



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO**

Participación de personas con discapacidad y el sector turístico en el cantón Pallatanga,
provincia de Chimborazo

**Trabajo de Titulación para optar al título de:
Licenciado en Turismo**

Autor:

Vallejo Guerrero, Gisella Dayana

Tutor:

MgSc. Danilo Paúl Quintana Puga

Riobamba, Ecuador. 2024

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Gisella Dayana Vallejo Guerrero, con cédula de ciudadanía 0605075845, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: Participación de personas con discapacidad y el sector turístico en el cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

Así mismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 21 de octubre de 2024.



Gisella Dayana Vallejo Guerrero

C.I: 0605075845

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Mgs. Danilo Paul Quintana Puga catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: Participación de personas con discapacidad y el sector turístico en el cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, bajo la autoría de Gisella Dayana Vallejo Guerrero; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 21 días del mes de octubre de 2024.



Mgs. Danilo Paul Quintana Puga

C.I: 0603329186

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación Participación de personas con discapacidad y el sector turístico en el cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, presentado por Gisella Dayana Vallejo Guerrero, con cédula de identidad número 060507584-5, bajo la tutoría de Mgs. Danilo Paul Quintana Puga; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a la fecha de su presentación.

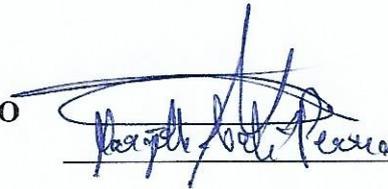
Renato Herrera, PhD./Mgs.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



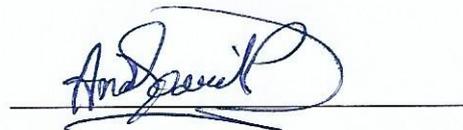
Margoth Cali, PhD./Mgs.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Andrea Garrido, PhD./Mgs.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO





CERTIFICACIÓN

Que, **Vallejo Guerrero Gisella Dayana** con CC: **0605075845**, estudiante de la Carrera de **Turismo**, Facultad de **Ciencias Políticas y Administrativas**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"PARTICIPACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y EL SECTOR TURÍSTICO EN EL CANTÓN PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO"**, cumple con el 4%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 05 de diciembre de 2024

MgSc. Danilo Paúl Puga Quintana
TUTOR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis seres más queridos, cuyo amor y apoyo han sido mi luz en los momentos más oscuros y mi motivación en cada paso del camino.

A mi familia, por su infinita paciencia, comprensión y sacrificio. Gracias por ser mi roca y por creer en mí incluso cuando yo dudaba.

A mis amigos, por su amistad sincera y por alegrar mis días con risas y momentos memorables que han sido un bálsamo en los tiempos de estrés y dedicación intensa.

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en todo momento, por iluminar mi camino y darme la fuerza para seguir adelante cuando las dificultades parecían insuperables.

AGRADECIMIENTO

En la culminación de este trabajo, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a Dios, cuya guía y fortaleza han sido mi soporte constante a lo largo de esta investigación. Agradezco de corazón a mi familia por su amor incondicional, paciencia y apoyo inquebrantable. Su aliento y comprensión han sido el motor que me impulsó a superar cada obstáculo en este camino.

A mis amigos, les agradezco por estar siempre presentes, por sus palabras de ánimo y por compartir conmigo momentos de distracción que fueron necesarios para mantener el equilibrio en este proceso.

Finalmente, a todos aquellos que participaron en este estudio, quienes generosamente compartieron sus experiencias y conocimientos, les doy las gracias por su colaboración indispensable.

Este trabajo no habría sido posible sin la contribución de cada uno de ustedes.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	16
1.1 Introducción	16
1.2 Antecedentes	18
1.2.1 Antecedentes legales	18
1.2.2 Antecedentes documentales	21
1.3 Planteamiento del problema.....	23
1.3.1 Formulación del problema	24
1.4 Justificación.....	24
1.4.1 Justificación teórica.....	24
1.4.2 Justificación práctica.....	25
1.4.3 Justificación metodológica.....	26
1.5 Objetivos.. ..	26
1.5.1 Objetivo general.....	26
1.5.2 Objetivos específicos	27
1.6 Hipótesis.....	27
1.6.1 Hipótesis general.....	27
1.6.2 Hipótesis específicas	27
2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.	28
2.1 Estado del arte	28
2.1.1 Variable independiente: personas con discapacidad	28
2.1.2 Variable dependiente: sector turístico.....	29

2.2	Marco teórico	30
2.2.1	Tipos de discapacidad	30
2.2.2	Derechos y deberes de las personas con discapacidad.....	35
2.2.3	Barreras físicas.....	36
2.2.4	Barreras de comunicación.....	37
2.2.5	Barreras actitudinales.....	38
2.2.6	Turismo Inclusivo: Conceptos, Beneficios y Desafíos	39
2.2.7	Desafíos del turismo inclusivo.....	40
2.2.8	Situación del turismo inclusivo en el cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo	41
2.2.9	Características socioeconómicas de las personas con discapacidad	41
3.	CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	42
3.1	Tipo y diseño de la investigación.....	42
3.1.1	Tipo de investigación.....	42
3.1.2	Diseño de la investigación	43
3.2	Técnicas de recolección de datos	45
3.3	Unidades de estudio	45
3.3.1	Población de estudio y tamaño de la muestra	45
3.4	Operacionalización de variables y matriz de consistencia.....	51
3.5	Técnicas e instrumentos	51
3.5.1	Técnica.....	51
3.5.2	Instrumentos.....	51
3.6	Confiabilidad del instrumento.....	51
3.6.1	Confiabilidad del instrumento, Variable independiente.....	51
3.6.2	Confiabilidad del instrumento, variable dependiente.....	52
4.	CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	53
4.1	Análisis, interpretación y discusión de los resultados de la variable independiente: personas con discapacidad.....	53
4.2	Análisis, interpretación y discusión de los resultados de la variable dependiente: sector turístico.....	56
4.3	Discusión de los resultados	59
4.4	Prueba de hipótesis.....	62
4.4.1	Hipótesis general.....	62

4.4.2 Hipótesis específicas	63
5. CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
5.1 Conclusiones	67
5.2 Recomendaciones.....	68
6. CAPÍTULO VI. PROPUESTA.....	69
6.1 Título de la propuesta:.....	69
6.2 Introducción	69
6.3 Problemática.....	70
6.4 Objetivos 70	
6.4.1 Objetivo general:	70
6.4.2 Objetivos específicos:	70
6.5 Justificación.....	71
6.6 Marco normativo	71
6.7 Diagnóstico del sector turístico y las personas con discapacidad	74
6.8 Estrategias para mejorar la participación de personas con discapacidad en el sector turístico.....	80
6.8.1 Estrategia: Analizar la mejora de infraestructuras para personas con discapacidad.	80
6.8.2 Estrategia: Orientación del personal para promover una interacción inclusiva con personas con discapacidad.....	87
7. Anexos	91
7.1 VARIABLE INDEPENDIENTE: PERSONAS CON DISCAPACIDAD	91
7.2 VARIABLE DEPENDIENTE: SECTOR TURÍSTICO	106
8. Referencias.....	139

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Selección de muestra según el catastro turístico	48
Tabla 2 Selección de muestra según el registro de permisos de funcionamiento anual de la Intendencia de Policía de Pallatanga.	49
Tabla 3 Análisis de confiabilidad VI.....	52
Tabla 4 Análisis de Confiabilidad VD.....	52
Tabla 5 Análisis e interpretación de la Variable Independiente: personas con discapacidad.....	53
Tabla 6 Análisis e interpretación de la variable dependiente: sector turístico	56
Tabla 7 Prueba de Hipótesis	62
Tabla 8 Prueba de hipótesis específica 1	63
Tabla 9 Prueba de hipótesis específica 2	64
Tabla 10 Prueba de hipótesis específica 3	65
Tabla 11 Lugar de Procedencia	91
Tabla 12 ¿Cuál es su edad?.....	92
Tabla 13 Indique su género.....	93
Tabla 14 ¿Cuál es su nivel de educación?	94
Tabla 15 Tipo de discapacidad	95
Tabla 16 Participación de personas con discapacidad en el cantón Pallatanga	96
Tabla 17 Igualdad de condiciones en el sector turístico del cantón Pallatanga.....	96
Tabla 18 Falta de accesibilidad en el sector turístico del cantón Pallatanga	97
Tabla 19 Altos costos en el sector turístico para las personas con discapacidad en el cantón Pallatanga.....	98
Tabla 20 Profesionales que presenten algún tipo de discapacidad	99
Tabla 21 Instituciones y organizaciones de personas con discapacidad en el cantón Pallatanga.....	100
Tabla 22 Espacio destinado a personas con discapacidad en el cantón Pallatanga	101
Tabla 23 Tiempo de participación de las personas con discapacidad en el sector turístico del cantón Pallatanga.....	102
Tabla 24 ¿Conoce a profesionales con algún tipo de discapacidad que trabajen de la rama del turismo en el cantón Pallatanga?	103
Tabla 25 ¿El lugar donde trabaja fomenta la interacción entre el turista y las personas con discapacidad?	104
Tabla 26 ¿Considera que el lugar donde trabaja ofrece apoyo y beneficios para las personas con discapacidad?	105
Tabla 27 Lugar de procedencia.....	106
Tabla 28 ¿Cuál es su edad?.....	107
Tabla 29 Indique su género.....	108
Tabla 30 ¿Cuál es su nivel de educación?	109
Tabla 31 Periodo Laboral	110

Tabla 32 Motivación de viaje	111
Tabla 33 Actividades turísticas.....	112
Tabla 34 Alojamiento	113
Tabla 35 Sector de restauración.....	114
Tabla 36 Sector de transporte	115
Tabla 37 Atracciones turísticas.....	116
Tabla 38 Experiencia	117
Tabla 39 Expectativa	118
Tabla 40 ¿Cuál es la experiencia de trabajar con personas con discapacidad?	119
Tabla 41 ¿El servicio prestado supera las expectativas del cliente?.....	120

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ejemplos de discapacidad física	31
Figura 2 Ejemplos de discapacidad sensorial.....	32
Figura 3 Ejemplos de discapacidad intelectual	34
Figura 4 Ejemplos de discapacidad mental	35
Figura 5 Barreras de la accesibilidad.....	36
Figura 6 Cálculo de la muestra VI.....	46
Figura 7 Lugar de Procedencia.....	91
Figura 8 ¿Cuál es su edad?	92
Figura 9 Indique su género	93
Figura 10 ¿Cuál es su nivel de educación?.....	94
Figura 11 Tipo de discapacidad.....	95
Figura 12 Participación de personas con discapacidad en el cantón Pallatanga	96
Figura 13 Igualdad de condiciones en el sector turístico del cantón Pallatanga	97
Figura 14 Falta de accesibilidad en el sector turístico del cantón Pallatanga	98
Figura 15 Altos costos en el sector turístico para las personas con discapacidad en el cantón Pallatanga.....	99
Figura 16 Profesionales que presenten algún tipo de discapacidad	100
Figura 17 Instituciones y organizaciones de personas con discapacidad en el cantón Pallatanga.....	101
Figura 18 Espacio destinado a personas con discapacidad en el cantón Pallatanga	102
Figura 19 Tiempo de participación de las personas con discapacidad en el sector turístico del cantón Pallatanga.....	103
Figura 20 ¿Conoce a profesionales con algún tipo de discapacidad que trabajen de la rama del turismo en el cantón Pallatanga?	104
Figura 21 ¿El lugar donde trabaja fomenta la interacción entre el turista y las personas con discapacidad?	105
Figura 22 ¿Considera que el lugar donde trabaja ofrece apoyo y beneficios para las personas con discapacidad?	106
Figura 23 Lugar de Procedencia.....	107
Figura 24 ¿Cuál es su edad?	108

Figura 25 Indique su género	109
Figura 26 ¿Cuál es su nivel de educación?.....	110
Figura 27 Periodo Laboral.....	111
Figura 28 Motivación de viaje.....	112
Figura 29 Actividades turísticas	113
Figura 30 Alojamiento.....	114
Figura 31 Sector de restauración	115
Figura 32 Sector transporte	116
Figura 33 Atracciones turísticas	117
Figura 34 Experiencia.....	118
Figura 35 Expectativa.....	119
Figura 36 ¿Cuál es la experiencia de trabajar con personas con discapacidad?.....	120
Figura 37 ¿El servicio prestado supera las expectativas del cliente?	121

RESUMEN

En Ecuador, pese que se aprecian avances normativos en materia de discapacidad, las personas siguen confrontando barreras significativas para participar plenamente en el turismo, tanto como turistas como en su participación laboral. Este estudio se centra en el cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo y busca analizar la relación entre las personas con discapacidad y el sector turístico, así como identificar las limitaciones y proponer estrategias de mejora. La investigación utiliza un enfoque observacional y correlacional, con encuestas a personas con discapacidad y prestadores de servicios turísticos. Los resultados muestran una participación insatisfactoria, con muchos encuestados reportando experiencias poco satisfactorias relacionadas con la accesibilidad y las oportunidades disponibles. Se identificaron barreras importantes, como la falta de infraestructura adecuada y la baja sensibilización del personal turístico. Las conclusiones sugieren que, aunque hay una correlación moderada entre la participación de personas con discapacidad y el sector turístico, esta no es estadísticamente significativa. Se recomienda mejorar la infraestructura turística, capacitar al personal en atención inclusiva y promover una cultura de respeto hacia quienes presentan discapacidad, con el objetivo de hacer el turismo en Pallatanga más accesible y equitativo.

