

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
César Arturo Sarmiento-León

<https://doi.org/10.35381/i.p.v5i8.2470>

Turismo sostenible y sustentable para el desarrollo social. Caso: Puyo, Ecuador
Sustainable and sustainable tourism for social development. Case: Puyo, Ecuador

Deisy Valeria Quevedo-Amay
dv.quevedoa@uea.edu.ec
Universidad Estatal Amazónica, Puyo, Pastaza
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-3782-6354>

Mario Javier Barrera-Castro
mbarrera@uea.edu.ec
Universidad Estatal Amazónica, Puyo, Pastaza
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0001-7537-9703>

Maritza Jackelin Llerena-Ocaña
mllerena@uea.edu.ec
Universidad Estatal Amazónica, Puyo, Pastaza
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-4067-9367>

César Arturo Sarmiento-León
ca.sarmientol@uea.edu.ec
Universidad Estatal Amazónica, Lago Agrio, Sucumbíos
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0001-8609-6397>

Recibido: 15 de octubre de 2022
Revisado: 10 de noviembre de 2022
Aprobado: 28 de diciembre de 2022
Publicado: 31 de enero de 2023

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
César Arturo Sarmiento-León

RESUMEN

El propósito del estudio fue discutir el progreso de la ciudad de Puyo en un turismo sin barreras, y proporcionar una base de investigación y notas para el turismo inclusivo. El tipo de investigación cualitativo y nivel documental. Como resultado se determinó la productividad que se lograría si se aplicara el turismo accesible en Puyo. Para dar inicio a este estudio se analizaron diferentes trabajos de investigación sobre turismo accesible pertenecientes a la Organización Mundial del Turismo (OMT) para determinar si la ciudad de Puyo cuenta con los recursos para ser una ciudad de turismo accesible y una sociedad inclusiva, se prevé que al incluir en la oferta turística la accesibilidad en el servicio, la ciudad dejará de ser una ciudad de tránsito y será reconocida por realizar dichos recorridos. Los temas identificados con mayor frecuencia fueron discapacidad, accesibilidad, inclusión, turismo accesible y accesibilidad.

Descriptores: Turismo; productividad; sustento financiero; discapacidad; accesibilidad. (Tesauro UNESCO)

ABSTRACT

The purpose of the study was to discuss the progress of the city of Puyo in barrier-free tourism, and to provide a research base and notes for inclusive tourism. The type of qualitative research and documentary level. As a result, the productivity that would be achieved if accessible tourism were applied in Puyo was determined. To start this study, different research papers on accessible tourism belonging to the World Tourism Organization (UNWTO) were analyzed to determine if the city of Puyo has the resources to be a city of accessible tourism and an inclusive society, it is expected that by including accessibility in the service in the tourist offer, the city will cease to be a transit city and will be recognized for carrying out said routes. The most frequently identified themes were disability, accessibility, inclusion, accessible tourism and accessibility.

Descriptors: Tourism; productivity; financial support; disability; accessibility. (UNESCO thesaurus).

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
César Arturo Sarmiento-León

INTRODUCCIÓN

El turismo accesible es una rama del turismo que busca incluir a personas de cualquier tipo, independientemente de sus deficiencias físicas, cognitivas o sensoriales, y brindarles experiencias físicas y emocionales satisfactorias. El proyecto busca que las personas con discapacidad física (paraplejía) puedan disfrutar de los viajes en zonas rurales que no son aptas para el transporte regular, ya que el sistema de desplazamiento actual es de uso urbano (Gómez, 2018).

El segmento de mercado que integran las personas que padecen algún tipo de discapacidad está cobrando relevancia cada vez mayor para el turismo. El elevado número de efectivos que integran este segmento de mercado, así como su potencial de crecimiento, unido a su creciente participación en el mercado turístico, nos ha llevado a su consideración como oportunidad de negocio para el sector turístico. (Alles, 2009)

En los últimos años, las personas con discapacidad han comenzado a ser consideradas como parte de la población atendida por el llamado “*Turismo para Todos*”. Específicamente, el turismo accesible como parte de esta modalidad de turismo, se ha convertido en un importante campo de la actividad a nivel mundial, debido a que en nuestro planeta existen casi 200 millones individuos con algún tipo de discapacidad intelectual o física; sin embargo, este grupo de la población es uno de los que se encuentra en mayor grado de marginación en relación a la educación, servicios sanitarios, salud, participación económica y pobreza. Las personas con discapacidad participan cada vez más en actividades turísticas debido a su creciente nivel de inclusión. Sin embargo, a día de hoy todavía existen muchos obstáculos y barreras de todo tipo que dificultan el acceso de los visitantes a los servicios. (OMS, 2010).

