) Servicios	10	3
	c) Asociación con otros atractivos	5	2
Significado	a) Local	2	1
	b) Provincial	4	0
	c) Nacional	7	0
	d) Internacional	12	0
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>24</b>

**Jerarquización:**

<b>Jerarquía I</b>	1 a 25 puntos	<b>X</b>
<b>Jerarquía II</b>	26 a 50 puntos	
<b>Jerarquía III</b>	51 a 75 puntos	
<b>Jerarquía IV</b>	76 a 100 puntos	

#### Anexo 4. Ficha de inventario: Finca agroturística El Solaso.

1. DATOS GENERALES			
1.1 FICHA N°	LAM_TRI_001	1.2 FECHA	2015 - 06 - 09
1.3 ENCUESTADOR/A	Ing. Orlando Murillo e Ing. Alex Velastegui		
1.4 SUPERVISOR/A EVALUADOR/A	Ing. Felicita Heredia R.		
1.5 NOMBRE DEL ATRACTIVO	FINCA AGROTURÍSTICA EL SOLASO		
1.6 CATEGORÍA	Manifestaciones culturales		
1.7 TIPO	Realizaciones técnicas y científicas	1.8 SUB TIPO	Explotaciones agropecuarias

#### FOTOGRAFÍA



Foto: Productos de la finca agroturística El Solaso – El Triunfo

2. UBICACIÓN		3. CENTROS URBANOS CERCANOS AL ATRACTIVO	
2.1 Provincia	Cotopaxi	3.1 NOMBRE DEL POBLADO 1	
2.2 Cantón	La Maná	La Maná	
2.3 Parroquia	El Triunfo	DISTANCIA	3 km
2.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA (WGS84 Z17S)		3.2 NOMBRE DEL POBLADO 2	
X	692197	Valencia	
Y	9895745	DISTANCIA	11 km

#### 4. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO

4.1 ALTITUD	145 m.s.n.m.	4.3 PLUVIOSIDAD:	1200 a 1500 mm/año
TEMPERATURA	23 a 25 °C		

#### 4.2 DESCRIPCIÓN

En la finca agroturística El Solaso, se elaboran productos 100% naturales como: café, chocolate, mermelada de guayaba, harina de plátano, licor de café, licor de cacao. La materia prima es transformada mediante una pequeña procesadora artesanal, el registro sanitario de estos productos se encuentra en trámite.

La finca se encuentra ubicada al margen derecho de la vía La Maná-Valencia- sector El Moral; pertenece a la familia Lara, cuenta con una superficie de cuatro hectáreas, en donde se cultiva el 80% de materia prima que necesita para la elaboración de sus productos.

La producción está basada exclusivamente en productos orgánicos, con un tratamiento artesanal desde el cultivo, procesamiento y comercialización; entre los productos que producen en la finca están el café, el cacao y diferentes tipos de hortalizas de clima subtropical, además cuentan con un vivero de plantas y realizan actividades de agroturismo.

Los productos procesados como chocolate y café son comercializados en las ciudades de Latacunga, Quito, Quevedo y a turistas o voluntarios que visitan la finca.

4.3 PERMISOS Y RESTRICCIONES	Solicitar permiso al señor Eduardo Lara, administrador de la finca
------------------------------	--

(Continuación...)

<b>5. USOS / SIMBOLISMO</b>	
5.1 Uso actual	Finca agroturística
5.2 Uso potencial	Agroturismo, fotografía, interpretación
5.3 Facilidades turísticas	
5.3.1 Facilidades	Señalización desde el parque central de La Maná
5.3.2 Infraestructura	
5.3.3 Servicios	Guianza
5.3.4 Promoción	Material y medios promocionales
5.4 IMPACTOS	
5.4.1 Positivos	Generación de ingresos económicos adicionales
5.4.2 Negativos	Generación de desechos inorgánicos por presencia de visitantes

<b>6. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO</b>					
6.1 ALTERADO		6.2 NO ALTERADO	6.3 CONSERVADO	X	6.4 DETERIORADO
6.5 EN PROCESO DE DETERIORO		6.6 CAUSAS	Proceso de producción activa		

<b>7. ESTADO DEL ENTORNO</b>					
7.1 CONSERVADO		7.2 DETERIORADO		7.3 EN PROCESO DE DETERIORO	X
7.4 CAUSAS	Terrenos baldíos en los alrededores				

<b>8. INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO</b>										
TIPO	SUBTIPO	ESTADO DE VÍAS			TRANSPORTE	FRECUENCIA				TEMPORALIDAD DE ACCESO EN DÍAS AL AÑO
		Bueno	Regular	Malo		Día	Semanal	Mensual	Eventual	
TERRESTRE	Asfalto <input type="checkbox"/>	X			Bus	X				260
	Lastrado <input type="checkbox"/>				Automóvil	X				
	Empedrado <input type="checkbox"/>				4X4	X				
	Sendero <input type="checkbox"/>				Tren					
Observaciones	Transporte frecuente en la vía La Maná - Valencia - Quevedo (sector El Moral)									

<b>9. FACILIDADES TURÍSTICAS</b>										
SERVICIOS	CATEGORÍAS									
	LUJO		PRIMERA		SEGUNDA		TERCERA		CUARTA	
	Nº Establecimientos	Plazas	Nº Establecimientos	Plazas	Nº Establecimientos	Plazas	Nº Establecimientos	Plazas	Nº Establecimientos	Plazas
Alojamiento				6	243	12	396	2	116	
Alimentación				1	60	5	200	5	160	
Esparcimiento				1	120					
Organización		Agencias de viajes				X	Artesanías			
Gasolinera	X	Teléfono				X	Contactos: 0991044043/032288089			
Otros: servicios adicionales en la finca de la familia Lara										

<b>10. INFRAESTRUCTURA BÁSICA</b>										
10.1 AGUA										
Potable		Entubada	X	Tratada		De pozo		No existe		
Otros										
10.2 ENERGÍA ELÉCTRICA										
Sistema interconectado	X	Generador				No existe		Otros		
10.3 ALCANTARILLADO										
Red pública		Pozo ciego				Pozo séptico	X	No existe		
Otros										

<b>11. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS</b>					<b>12. POSICIONAMIENTO</b>					
- Siete cascadas del Zapanal					Local					X

(Continuación...)

- Práctica de tubing en La Maná	Provincial	<b>X</b>
- Casa del árbol	Nacional	
	Internacional	

**Valoración del atractivo:**

<b>Variables</b>	<b>Factor</b>	<b>Puntos Máximos</b>	<b>Calificación</b>
Calidad	a) Valor intrínseco	15	<b>3</b>
	b) Valor extrínseco	15	<b>3</b>
	c) Entorno	10	<b>2</b>
	d) Estado de conservación (y/o organización)	10	<b>5</b>
Apoyo	a) Acceso	10	<b>4</b>
	b) Servicios	10	<b>4</b>
	c) Asociación con otros atractivos	5	<b>2</b>
Significado	a) Local	2	<b>1</b>
	b) Provincial	4	<b>1</b>
	c) Nacional	7	<b>0</b>
	d) Internacional	12	<b>0</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>24</b>

**Jerarquización:**

<b>Jerarquía I</b>	1 a 25 puntos	<b>X</b>
<b>Jerarquía II</b>	26 a 50 puntos	
<b>Jerarquía III</b>	51 a 75 puntos	
<b>Jerarquía IV</b>	76 a 100 puntos	