Palabras clave: Accesibilidad, Personas con discapacidad, Sector turístico, Barreras

ABSTRACT

In Ecuador, despite regulatory progress regarding disability, people continue to face significant barriers to fully participating in tourism, both as tourists and in their labor participation. This study focuses on the Pallatanga canton, province of Chimborazo, and seeks to analyze the relationship between people with disabilities and the tourism sector, identify limitations, and propose improvement strategies. The research uses an observational and correlational approach, with surveys of people with disabilities and tourism service providers. The results show unsatisfactory participation, with many respondents reporting unsatisfactory experiences related to accessibility and available opportunities. Essential barriers were identified, such as the need for more adequate infrastructure and low awareness of tourism staff. The conclusions suggest that, although there is a moderate correlation between the participation of people with disabilities and the tourism sector, this is not statistically significant. It is recommended that tourism infrastructure be improved, staff be trained in inclusive care, and a culture of respect towards those with disabilities be promoted to make tourism in Pallatanga more accessible and equitable.

Keywords: Accessibility, People with disability, Tourism sector, Barriers

Reviewed by:



Lic. Eduardo Barreno Freire. Msc.

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0604936211

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Introducción

De acuerdo con la Clasificación Internacional de la Discapacidad de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la discapacidad es una condición que interactúa con factores ambientales para limitar la participación de un individuo (Egea & Sarabia, 2001). En este contexto, el turismo accesible, según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2024), busca dar garantías a todas las personas, sin distinguir si presentan o no discapacidad, a que disfruten de los viajes y destinos turísticos en igualdad de condiciones, tal como lo establece la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

El grado de participación de quienes presentan discapacidad, para el sector turístico se ha constituido en tema de interés contemporáneo, tanto a nivel social como económico. A nivel social, el turismo es una actividad que permite la inclusión y el acceso a la diversidad cultural, social y geográfica, lo que supone una oportunidad para personas con discapacidad de disfrutar de experiencias de viaje y ocio. Por otro lado, el tomar en cuenta a las personas con discapacidad en la dinámica laboral turística refleja un impacto positivo en la economía local y nacional, al incrementar el porcentaje de la oferta de servicios y el interés de mejorar la calidad de los mismos.

El cantón Pallatanga, con gran potencial turístico, debido a su clima privilegiado, riqueza natural y cultural, personas cálidas y paisajes andinos, con una ubicación geográfica entre la costa y la sierra ecuatoriana, donde el turismo fomenta el desarrollo económico local, la generación de empleo y dinamiza actividades productivas como la ganadería, agricultura, transporte y artesanía, además de fortalecer la identidad cultural del cantón.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos por dar mejoras de inclusión y accesibilidad en el sector turístico, la discapacidad aún enfrenta barreras significativas para su participación, tanto como turistas como trabajadores. Sobre la participación laboral, muchas personas con discapacidad encuentran dificultades para acceder a formación y empleo en el sector turístico, debido a la falta de adaptación en la selección y la falta de conciencia y formación sobre la discapacidad por parte de los empleadores y colegas.

A su vez, la accesibilidad turística sigue siendo un reto en muchos destinos, por cuanto las personas con discapacidad no pueden alojarse con facilidad, obtener transporte, y acceder a atracciones y otros servicios turísticos. A pesar de que existen normativas y estándares internacionales para la accesibilidad turística, su aplicación y cumplimiento todavía varía en gran medida entre los destinos turísticos y los proveedores de servicios.

En este contexto, la investigación relacionada al grado de participación de las personas con discapacidad ocupados en el sector turismo puede proporcionar información valiosa sobre las barreras y oportunidades existentes, así como sobre las estrategias efectivas para forjar la inclusión y accesibilidad; mediante iniciativas turísticas inclusivas, beneficiando a toda la población.

En función de lo expuesto, la estructura del presente estudio sigue la siguiente línea:

El Capítulo I detalla la parte introductoria, el planteamiento del problema evidenciado y los objetivos (general y específicos).

En el Capítulo II se describe los antecedentes, estado del arte y fundamentación teórica de las variables de la investigación, donde ha servido de utilidad trabajos de investigación, revistas y artículos científicos.

En el Capítulo III se incluye la metodología utilizada que en el presente estudio es de tipo correlacional, exploratoria, observacional y documental. Así mismo, se describe la técnica usada, población y muestra.

El Capítulo IV expone los resultados de la información obtenida, lo que ha permitido llevar al proceso de discusión.

El Capítulo V enuncia la parte de conclusiones y recomendaciones, con base a la información obtenida en la parte de resultados.

Finalmente, el Capítulo VI desarrolla la propuesta del estudio.

1.2 Antecedentes

1.2.1 Antecedentes legales

La Constitución de la República del Ecuador de 2008 se ha convertido en una base legal clave del reconocimiento y garantías de los derechos humanos de las personas con discapacidad. Así, el artículo 47 expone con claridad el derecho al turismo de todos y todas, lo que indica que aplica acciones libres de discriminación por motivos como la discapacidad. Esta disposición constitucional sienta, por tanto, las bases para construir un turismo que facilite el acceso y la inclusión.

En este sentido, el artículo en mención manifiesta las garantías políticas de prevención de discapacidades de parte del Estado y, con ello, la sociedad y la familia que conjuntamente promoverán la rehabilitación integral de este grupo vulnerable. Esto quiere decir, el goce efectivo de todos los bienes y servicios relacionados al deporte, la salud, la vivienda y la recreación, entre otros; por cuanto, se eliminará toda barrera arquitectónica que limite el libre acceso.

Además, es deber otorgar las garantías claras de alternativas de comunicación, sea lenguaje de señas, sistema braille y oralismo.

Bajo este contexto, la inclusión del derecho al turismo en la Carta Magna del Ecuador, es un paso fundamental para avanzar hacia un turismo más justo y equitativo. Esta disposición obliga al Estado a tomar medidas concretas dar garantías a quienes presentan discapacidad al acceso a todo servicio turístico y en igualdad de condiciones.

En la misma línea, La Ley Orgánica de Discapacidades de 2018 representa un avance significativo en la normativa ecuatoriana sobre discapacidad. El Art. 44 establece el derecho al turismo de las personas con discapacidad de manera más específica, estableciendo que este derecho incluye el acceso a:

- Infraestructura turística accesible.
- Servicios turísticos accesibles.
- Información turística accesible.
- Capacitación del personal turístico en materia de discapacidad.

Las Directrices de Naciones Unidas para la Accesibilidad del Turismo (2005) son un referente internacional importante para el desarrollo de un turismo inclusivos mismas que proporcionan recomendaciones prácticas para que los destinos turísticos faciliten el acceso a las personas con discapacidad enfatizando la importancia de la accesibilidad universal, es decir, en tema de diseño de productos, servicios y entornos a ser usados por todas y todos sin importar la condición física. Además, sugiere eliminar toda barrera tipo arquitectónica, de comunicación, de transporte para proveer un acceso a las personas que hacen uso del servicio turístico.

Las Directrices de Naciones Unidas para la Accesibilidad del Turismo (2005) son una herramienta valiosa para la investigación sobre participación de personas con discapacidad en el sector turístico del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo. Estas

directrices proporcionan un marco conceptual y práctico, a fin de evaluar la accesibilidad al destino turístico y también para identificar aquellas áreas que requieren mejora.

La Ley Orgánica de Discapacidades de 2018 especifica los elementos clave para garantizar un turismo accesible e inclusivo para las personas con discapacidad. Esta ley pone de manifiesto que el Estado y sector privado están obligados a generar medidas concretas, a fin de eliminar toda barrera que dificulte el acceso de quienes tienen discapacidad al servicio turístico.

La Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) es un tratado internacional de gran relevancia en el campo. Ratificada por Ecuador en 2008, la CDPD establece en su Art. 30 el derecho al turismo de personas con discapacidad, reconociendo la importancia de este derecho para su plena inclusión en la sociedad.

Señala que los Estados parte generarán medidas con apoyo internacional, para dar garantías de acceso a quienes tienen discapacidad sea en lugares de alojamiento, de servicio turístico con especial énfasis de sitios que son parte del patrimonio cultural del país; el transporte que le faciliten acceder a sitios de alojamiento y servicios de turismo. Así mismo, información y servicios de comunicación en tiempo real y accesibles, el uso de instalaciones y servicios de ocio, actividades deportivas y culturales. Será esencial, de este modo, tomar medidas para el pleno disfrute de personas con discapacidad.

La CDPD no solo reconoce el derecho al turismo de este grupo poblacional, sino que también obliga a los Estados Parte a generar medidas específicas de garantía del acceso a los servicios turísticos sin discriminación alguna. Esto incluye eliminar barreras de comunicación e información, físicas y de transporte, como proveer asistencia y servicio de apoyo, a fin de un pleno disfrute de la experiencia turística.

Las Directrices de Naciones Unidas para la Accesibilidad del Turismo (2005) son un complemento fundamental a la CDPD en materia de turismo accesible, estas directrices

ofrecen recomendaciones prácticas para que los destinos turísticos implementen garantías de accesibilidad para las personas con discapacidad.

Las directrices enfatizan sobre la importancia del acceso universal en temas de diseño de productos, servicios y entornos que se utilicen, sin considerar la condición física del individuo.

Eliminación de barreras: Las directrices recomiendan eliminar toda barrera de transporte, arquitectónica, de información y comunicación para dar paso al acceso libre a las personas con discapacidad dentro del servicio turístico.

Participación: Las directrices destacan que es esencial generar espacios de participación activa de este grupo social tanto en el diseño como impulso de productos y servicios de turismo accesibles.

Las Directrices de Naciones Unidas para la Accesibilidad del Turismo (2005) son una herramienta valiosa para la investigación sobre participación de personas con discapacidad en el sector turístico del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo. Estas directrices proporcionan un marco conceptual y práctico, a fin de evaluar si existe o no acceso a destinos turísticos y, con ello, generar formas de mejora de las áreas.

1.2.2 Antecedentes documentales

Se analizaron distintos documentos, informes, artículos científicos, etc., relacionados a las variables puestas en estudio, para contar con conocimientos previos, mismos que se muestran a continuación:

En la investigación titulada “Ejercitario de competencias laborales para el fortalecimiento de las destrezas de los estudiantes con discapacidad en el sector Turístico.” se describe lo siguiente: quienes tienen discapacidad vivencian dificultades de acceso a una educación de calidad y en igualdad. Esta cuestión genera riesgo de alcanzar un empleo

digno que facilite una adecuada inserción a lo laboral. Se plantea así como objetivo efectuar competencias laborales para fortalecer las destrezas de alumnos con discapacidad en el ámbito de turismo. La metodología se inscribe en el enfoque cualitativo, nivel descriptivo, con uso de la entrevista semiestructurada como técnica, la misma que abordó a cinco personas del sector turístico. Los resultados evidenciaron que el desarrollo de competencias relacionadas a toma de decisiones como al trabajo en equipo facilitarán al alumnado con discapacidad genera nuevas competencias para introducirse en lo laboral (Godoy, 2022).