Según (Millán, 2010), a pesar de los avances que se han conseguido para las personas discapacitadas y de la regulación de sus derechos, las dificultades siguen estando presentes cuando se trata de practicar numerosas actividades. Estas limitaciones se extienden también a su capacidad para disfrutar de un derecho básico de las personas:

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
César Arturo Sarmiento-León

el ocio y el turismo. Es necesario un cambio en la mentalidad y el modelo de prestación de servicios turísticos que no solo respete los derechos humanos de las personas con discapacidad y sus familias, sino que también responda a las fuertes demandas del mercado que pueden aumentar significativamente la competitividad y el crecimiento de los destinos y negocios turísticos.

En Ecuador las organizaciones encargadas de controlar y regular las actividades turísticas son el Ministerio de Turismo (MINTUR) y de los diferentes Gobierno Autónomos Descentralizados Municipales (GAD'S), en cada uno de ellos se ponen en práctica acciones estratégicas para el desarrollo turístico de su localidad. Según el Consejo Nacional para la Igualdad Discapacidades (CONADIS, 2016), existen 466.236 personas con discapacidad, de esta cifra, las personas con discapacidad física son aproximadamente 46.62%, con discapacidad intelectual un 22.35%, discapacidad auditiva un 14,12%, discapacidad visual 11,79% y psicosocial un 5,13%.

En la provincia de Pastaza se encuentran 2.870 personas con discapacidad de las cuales 450 son de la ciudad de Puyo donde constan personas con discapacidad visual, intelectual, física, psicológica, auditiva y cognitiva, obviando los datos no establecidos de las personas con limitantes físicas como obesidad, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad (CONADIS, 2016).

Según (Prado, 2021), el propósito es que todos, sin importar su condición, disfruten de las bellezas del Ecuador. Los establecimientos de alimentos y bebidas, hoteles y lugares de entretenimiento necesitan su espacio. Pero, sobre todo, para promover la inclusión y garantizar la accesibilidad en el transporte, el alojamiento, el ocio, en general, en todos los servicios turísticos. Esta política es desarrollada en conjunto por el Ministerio de Turismo, el Consejo Nacional para la Igualdad de las Personas con Discapacidad (CONADIS) y la Federación Nacional de Personas con Discapacidad Física del Ecuador (FENEDIF), tiene como objetivo crear servicios turísticos sostenibles, accesibles,

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
César Arturo Sarmiento-León

inclusivos y de calidad. En todo el país, posicionando exitosamente a Ecuador como un destino integral nacional e internacional.

En la ciudad de Puyo no se ofertan lugares turísticos con facilidades para personas con discapacidad, sin embargo, existen sitios que a la medida de sus posibilidades, incorporan accesos que ayudan a los visitantes con movilidad física, pero no a los demás tipos de discapacidades, implementaciones que no son comunicadas a la demanda turística propiciando el desconocimiento de esta realidad en todo el sector turístico ¿Es posible ofertar Turismo accesible en la Ciudad de Puyo y convertirla en la cuarta ciudad de Ecuador en hacerlo? .

Para darle respuesta a estas debilidades, se realizó el lanzamiento de la primera carta de servicio, alimentos y bebidas en sistema braille, bajo la iniciativa del Restaurante CORVEL. La carta, que detalla nombre de entradas, platos fuertes, bebidas y postres, se convierte en la primera a nivel nacional, bajo el sistema braile, que permite a las personas con discapacidad visual elegir el servicio, sin ayuda de un acompañante. Los primeros en degustar y hacer su propio pedido de la gastronomía en el restaurante, fueron los deportistas no videntes de una escuela de la ciudad de Guayaquil, quienes manifestaron su satisfacción por este servicio, que resalta sus derechos de inclusión en todos los espacios sociales (Turismo, 2017).

La presente investigación inicia valorando las necesidades de las personas con discapacidad para su efectiva visita en sitios turísticos, seguido por la caracterización de los sitios de visita de la ciudad de Puyo que cuenten con accesibilidad especializada para este segmento de mercado, y posterior a ello establecer la normativa para la implementación de turismo accesible en la ciudad. En ese sentido, el propósito de este estudio fue discutir el progreso de la ciudad de Puyo en un turismo sin barreras, y proporcionar una base de investigación y notas para el turismo inclusivo.

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
César Arturo Sarmiento-León

Accesibilidad y discapacidad

El término accesibilidad, proviene de acceso, acción de llegar y acercarse, o bien entrada o paso. La accesibilidad es una característica básica del entorno construido. Como concepto, es la condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar para el objetivo con que fueron contruidos, las casas, las tiendas, los teatros, los parques y espacios públicos, las oficinas públicas, los lugares de trabajo, etc., y en caso necesario ser evacuado en condiciones de seguridad (Peralta, 2004).