## Anexo 5. Ficha de inventario: Hacienda Malqui Machay.

1. DATOS GENERALES			
1.1 FICHA N°	LAM_GUA_008	1.2 FECHA	2015 - 06 - 10
1.3 ENCUESTADOR/A	Ing. Orlando Murillo e Ing. Alex Velastegui		
1.4 SUPERVISOR/A EVALUADOR/A	Ing. Felicita Heredia R.		
1.5 NOMBRE DEL ATRACTIVO	HACIENDA MALQUI MACHAY		
1.6 CATEGORÍA	Manifestaciones culturales		
1.7 TIPO	Históricas	1.8 SUB TIPO	Sitios arqueológicos

### FOTOGRAFÍA



Foto: Restos de construcciones antiguas en la hacienda Malqui - Guasaganda

2. UBICACIÓN		3. CENTROS URBANOS CERCANOS AL ATRACTIVO	
2.1 Provincia	Cotopaxi	3.1 NOMBRE DEL POBLADO 1	
2.2 Cantón	La Maná	La Maná	
2.3 Parroquia	Guasaganda	DISTANCIA	34 km
2.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA (WGS84 Z17S)		3.2 NOMBRE DEL POBLADO 2	
X	713644	Sigchos	
Y	9920246	DISTANCIA	24 km

4. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO			
4.1 ALTITUD	863 m.s.n.m.	4.3 PLUVIOSIDAD:	2000 a 3000 mm/año
TEMPERATURA	14 a 28 °C		
4.2 DESCRIPCIÓN			
<p>En el interior de la casa hacienda se aprecia un estilo tradicional local y restos de una fábrica de producción de licor y panela artesanal.</p> <p>Se estima que la construcción de la casa hacienda tiene más de 100 años de antigüedad; la mayoría de los vestigios están sepultados en un área de 3 ha. Actualmente forma parte del proyecto cultural Malqui-Machay, inventariado como sitio de interés cultural por el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural (INPC).</p> <p>Se encuentra ubicada al nororiente de la parroquia Guasaganda, a una hora del cantón La Maná en una zona húmeda, en los límites de la selva subtropical, en la comunidad Malqui, al noreste de Machay, a un costado del río Quindigua, en un valle donde se pueden apreciar restos de tolas y muros de piedra que tiene relación con la construcción Incaica de Machay, según la hipótesis de Tamara Estupiñán.</p> <p>Se conserva un sitio donde se supone que hace más de cinco siglos albergó a los protagonistas de la resistencia indígena en contra de los conquistadores españoles. El Inca Atahualpa y su más fiel servidor Rumiñahui habrían interactuado en ese sitio antes de la derrota; en este lugar se asentaba el pueblo que tenía la misión de cuidar la momia del último Inca Atahualpa. En el sitio se han encontrado piezas arqueológicas como: muñecos de barro cocido y vasijas.</p>			

(Continuación...)

Se está construyendo actualmente un espacio para hospedaje.

4.3 PERMISOS Y RESTRICCIONES	Propiedad privada, solicitar permiso
------------------------------	--------------------------------------

5. USOS / SIMBOLISMO	
5.1 Uso actual	Investigación arqueológica
5.2 Uso potencial	Fotografía, investigación histórica
5.3 Facilidades turísticas	
5.3.1 Facilidades	Adecuación de senderos y señalética
5.3.2 Infraestructura	
5.3.3 Servicios	Alojamiento, alimentación
5.3.4 Promoción	Material y medios promocionales
5.4 IMPACTOS	
5.4.1 Positivos	Generación de ingresos económicos
5.4.2 Negativos	Compactación del suelo

6. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO				
6.1 ALTERADO		6.2 NO ALTERADO	6.3 CONSERVADO	<input checked="" type="checkbox"/> 6.4 DETERIORADO
6.5 EN PROCESO DE DETERIORO		6.6 CAUSAS	Intervención INPC (Instituto de Patrimonio Cultural)	

7. ESTADO DEL ENTORNO				
7.1 CONSERVADO		7.2 DETERIORADO	<input checked="" type="checkbox"/>	7.3 EN PROCESO DE DETERIORO
7.4 CAUSAS	Actividad ganadera (pastos y forrajes - siembras)			

8. INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO										
TIPO	SUBTIPO	ESTADO DE VÍAS			TRANSPORTE	FRECUENCIA				TEMPORALIDAD DE ACCESO EN DÍAS AL AÑO
		Bueno	Regular	Malo		Día	Semanal	Mensual	Eventual	
TERRESTRE	Asfalto <input type="checkbox"/>				Bus					365
	Lastrado <input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Automóvil					
	Empedrado <input type="checkbox"/>				4X4				<input checked="" type="checkbox"/>	
	Sendero <input type="checkbox"/>				Tren					
Observaciones										

9. FACILIDADES TURÍSTICAS										
SERVICIOS	CATEGORÍAS									
	LUJO		PRIMERA		SEGUNDA		TERCERA		CUARTA	
	N° Establecimientos	Plazas	N° Establecimientos	Plazas	N° Establecimientos	Plazas	N° Establecimientos	Plazas	N° Establecimientos	Plazas
Alojamiento					6	243	12	396	2	116
Alimentación					1	60	5	200	5	160
Esparcimiento					1	120				
Organización	Agencias de viajes						Artesanías			
Gasolinera	Teléfono:						Contactos: Jorge Yarad 0995655608			
Otros:										

10. INFRAESTRUCTURA BÁSICA									
10.1 AGUA									
Potable		Entubada	<input checked="" type="checkbox"/>	Tratada		De pozo		No existe	
Otros									
10.2 ENERGÍA ELÉCTRICA									
Sistema interconectado	<input checked="" type="checkbox"/>	Generador		No existe		Otros			

(Continuación...)

10.3 ALCANTARILLADO							
Red pública		Pozo ciego		Pozo séptico	<b>X</b>	No existe	
Otros							
11. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS				12. POSICIONAMIENTO			
- Proyecto arqueológico Machay						Local	<b>X</b>
- Cascada Brasil						Provincial	<b>X</b>
- Planta procesadora de lácteos 3K						Nacional	<b>X</b>
						Internacional	<b>X</b>

**Valoración del atractivo:**

Variables	Factor	Puntos Máximos	Calificación
Calidad	a) Valor intrínseco	15	<b>9</b>
	b) Valor extrínseco	15	<b>8</b>
	c) Entorno	10	<b>4</b>
	d) Estado de conservación (y/o organización)	10	<b>5</b>
Apoyo	a) Acceso	10	<b>3</b>
	b) Servicios	10	<b>3</b>
	c) Asociación con otros atractivos	5	<b>3</b>
Significado	a) Local	2	<b>2</b>
	b) Provincial	4	<b>1</b>
	c) Nacional	7	<b>1</b>
	d) Internacional	12	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>40</b>

**Jerarquización:**

<b>Jerarquía I</b>	1 a 25 puntos	
<b>Jerarquía II</b>	26 a 50 puntos	<b>X</b>
<b>Jerarquía III</b>	51 a 75 puntos	
<b>Jerarquía IV</b>	76 a 100 puntos	

## Anexo 6. Ficha de inventario: Cascada de mármol.

1. DATOS GENERALES			
1.1 FICHA N°	LAM_GUA_011	1.2 FECHA	2015 - 09 - 01
1.3 ENCUESTADOR/A	Ing. Orlando Murillo e Ing. Alex Velastegui		
1.4 SUPERVISOR/A EVALUADOR/A	Ing. Felicita Heredia R.		
1.5 NOMBRE DEL ATRACTIVO	CASCADA DE MÁRMOL		
1.6 CATEGORÍA	Sitios naturales		
1.7 TIPO	Ríos	1.8 SUB TIPO	Cascadas

### FOTOGRAFÍA



Foto: Cascada de mármol - Guasaganda

2. UBICACIÓN		3. CENTROS URBANOS CERCANOS AL ATRACTIVO	
2.1 Provincia	Cotopaxi	3.1 NOMBRE DEL POBLADO 1	
2.2 Cantón	La Maná	La Maná	
2.3 Parroquia	Guasaganda	DISTANCIA	22 km
2.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA (WGS84 Z17S)		3.2 NOMBRE DEL POBLADO 2	
X	713813	Quevedo	
Y	9910047	DISTANCIA	37 km

4. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO			
4.1 ALTITUD	1407 m.s.n.m.	4.3 PLUVIOSIDAD:	2000 a 3000 mm/año
TEMPERATURA	14 a 28 °C		
4.2 DESCRIPCIÓN			

Es un conjunto de cinco cascadas que se forman en el trayecto del mismo río, tienen una altura que varía entre 2 m a 5 m formando hermosas piscinas naturales, el agua es incolora e inodora, con una temperatura promedio menor a 15 °C; en época de verano el caudal supera los 200 lt/seg, se encuentra formando parte de la reserva ecológica Los Ilinizas.