En la investigación titulada “La inclusión social de las personas con discapacidad en el sistema turístico del Centro Histórico de la Ciudad de México: diseño de un modelo sistémico de innovación” se describe lo siguiente: quienes tienen discapacidad hallan como dificultad adentrarse en lo social, físico, económico y cultural que no les permite el disfrute de actividades recreativas y de turismo. Así, el artículo revisa el marco legal como factor de influencia en la oferta turística del centro histórico de la ciudad capital de México. Se señala que la oferta turística es deficiente en tema de accesibilidad, lo que impide a la persona con discapacidad gozar a plenitud de su tiempo libre, donde la innovación social sería un punto clave para fortalecer las políticas públicas con apoyo de la iniciativa privada, la academia, el gobierno y entidades sin fines de lucro. El objetivo radica en generar espacios de inclusión social de quienes son vulnerables, esto a partir del desarrollo de procesos de aplicación, diseño y gestión de otras tecnologías que vinculen a grupos vulnerables con el turismo, donde los resultados del estudio han determinado falencias en la oferta turística, con especial énfasis en infraestructura de hoteles, vialidad, centros culturales y restaurantes, donde los entrevistados coincidieron que existe discriminación, factor que promueve más barreras de inclusión social hacia las personas con discapacidad (Matamoros et al., 2019).

La investigación titulada “Turismo inclusivo y satisfacción del cliente en la ciudad de Baños de Agua Santa” describe lo siguiente: la investigación se plantea como objetivo establecer la relación entre satisfacción del cliente y turismo inclusivo. Así, a partir de la validez y confiabilidad de instrumentos basados en el alfa de Cronbach y prueba de RHO Spearman a través de SPSS, se genera una propuesta relacionada a un Manual de capacitación al personal de turismo con enfoque a la inclusión, con el propósito de generar mejores conocimientos en los servidores de esta área (Aulla, 2019).

1.3 Planteamiento del problema

La inclusión de personas con discapacidad dentro del sistema social como en lo laboral se constituye en un factor relevante contemporáneo. Así, y pese a que en el sector turístico se ha generado mayor conciencia sobre la necesidad del acceso y la inclusión, aun se aprecian barreras que no permiten la participación laboral en el turismo, de quienes presentan discapacidad.

Esto puede darse por falta de capacitación y conocimiento de quienes otorgan el servicio de turismo sobre la discapacidad, como a la falta de recursos para adecuar los espacios físicos a las necesidades de quienes tienen discapacidad.

Esto pese a que la legislación ha tenido avances significativos en ciertos países, a fin de dar garantías de igualdad de oportunidades y también no promover la discriminación de empleo, pero que se aprecia aun una brecha en la inclusión laboral hacia este grupo poblacional, lo que afecta su calidad de vida relacionado a su bienestar económico, físico y emocional. Esto indica investigar las barreras y desafíos presentes de estas personas dentro del turismo y, con ello, aportar a fomentar su plena participación en el mundo laboral dentro del sector turístico.

Por ello, frente al problema central sobre la insuficiente participación de personas con discapacidad que integran el sector turístico del cantón Pallatanga, provincia de

Chimborazo, se pretende dar una alternativa de solución a las principales causas de la problemática.

1.3.1 Formulación del problema

1.3.1.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la participación de personas con discapacidad y el sector turístico en el cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo?

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica

En los últimos tiempos, el turismo inclusivo ha generado mayor relevancia dentro de la academia, como forma para dar garantías al derecho al ocio como a la recreación de todas y todos, sin importar su condición física, mental o sensorial (Osorio & Mendes, 2019; World Tourism Organization, 2018). Este enfoque busca eliminar las barreras que impiden que las personas con discapacidad disfruten de las experiencias turísticas en igualdad de condiciones que los demás (Jafarizadeh et al., 2018).

En el campo teórico, se han generado distintos modelos y marcos conceptuales para abordar el turismo inclusivo, uno de los modelos más utilizados es el propuesto por la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2018), que indica al turismo inclusivo como la creación de servicios y productos accesibles sin distinción alguna, es decir, sin contemplar las capacidades sensoriales, físicas y emocionales. Este modelo hace referencia a la importancia de la accesibilidad universal, la sensibilización y la capacitación del personal turístico y participación de las personas con discapacidad en el fomento de la oferta turística.

En el caso del cantón Pallatanga, la población con discapacidad es amplia, donde pese a ser un sector con amplio potencial turístico, existen limitaciones de acceso a

servicios y recursos turísticos a la mano. Esta situación se complejiza por falta de investigaciones específicas sobre la temática en la región (Andrade et al., 2017).

De tal modo que el interés del análisis de la participación de quienes tienen discapacidad en el sector de turismo, en el cantón Pallatanga, obedece a generar espacios de acceso e inclusión en este sector, donde para Buhalis y Darcy (2010), son fundamentales para dar garantías de igualdad de oportunidades. Además, la literatura destaca la necesidad de incluir a este grupo poblacional en el turismo, puesto que tienen derecho al disfrute de lo que el sector ofrece.

Así, la presente investigación busca contribuir al conocimiento teórico sobre el turismo inclusivo en el cantón Pallatanga, con base a necesidades y experiencias de las personas con discapacidad con relación a la oferta turística en lo local, donde con los resultados de la investigación se pretende diseñar una propuesta de mejora de accesibilidad y, por tanto, en la calidad del servicio turístico para este grupo poblacional.

1.4.2 Justificación práctica

La justificación práctica se relaciona al interés de mejorar el proceso de inclusión de las personas con discapacidad el sector turístico en el cantón Pallatanga. La provincia de Chimborazo es un destino turístico importante en Ecuador, y es fundamental garantizar que las personas con discapacidad accedan a servicios y productos turísticos de manera igualitaria. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2019), en Ecuador, el 12,2% de la población tiene alguna discapacidad, lo que destaca la importancia de abordar esta temática en el sector turístico.

Dicho de otra forma, la participación de personas con discapacidad en el turístico del cantón Pallatanga tiene un importante valor práctico, puesto que sus resultados pueden ser utilizados para proporcionar información valiosa a las autoridades locales, gestores

turísticos y prestadores de servicios turísticos para el diseño e implementación de políticas, programas y planes que generen acceso universal e inclusión a las personas con discapacidad en el turismo del cantón (Gómez & Molina, 2020).

Además, la investigación contribuirá a generar conciencia sobre las necesidades y barreras que confrontan las personas con discapacidad en el turismo, fomentando una cultura de respeto e inclusión en la comunidad local (Vera y& Rodríguez, 2021). En tal virtud, los resultados pueden ser utilizados por las organizaciones que trabajan con personas con discapacidad para fortalecer la promoción y defensa de sus derechos relacionados al turismo (Cruz & Teixeira, 2018).

Finalmente, el turismo inclusivo puede generar nuevas oportunidades económicas para el cantón Pallatanga, al atraer a un nuevo segmento de turistas y contribuir a la diversificación de la oferta turística local (Osorio & Mendes, 2019).

1.4.3 Justificación metodológica

La metodología aplicada podrá brindar a la población en estudio estrategias para mejorar la inclusión de personas con discapacidad en el sector turístico del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo. Es decir, que el enfoque metodológico será de utilidad para la mejora progresiva de forma general o específica tanto de la variable dependiente como independiente.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Analizar la participación de personas con discapacidad y el sector turístico en el cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo

1.5.2 *Objetivos específicos*

- Analizar la relación entre las deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y el sector turístico del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo.

-Analizar la relación entre las barreras y el sector turístico del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo.

-Analizar la relación entre la sociedad y el sector turístico del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo.

1.6 Hipótesis

1.6.1 *Hipótesis general*

Las personas con discapacidad tienen participación positiva en el sector turístico del cantón Pallatanga de la provincia de Chimborazo.

1.6.2 *Hipótesis específicas*

-Las deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales se relacionan el sector turístico del cantón Pallatanga de la provincia de Chimborazo.

-Las barreras sociales, físicas, económicas se relacionan con el sector turístico del cantón Pallatanga de la provincia de Chimborazo.

-La sociedad se relaciona el sector turístico del cantón Pallatanga de la provincia de Chimborazo.

2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.

2.1 Estado del arte

2.1.1 *Variable independiente: personas con discapacidad*

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2001) indica que quienes presentan discapacidad tienen que ver con deficiencias en lo intelectual, sensorial, mental y física a largo plazo, donde al mantener distintas barreras puede devenir en falta de participación plena y efectiva y, con ello, falta de igualdad de condiciones con relación a los demás.

2.1.1.1 Deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales

Según la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU, las deficiencias en lo intelectual, físico o sensorial son condiciones que limitan la participación efectiva de este grupo poblacional, donde genera falta de efectivización de sus derechos relacionados a su participación plena en el sistema social.

2.1.1.2 Barreras sociales, físicas, económicas

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS), las barreras están relacionadas a los obstáculos que pueden generar baja participación de quienes tienen discapacidad y, por ende, falta de igualdad de condiciones. Señala que entre las barreras presentes están aquellos espacios de salud inaccesibles, falta de formación de profesionales, barreras comunicativas, altos costos en el sistema de transporte y falta de acceso a edificaciones y servicios.

Así, para Kotler y Armstrong (2012), las barreras se convierten en limitantes o factores que impiden intercambiar bienes o ideas entre dos o más personas.

2.1.1.3 Sociedad

Según Castells (2010), la sociedad se define como una red de relaciones sociales estructuradas, mediadas por instituciones y organizaciones, que se desarrolla en un espacio y tiempo específicos. Esta red implica una interacción dinámica entre la cultura, la economía y la política, así como entre los actores que son parte de ella.

Por otra parte, la sociedad se define como un grupo de individuos que comparten una cultura, territorio y una organización social y económica, interactuando de manera continua y compleja entre sí (Kendall, 2019).

2.1.2 *Variable dependiente: sector turístico*

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), el turismo aborda una serie de actividades tipo económicas relacionadas a la producción, distribución, promoción y comercialización de servicios y bienes dados tanto para turistas nacionales como extranjeros. Su objetivo es satisfacer necesidades como salud, ocio, recreación, negocios y cultura, entre otros.

2.1.2.1 Turistas

La Organización Mundial del Turismo (OMT), define al turista como aquella persona que se traslada hacia un lugar fuera de su residencia por tiempo menor a un año, sea por razones de ocio, negocio o familiares, y que no genera actividad lucrativa en el lugar de visita.

Es quien se traslada de su lugar de origen a otro destino con el propósito de visitarlo, conocerlo y realizar actividades de ocio y recreación durante un período limitado de tiempo (Buhalis & Costa, 2006).

2.1.2.2 Servicios turísticos

Según la definición de la OMT, los servicios turísticos incluyen Toda la gama de servicios ofrecidos a los turistas durante su viaje y estancia, que incluye servicios de alojamiento, restauración, transporte, atracciones turísticas y otros servicios complementarios que facilitan el desplazamiento y la estancia de los turistas.

Según Buhalis y Costa (2006), los servicios turísticos son bienes intangibles que proporcionan experiencias únicas y personalizadas a los turistas, que incluyen alojamiento, alimentación, transporte, entretenimiento y otros servicios complementarios que satisfacen sus necesidades y deseos durante sus viajes.

2.1.2.3 Satisfacción

La satisfacción del cliente es un estado emocional que se produce cuando las expectativas del cliente son cumplidas o superadas después de la experiencia con un servicio o producto, lo que conduce a una evaluación positiva del servicio (Kim & Lee, 2017).

Por otra parte, Oliver (2014), define la satisfacción como la respuesta emocional o evaluativa que surge de comparar los resultados percibidos con las expectativas previamente generadas, lo que refleja un nivel de alegría o descontento, lo que lleva a experimentar una situación particular.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Tipos de discapacidad

La discapacidad es un término amplio que abarca una gran variedad de condiciones que limitan la capacidad que tiene un individuo para ejecutar actividades. Así, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2001) define el término como condición que

frena la capacidad de ejecutar una serie de actividades o bien ejercer con plenitud en sociedad en igualdad de condiciones.