La accesibilidad es la condición necesaria para permitir a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que la infraestructura construida ha sido concebida. Es curioso mencionar que cuando la accesibilidad forma parte o está integrada al diseño arquitectónico, se percibe como algo natural en el contexto urbano. Recién cuando no existe es que las personas se vuelven conscientes de los obstáculos que ello significa para su desplazamiento y que esta falta de accesibilidad implicará marginación y pérdida en la calidad de vida, sobre todo en el caso de las personas con discapacidad. La accesibilidad podemos entenderla en relación con tres formas básicas de la actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión (Peralta, 2004).

Todas las personas, según sean sus capacidades funcionales o mentales, se encontrarán con barreras en su capacidad de movimiento, en sus comunicaciones o fuentes de información y en su posibilidad de comprensión de mensajes, instrucciones, instrumentos o sistemas. Los efectos de dichas barreras pueden llegar a causar hasta la exclusión social de las personas afectadas. La incapacidad de la sociedad para eliminar las barreras de movilidad, de comunicación y de comprensión es un síntoma de la atención desigual que merecen las personas con capacidades reducidas. A la inversa, cada barrera al acceso que se elimina nos acerca un poco más a la consecución de una sociedad justa o una sociedad para todos (Peralta, 2004).

En esa misma dirección, Cepeda (2019), afirma que mediante el análisis de datos se demuestra que dentro de la discapacidad de nacimiento y adquirida presentan un 64,7%

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
César Arturo Sarmiento-León

indicando un nivel medio de autoconcepto emocional, a su vez el autoconcepto físico con un 58,8% en personas con discapacidad de nacimiento y un 82,4% con un nivel medio en personas con discapacidad adquirida, difiriendo del nivel de incapacidad visual evidenciamos que hombre y mujeres presentan un nivel absoluto dándonos un resultado de 80 y 100% respectivamente.

MÉTODO

Localización

El lugar de estudio se encuentra ubicado en la provincia de Pastaza, ciudad de Puyo; y se enfoca principalmente en las personas con discapacidades y limitaciones temporales y así implementar las facilidades en los establecimientos turísticos de la ciudad.



Figura 1. Ubicación del cantón Pastaza a nivel nacional.
Elaborado por: GADMP.

Tipo de investigación

Para la presente investigación se ha tomado en consideración el tipo de investigación cualitativa, el análisis documental obtenidos expresan ideas, cualidades y características del objeto de estudio, y se obtienen por medio de la observación directa, a través de entrevistas y análisis. Además, un enfoque exploratorio, ya que al ser un tema poco estudiado nos servirá como punto de partida para realizar futuros estudios.

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
César Arturo Sarmiento-León

Se entrevistó a los encargados de los diferentes atractivos e instituciones relacionadas, para saber las condiciones actuales que implementen para las personas con discapacidad y limitaciones temporales en los diferentes atractivos turísticos y afines de la cámara de turismo de la ciudad de Puyo. Como siguiente paso se realizaron entrevistas semiestructuradas para conseguir información que nos permita comprender las necesidades de este segmento de mercado para después implementar las facilidades que requieran las personas con trato preferencial en los establecimientos, las entrevistas se aplicarán a los representantes de los establecimientos turísticos, miembros de la Escuela Especializada Puyo y las instituciones relacionadas (Ministerio de Turismo y Municipio del cantón Pastaza y Municipio del cantón Mera).

Para partir en el análisis se determinó indicadores representativos para empezar en la gestión de un plan de aplicación del turismo accesible en la ciudad, los cuales nos permiten ayudar al desarrollo de los diversos atractivos turísticos y establecimientos afines.

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
 César Arturo Sarmiento-León

Tabla 1.
 Fuentes.

FUENTE	TÉCNICA	INSTRUMENTO	OBSERVACIONES
<i>Primaria</i>	Análisis de involucrados	Matriz de involucrados	Entrevistas en el GAD cantonal, ministerio de turismo, atractivos turísticos, Unidad educativa especializada Puyo
<i>Secundaria</i>	Análisis documental	Bibliografía especializada	Se tomó referencias de: Algunas investigaciones, reportajes y artículos científicos sobre el turismo accesible en Ecuador, Análisis de la evolución del turismo accesible a nivel mundial.
<i>Secundaria</i>	Búsqueda de información en páginas, portales y sitios web de instituciones especializadas	Páginas web especializadas	www.omt.org www.mintur.gob.ec www.e-unwto.org www.redalyc.org
<i>Secundaria</i>	Selección de atractivos a visitar en al ámbito privado	Visita a los diferentes atractivos turísticos privados	Se utilizó el catastro de atractivo turísticos para cada sitio dentro la ciudad de Puyo

Fuente: Entrevistas (2022)

Se recopiló información brindada por los representantes de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Cantonales y el Ministerio de Turismo, así como también de la Unidad Educativa Especializada Puyo como fuente primaria de la información, a bibliografía especializada y páginas web como la de la OMT.