Entre la fauna representativa del entorno de acuerdo a los habitantes de la zona se encuentran serpientes equis (*bothrops atrox*), ardillas (*Sciurus vulgaris*), monos capuchinos (*Cebus capucinus*), armadillos (*Priodontes maximus*), guatusa (*Cuniculus paca*) y otros; en cuanto a la flora la zona se encuentra rodeada de remanentes de bosque primario con especies como el canelo (*Drimys winteri*), sangre de drago (*Croton urucurana*), caoba (*Swietenia macrophylla King*), sandía (*Citrullus lanatus*), cedro (*Cedrela odorata*).

Se encuentra ubicada a 22 km del cantón La Maná, el nombre del recurso se debe al tipo de roca presente en la zona "mármol", este material tiene un color verdoso, y no está permitido explotar, el agua cae sobre estas rocas y forman las cascadas, rodeada por vegetación nativa y frondosa.

(Continuación...)

Uno de sus ingresos es por el centro parroquial de Guasaganda y el otro por el sector de El Palmar (UTM 0712662/9908378) a 1013 m.s.n.m., con una caminata de alrededor de dos horas, esta es la ruta más corta.	
4.3 PERMISOS Y RESTRICCIONES	Ninguno, se recomienda acompañarse por un guía local

<b>5. USOS / SIMBOLISMO</b>	
5.1 Uso actual	Conservación, reserva ecológica Los Ilinizas
5.2 Uso potencial	Fotografía, ecoturismo, trekking, turismo científico, educación ambiental
5.3 Facilidades turísticas	
5.3.1 Facilidades	Implementación de un sendero y señalética
5.3.2 Infraestructura	
5.3.3 Servicios	Guianza turística
5.3.4 Promoción	Material y medios promocionales
5.4 IMPACTOS	
5.4.1 Positivos	Generación de ingresos económicos
5.4.2 Negativos	Compactación de suelos, perturbación a la fauna existente

<b>6. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO</b>				
6.1 ALTERADO		6.2 NO ALTERADO	6.3 CONSERVADO	<input checked="" type="checkbox"/> 6.4 DETERIORADO
6.5 EN PROCESO DE DETERIORO		6.6 CAUSAS	Forma parte de la reserva ecológica Los Ilinizas	

<b>7. ESTADO DEL ENTORNO</b>				
7.1 CONSERVADO	<input checked="" type="checkbox"/>	7.2 DETERIORADO		7.3 EN PROCESO DE DETERIORO
7.4 CAUSAS	Area protegida			

<b>8. INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO</b>										
TIPO	SUBTIPO	ESTADO DE VÍAS			TRANSPORTE	FRECUENCIA				TEMPORALIDAD DE ACCESO EN DÍAS AL AÑO
		Bueno	Regular	Malo		Día	Semanal	Mensual	Eventual	
TERRESTRE	Asfalto <input type="checkbox"/>				Bus					365
	Lastrado <input type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	Automóvil					
	Empedrado <input type="checkbox"/>				4X4				<input checked="" type="checkbox"/>	
	Sendero <input type="checkbox"/>				Tren					
Observaciones	Se cuenta con dos vías de acceso: La vía Guasaganda – cascada de mármol y la vía La Maná – El Palmar – cascada de Mármol, el ingreso se debe realizar con un vehículo 4x4.									

<b>9. FACILIDADES TURÍSTICAS</b>										
SERVICIOS	CATEGORÍAS									
	LUJO		PRIMERA		SEGUNDA		TERCERA		CUARTA	
	N° Establecimientos	Plazas	N° Establecimientos	Plazas	N° Establecimientos	Plazas	N° Establecimientos	Plazas	N° Establecimientos	Plazas
Alojamiento				6	243	12	396	2	116	
Alimentación				1	60	5	200	5	160	
Esparcimiento				1	120					
Organización	Agencias de viajes					Artesanías				
Gasolinera	Teléfono:					Contactos: Luis Corrales 2693143				
Otros: servicios turísticos en el cantón La Maná										

<b>10. INFRAESTRUCTURA BÁSICA</b>									
<b>10.1 AGUA</b>									
Potable		Entubada		Tratada		De pozo		No existe	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros									
<b>10.2 ENERGÍA ELÉCTRICA</b>									
Sistema interconectado		Generador		No existe	<input checked="" type="checkbox"/>	Otros			
<b>10.3 ALCANTARILLADO</b>									

(Continuación...)

Red pública		Pozo ciego		Pozo séptico		No existe	<b>X</b>
Otros							

11. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS		12. POSICIONAMIENTO	
- Cascada del oso		Local	<b>X</b>
- Balneario de Pumbo		Provincial	<b>X</b>
- Cascada Milagro		Nacional	
		Internacional	

**Valoración del atractivo:**

Variables	Factor	Puntos Máximos	Calificación
Calidad	a) Valor intrínseco	15	<b>5</b>
	b) Valor extrínseco	15	<b>4</b>
	c) Entorno	10	<b>4</b>
	d) Estado de conservación (y/o organización)	10	<b>6</b>
Apoyo	a) Acceso	10	<b>1</b>
	b) Servicios	10	<b>1</b>
	c) Asociación con otros atractivos	5	<b>1</b>
Significado	a) Local	2	<b>1</b>
	b) Provincial	4	<b>1</b>
	c) Nacional	7	<b>0</b>
	d) Internacional	12	<b>0</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>24</b>

**Jerarquización:**

<b>Jerarquía I</b>	1 a 25 puntos	<b>X</b>
<b>Jerarquía II</b>	26 a 50 puntos	
<b>Jerarquía III</b>	51 a 75 puntos	
<b>Jerarquía IV</b>	76 a 100 puntos	

## Anexo 7. Ficha de inventario: Poza el rincón de la tilapia.

1. DATOS GENERALES			
1.1 FICHA N°	LAM_LAM_014	1.2 FECHA	2015 - 06 - 11
1.3 ENCUESTADOR/A	Ing. Cristian Escobar y Lcdo. Alex Velasco		
1.4 SUPERVISOR/A EVALUADOR/A	Ing. Felicita Heredia R.		
1.5 NOMBRE DEL ATRACTIVO	POZA EL RINCÓN DE LA TILAPIA		
1.6 CATEGORÍA	Sitios naturales		
1.7 TIPO	Ríos	1.8 SUB TIPO	Pozas naturales