Existen diferentes tipos de discapacidad los cuales se clasifican de acuerdo a la naturaleza de la condición que afecta a la persona. A continuación, se describen los principales tipos de discapacidad:

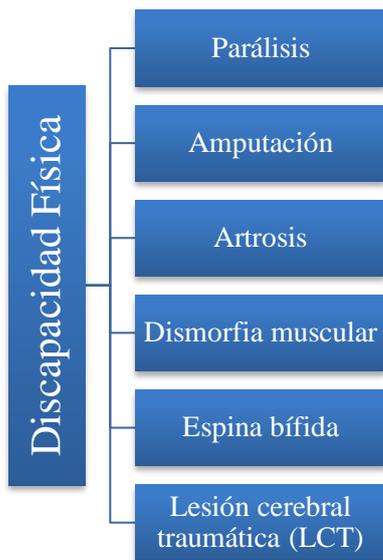
2.2.1.1 Discapacidad física

La discapacidad física se refiere a limitaciones en la movilidad, coordinación o función física. Estas limitaciones pueden obedecer a factores como enfermedades congénitas, lesiones traumáticas, accidentes cerebrovasculares, enfermedades neuromusculares, entre otras (OMS, 2001).

Las personas con discapacidad física pueden experimentar dificultades para realizar actividades como caminar, correr, subir escaleras, usar las manos o los brazos, o mantener el equilibrio, gravedad de la discapacidad física puede ser diferente de manera considerable, desde limitaciones leves hasta discapacidades más severas que requieren asistencia o dispositivos de apoyo para realizar actividades básicas.

Figura 1

Ejemplos de discapacidad física



Nota. Elaborado por la autora con datos tomados de la OMS (2021).

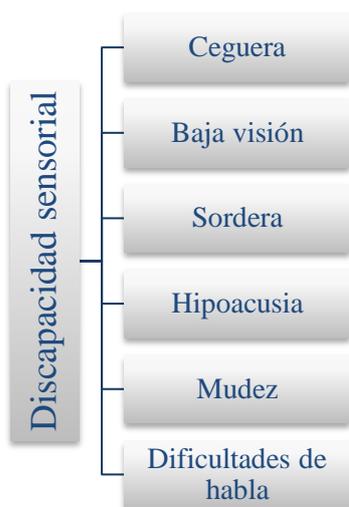
2.2.1.2 Discapacidad sensorial

La discapacidad sensorial se relaciona a la pérdida o disminución de la función de uno o más sentidos, como la vista, la audición o el habla, estas discapacidades pueden afectar significativamente el modo en que las personas intervienen con el exterior (OMS, 2021).

Quienes tienen discapacidad sensorial experimentarían dificultades para ver, oír, hablar o comunicarse, la gravedad de la discapacidad sensorial variaría desde pérdida leve hasta una pérdida total de la función sensorial.

Figura 2

Ejemplos de discapacidad sensorial



Nota. Elaborado por la autora con datos tomados de la OMS (2021).

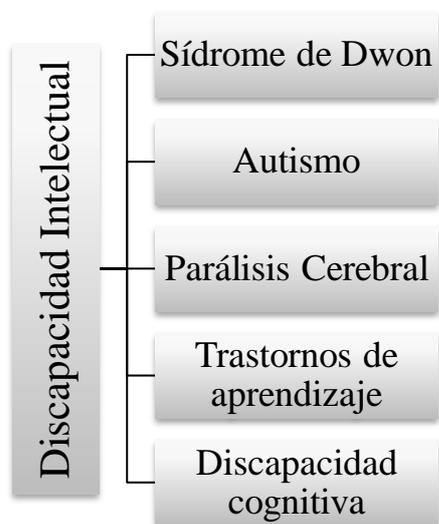
2.2.1.3 Discapacidad intelectual

La discapacidad intelectual se relaciona a las limitaciones en la capacidad intelectual, incluyendo el aprendizaje, la comprensión y el razonamiento, estas limitaciones pueden afectar la capacidad para desenvolverse en la cotidianidad y tomar decisiones independientes (OMS, 2021).

Las personas con discapacidad intelectual pueden experimentar dificultades para el aprendizaje de nuevas habilidades, comprender conceptos complejos, resolver problemas y tomar decisiones la gravedad de la discapacidad intelectual puede variar considerablemente, desde una discapacidad leve hasta una discapacidad severa que requiere un apoyo significativo para realizar actividades básicas

Figura 3

Ejemplos de discapacidad intelectual



Nota. Elaborado por la autora con datos tomados de la OMS (2021).

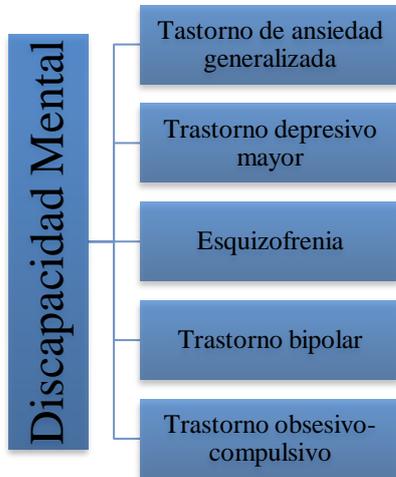
2.2.1.4 Discapacidad mental

La discapacidad mental refiere a aquellos trastornos mentales que influyen en la salud mental y bienestar emocional del individuo- Estos interferiría en el pensamiento, el comportamiento, el estado de ánimo y capacidad de interactuar con otros (OMS, 2021).

Las personas con discapacidad mental pueden experimentar una variedad de síntomas, como ansiedad, depresión, psicosis, delirios, alucinaciones, entre otros. La gravedad de la discapacidad mental puede variar considerablemente, desde trastornos leves que pueden tratarse con terapia o medicación, hasta trastornos severos que requieren hospitalización o atención especializada.

Figura 4

Ejemplos de discapacidad mental



Nota. Elaborado por la autora con datos tomados de la OMS (2021).

2.2.2 *Derechos y deberes de las personas con discapacidad*

2.2.2.1 *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*

La Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) es un tratado internacional que fue adoptado por la Asamblea General de Naciones Unidas en 2006, Inició desde 2008, donde este instrumento jurídico promueve, protege y asegura el pleno goce de los derechos humanos de quienes tienen discapacidad, además, del respeto de su dignidad (Naciones Unidas, 2006).

La CDPD es un marco jurídico de relevancia con relación al avance y protección de los derechos de este grupo poblacional. Pero aquello reviste continuar con el trabajo para superar barreras presentes y, con ello, dar paso a la plena inclusión en la sociedad ecuatoriana.

2.2.2.2 *Mecanismos para la protección de los derechos*

La reparación por violaciones de derechos humanos tiene que ver con las medidas de restauración hacia el pleno goce de derechos humanos de las víctimas a dichas

violaciones. La reparación incluye medidas de restitución, compensación, rehabilitación y satisfacción (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2023).

Los mecanismos de protección de derechos son fundamentales para garantizar el respeto y cumplimiento de los derechos humanos. Estos mecanismos permiten a las personas que han sido partícipes de la vulneración de sus derechos, a tener acceso a la justicia y obtener una reparación por los daños sufridos. Además, medios de protección de derechos también contribuyen a mitigar futuras violaciones de derechos humanos mediante la comunicación de una cultura de respeto sobre derechos humanos.

2.2.3 Barreras físicas

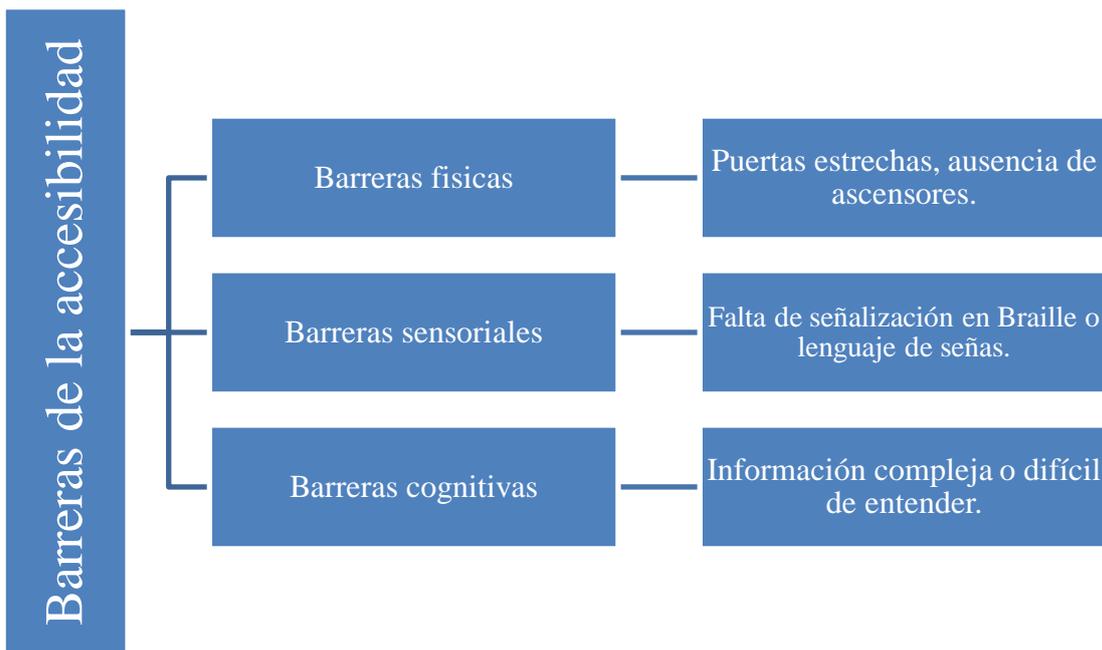
2.2.3.1 Infraestructura inaccesible

La inclusión social se refiere al proceso de asegurar que todas y todos, independientemente de la edad, capacidad o condición, tengan las mismas oportunidades y puedan ser partícipes a plenitud en el sistema social. La inclusión social se relaciona a eliminar las barreras que excluyen a las personas con discapacidad y crear un ambiente en el que se pueda participar de manera equitativa (Naciones Unidas, 2006).

La infraestructura accesible es un derecho fundamental de las personas con discapacidad. Es necesario adoptar medidas urgentes para eliminar las barreras físicas, sensoriales, cognitivas y de comunicación que existen en la infraestructura actual y promover el diseño universal en construcción de nuevos espacios físicos.

Figura 5

Barreras de la accesibilidad



Nota. Elaborado por la autora con datos tomados de Naciones Unidas (2006).

2.2.3.2 Dificultades de acceso a espacios públicos

Los espacios públicos se definen como aquellos lugares de libre acceso y uso para toda la población, sin distinción social, económica o cultural. Estos espacios son esenciales para el bienestar individual y colectivo, ya que fomentan la interacción social, la recreación, el ejercicio físico y el desarrollo cultural (García & Sánchez, 2019).

El acceso a espacios públicos en personas con discapacidad se ven limitadas debido a la falta de aplicación de medidas adaptativas, la distinción social y la poca relevancia sobre el tema.

2.2.4 Barreras de comunicación

2.2.4.1 Falta de señalización en braille

La falta de señalización en Braille o la señalización de mala calidad es barrera significativa para la accesibilidad de las personas con discapacidad visual. Estas barreras

pueden dificultar o impedir su acceso a servicios básicos, su participación social y su desplazamiento en entornos urbanos (García & Sánchez, 2019).

La falta de señalización en Braille es un problema que afecta a un número significativo de personas con discapacidad visual. Esta situación puede tener graves consecuencias para su autonomía, seguridad y calidad de vida. Es importante que las autoridades de espacios públicos tomen medidas para garantizar la oportuna implementación de la señalización en Braille, en conjunto con las normas y regulaciones vigentes.

2.2.4.2 Ausencia de intérpretes de lengua de señas

Quienes interpretan la lengua de señas son profesionales que han sido capacitados para traducir la lengua de señas y la lengua hablada. Su función es fundamental para dar garantías de comunicación efectiva entre personas sordas y oyentes en diversos ámbitos, como educación, salud, justicia y la administración pública (Organización Internacional del Trabajo [OTM], 2016).