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
 César Arturo Sarmiento-León

RESULTADOS

Información documentada

Ámbitos de aplicación del turismo accesible (Infraestructura y servicios).

Tabla 2.

Ámbitos que abarcan las recomendaciones generales.

Accesibilidad en espacios específicos				
Alojamiento Restauración	Espacio de información turística	Espacios recreativos	Espacios culturales	Espacios naturales
TRANSPORTE				
Accesibilidad y transporte	Infraestructura Elemento y servicios		Material móvil Interoperabilidad	
ACCESIBILIDAD A DIFERENTES ENTORNOS				
Entornos urbanos	Entornos rurales y naturales	Entorno marítimo, playas y embarcaderos	Entorno históricos y patrimoniales	
ACCESIBILIDAD EN ESPACIOS COMUNES				
Zonas de estacionamiento Acceso	Itinerarios horizontales Circulación vertical	Aseos Comunicación	Seguridad y emergencias para personas con discapacidad Atención personal	

Fuente: Entrevistas (2022).

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
 César Arturo Sarmiento-León

Matriz de involucrados

El turismo accesible es un mercado creciente en el Ecuador. En el último año ha estado presentando un aumento del 35% en readecuaciones de atractivos turísticos para el disfrute de los visitantes de atención prioritaria. estudiantes de la Universidad Estatal Amazónica realizamos una clasificación de los motivos por los cuales este segmento de turistas no toma como opción para visitar la ciudad de Puyo, analizando sus necesidades y desavenencia a la implementación o readecuación de los diferentes productos y servicios turísticos de la ciudad. Para ello se realizó una entrevista a diferentes instituciones y entidades públicas.

Tabla 3.
 Análisis de involucrados.

GRUPO DE INVOLUCRADOS	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	CONFLICTOS	ESTRATEGIAS
TODOS				Entrevistas
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (UNIDAD EDUCATIVA ESPECIALIZADA PUYO, GAD CANTONAL, MINTUR)	Inclusión de las personas con discapacidad en el ámbito social, económico, público y privado	Falta de apoyo tanto en el ámbito social como privado Desinformación general del tema Pocas gobernanzas para la protección e inclusión de personas con discapacidad No existen atractivos que tengan la adecuación para personas con discapacidad	Falta de coordinación público privado	Planificación y gestión de Ordenanzas
SECTOR PRIVADO (ENCARGADOS DE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS Y PERSONAL DE APOYO)	Inclusión de las personas con discapacidad en los atractivos de la ciudad del puyo	Falta de recursos para implementar la adecuación del atractivo con personas con discapacidad. Falta de convenios del GAD para la visita de personas con discapacidad		Planificación y gestión de Ordenanzas

Fuente: Entrevistas (2022).

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
 César Arturo Sarmiento-León

Tabla 4.
 Entrevista realizada a la unidad educativa especializada Puyo.

PREGUNTAS / RESPUESTAS	Dra. Ruth Aldeán (Rectora del plantel)	(Docente a cargo del bachillerato en Hotelería y Turismo)
<i>¿Qué necesidades faltan por cubrir las personas con discapacidad en la ciudad de Puyo?</i>	En la ciudad no existen atractivos turísticos para la familia, los atractivos no son aprovechados para las personas con discapacidad lo que imposibilita que personas con diferentes discapacidades puedan disfrutar de los establecimientos turísticos con facilidad.	hay muchas necesidades que no han sido cubiertas ya que no solo se trata de personas con inmovilidad, ceguera o con incapacidad de hablar, también hay niños y jóvenes con autismo y discapacidades intelectuales que para ellos es difícil el estar en el ruido o el tan solo ver ciertos colores y esto hace que se alteren y no es algo que ellos puedan controlar.
<i>¿En la ciudad de Puyo, han podido visitar algún establecimiento turístico que tengan instalaciones con facilidades para personas con discapacidad o limitaciones temporales?</i>	Los lugares que hemos visitado han sido gracias a los convenios con el GAD de Pastaza como el Orquidiario y el Parque acuático Morete Puyo, pero no tienen lo necesario para poder recibir a personas con discapacidad.	No se pueden realizar muchas giras recreativas con los estudiantes por obvias razones, pero en los lugares visitados antes de entrar a la modalidad virtual se notan varias falencias para recibir a personas con discapacidad.
<i>¿Han realizado alguna gira de recreación con los estudiantes?</i>	Si, antes de la modalidad virtual cada cierto tiempo podíamos llevar a nuestros estudiantes a diferentes establecimientos turísticos en donde algunos niños podían divertirse, pero no todos pueden hacerlo por la falta de adecuaciones	Si, realizábamos estas salidas para distracción de los estudiantes, pero claro siempre con ciertas limitaciones que no permitían que todos disfruten del lugar
<i>¿Cuáles han sido las mayores limitantes en los establecimientos turísticos visitados?</i>	La falta de accesibilidad para los estudiantes con inmovilidad ya que no siempre existen las rampas para poder movilizarlos con las sillas de ruedas, en los baños de igual manera no tienen el área que se necesita para poder ayudar a las personas con discapacidad de igual manera en las piscinas no existe un lugar donde todos los niños puedan disfrutar y divertirse.	Lugares donde movilizarse abiertamente con todos los niños también dando un ejemplo práctico en el área de juegos del parque central no existe juegos que todos los niños puedan ocupar y muchas veces los niños han tenido que ver como se divierten sus otros compañeros ellos no lo pueden hacer
<i>¿Considera importante que los establecimientos turísticos y afines de la ciudad implementen facilidades para una buena atención a personas con diferentes discapacidades y limitaciones temporales?</i>	Si me gustaría que los todos los establecimientos cuenten con las facilidades necesarias, pero tristemente no los dueños de estos lugares no lo ven rentable y prefieren seguir invirtiendo y reinventando los establecimientos para personas sin limitantes.	Sería una buena implementación para personas como nuestros niños, pero no todo es fácil también se debe tener en cuenta que en lugares públicos no se ha tomado la iniciativa para incluir a todas las personas menos aun lo harían los dueños de los establecimientos que es su ingreso.
<i>¿Cuáles han sido los mayores retos tanto en el ámbito social como laboral que han enfrentado los estudiantes del plantel hablando del ámbito turístico?</i>	Los estudiantes han podido realizar prácticas en la Hostería Achacaspí aquí en la ciudad, pero al tener ciertas limitantes los gerente o dueños de los lugares prefieren evadir la enseñanza por motivos de tiempo y agilidad al momento de la atención	Ellos tienen una gran capacidad de aprendizaje y recepción de la información, se complementan unos a otros y así han podido desarrollar muchas habilidades tanto en atención hospitalaria en el área de alimentos y bebidas, pero no todas las personas ven eso y prefieren no