### FOTOGRAFÍA

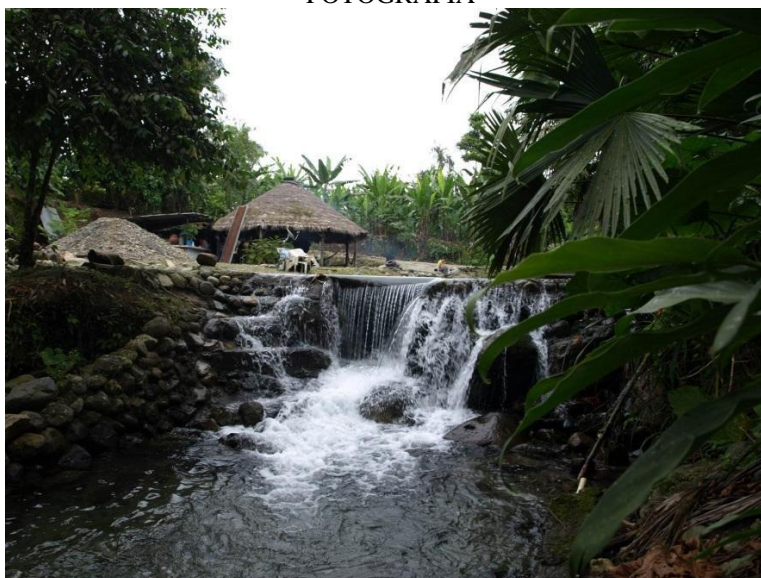


Foto: Poza el rincón de la tilapia – La Maná

2. UBICACIÓN		3. CENTROS URBANOS CERCANOS AL ATRACTIVO	
2.1 Provincia	Cotopaxi	3.1 NOMBRE DEL POBLADO 1	
2.2 Cantón	La Maná	La Maná	
2.3 Parroquia	La Maná	DISTANCIA	25 km
2.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA (WGS84 Z17S)		3.2 NOMBRE DEL POBLADO 2	
X	701988	Valencia	
Y	9902921	DISTANCIA	49 km

4. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO			
4.1 ALTITUD	396 m.s.n.m.	4.3 PLUVIOSIDAD:	2000 a 3000 mm/año
TEMPERATURA	14 a 28 °C		
4.2 DESCRIPCIÓN			
<p>Cuenta con tres piscinas para la crianza de tilapias rosadas y como complemento al sitio se ha instalado una piscina en el cauce del río, de aproximadamente 10 m de diámetro con una profundidad menor a 2 m, adecuada de manera rústica para los bañistas de Valencia, Quevedo, Buena Fe, La Maná y parte de la serranía que acuden especialmente los fines de semana.</p> <p>El agua de la poza es incolora, sin sabor e inodora, con una temperatura promedio menor a 17 °C; y un caudal abundante, se encuentra en un área con una dimensión aproximada de 1800 m<sup>2</sup> rodeada por vegetación natural y por cultivos de los agricultores locales.</p> <p>Está ubicada a 25 km del cantón La Maná, un área recreativa donde se ha construido un chozón que proporciona servicios de alimentación y bar, entre el menú que se puede degustar en el lugar se encuentran el seco de gallina, caldo de gallina, seco de pato, bollo de pescado, tilapias, jugos y otras bebidas.</p>			
4.3 PERMISOS Y RESTRICCIONES	Ninguno		

(Continuación...)

<b>5. USOS / SIMBOLISMO</b>	
5.1 Uso actual	Sitio de visita para recreación local
5.2 Uso potencial	Atractivo turístico provincial con diferentes servicios
5.3 Facilidades turísticas	
5.3.1 Facilidades	Adecantamiento del sitio, ornamentación y señalética turística
5.3.2 Infraestructura	
5.3.3 Servicios	Salvavidas
5.3.4 Promoción	Material y medios promocionales
5.4 IMPACTOS	
5.4.1 Positivos	Ingresos económicos para la comunidad, punto de visitación turística
5.4.2 Negativos	Producción de desperdicios

<b>6. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO</b>			
6.1 ALTERADO	6.2 NO ALTERADO	6.3 CONSERVADO	X 6.4 DETERIORADO
6.5 EN PROCESO DE DETERIORO	6.6 CAUSAS	El sitio es cuidado por los dueños	

<b>7. ESTADO DEL ENTORNO</b>			
7.1 CONSERVADO	7.2 DETERIORADO	X	7.3 EN PROCESO DE DETERIORO
7.4 CAUSAS	Zona de cultivo intensivo		

<b>8. INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO</b>										
TIPO	SUBTIPO	ESTADO DE VÍAS			TRANSPORTE	FRECUENCIA				TEMPORALIDAD DE ACCESO EN DÍAS AL AÑO
		Bueno	Regular	Malo		Día	Semanal	Mensual	Eventual	
TERRESTRE	Asfalto <input type="checkbox"/>				Bus					365
	Lastrado <input type="checkbox"/>		X		Automóvil				X	
	Empedrado <input type="checkbox"/>				4X4				X	
	Sendero <input type="checkbox"/>				Tren					
Observaciones										

<b>9. FACILIDADES TURÍSTICAS</b>												
SERVICIOS		CATEGORÍAS										
		LUJO		PRIMERA		SEGUNDA		TERCERA		CUARTA		
		Nº Establecimientos	Plazas	Nº Establecimientos	Plazas	Nº Establecimientos	Plazas	Nº Establecimientos	Plazas	Nº Establecimientos	Plazas	
Alojamiento						6	243	12	396	2	116	
Alimentación						1	60	5	200	5	160	
Esparcimiento						1	120					
Organización		Agencias de viajes					Artesanías					
Gasolinera		Teléfono					X	Contactos:				
Otros:												

<b>10. INFRAESTRUCTURA BÁSICA</b>										
10.1 AGUA										
Potable		Entubada	X	Tratada		De pozo		No existe		
Otros										
10.2 ENERGÍA ELÉCTRICA										
Sistema interconectado	X	Generador		No existe		Otros				
10.3 ALCANTARILLADO										
Red pública		Pozo ciego		Pozo séptico	X	No existe				
Otros										

<b>11. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS</b>					<b>12. POSICIONAMIENTO</b>					
- Tolas de Solonso					Local					X
- Gastronomía de Guayacán					Provincial					
- Rápidos del río Quindigua					Nacional					
- Pozas de Guasaganda					Internacional					

(Continuación...)

**Valoración del atractivo:**

<b>Variables</b>	<b>Factor</b>	<b>Puntos Máximos</b>	<b>Calificación</b>
Calidad	a) Valor intrínseco	15	2
	b) Valor extrínseco	15	2
	c) Entorno	10	2
	d) Estado de conservación (y/o organización)	10	2
Apoyo	a) Acceso	10	3
	b) Servicios	10	2
	c) Asociación con otros atractivos	5	2
Significado	a) Local	2	1
	b) Provincial	4	0
	c) Nacional	7	0
	d) Internacional	12	0
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>16</b>

**Jerarquización:**

<b>Jerarquía I</b>	1 a 25 puntos	<b>X</b>
<b>Jerarquía II</b>	26 a 50 puntos	
<b>Jerarquía III</b>	51 a 75 puntos	
<b>Jerarquía IV</b>	76 a 100 puntos	

## Anexo 8. Ficha de inventario: Cascada Guadual.

1. DATOS GENERALES			
1.1 FICHA N°	LAM_PUC_011	1.2 FECHA	2015 - 06 - 11
1.3 ENCUESTADOR/A	Ing. Orlando Murillo e Ing. Alex Velastegui		
1.4 SUPERVISOR/A EVALUADOR/A	Ing. Felicita Heredia R.		
1.5 NOMBRE DEL ATRACTIVO	CASCADA GUADUAL		
1.6 CATEGORÍA	Sitios naturales		
1.7 TIPO	Ríos	1.8 SUB TIPO	Cascadas