La falta de intérpretes de lengua de señas en la sociedad tiene efectos profundos y de largo alcance. Esta atención crea barreras significativas para la comunidad sorda, limitando su acceso a servicios fundamentales como la atención médica, educación y justicia. Además, obstaculiza su participación plena en la vida social, política y cultural, lo que conduce a un aislamiento social y oportunidades laborales reducidas.

2.2.5 Barreras actitudinales

2.2.5.1 Prejuicios y estereotipos

La discriminación se refiere a la acción o práctica que trata de forma desigual por motivos de prejuicio o estereotipo (Dovidio et al., 2011). Esta desigualdad puede

manifestarse en distintos ámbitos sociales, como acceso a la educación, vivienda, a lo laboral o a servicios públicos.

Los prejuicios y estereotipos tienen efectos negativos en la sociedad. Fomentan la discriminación, la exclusión social y la desigualdad, creando líneas que impiden el desarrollo completo de individuos y grupos marginados. Estos sesgos cognitivos distorsionan la percepción de la realidad, perpetuando ciclos de injusticia y conflicto.

2.2.6 Turismo Inclusivo: Conceptos, Beneficios y Desafíos

2.2.6.1 Características del Turismo Inclusivo

El turismo inclusivo se presenta como una modalidad turística que busca garantizar el acceso y disfrute de las experiencias turísticas de todas y todos, sin importar sus características o circunstancias (OMT, 2018). Se trata de un enfoque integral que trasciende la eliminación de barreras físicas, abarcando la accesibilidad universal en sus dimensiones física, social, cultural y actitudinal (Ozores, 2019).

El turismo inclusivo se estipula como un modelo turístico ético y responsable que contribuye a la construcción de sociedades equitativas y sostenibles. Su desarrollo requiere de un compromiso conjunto de los gobiernos, empresas turísticas, organizaciones sociales y la población en general.

2.2.6.2 Principios rectores del turismo inclusivo

El turismo inclusivo rechaza cualquier forma de discriminación por cuestiones de discapacidad, edad, género, orientación sexual o cualquier otra condición personal. Se promueve el respeto a la diversidad e inclusión de todos los grupos sociales en la actividad turística (Gómez, 2022).

Los principios rectores del turismo inclusivo constituyen una guía fundamental para la implementación de un modelo turístico ético, responsable y sostenible que garantice el acceso y goce de las experiencias turísticas para todas las personas, sin distinción alguna.

2.2.7 Desafíos del turismo inclusivo

2.2.7.1 Capacitación insuficiente del personal turístico

La capacitación del personal turístico se presenta como un factor fundamental para el éxito de cualquier iniciativa turística, y cobra especial relevancia en el contexto del turismo inclusivo. Una capacitación insuficiente del personal turístico puede convertirse en un obstáculo significativo para el desarrollo e implementación de experiencias turísticas accesibles y de calidad, sin distinguir características o circunstancias (Osorio, 2018).

Una capacitación adecuada permite al personal turístico adquirir las competencias necesarias para brindar una atención de calidad, accesible y respetuosa a todos los turistas, sin importar sus características o circunstancias.

2.2.7.2 Falta de sensibilización y conocimiento sobre la inclusión

La falta de sensibilización y conocimiento sobre la inclusión se erige como un obstáculo para el fomento del turismo inclusivo. Esta situación se manifiesta en diversos ámbitos, desde la falta de comprensión de las necesidades de las personas con discapacidad y otros grupos vulnerables hasta la discriminación y las actitudes negativas hacia la diversidad (Gómez, 2022).

La ignorancia sobre necesidades y derechos de estas personas, minorías étnicas y otros grupos genera entornos poco accesibles y políticas inadecuadas. Además, fomenta la persistencia de estereotipos y prejuicios, creando barreras sociales y emocionales.

2.2.8 Situación del turismo inclusivo en el cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo

2.2.8.1.1 Población con discapacidad en el cantón Pallatanga

El cantón Pallatanga, ubicado en la provincia de Chimborazo, Ecuador, alberga una población con discapacidad que, con datos específicos a nivel cantonal, se enmarca dentro del contexto provincial, donde según el CONADIS (Consejo Nacional de Discapacidades), el 3.04% de la población total tiene algún tipo de discapacidad (Fortalecimiento integral a personas con discapacidad en la provincia de Chimborazo, 2018).

La población especificada denota una de las pocas zonas con alta incidencia de población inclusiva que requiere un análisis más profundo de sus afectaciones en el diario vivir con el objetivo principal de determinar los cambios necesarios para proveer ambientes de mejora en la calidad de vida y también en lo laboral,

2.2.9 Características socioeconómicas de las personas con discapacidad

2.2.9.1 Accesibilidad de los atractivos turísticos para personas con discapacidad

La accesibilidad de los atractivos turísticos para personas con discapacidad se configura como un pilar fundamental del turismo inclusivo permitiendo que todas las personas, disfruten de las experiencias de turismo (Organización Mundial del Turismo, 2018).

El acceso a atractivos turísticos para personas con discapacidad es un elemento esencial para el desarrollo del turismo inclusivo. Implica un compromiso con la igualdad de oportunidades, inclusión y responsabilidad sociales, y genera beneficios económicos, sociales y de imagen para los destinos turísticos que la implementan. Invertir en la accesibilidad es una inversión en un futuro turístico más justo, equitativo y sostenible.

3. CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

3.1.1.1 Investigación observacional

Esta investigación tiene carácter observacional. Puesto que, el estudio se caracteriza por el análisis y recopilación de datos de manera sistemática y a su vez evitar la manipulación de variables o establecer las relaciones causales (Hernández & Mendoza, 2018).

En este caso, en la presente investigación se observaron a los dos involucrados, el turismo y personas con discapacidad del cantón Pallatanga, dentro de su entorno, para así, recopilar los datos de la investigación.

3.1.1.2 Investigación correlacional

En esta investigación se utilizó el estudio correlacional. El cual se basa en examinar estadísticamente dos variables entre ellas sin manipularse ni alterarse (Hair et al., 2019). Además, se tiene en cuenta puntos claves en este tipo de investigación.

En la investigación se medirán dos variables, la independiente: personas con discapacidad, y la dependiente: sector turístico, ambas dentro del cantón Pallatanga; aquí es importante destacar que ninguna de las variables debe ser manipulada, donde se pretende indicar la relación que existe entre las mismas.

3.1.1.3 Investigación documental

Según Hernández et al. (2010), la investigación documental se define como un proceso sistemático de investigación basado en el análisis de datos que se generan de distintas fuentes documentales.

Esta investigación se ha basado en la recolección, análisis y observación de diferentes fuentes de información fidedignas, tales como, investigaciones documentales pasadas referentes al tema de estudio, información cargada en Google Académico, artículos científicos, libros digitales donde se enmarcan las leyes anteriormente citadas, catastro turístico, información de establecimientos con el permiso de funcionamiento otorgado por la Intendencia de Policía, como parte del Ministerio de Gobierno, entre otros.

3.1.1.4 Investigación exploratoria

Según Hernández et al. (2010), la investigación exploratoria se define como un estudio inicial y flexible que se realiza con el propósito de obtener una visión general de un tema o problema de investigación.

La investigación exploratoria se rige como una herramienta invaluable para adentrarse en lo desconocido y concebir temáticas aún inexploradas. Su carácter flexible y preliminar la convierte en un aliado indispensable para investigadores que buscan familiarizarse con nuevos temas, identificar problemas de investigación relevantes y generar hipótesis para estudios posteriores, es necesario mencionar que un tema como el que se está tratando en esta investigación, no ha sido abordado antes dentro del cantón Pallatanga, por lo que se puede deducir que, esta es una investigación exploratoria.

3.1.2 *Diseño de la investigación*

3.1.2.1 Diseño transversal

También conocido como estudio transversal, es un tipo de estudio observacional que permite el análisis de datos de variables que han sido recogidas en un tiempo específico sobre la población o muestra dentro de un momento dado (Hernández et al., 2010). Este tipo de estudio recopila información de manera simultánea en un solo punto en el tiempo, a diferencia de los estudios longitudinales que, en cambio, llevan la

investigación a participantes en un tiempo largo, para observar si hay cambios o no entre las variables estudiadas.

Debido a que esta investigación se dio durante un periodo de tiempo determinado, se considera de diseño transversal, ya que no se vio la necesidad de observación de variables en un largo tiempo, si no que más bien, los datos obtenidos en el periodo antes mencionado ayudaron favorablemente a la investigación.

3.1.2.2 Diseño no experimental

También conocido como estudio no experimental o estudio ex post facto, es un tipo de estudio observacional caracterizado por la recolección de datos de variables ya existentes, sin que el investigador manipule o controle las variables de interés (Hernández et al., 2010).

A diferencia de los diseños experimentales, donde el investigador asigna a los participantes a diferentes grupos y manipula la variable independiente, a fin de observar el efecto de la variable dependiente; el diseño no experimental se limita a observar la relación entre las variables que en el presente estudio son: independiente, personas con discapacidad y dependiente, sector turístico tal y como existen en el entorno determinado, siendo este el caso, el cantón Pallatanga.

3.1.2.3 Diseño de campo

También conocido como estudio de campo, trabajo de campo o investigación de campo, es un tipo de estudio observacional que se caracteriza por la recolección de datos de forma directa en el lugar donde ocurre el fenómeno de estudio (Hernández et al., 2010).

Este tipo de estudio ha implicado la interacción del investigador con los participantes de las dos variables, siendo estas, las personas con discapacidad y quienes

están directamente relacionadas con el sector turístico del cantón Pallatanga para obtener información clave sobre el tema de investigación.

3.1.2.4 Diseño analítico

Un diseño analítico, también conocido como estudio analítico o estudio observacional analítico, es un tipo de estudio observacional que se caracteriza por el análisis de relación entre una variable expuesta y una variable de resultado (Hernández et al., 2010).

Este tipo de estudio determina la relación o no entre la variable independiente de personas con discapacidad y la variable dependiente del sector turístico, y si esta asociación es causal o no, esto bajo un mismo entorno, siendo este el cantón Pallatanga.

3.1.2.5 Enfoque de la investigación

3.2 Técnicas de recolección de datos

Encuestas: Se elaboraron dos encuestas que fueron dirigidas al sector turístico y las personas con discapacidad del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo.

3.3 Unidades de estudio

Variable independiente: Personas con discapacidad del cantón Pallatanga

Variable dependiente: Sector turístico del cantón Pallatanga

3.3.1 Población de estudio y tamaño de la muestra

Para Hernández et al. (2010), la población es la totalidad de datos que serán estudiados en un trabajo de investigación. En este caso en específico la población son todas las personas con discapacidad del cantón Pallatanga y el sector turístico del mismo cantón; del cual se tomará una muestra para esta investigación acorde a las necesidades que se presentan.

3.3.1.1 Población de la variable independiente: personas con discapacidad

La población de la variable independiente “personas con discapacidad”, estuvo delimitada por personas con discapacidad habitantes del cantón Pallatanga, obtenida de un registro de personas con vulnerabilidad del Ministerio de Inclusión Económica y Social, con un total de 541 personas, de esta totalidad se ha segmentado a quienes se encuentran en un rango de edad de entre los 18 a 65 años, mismos que cuentan con un porcentaje leve o moderado de discapacidad siendo 288 personas la población de estudio.

Selección de la muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico, a través un registro actualizado de datos de los sectores vulnerables del cantón Pallatanga, que fue otorgado por la psicóloga educativa Joseline Vicuña, parte del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), como una entidad clave del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pallatanga, donde se indica, el grupo de personas con discapacidad y se utilizó aplicando la fórmula de población finita, misma que según Murray (1976) es:

Figura 6

Cálculo de la muestra VI

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

	95%	
n=	$\frac{288 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5^2}{0,10^2 \cdot 11686 - 1 + 1,96^2 \cdot 0,5^2}$	
n=	$\frac{276,5952}{3,8304} =$	72

Nota. La figura muestra el cálculo de la muestra según la fórmula de muestro finito de Murray (1976). Elaborada por la autora.

donde es:

n : el tamaño de la muestra,

N : el tamaño de la población,

Z : el valor z correspondiente al nivel de confianza deseado (en este caso 1.96 para un nivel de confianza del 95%),

S : la desviación estándar de la población,

e : el margen de error tolerado.