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
 César Arturo Sarmiento-León

		darles la oportunidad a personas con discapacidad.
--	--	--

Fuente: Entrevistas (2022.)

INTERPRETACIÓN

Mediante la entrevista realizada en la Unidad Educativa Especializada Puyo se concluye que las personas con discapacidad tienen varias necesidades y no tienen las facilidades para poder desenvolverse adecuadamente en los diferentes establecimientos turísticos, por ello es necesario implementación infraestructura para personas con discapacidad como podrían ser pisos podo táctiles, rampas con su respectivo pasamano, baños adecuados sin obstáculos y espacio adecuado.

Tabla 5.

Entrevista realizada a las entidades públicas afines al sector turístico.

PREGUNTAS / RESPUESTAS	Dra. Nelly Durán (directora del MINTUR Pastaza)	Dra. Madelyn Regalado (Encargada del sector turístico en GAD Cantonal)
¿Existen proyectos de inclusión en el ámbito turístico para las personas con discapacidad en la ciudad de Puyo?	Existen proyectos en los que se incluye a personas con discapacidad y limitaciones temporales pero las personas interesadas en este tipo de turismo ya sean desarrolladores o emprendedores se desmotivan fácilmente por falta de recursos económicos y sociales.	Actualmente tenemos convenios como por ejemplo con la escuela especializada para que las personas con discapacidad puedan tener un lugar para recrearse como son las piscinas una vez por semana

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
 César Arturo Sarmiento-León

<i>¿Cuál cree usted que sea el mayor problema de inclusión en el ámbito turístico en la ciudad de Puyo?</i>	Uno de los mayores problemas que se ha percibido es el factor de ingresos los encargados o dueños de los diferentes establecimientos destinados para turistas prefieren invertir adecuando sus establecimientos en las personas sin ningún tipo de discapacidad ya que así su inversión será recuperada fácilmente.	Uno de los principales problemas que se ha encontrado en la ciudad es la falta de recursos y ordenanzas para que los proyectos se cumplan ya que ni la empresa públicas y privadas da el primer paso a una inclusión verdadera
<i>¿Existen proyectos para implementar espacios turísticos y de recreación para personas con discapacidad en la ciudad?</i>	Por el momento no, las personas emprendedoras han decidido una vez más centrarse en lo que normalmente conocemos y no considerar implementar diferentes atractivos para las personas con discapacidad.	En la actualidad es muy complicado implementar espacios turísticos por motivos de recursos, ya que no contamos con el capital para implementar los proyectos.
<i>¿se cumple el reglamento de que en las instituciones públicas el 10% del personal trabajando posea alguna discapacidad?</i>	En el Ministerio de Turismo se puede implementar personal con discapacidad, pero no cumple con el 10% ya que por motivos obvios la mayoría de personas discapacitadas no salen al ámbito laboral.	En este momento en nuestra institución se está cumpliendo este reglamento
<i>Existen 3 ciudades con turismo accesible en Ecuador, ¿considera usted que la ciudad de Puyo puede unirse a esa reducida lista y se la cuarta ciudad en implementar el turismo accesible?</i>	Con una buena gestión y un muy buen proyecto considero que si la ciudad de Puyo tiene todos los recursos para poder convertirse en la cuarta ciudad en implementar el turismo accesible en el país.	Es complicado, pero claro que es posible si se logra una buena gestión administrativa para hacer cumplir todos los reglamentos e incentivar a los establecimientos turísticos a implementar medidas para el correcto funcionamiento del espacio de inclusión

Fuente: Entrevistas (2022).