### FOTOGRAFÍA

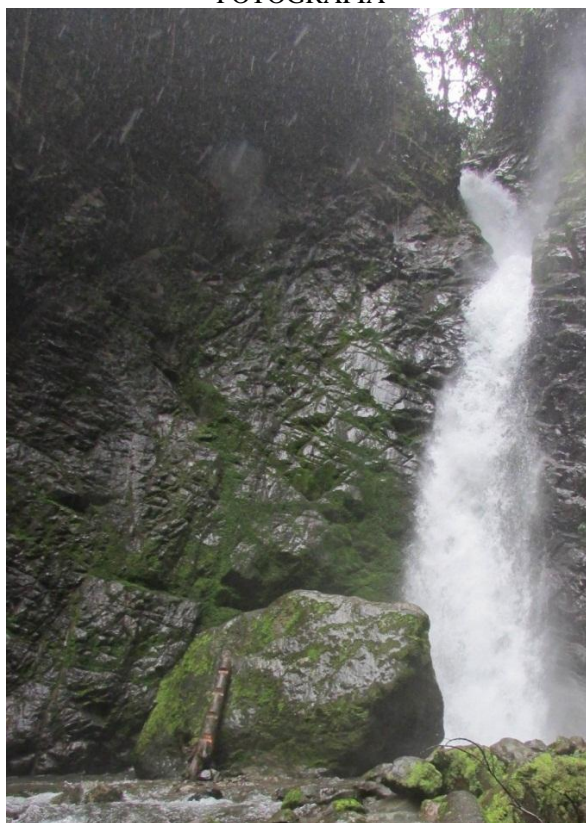


Foto: Cascada Guadual – Pucayacu

2. UBICACIÓN		3. CENTROS URBANOS CERCANOS AL ATRACTIVO	
2.1 Provincia	Cotopaxi	3.1 NOMBRE DEL POBLADO 1	
2.2 Cantón	La Maná	Pucayacu	
2.3 Parroquia	Pucayacu	DISTANCIA	15 km
2.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA (WGS84 Z17S)		3.2 NOMBRE DEL POBLADO 2	
X	714744	La Maná	
Y	9927447	DISTANCIA	51 km

4. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO			
4.1 ALTITUD	1126 m.s.n.m.	4.3 PLUVIOSIDAD:	3000 mm/año
TEMPERATURA	18 - 24 °C		
4.2 DESCRIPCIÓN			
<p>La cascada tiene una caída de agua de aproximadamente 25 m, que forma una piscina natural de unos 3 m de diámetro, junto a esta se encuentra una piedra de gran dimensión, desde donde se puede disfrutar de una mejor vista hacia la cascada y sentir su brisa refrescante. Se encuentra ubicada dentro de la reserva ecológica Los Ilinizas, sus aguas son claras, sin sabor, con una temperatura promedio de 17 °C y apta para el consumo humano.</p> <p>Entre la vegetación que se puede apreciar en el lugar se encuentra una variedad de orquídeas y especies como camacho (<i>Xanthosoma undipes</i>), pambil (<i>Wettinia Mayencis</i>), platanillo (<i>Heliconia bihai</i>), helechos (<i>Pteridium aquilinum</i>), camilla de cabra, entre otras. Mientras que entre la fauna están mariposas, pájaros carpintero (<i>Colaptes melanochloros</i>) e insectos y otros.</p>			

(Continuación...)

Está ubicada a 15 km de Pucayacu, en el sector del Guadual a 90 minutos desde la vía carrozable, cruzando un puente colgante (construido por Tonny “El Suizo”), por un improvisado sendero de 3 km de longitud (dificultad media), que en cierto punto se une con el río, por el cual se debe continuar hasta llegar al recurso. Además, a 300 m de este punto se encuentra otra cascada con una poza apta para nadar. Para llegar al lugar es necesario contar con un guía para la seguridad del turista.

4.3 PERMISOS Y RESTRICCIONES | Propiedad privada solicitar autorización de ingreso

**5. USOS / SIMBOLISMO**

5.1 Uso actual | Parte de la reserva ecológica Ilinizas

5.2 Uso potencial | Trekking, canyoning

**5.3 Facilidades turísticas**

5.3.1 Facilidades | Adecuación de sendero y señalización turística

5.3.2 Infraestructura

5.3.3 Servicios | Guianza, alimentación

5.3.4 Promoción | Material y medios promocionales

**5.4 IMPACTOS**

5.4.1 Positivos | Mejorar la calidad de vida de la población con la generación de ingresos adicionales

5.4.2 Negativos | Contaminación con desechos inorgánicos

**6. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO**

6.1 ALTERADO | 6.2 NO ALTERADO | 6.3 CONSERVADO |  | 6.4 DETERIORADO

6.5 EN PROCESO DE DETERIORO | 6.6 CAUSAS | Forma parte de la reserva ecológica Los Ilinizas

**7. ESTADO DEL ENTORNO**

7.1 CONSERVADO | 7.2 DETERIORADO | 7.3 EN PROCESO DE DETERIORO |

7.4 CAUSAS | Se evidencia explotación maderera

**8. INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO**

TIPO	SUBTIPO	ESTADO DE VÍAS			TRANSPORTE	FRECUENCIA				TEMPORALIDAD DE ACCESO EN DÍAS AL AÑO <input type="checkbox"/>
		Buena	Regular	Mala		Día	Semanal	Mensual	Eventual	
TERRESTRE	Asfalto <input type="checkbox"/>				Bus					365
	Lastrado <input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		Automóvil				<input checked="" type="checkbox"/>	
	Empedrado <input type="checkbox"/>				4X4				<input checked="" type="checkbox"/>	
	Sendero <input type="checkbox"/>				Tren					

Observaciones

**9. FACILIDADES TURÍSTICAS**

SERVICIOS	CATEGORÍAS										
	LUJO		PRIMERA		SEGUNDA		TERCERA		CUARTA		
	Nº Establecimientos	Plazas	Nº Establecimientos	Plazas	Nº Establecimientos	Plazas	Nº Establecimientos	Plazas	Nº Establecimientos	Plazas	
Alojamiento					6	243	12	396	2	116	
Alimentación					1	60	5	200	5	160	
Esparcimiento					1	120					
Organización	Agencias de viajes						Artesanías				
Gasolinera	Teléfono:						<input checked="" type="checkbox"/>	Contactos:			
Otros:											

**10. INFRAESTRUCTURA BÁSICA**

**10.1 AGUA**

Potable | Entubada | Tratada | De pozo | No existe |

Otros

**10.2 ENERGÍA ELÉCTRICA**

Sistema interconectado | Generador | No existe |  | Otros

(Continuación...)