Dando como resultado la aplicación del instrumento para un total de 72 encuestas.

3.3.1.2 Población de la variable dependiente

La población de la variable dependiente, sector turístico, se delimito mediante el muestreo por conveniencia del investigador, siendo valorados aspectos como la accesibilidad y el beneficio para la investigación dentro del sector turístico del cantón Pallatanga, cuya obtención radica en el catastro del Ministerio de Turismo del año 2023 y también a establecimientos cuidadosamente seleccionados, mismos que fueron conferidos por el comisario municipal Lidinson Gavilanes, siendo parte de la Intendencia de Policía, al conceder permisos de funcionamiento para locales comerciales, misma entidad que es regulada por el Ministerio de Gobierno, donde, en el Acuerdo Ministerial No. 0069, Registro Oficial No. 475, 25 de abril 2019, donde el artículo 7 se relaciona al permiso anual de funcionamiento que se constituye en un documento público otorgado por el Ministerio de Gobierno, donde las Intendencias Generales de Policía de cada jurisdicción, autorizan el funcionamiento de establecimientos de servicios de alojamiento, restaurantes, sitios en donde se consuman o expendan bebidas alcohólicas o alimentos que no se hallen regulados por la Cartera de Turismo. El documento tiene vigencia de un año fiscal.

3.3.1.2.1 Selección de la muestra

En específico, se utilizó, para la selección de la muestra de la variable dependiente, sector turístico, un muestreo de tipo no probabilístico por la limitación de la población para dicha variable. Por lo tanto, la muestra del sector turístico para este trabajo de investigación fue de 62 prestadoras de servicios, que a continuación se detallan:

En primer lugar, se presenta un listado de los establecimientos presentes en el catastro turístico del año 2023, y la categoría a la que pertenecen.

Tabla 1

Selección de muestra según el catastro turístico

Nombre del Establecimiento	Categoría
Paradero Sabor Latino	1 tenedor
Di Carlo	2 tenedores
La Posada de Flor	1 estrella
Le Coco	1 taza
Milliguayco	5 estrellas
Galloloma	Categoría única

Fuente: Catastro turístico, MINTUR, 2023

Nota. Elaborado por la autora.

Bajo la misma línea, los próximos establecimientos están regulados por el Ministerio de Gobierno, desde la Intendencia de Policía, en este caso del cantón Pallatanga, como categoría única.

Tabla 2

*Selección de muestra según el registro de permisos de funcionamiento anual de la
Intendencia de Policía de Pallatanga.*

Nombre del establecimiento
Paradero “Chinito”
Pedregal
Hostería “El Valle”
Mirador “El Corazón”
Variedades Pullay
Rancho el Descanso
Tienda Tomasitha
Hermanos Sabor
El Corazón De Jalubi
Casa Campo Ec
Restaurante “Don Rafa”
El Turista
Paradero “Gran Mirador”
Sazón De Nachita
Cjk Grill
Grani´Z
Asociación De La Virgen De Las
Mercedes
Restaurante “Volveré”
Comedor “La Fogatita”
Parque Acuático “Pallatanga”
Casa El Descanso
Pastelería El Quiteño
Panadería Guadalupe
Restaurante Ñam
Ecovita Organic Lodge
Hotel-Restaurante Las Tolas

Comedor Doña Yoli
Pasaje Comercial “Progreso”
Mi Tienda
Ferretería Vimos
Restaurante La Casona
Billar Las Orejas Negras del Duende
Banariego
Restaurante Luquitas
Messi Junior Bazar
La Vita Mía
Pizzería Rico Sabor
Sabor Manaba
Comedor Doña Mary
La Casa Del Tranquilo
Hostal “Mary”
Discoteca “Oasis”
Eclipse Variedades
Gasolinera La Granja
Tortillas De La Abuela
Restaurante Al Capricho
Discoteca El Calamar
Delicias Sarahí
El Rincón Del Chef
Plaza Velatto
Hostería El Bosque
Casa Heredia
Fusión Y Sabor
Encebollados El Chino
Cafetería Chocó
Heladería “Al Paso”

Fuente: Ministerio de Gobierno, Intendencia Pallatanga, 2023

Nota. Elaborado por la autora.

3.4 Operacionalización de variables y matriz de consistencia

La elaboración del apartado teórico tuvo como base fundamental el uso de la operacionalización de variables, misma que facilita información como variables, dimensiones, categorías e indicadores. Bajo el mismo contexto, la matriz de consistencia se utilizó para delimitar el objetivo general, los específicos, la metodología y la delimitación poblacional.

3.5 Técnicas e instrumentos

3.5.1 Técnica

Se realizaron dos encuestas dirigidas, una por su parte a los prestadores de servicios y otra destinada a las personas con discapacidad del cantón Pallatanga.

3.5.2 Instrumentos

Se creó una encuesta de 4 dimensiones con 8 y 10 preguntas para la variable independiente y dependiente respectivamente. Este instrumento es valorado bajo la escala de Likert con una calificación mínima de 1 como nada satisfactorio, 2 poco satisfactorio, 3 regular, 4 satisfactorio y 5 muy satisfactorio.

3.6 Confiabilidad del instrumento

En función de establecer la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente estadístico de “Alfa de Cronbach” tanto para las dos variables del estudio.

3.6.1 Confiabilidad del instrumento, Variable independiente

Con la finalidad de determinar la confiabilidad del instrumento para la variable independiente se aplicó una encuesta piloto, donde se usó a 10 personas relacionadas al servicio turístico, donde se obtuvo lo siguiente:

Tabla 3

Análisis de confiabilidad VI

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	8

Nota. La tabla muestra la aplicación del coeficiente de Cronbach para confirmar la confiabilidad de la encuesta piloto de la variable independiente. Elaborada por la autora.

El resultado generó un coeficiente de confiabilidad de 0,830, es decir, se halla en el rango de bueno, lo que admite la aplicación del instrumento.

3.6.2 Confiabilidad del instrumento, variable dependiente

Para generar la confiabilidad del instrumento para la variable dependiente se aplicó una encuesta piloto, donde se consideró a 10 personas prestadoras del servicio de turismo, donde se obtuvo lo siguiente:

Tabla 4

Análisis de Confiabilidad VD

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	8

Nota. La tabla muestra la aplicación del coeficiente de Cronbach para confirmar la confiabilidad de la encuesta piloto de la variable independiente. Elaborada por la autora

4. CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, interpretación y discusión de los resultados de la variable

independiente: personas con discapacidad

Dentro del presente apartado se describe en detalle los resultados obtenidos de la investigación.

Tabla 5

Análisis e interpretación de la Variable Independiente: personas con discapacidad

Nº	Ítem	Análisis
Información General		
1	Lugar de procedencia	de Del total de encuestados, un 80,65 % son procedentes de Pallatanga, 16,13% de Riobamba, 1,61% de Quito y un 2% de Ambato. Se concluye que gran parte de los encuestados proceden del cantón Pallatanga.
2	Edad	Se identifica que el 85,48% de los encuestados se halla en el rango de 45 - 55 años, el 12,90% se encuentran en el rango de 34 – 44 años, el 1,90% se encuentran entre 56 – 66, mientras que para los rangos de 18 – 22 y 23 – 33 no se encuentran respuestas, es decir reflejan una ponderación 0%. En conclusión, la mayoría son personas con discapacidad.
3	Género	Se identifica que el 62,50 % de los de encuestados son de género masculino, femenino 29,03 % y 3,28% no respondió la pregunta. Se concluye que la mayoría de encuestados son de género masculino.
4	Nivel de educación	El 88,89% de los encuestados tienen un nivel de educación básica, el 9,72 bachillerato, 1,39% superior no universitario, mientras que para superior universitario, maestría y doctorados no se presentan respuestas. En conclusión, la mayoría de los encuestados tienen un nivel superior de educación básica.
5	Tipo de discapacidad	Se identifica que el 36,11% de los encuestados tienen discapacidad sensorial, el 22,22% auditiva, el 29,17% tienen discapacidad física y el 1,39% prefiere no responder y 4,17% discapacidad intelectual.

Información Específica

1 Deficiencias

1.1 Participación

Se identifica que el 34,72% de las personas con discapacidad tiene una experiencia nada satisfactoria con la participación en el sector turístico, el 62,50% poca satisfactoria, 2,78% regular y 0% para satisfactorio y muy satisfactorio. En conclusión, la participación de personas con discapacidad en el sector turístico es poco satisfactoria. Esto sugiere implementar estrategias que promuevan una mayor inclusión y accesibilidad en todos los ámbitos del turismo.

1.2 Igualdad

Se identifica que el 52,78% de las personas con discapacidad tiene una experiencia nada satisfactoria con igualdad de oportunidades en el sector turístico, el 44,44% poca satisfactoria, 1,39% regular y 1,39% para satisfactorio y muy satisfactorio. En conclusión, la igualdad de oportunidades de quienes tienen discapacidad en el sector turístico es poco satisfactoria, lo que resalta la urgencia de eliminar las barreras discriminatorias y garantizar un trato equitativo en todos los aspectos.

2 Barreras

2.1 Falta de accesibilidad

Se identifica que el 22,22% de las personas con discapacidad tiene una experiencia nada satisfactoria con la accesibilidad en los espacios y servicios turísticos, el 63,89% poca satisfactoria, 13,89% regular y 0% para satisfactorio y muy satisfactorio. En conclusión, la accesibilidad en el sector turístico es poco satisfactoria, lo que indica el interés de generar medidas que garanticen su acceso universal hacia los servicios y sitios turísticos, sin generar discriminación.

2.2 Altos costos

Se identifica que el 22,22% de las personas con discapacidad tiene una experiencia nada satisfactoria con los altos costos en el sector turístico, el 55,56% poca satisfactoria, 18,06% regular y 4,17% para satisfactorio y muy satisfactorio. En conclusión, los altos costos en el turismo son una barrera significativa para las personas con discapacidad, por lo que se requieren estrategias que promuevan precios justos y accesibles para todos.

2.3 Profesionales

Se identifica que el 27,78% de las personas con discapacidad tiene una experiencia nada satisfactoria con la presencia de profesionales con discapacidad en el sector turístico, el 44,44% poca satisfactoria, 25,00% regular y 2,78% para satisfactorio y muy satisfactorio. En conclusión, la inclusión de profesionales con discapacidad

en el sector turístico es poco satisfactoria. Esto requiere fomentar contratación y capacitación de personas con discapacidad para promover la diversidad e igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

3 Sociedad

- 3.1** Instituciones y organizaciones y Se identifica que el 15,28% de las personas con discapacidad tiene una experiencia nada satisfactoria con la presencia e información de instituciones y organizaciones para personas con discapacidad en el sector turístico, el 38,89% poca satisfactoria, 45,83% regular y 0% para satisfactorio y muy satisfactorio. En conclusión, la información y presencia de instituciones y organizaciones de personas con discapacidad en el sector turístico es poco satisfactoria, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la colaboración y la comunicación entre el sector turístico y estas entidades para mejorar la atención y apoyo a las personas con discapacidad.
- 3.2** Espacios destinados Se identifica que el 9,72% de las personas con discapacidad tiene una experiencia nada satisfactoria con la disponibilidad de espacios adecuados en el sector turístico, el 58,33% poca satisfactoria, 30,56% regular y 1,39% para satisfactorio y muy satisfactorio. En conclusión, la disponibilidad de espacios adecuados para personas con discapacidad en el sector turístico es poco satisfactoria, lo que resalta la urgencia de adaptar y acondicionar los espacios turísticos para dar garantías de accesibilidad universal y la comodidad de todas las personas.
-
- 3.3** Tiempo de participación de Se identifica que el 25,00% de las personas con discapacidad tiene una experiencia nada satisfactoria con el tiempo de participación de personas con discapacidad en el turismo, el 36,11% poca satisfactoria, 37,50% regular y 1,39% para satisfactorio y muy satisfactorio. En conclusión, la participación de personas con discapacidad en el sector turístico a lo largo del tiempo es poco satisfactoria, lo que evidencia la necesidad de implementar políticas y programas que promuevan la contratación y participación permanente de personas con discapacidad en todos los niveles del sector turístico, desde la planificación y diseño hasta operación y atención al cliente.
-

Nota. La tabla muestra los resultados, análisis e interpretación de la encuesta aplicada de la variable independiente. Elaborado por la autora.