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
César Arturo Sarmiento-León

INTERPRETACION

Mediante la entrevista realizada en las instituciones públicas afines al turismo (GADCMP, MINTUR) se concluye que se ha hablado mucho acerca del turismo accesible en la ciudad pero por diversos factores estos planes o proyectos no han llegado a materializarse ya sea por falta de recursos o apoyo social por lo tanto si se llegara a aplicar este tipo de turismo en la ciudad de Puyo se estarían aprovechando varios de los recursos existentes y dejando de lado la ciudad de paso en la que se convirtió Puyo. Pacheco, J. (2018) realiza un análisis detallado de la accesibilidad de los sitios turísticos en la ciudad de Puyo, a través de la evaluación de la infraestructura turística y la realización de encuestas a los visitantes con discapacidades. Se proponen recomendaciones para mejorar la accesibilidad de los sitios turísticos, sobre todo e espacios públicos donde se percibe la cultura de hospitalidad accesibilidad.

Entrevistas realizadas a los establecimientos turísticos

Para esta entrevista mediante una selección por prioridad de visita de los atractivos turísticos aptos para la realización de la misma, se decidió asistir a los siguientes atractivos turísticos de la ciudad.

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
 César Arturo Sarmiento-León

Tabla 6.
 Selección de atractivos turísticos a visitar.

Atractivo	Clasificación	
Centro de Rescate de Fauna Silvestre Yanacocha	Zoológico	
Mirador Rio Puyo	Recreativo	
Malecón Boayaku Puyo	Recreativo Cultural	
Parque Acuático Morete Puyo	Recreativo	
Parque Central 12 de mayo	Recreativo	
Museo de la Fe, Museo en arqueológico	Recreativo Cultural	
Jardín Botánico Las Orquídeas	Recreativo Científico	
Parque Real de Aves Exóticas	Recreativo	
Balneario Dique Pambay	Recreativo	
Zoológico Tarqui	Zoológico	
Gringo Yaku	Turismo Comunitario	

Fuente: Entrevistas (2022).

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
 César Arturo Sarmiento-León

Tabla 7.
 Entrevista realizada a las encargados o propietarios de los atractivos turísticos.

PREGUNTAS / RESPUESTAS	Sr. Jorge Flores (Centro de Rescate de Fauna Silvestre Yanacocha)	(Parque Acuático Morete Puyo)	(Jardín Botánico Las Orquídeas)
¿Existe proyectos a futuro para la adecuación del establecimiento para que cumpla los requisitos para ser accesible la visita de las personas con discapacidad?	Claro estamos trabajando para poder incluir al mayor número de personas, y entre estos proyectos tenemos el adecuar nuestro atractivo para que pueda ser inclusivo	Existen medidas tomadas para que sea un lugar inclusivo, como son las rampas que permiten el acceso a las personas en silla de ruedas, pero el camino es largo aun para adecuar todo el parque, pero en algún momento se lograra	Es un poco complicado adecuar nuestro espacio ya que es un bosque y tratamos de influir en lo menos posible en él, en construcciones y más, además que gran parte del efectivo que se tiene son de donaciones
¿Cree usted que la visita de personas con discapacidad aumentaría la afluencia de la llegada de nuevos turistas?	Si, al ser un lugar adecuado para todo tipo de personas aumentaría la afluencia de turistas ya que son muy pocos los atractivos que son totalmente inclusivos	Por supuesto que, si el puyo tiene gran acogida de turistas y las personas visitarían los atractivos al sentirse acogidos, además que sería perfecto para familias	Si, de hecho, nosotros tenemos convenio con la escuela especializada Puyo donde nos visitan una vez por semana para que conozcan nuevas enseñanzas
¿Considera que al aplicar el turismo accesible en distintos lugares turísticos la ciudad de puyo competiría turísticamente con referentes turísticos potenciales del país?	Es complicado ya que otras ciudades potencia están mejor organizadas en lo que es transporte, hospedaje, alimentación, pero se vale soñar e intentar unir al puyo para volvernos una potencia turística	Si, el ser una potencia turística dentro del país no es difícil si se organizarán los atractivos para implementar las medidas de inclusión dentro del atractivos haríamos publicidad lo que atraería a nuevos turistas	Todos queremos lograr eso, que el puyo se convierta en una potencia turística, pero es complicado que los atractivos se organicen.