10.3 ALCANTARILLADO							
Red pública		Pozo ciego		Pozo séptico		No existe	X
Otros							

11. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS		12. POSICIONAMIENTO	
- Cascada Brasil		Local	X
- Proyecto arqueológico Machay		Provincial	X
- Planta procesadora de lácteos 3K		Nacional	
- Hacienda Malqui		Internacional	

**Valoración del atractivo:**

Variables	Factor	Puntos Máximos	Calificación
Calidad	a) Valor intrínseco	15	5
	b) Valor extrínseco	15	2
	c) Entorno	10	4
	d) Estado de conservación (y/o organización)	10	5
Apoyo	a) Acceso	10	2
	b) Servicios	10	1
	c) Asociación con otros atractivos	5	1
Significado	a) Local	2	1
	b) Provincial	4	1
	c) Nacional	7	0
	d) Internacional	12	0
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>22</b>

**Jerarquización:**

<b>Jerarquía I</b>	1 a 25 puntos	X
<b>Jerarquía II</b>	26 a 50 puntos	
<b>Jerarquía III</b>	51 a 75 puntos	
<b>Jerarquía IV</b>	76 a 100 puntos	

**Anexo 9.** Resumen de frecuencias absolutas del estudio de mercado turístico.

<b>PREGUNTAS</b>	<b>ALTERNATIVAS / Frecuencia absoluta</b>									
<b>1. Lugar de residencia</b>	<b>La Maná</b>	<b>Pujilí</b>	<b>Valencia</b>	<b>Quevedo</b>						
	40	74	51	218						
<b>2. Edad</b>	<b>15-20 años</b>	<b>21-30 años</b>	<b>31-40 años</b>	<b>41-50 años</b>	<b>51 a más</b>					
	77	123	111	57	15					
<b>3. Género</b>	<b>Masculino</b>	<b>Femenino</b>								
	201	182								
<b>4. Situación laboral</b>	<b>E. Sector público</b>	<b>E. Sector privado</b>	<b>Estudiante</b>	<b>Jubilado</b>	<b>Desempleado</b>					
	100	134	91	13	45					
<b>5. Ingresos económicos mensuales</b>	<b>Menos de 200</b>	<b>201-400</b>	<b>401-600</b>	<b>Más de 601</b>						
	125	129	102	27						
<b>6. Tiempo de estadía durante un viaje</b>	<b>1-2 días</b>	<b>3-5 días</b>								
	209	174								
<b>7. Compañía durante los viajes</b>	<b>Viaja solo</b>	<b>Familia</b>	<b>Pareja</b>	<b>Amigos</b>						
	7	198	74	104						
<b>8. Principal motivo de viaje</b>	<b>Ocio/ diversión</b>	<b>Negocios/ trabajo</b>	<b>Estudios</b>	<b>Visita a familiares</b>	<b>Ferriados</b>	<b>Vacaciones</b>				
	92	21	14	85	110	61				
<b>9. Principal medio de información</b>	<b>Redes sociales</b>	<b>Radio</b>	<b>Prensa escrita</b>	<b>Televisión</b>	<b>Agencias de viajes</b>	<b>Amistades</b>				
	172	16	4	93	4	94				
<b>10. Modalidad que se utiliza para realizar viajes</b>	<b>Operadoras y agencias turísticas</b>	<b>Por cuenta propia</b>	<b>Paseo organizado por estudio o trabajo</b>							
	11	311	61							

(Continuación...)

<b>11. Atractivos turísticos más conocidos</b>	<b>Casa del árbol</b>	<b>Finca agroturística El Solaso</b>	<b>Hacienda Malqui Machay</b>	<b>Museo municipal La Maná</b>	<b>Cascada de Mármol</b>	<b>Tubing en La Maná</b>	<b>Cascada Guadual</b>	<b>Poza el rincón de la tilapia</b>	<b>Otros</b>	
	216	40	36	12	5	87	8	54	302	
<b>12. Tipos de modalidades turísticas</b>	<b>T. de aventura</b>	<b>T. cultural</b>	<b>T. comunitario</b>	<b>T. accesible</b>	<b>Ecoturismo</b>	<b>Agroturismo</b>				
	96	76	62	32	112	5				
<b>13. Servicios turísticos deseados</b>	<b>Hospedaje</b>	<b>A&amp;B</b>	<b>Transporte turístico</b>	<b>Información turística</b>	<b>Guianza turística</b>	<b>Seguridad turística</b>				
	239	348	117	129	174	132				
<b>14. Infraestructura turística deseada</b>	<b>Carreteras en buen estado</b>	<b>Dispensario médico</b>	<b>Servicios básicos</b>	<b>Señalización turística</b>	<b>Facilidades para grupos con capacidades diferentes</b>					
	359	231	318	301	217					
<b>15. Familiares con capacidades diferentes</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>								
	289	94								
<b>16. Tipo de discapacidad más común</b>	<b>Física</b>	<b>Intelectual</b>	<b>Auditiva</b>	<b>Visual</b>						
	282	6	23	72						
<b>17. Facilidades para personas con capacidades diferentes</b>	<b>Rampas</b>	<b>Ascensores</b>	<b>Puertas automáticas</b>	<b>Espacios amplios</b>	<b>Sistema braille</b>	<b>Senderos accesibles</b>	<b>Señalización</b>	<b>Lenguaje de señas</b>	<b>Espacios prioritarios</b>	<b>Servicios de asistencia</b>
	329	295	278	301	177	372	314	213	308	299
<b>18. Factibilidad del diseño de un manual</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>							
	256	127	0							

**Anexo 10.** Archivo fotográfico del proceso de levantamiento de información.



**Imagen 1.** Visita al Gobierno Autónomo Descentralizado La Maná para recopilación de información de la situación actual del cantón.



**Imagen 2.** Entrevista a Jefferson Vargas de la EPMTURCOM acerca del área de turismo en el cantón La Maná.



**Imagen 3.** Visita a las instalaciones del hotel Jessed para analizar el nivel de accesibilidad.



**Imagen 4.** Visita a las instalaciones del hotel Refugio D' Grace para analizar el nivel de accesibilidad.



**Imagen 5.** Visita a las instalaciones de la marisquería Don Cangrejo para analizar el nivel de accesibilidad.



**Imagen 6.** Visita a las instalaciones del complejo turístico La Familia para analizar el nivel de accesibilidad.



**Imagen 7.** Encuesta realizada al personal del Grand Hotel La Maná para estudio de mercado turístico.



**Imagen 8.** Encuesta realizada al personal del hotel Jessed para estudio de mercado turístico.



**Imagen 9.** Encuesta realizada al personal del hotel Montgomery para estudio de mercado turístico.



**Imagen 10.** Encuesta realizada al personal de la hostel Cristal para estudio de mercado turístico.



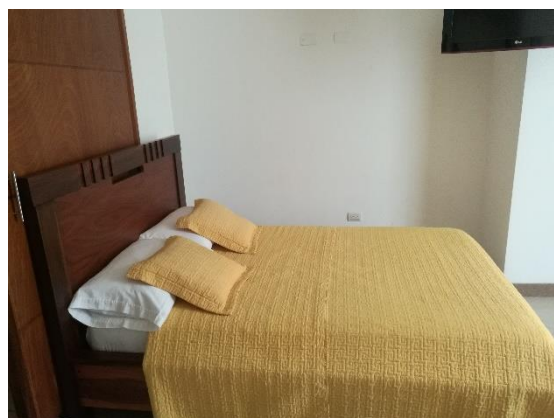
**Imagen 11.** Encuesta realizada al personal del hotel Refugio D' Grace para estudio de mercado turístico.



**Imagen 12.** Encuesta realizada al personal del complejo turístico La Familia para estudio de mercado turístico.



**Imagen 13.** Instalaciones accesibles para personas con discapacidad: ascensor en Grand Hotel La Maná.



**Imagen 14.** Instalaciones accesibles para personas con discapacidad: cama con altura y ancho adecuado en Grand Hotel La Maná.