Preguntas complementarias relevantes de la variable independiente

¿Conoce a profesionales con algún tipo de discapacidad que trabajen en la rama del turismo en el cantón Pallatanga?

Tras los resultados obtenidos en la encuesta se identificó que el 3,29% **SI** conocen profesionales con algún tipo de discapacidad que trabajen en la rama del turismo en el cantón Pallatanga y un 95,39% **NO** los conocen, como resultado, esta carencia de conocimientos puede afectar la calidad del servicio ofrecido, el desarrollo eficiente de los destinos turísticos y la capacidad para la adaptación al mercado cada vez más competitivo y cambiante.

¿El lugar donde trabaja fomenta la interacción entre el turista y las personas con discapacidad?

En la encuesta aplicada, se pudo observar que el lugar donde trabajan en un 0,7% fomentan la interacción entre el turista y las personas con discapacidad, mientras que, el 99,3% no lo hace de alguna forma significativa.

4.2 Análisis, interpretación y discusión de los resultados de la variable dependiente: sector turístico

Tabla 6

Análisis e interpretación de la variable dependiente: sector turístico

N°	Ítem	Análisis
Información General		
1	Lugar de procedencia	Del total de encuestados, un 77,78% son procedentes de Pallatanga, 13,89% de Riobamba, 6,94% de Bucay y 1,39% de Cumandá. Se concluye que la mayoría de los encuestados proceden del cantón Pallatanga.

2	Edad	Se identifica que el 52,78% están dentro del rango de 22-33 años, el 20,83% entre 45-55%, el 13,89% entre 18-22, el 11,11% entre 34-44, en blanco existen 1,39% y 0% para 56-66 años. En conclusión, la mayoría tiene una edad entre 22 y 33 años.
3	Género	Se identifica que el 63,89 % de los de encuestados son de género femenino, masculino 36,11 % y 1,39% no respondió la pregunta. Se concluye que el mayor porcentaje de los encuestados son de género femenino.
4	Nivel de educación	Se identifica que el 89,47% de los encuestados tienen un nivel de educación básica, 9,87% bachillerato, 0,66% superior no universitario, mientras que para superior universitario, maestría y doctorados no se presentan respuestas. En conclusión, la mayoría de los encuestados tienen nivel de educación básico.

Información Específica

1 Turistas

1.1	Periodo Laboral	Se identifica que el 51,61% del sector turístico expresa una experiencia nada satisfactoria, el 45,16% poca satisfactoria, 3,23% regular y 0% para satisfactorio y muy satisfactorio. En conclusión, el sector turístico manifiesta que, periodo laboral de las personas con discapacidad es nada satisfactorio, entonces es necesario revisar los deberes y derechos bilaterales para crear un ambiente óptimo de trabajo.
1.2	Motivación de viaje	Se identifica que el 50% del sector turístico tiene una experiencia nada satisfactoria, el 48,39% poca satisfactoria, 1,61% regular y 0% para satisfactorio y muy satisfactorio. En conclusión, la motivación de viaje tiene carácter nada satisfactorio para el sector turístico, entonces es importante implementar estrategias para mejorar las motivaciones de viaje.
1.3	Actividades turísticas	Se identifica que el 51,61% del sector turístico tiene una experiencia nada satisfactoria, el 43,55% poca satisfactoria, 4,84% regular y 0% para satisfactorio y muy satisfactorio. En conclusión, la mayoría de encuestados del sector turístico tienen

experiencias nada satisfactorias, entonces se recomienda mejorar las actividades turísticas.

2 Servicios Turísticos

2.1 Alojamiento

Se identifica que el 56,45% del sector turístico tiene una experiencia nada satisfactoria, el 41,94% poca satisfactoria, 1,61% regular 0% para satisfactorio y muy satisfactorio. En conclusión, la mayoría de encuestados del sector turístico tienen experiencias nada satisfactorias en el alojamiento de las personas con discapacidad, lo que se sugiere que las empresas mejoren sus prácticas.

2.2 Restauración

Se identifica que el 56,45% tiene una experiencia nada satisfactoria, el 40,32% poca satisfactoria, 3,23% regular y 0% para satisfactorio y muy satisfactorio. En conclusión, la mayoría de encuestados del sector turístico tienen una experiencia nada satisfactoria para las personas con discapacidad, entonces se recomienda trabajar en las dificultades específicas.

2.3 Transporte

Se identifica que el 51,61% tiene una experiencia nada satisfactoria, el 47,77% poca satisfactoria, 1,61% regular y 0% para satisfactorio y muy satisfactorio. En conclusión, la mayoría de encuestados del sector turístico afirma que es nada satisfactorio el aspecto de transporte inclusivo, entonces es necesario mejorar este tema en específico.

2.4 Atracciones turísticas

Se identifica que el 51,61% tiene una experiencia nada satisfactoria, el 47,77% poca satisfactoria, 1,61% regular y 0% para satisfactorio y muy satisfactorio. La mayoría de los encuestados del sector turísticos afirman que es nada satisfactorio brindar servicios de atracciones turísticas para personas con discapacidad, debido a las barreras presentes, por lo que es necesario tratar de hacerlas más inclusivas.

3 Satisfacción

3.1 Experiencia

Se identifica que el 62,90% tiene una experiencia nada satisfactoria, el 35,48% poca satisfactoria, 1,61% regular y 0% para satisfactorio y muy satisfactorio. En conclusión, la mayoría de encuestados del sector turístico tiene una experiencia nada satisfactoria.

3.2	Servicio Prestado	Se identifica que el 54,84% tiene una experiencia nada satisfactoria, el 43,55% poca satisfactoria, 1,61% regular y 0% para satisfactorio y nada satisfactorio. En conclusión, la mayoría de los encuestados del sector turísticos tiene una experiencia nada satisfactoria.
3.3	Expectativas	Se identifica que el 46,77% tiene una experiencia nada satisfactoria, el 51,61% poca satisfactoria, 1,61% regular y 0% para satisfactorio y nada satisfactorio. En conclusión, la mayoría de los encuestados del sector turístico tiene una experiencia nada satisfactoria.

Nota. La tabla muestra los resultados, análisis e interpretación de la encuesta aplicada de la variable independiente. Elaborado por la autora.

Preguntas complementarias relevantes de la variable dependiente

¿Cuál es la experiencia de trabajar con personas con discapacidad?

En este sentido se ha identificado que, la experiencia de trabajar con personas con discapacidad en el turismo es potencialmente mala en un 71,11% debido a al bajo nivel de personas con discapacidad involucradas laboralmente.

4.3 Discusión de los resultados

Los resultados presentados demuestran la importancia del tópico en estudio, recalcando la problemática que se ha expuesto y su respectivo impacto en la población en estudio. Es así como en este apartado se realiza un contraste entre estos resultados y estudios previos.

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2018), el turismo inclusivo debe garantizar la accesibilidad universal, eliminando barreras arquitectónicas y comunicativas que impidan la participación plena de las personas con discapacidad. Sin embargo, los resultados de esta investigación revelan que en Pallatanga más del 80% de los

sitios turísticos evaluados carecen de accesibilidad adecuada, ya sea por la ausencia de rampas, señalización en Braille o sistemas de apoyo para personas con discapacidades auditivas o visuales. Este hallazgo coincide con lo expuesto por Darcy (2010), quien destacó que la accesibilidad es una barrera clave que limita la inclusión en el sector turístico, especialmente en regiones con infraestructura turística insuficiente o mal adaptada.

Según Buhalis y Darcy (2011), la falta de formación sobre discapacidad es uno de los principales obstáculos para ofrecer servicios turísticos inclusivos. Los resultados de esta investigación reflejan esta problemática, ya que el 50% del personal turístico encuestado en Pallatanga señaló que no tienen la formación adecuada para atender a personas con discapacidad, lo que impacta negativamente en la calidad del servicio ofrecido. Esto confirma las afirmaciones de Gómez y Molina (2020), quienes señalan que la sensibilización y la capacitación son esenciales para garantizar la inclusión en el turismo.

Por otra parte, los resultados muestran que un 55% de los encuestados considera altos costos y falta de servicios adaptados como barreras significativas. Esto refleja lo señalado por Matamoros et al. (2019), quienes destacaron que la accesibilidad económica y la adaptación de servicios son factores determinantes para asegurar la participación inclusiva en el turismo. En Pallatanga, estas barreras siguen siendo un desafío pendiente, lo que confirma que falta de políticas públicas adecuadas y de incentivos económicos obstaculiza la implementación de un turismo accesible.

En Argentina, la Ley Nacional de Empleo 24.013 incluye disposiciones para la inclusión de personas con discapacidad y establece que el Estado debe garantizar que el 4% de su plantilla integre personas con discapacidad. Aunque no es una obligación directa para las empresas privadas, algunas provincias y municipios aplican incentivos y

normativas similares, sin embargo, en Ecuador se promueve la contratación inclusiva en el sector turístico como parte de programas de turismo accesible o turismo responsable. Esto fomenta que los prestadores de servicios turísticos ofrezcan empleos a personas con discapacidad, aunque no siempre mediante normativas específicas, sino a través de buenas prácticas, es decir no se obliga a contratar un porcentaje determinado de personas con discapacidad.

Para finalizar es esencial mencionar que, en el cantón Pallatanga, muchos locales comerciales y turísticos prefieren acceder únicamente a los permisos de funcionamiento en lugar de formar parte del catastro turístico debido a la percepción de un proceso menos burocrático y costoso. Obtener el permiso de funcionamiento se considera un trámite más sencillo y rápido, lo que permite a los establecimientos operar sin necesidad de cumplir con ciertos requisitos adicionales que se exigen para el catastro turístico. Los propietarios de estos negocios ven el permiso de funcionamiento como un requisito básico que les permite trabajar sin tener que invertir en adecuaciones específicas o en la mejora de servicios que podría requerir la inclusión en el catastro turístico.

Por otro lado, formar parte del catastro turístico implica cumplir con normativas más rigurosas, que incluyen aspectos como accesibilidad, infraestructura y estándares de calidad en los servicios. Esto puede generar costos adicionales en un contexto donde muchos negocios buscan mantener sus operaciones lo más rentables posible. Además, existe una percepción entre algunos empresarios de que los beneficios de estar en el catastro turístico, como el apoyo gubernamental o mayor visibilidad, no compensan los costos y esfuerzos requeridos, especialmente en localidades más pequeñas como Pallatanga, donde el flujo de turistas puede no ser constante o suficientemente alto para justificar tales inversiones.

4.4 Prueba de hipótesis

4.4.1 Hipótesis general

Planteamiento del problema

H_0 : Las personas con discapacidad no tienen participación positiva en el sector turístico del cantón Pallatanga de la provincia de Chimborazo.

H_1 : Las personas con discapacidad si tienen participación positiva en el sector turístico del cantón Pallatanga de la provincia de Chimborazo.

Margen de error Alfa:

0,05 = 5%

Estadístico de prueba

Software estadístico SPSS Statistics v. 18. -Coeficiente de Spearman

Tabla 7

Prueba de Hipótesis

		Correlaciones		
			Sector Turístico	Personas con discapaci dad
Rho de Spearman	Sector Turístico	Coeficiente de correlación	1,000	,500
		Sig. (bilateral)	.	,667
		N	3	3
	Personas con discapacidad	Coeficiente de correlación	,500	1,000
		Sig. (bilateral)	,667	.
		N	3	3

Nota. La tabla muestra la comprobación de la hipótesis general por medio del coeficiente de Spearman. Elaborado por la autora.

Conclusión: Hay un nivel de significancia de 0,667 que es mayor a 0,05. De este modo, se rechaza la hipótesis de investigación (Hi) y se acepta la hipótesis nula (H0) “Las personas con discapacidad no tienen participación positiva en el sector turístico del cantón Pallatanga de la provincia de Chimborazo.”, el coeficiente de correlación es de 0,500 que demuestra que existe correlación positiva moderada.