Fuente: Entrevistas. (2022).

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
César Arturo Sarmiento-León

INTERPRETACIÓN

Mediante la entrevista realizada en las instituciones privadas afines al turismo como son el centro de rescate de fauna silvestre Yanacocha, parque acuático Morete Puyo, Jardín Botánico las Orquídeas se concluye que la ciudad de Puyo está lejos de una completa inclusión en los atractivos y parte de eso es la falta de ordenanzas para adecuar los espacios debido a la falta de recursos. Chiriboga y Parra (2017) examinan la situación del turismo accesible en la ciudad de Puyo, a través de una encuesta a los turistas y a los proveedores de servicios turísticos. Se identifican los principales obstáculos para el desarrollo del turismo accesible en la ciudad y se proponen estrategias para mejorar la accesibilidad, desde la perspectiva de atraer a más turistas y generar un destino turístico para todos.

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
 César Arturo Sarmiento-León

Caracterización de las Discapacidades.

Tabla 8.
 Discapacidad Motora. (personas en sillas de ruedas, uso de muletas).

Atractivos	Zona de estacionamiento	Desplazamiento horizontal	Desplazamiento vertical	Servicios higiénicos
Centro de Rescate de Fauna Silvestre Yanacocha	NA	NA	NA	CA
Mirador Río Puyo	NA	CA	NA	CA
Malecón Boayaku Puyo	CA	CA	NA	CA
Parque Acuático Morete Puyo	CA	CA	NA	CA
Parque Central 12 de Mayo	CA	CA	NA	NA
Museo de la Fe, Museo Etnoarqueológico	CA	CA	NA	CA
Jardín Botánico Las Orquídeas	NA	NA	NA	CA
Parque Real de Aves Exóticas	NA	CA	NA	CA
Balneario Dique Pambay	CA	CA	NA	NA
Zoológico Tarqui	CA	CA	NA	CA
Gringo Yaku	CA	CA	NA	CA

NA=No accesible para personas con discapacitada; CA=Con accesibilidad implementada.

Fuente: Entrevistas (2022).

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
 César Arturo Sarmiento-León

Tabla 9.
 Discapacidad visual.

Atractivos	Zona de estacionamiento	Desplazamiento horizontal	Desplazamiento vertical	Servicios higiénicos
Centro de Rescate de Fauna Silvestre Yanacocha	NA	NA	NA	CA
Mirador Río Puyo	NA	CA	NA	CA
Malecón Boayaku Puyo	CA	CA	NA	CA
Parque Acuático Morete Puyo	CA	CA	NA	CA
Parque Central 12 de mayo	CA	CA	NA	NA
Museo de la Fe, Museo Etnoarqueológico	CA	CA	NA	CA
Jardín Botánico Las Orquídeas	NA	NA	NA	CA
Parque Real de Aves Exóticas	NA	CA	NA	CA
Balneario Dique Pambay	CA	CA	NA	NA
Zoológico Tarqui	CA	CA	NA	CA
Gringo Yaku	CA	CA	NA	CA

NA=No accesible para personas con discapacidad; CA=Con accesibilidad implementada.

Fuente: Entrevistas. (2022).

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
 César Arturo Sarmiento-León

Tabla 10.
 Discapacidad Auditiva.

Atractivos	Zona de estacionamiento	Comunicación	Señalización	Desplazamiento horizontal	Desplazamiento vertical	Servicios higiénicos
Centro de Rescate de Fauna Silvestre Yanacocha	NA	CA	CA	NA	NA	CA
Mirador Rio Puyo	NA	CA	CA	CA	NA	CA
Malecón Boayaku Puyo	CA	CA	CA	CA	NA	CA
Parque Acuático Morete Puyo	CA	CA	CA	CA	NA	CA
Parque Central 12 de mayo	CA	CA	CA	CA	NA	NA
Museo de la Fe, Museo Etnoarqueológico	CA	CA	CA	CA	NA	CA
Jardín Botánico Las Orquídeas	NA	NA	CA	NA	NA	CA
Parque Real de Aves Exóticas	NA	CA	CA	CA	NA	CA
Balneario Dique Pambay	CA	CA	CA	CA	NA	NA
Zoológico Tarqui	CA	CA	CA	CA	NA	CA
Gringo Yaku	CA	CA	CA	CA	NA	CA

NA=No accesible para personas con discapacidad; CA=Con accesibilidad implementada.

Fuente: Entrevistas (2022).