**Imagen 15.** Instalaciones accesibles para personas con discapacidad: sala de espera en Grand Hotel La Maná.



**Imagen 16.** Instalaciones accesibles para personas con discapacidad: puertas de acceso en Grand Hotel La Maná.

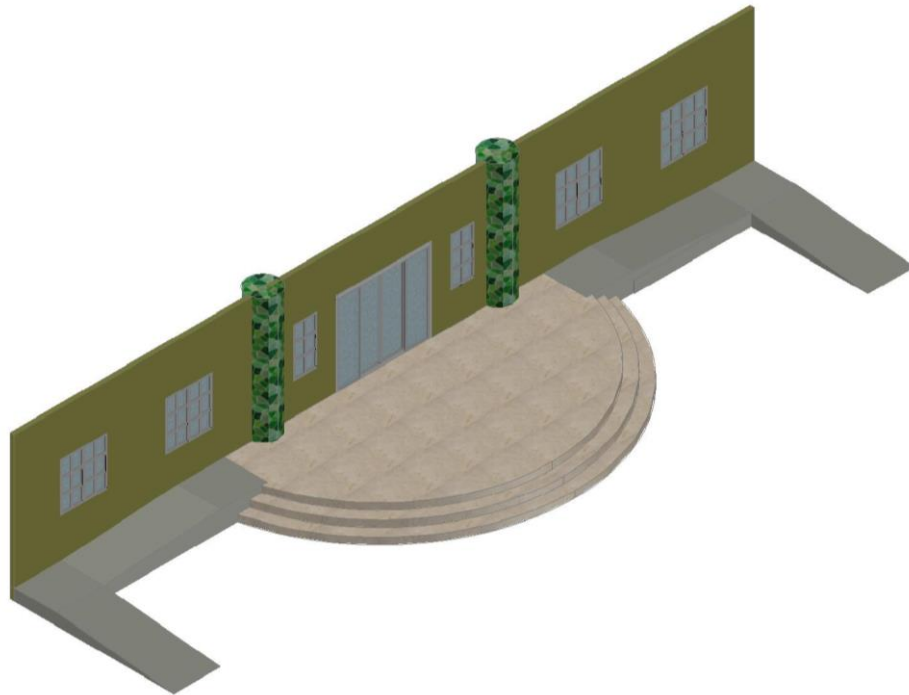


**Imagen 17.** Instalaciones accesibles para personas con discapacidad: acceso a las habitaciones en Grand Hotel La Maná.

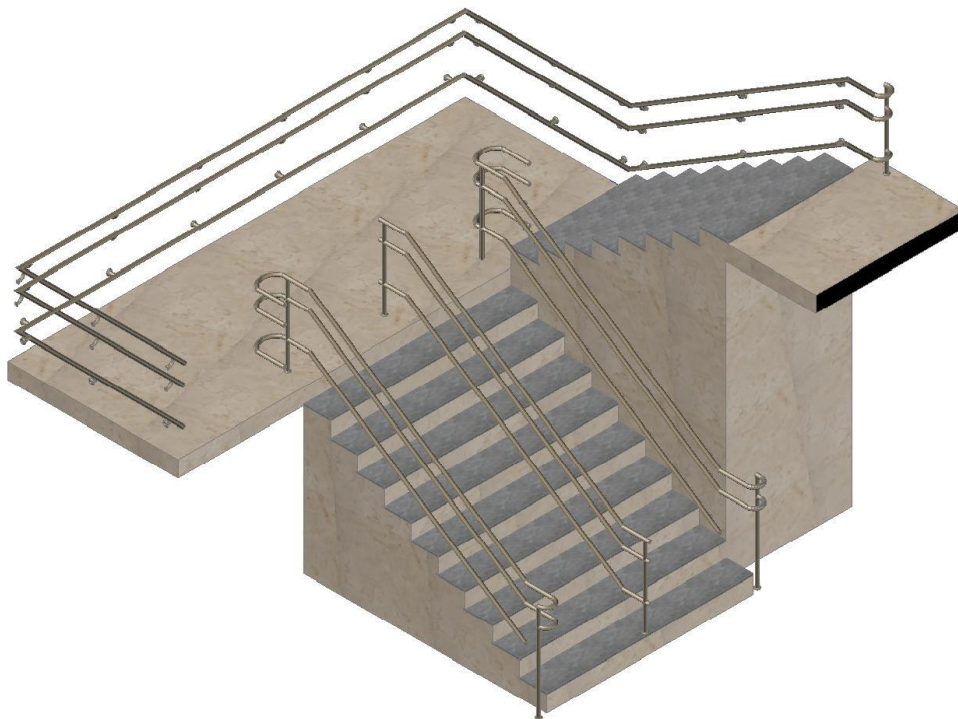


**Imagen 18.** Instalaciones accesibles: baño para personas con movilidad reducida en Grand Hotel La Maná.

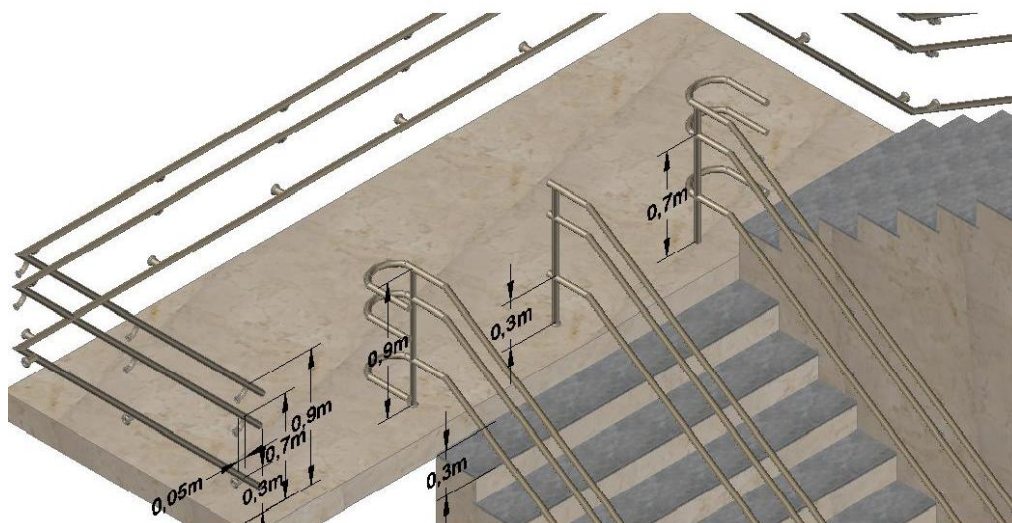
**Anexo 11.** Diseño de facilidades según las dimensiones establecidas en el manual.



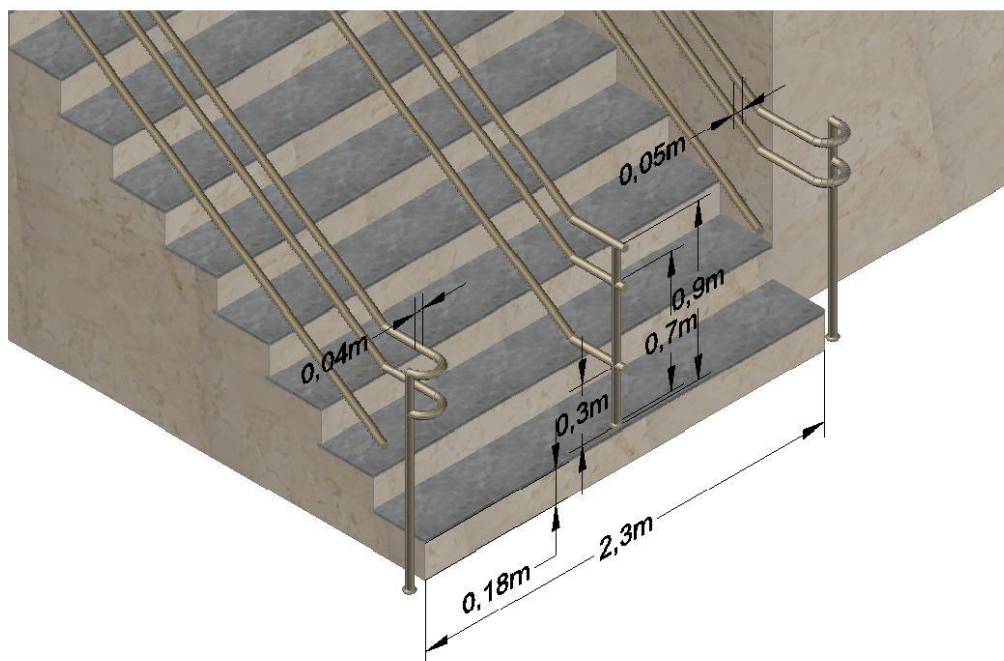
**Imagen 19.** Entrada de un establecimiento turístico accesible con rampas y puertas automáticas.