Finalmente, en este estudio se explora la oferta y la demanda de turismo accesible en la ciudad de Puyo, desde una perspectiva tanto de los turistas con discapacidad como de los proveedores de servicios turísticos. Se analiza la infraestructura y la accesibilidad de los sitios turísticos, así como las barreras para la participación de las personas con discapacidades en el turismo, tal como lo hicieron Pacheco & Gómez (2019) Los autores examinaron las necesidades de las personas con discapacidad para viajar y comprender cómo se puede mejorar el turismo accesible en Puyo. Utilizaron encuestas y entrevistas para recolectar información sobre la oferta y la demanda. Los resultados mostraron que la oferta actual es limitada, y que los principales obstáculos para el turismo accesible en

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
César Arturo Sarmiento-León

Puyo son el costo, la infraestructura inadecuada, la falta de conocimiento de los profesionales de la industria turística y la falta de accesibilidad. La recomendación para mejorar el turismo accesible en Puyo es incluir el fomento de la formación y la educación de los emprendedores y empresas y mejorar la oferta.

CONCLUSIONES

La accesibilidad al turismo es un tema que les compete a todas las ciudades y es importante lograr que los turistas nacionales e internacionales se sientan cómodos en el lugar al que asisten, con garantías de que en cada etapa del viaje los servicios turísticos que puedan contratar, estén regulados por entidades locales facilitando su seguridad e integridad ya que los destinos pueden ser disfrutados por cualquier persona sin importar su capacidad, condición física, clase social o nacionalidad. Se puede observar que la ciudad de Puyo tiene atractivos que no están realizando un turismo inclusivo para este tipo de personas, ya que no cuentan con caminaderas que permitan el fácil acceso de personas en sillas de ruedas, adultos mayores, coches con bebés lo que limita el número de visitantes que pueden tener estos centros turísticos durante una temporada, por lo que es importante considerar todas estas accesibilidades en la construcción de nuevos proyectos turísticos.

Finalmente se concluye que el turismo accesible no solo beneficia en la ciudad de Puyo a las personas con discapacidad física, sensorial, intelectual sino también a otros grupos de la población como ciudadanos que visitan este destino turístico, como personas de la tercera edad, personas extranjeras, personas que van con carritos de bebés, mujeres embarazadas, personas con discapacidad temporal, personas con lesiones, personas obesas, acompañantes de personas con discapacidad, lo que beneficiaría a toda la ciudad por el incremento de la afluencia de turistas

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
César Arturo Sarmiento-León

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A los encargados de los diferentes atractivos e instituciones relacionadas, para saber las condiciones actuales que implementen para las personas con discapacidad y limitaciones temporales en los diferentes atractivos turísticos y afines de la cámara de turismo de la ciudad de Puyo.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Chiriboga, M. y Parra, C. (2017). Turismo accesible en la ciudad de Puyo: Estado actual y perspectivas. [Accessible tourism in the city of Puyo: current status and prospects]. *Revista Científica de Turismo & Desarrollo Local*, 10(2), 1-16.
- Alles, M. T. F. (2009). Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico. [Accessible tourism: importance of accessibility for the tourism sector]. *Entelequia: revista interdisciplinar*, 9, 211-224.
- Cepeda, A. &. (2019). El autoconcepto en personas con discapacidad visual. Universidad Nacional de Chimborazo. <https://n9.cl/gi1nd>
- Chiriboga, M. y Parra, C. (2017). Turismo accesible en la ciudad de Puyo: Estado actual y perspectivas. [Accessible tourism in the city of Puyo: current status and prospects]. *Revista Científica de Turismo & Desarrollo Local*, 10(2), 1-16.
- CONADIS. (2016). Discriminación por Discapacidad. [Disability Discrimination]. <https://n9.cl/ebag>
- Gómez, C.F.(2018). Senderismo incluyente. [inclusive hiking].<https://n9.cl/ztu5n>
- Millán, M. (2010). Turismo accesible/turismo para todos, un derecho ante la discapacidad. [Accessible tourism/tourism for all, a right before the disabled].*Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas*, 2, 101-126.

Deisy Valeria Quevedo-Amay; Mario Javier Barrera-Castro; Maritza Jackelin Llerena-Ocaña;
César Arturo Sarmiento-León

OMS. (2010). Dificultades en el acceso servicios turísticos a personas discapacitadas. [Difficulties in accessing tourist services for disabled people]. <https://n9.cl/erct>

Peralta, J. H. (2004). Discapacidad y Accesibilidad La dimensión desconocida. [Disability and Accessibility The Twilight Zone]. Lima: Fondo Editorial del Congreso del Perú. <https://n9.cl/u9zhy>

MINTUR. (2020). Acuerdo Ministerial nro. 2020-014. Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos del ministerio de turismo. [Ministerial Agreement no. 2020-014. Organic statute of organizational management by processes of the Ministry of Tourism]. P.11-12 de 67. <https://n9.cl/wgsq1>

Turismo, M. D. (2017). Restaurante cuencano estrena carta en braille Gobierno del Encuentro. [Cuenca restaurant launches menu in braille Gobierno del Encuentro]. <https://n9.cl/2weg1>