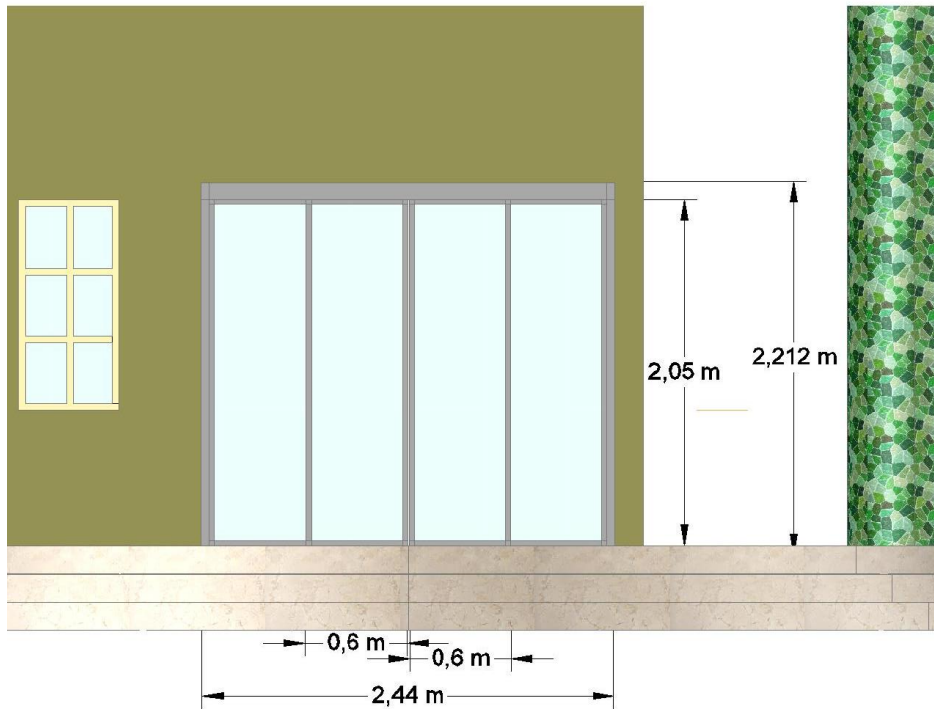
**Imagen 20.** Diseño de una escalera imperial con los respectivos pasamanos para sujetarse.



**Imagen 21.** Detalle de dimensiones establecidas para el diseño de pasamanos en escaleras.



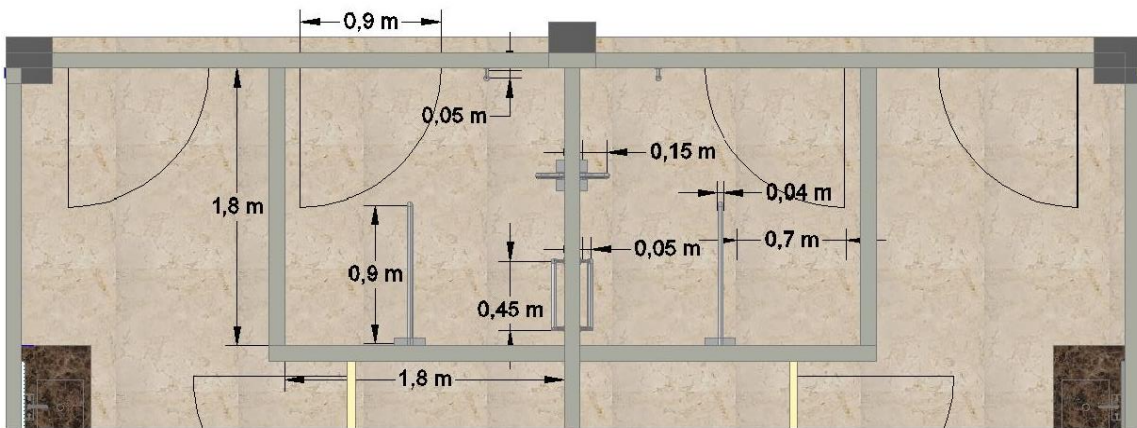
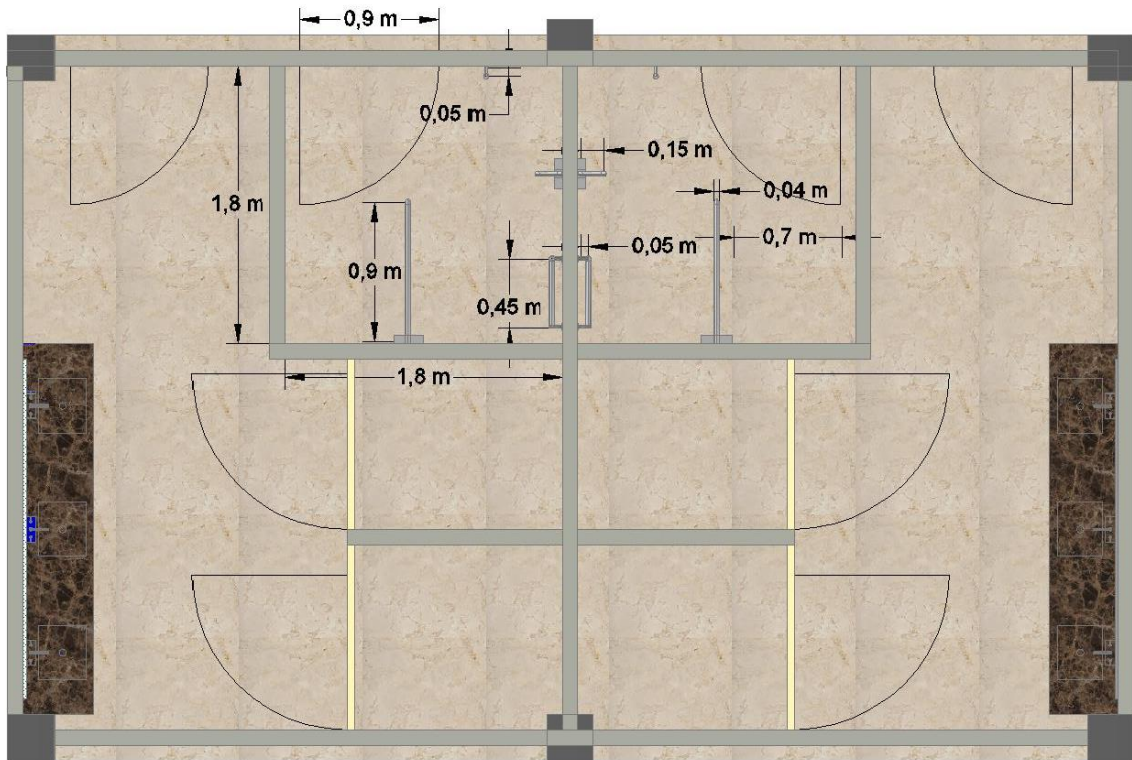
**Imagen 22.** Detalle de dimensiones establecidas para el diseño de pasamanos al inicio de las escaleras.



**Imagen 23.** Diseño de puerta automática con las respectivas dimensiones.



**Imagen 24.** Detalle de dimensiones de una rampa de acceso.



**Imagen 25.** Estructura y dimensiones de un área higiénica accesible.