4.4.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Planteamiento del problema

H₀: Las deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales no se relacionan con los turistas del sector turístico del cantón Pallatanga de la provincia de Chimborazo.

H₁: Las deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales si se relacionan con el sector turístico del cantón Pallatanga de la provincia de Chimborazo.

Margen de error Alfa:

0,05 = 5%

Estadístico de prueba

Software estadístico SPSS Statistics v. 18. -Coeficiente de Spearman

Tabla 8

Prueba de hipótesis específica 1

		Correlaciones		
			Turista	Deficiencias
Rho de Spearman	Turistas		s	
		Coeficiente de correlación	1,000	,500
		Sig. (bilateral)	.	,667
		N	3	3
	Deficiencias	Coeficiente de correlación	,500	1,000
		Sig. (bilateral)	,667	.

N	3	3
---	---	---

Nota. La tabla muestra la comprobación de la hipótesis específica 1 por medio del coeficiente de Spearman. Elaborado por la autora.

Conclusión: Hay un nivel de significancia de 0,667 que es mayor a 0,05. Se rechaza la hipótesis de investigación (Hi) y se acepta la hipótesis nula (H0) “Las deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales no se relacionan con el sector turístico del cantón Pallatanga de la provincia de Chimborazo.”, el coeficiente de correlación es de 0,500 que demuestra que existe correlación positiva moderada.

Hipótesis específica 2

Planteamiento del problema

H₀: Las barreras se relacionan con los servicios turísticos del sector turístico del cantón Pallatanga de la provincia de Chimborazo.

H₁: Las barreras no se relacionan con los servicios turísticos del sector turístico del cantón Pallatanga de la provincia de Chimborazo.

Margen de error Alfa:

0,05 = 5%

Estadístico de prueba

Software estadístico SPSS Statistics v. 18. -Coeficiente de Spearman

Tabla 9

Prueba de hipótesis específica 2

		Correlaciones		
			Servicios Turísticos	Barrer as
Rho de Spearman	Servicios Turísticos	Coeficiente de correlación	1,000	,500
		Sig. (bilateral)	.	,667
		N	3	3

Barreras	Coefficiente de correlación	,500	1,000
	Sig. (bilateral)	,667	.
	N	3	3

Nota. La tabla muestra la comprobación de la hipótesis específica 2 por medio del coeficiente de Spearman. Elaborado por la autora.

Conclusión: Hay un nivel de significancia de 0,667 que es mayor a 0,05. Se rechaza la hipótesis de investigación (Hi) y se acepta la hipótesis nula (H0) “Las barreras no se relacionan con los servicios turísticos del sector turístico del cantón Pallatanga de la provincia de Chimborazo.”, el coeficiente de correlación es de 0,500 que demuestra que existe correlación positiva moderada.

Hipótesis específica 3

Planteamiento del problema

H₀: La sociedad se relaciona con la satisfacción del sector turístico del cantón Pallatanga de la provincia de Chimborazo.

H₁: Las barreras no se relacionan con los servicios turísticos del sector turístico del cantón Pallatanga de la provincia de Chimborazo.

Margen de error Alfa:

0,05 = 5%

Estadístico de prueba

Software estadístico SPSS Statistics v. 18. -Coeficiente de Spearman

Tabla 10

Prueba de hipótesis específica 3

Correlaciones	
	Sociedad
Satisfacción	

Rho de Spearman	Sociedad	Coefficiente de correlación	1,000	-,500
		Sig. (bilateral)	.	,667
		N	3	3
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	-,500	1,000
		Sig. (bilateral)	,667	.
		N	3	3

Nota. La tabla muestra la comprobación de la hipótesis específica 3 por medio del coeficiente de Spearman. Elaborado por la autora.

Conclusión: Hay un nivel de significancia de 0,667 que es mayor a 0,05. Se rechaza la hipótesis de investigación (Hi) y se acepta la hipótesis nula (H0) “La sociedad si se relaciona con la satisfacción del sector turístico del cantón Pallatanga de la provincia de Chimborazo.”, el coeficiente de correlación es de -0,500 que demuestra que existe correlación negativa moderada.

5. CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Tras el proceso investigativo se determina que no existe correlación significativa entre la variable independiente, personas con discapacidad; y la dependiente, sector turístico, dentro del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo; esto debido a la falta de participación de las personas con discapacidad dentro del sector turístico del entorno puesto a estudio. Esto sugiere que, aunque hay una relación moderada, no es lo suficientemente fuerte como para considerarse significativa en términos estadísticos. En consecuencia, se rechaza la hipótesis de investigación que proponía una participación positiva significativa de personas con discapacidad en el sector turístico del cantón Pallatanga, además, el coeficiente de correlación es de 0,500 que demuestra que existe correlación positiva moderada.
- En conclusión, no existe relación entre las deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y el sector turístico del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, suponiendo que a través, de los datos recopilados no se ha logrado identificar un impacto relevante en el sector turístico para el disfrute y asociación de cualquier tipo dentro de las actividades turísticas que se presentan dentro del lugar de estudio, esto evoca que a pesar de los desafíos que presentan las personas con discapacidad no tiene que influenciar de forma negativa en su participación en el sector turístico, donde, el coeficiente de correlación es de 0,500 que demuestra que hay correlación positiva moderada.
- En conclusión, no existe relación entre las barreras sociales, físicas, económicas y el sector turístico del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, a pesar de las expectativas puestas inicialmente, los datos sugieren que existen factores más

relevantes como la comunicación, la infraestructura y la educación tienen un impacto más alto, de esta forma la participación de las personas con discapacidad no se vería reducida en el sector turístico, sería más efectivo centrar esfuerzos para un turismo más inclusivo, resultando que, el coeficiente de correlación es de 0,500 que demuestra que existe correlación positiva moderada.

- Para finalizar, en conclusión, existe relación entre la sociedad y el sector turístico del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, los datos señalan que, la interacción entre la comunidad local, incluidas las personas con discapacidad desde distintas perspectivas y claramente los visitantes no solo enriquece al sector turístico si no que también favorece de forma notoria a la sociedad, resultando un modelo de desarrollo más sostenible para los actores involucrados, además de que, el coeficiente de correlación es de -0,500 que demuestra que hay una correlación negativa moderada.
- La confiabilidad del instrumento utilizado para medir la accesibilidad y la percepción del sector turístico por parte de las personas con discapacidad se evaluó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios, con un coeficiente de 0.83 para la variable independiente (personas con discapacidad) y 0.88 para la variable dependiente (sector turístico).

5.2 Recomendaciones

- Implementar programas de sensibilización y educación dirigidos a operadores turísticos y a la comunidad para fomentar una cultura de inclusión.
- Investigar las posibilidades del acceso a financiamiento nacional para proyectos de turismo inclusivo, como fondos de desarrollo o cooperación, con el fin de fomentar el crecimiento social dentro del cantón.
- Desarrollar un manual de buenas prácticas que promuevan la participación activa de personas con discapacidad en el sector turístico, adaptadas al contexto local.

- Generar un documento para futuras investigaciones donde se plantee un análisis comparativo entre destinos turísticos similares con modelos de turismo inclusivo y evaluar su replicabilidad en Pallatanga.
- Establecer programas de capacitación continua para el personal del sector turístico en temas de accesibilidad y atención a personas con discapacidad.
- Se recomienda mejorar la recopilación y análisis de datos mediante estudios longitudinales, ampliación de la muestra, uso de técnicas avanzadas de análisis estadístico y colaboración con organizaciones de discapacidad. Esto permitirá obtener una comprensión más precisa de la relación y desarrollar estrategias y políticas efectivas para promover la inclusión en el sector turístico.

6. CAPÍTULO VI. PROPUESTA

6.1 Título de la propuesta:

"Inclusión de personas con discapacidad en el sector turístico del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo: guía inclusiva para crear experiencias accesibles"

6.2 Introducción

El turismo se ha consolidado como una actividad clave para el desarrollo económico, social y cultural de los territorios, ofreciendo oportunidades para fortalecer la identidad local y generar ingresos sostenibles.

El cantón Pallatanga en la provincia de Chimborazo cuenta con un potencial turístico que aún no se ha aprovechado completamente debido a barreras de accesibilidad para personas con discapacidad. Esta propuesta busca mejorar la inclusión de este grupo en la oferta turística local, beneficiando tanto a la comunidad como al sector turístico en general.

El turismo inclusivo, puede ser visto como una oportunidad para diversificar la oferta turística y atraer nuevos segmentos de mercado. A pesar de los avances normativos, persisten desafíos relacionados con la accesibilidad física, comunicativa y actitudinal en los servicios y espacios turísticos de Pallatanga. Esta propuesta pretende ser un instrumento práctico y contextualizado que facilite la implementación de medidas de accesibilidad en el sector turístico.

6.3 Problemática

Las personas con discapacidad enfrentan múltiples barreras sociales y físicas al intentar acceder y disfrutar de los recursos turísticos en el cantón Pallatanga. La falta de infraestructuras adecuadas, servicios adaptados y sensibilización del personal turístico limita su participación y disfrute pleno del turismo local.

Esta problemática no solo vulnera los derechos fundamentales de las personas con discapacidad, sino que también representa una pérdida de oportunidad para posicionar a Pallatanga como un destino innovador y accesible. Promover un turismo inclusivo es esencial para garantizar la equidad, fortalecer el desarrollo económico local y convertir al cantón en un referente de inclusión y sostenibilidad en el ámbito turístico.

6.4 Objetivos

6.4.1 *Objetivo general:*

Elaborar una guía inclusiva para personas con discapacidad en el sector turístico del cantón Pallatanga, para mejorar su experiencia y participación en el cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo.

6.4.2 *Objetivos específicos:*

- Identificar normativas legales nacionales e internacionales acerca de personas con discapacidad y su relación con el turismo.

- Realizar un breve diagnóstico del sector turístico y las personas con discapacidad del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo.

- Analizar estrategias prácticas para mejorar la participación de personas con discapacidad en el sector turístico.

6.5 Justificación

La inclusión de personas con discapacidad en el sector turístico de Pallatanga no solo cumple con principios de igualdad y derechos humanos, sino que también amplía el mercado potencial del turismo local. Mejorar la accesibilidad no solo aporta positivamente a quienes tienen discapacidad, sino que también promueve la experiencia turística de visitantes al forjar entornos más acogedores e inclusivos, con características en el ámbito legal y ético, que además es una estrategia clave para mejorar la competitividad turística del cantón y promover un desarrollo sostenible e inclusivo. Con este recurso, se busca construir un entorno turístico accesible, que fomente la igualdad de oportunidades y la calidad en la experiencia de todos los visitantes, contribuyendo al bienestar de la comunidad y fortaleciendo el posicionamiento de Pallatanga como un destino accesible y responsable.

6.6 Marco normativo

El siguiente marco normativo sintetizado busca impulsar el turismo inclusivo bajo cualquier contexto, siendo así, se proponen normativas nacionales e internacionales.

NORMATIVA NACIONAL

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Artículo 47: Este artículo señala que el Estado debe garantizar la inclusión social de las personas con discapacidad, eliminando barreras que limiten su participación. En el ámbito turístico, esto implica la obligación de diseñar y adaptar espacios turísticos

accesibles, incluyendo infraestructura (rampas, baños accesibles), transporte y señalización inclusiva.

Artículo 52: Reconoce el derecho de todas las personas a participar en actividades recreativas y turísticas. En el caso de las personas con discapacidad, se traduce en la promoción de políticas públicas que fomenten su acceso a estas actividades, garantizando igualdad de condiciones.

Artículo 341: Establece que las políticas públicas deben priorizar la igualdad de oportunidades. Esto incluye programas de turismo inclusivo, formación de operadores turísticos y normativas para eliminar barreras físicas y sociales en destinos turísticos.

Ley Orgánica de Discapacidades (2012)

Artículo 9: Define que todos los espacios públicos, incluidos los turísticos, deben ser accesibles. Esto incluye la construcción o adaptación de rampas, ascensores, señalización en braille, y la eliminación de obstáculos que dificulten el acceso.

Artículo 12: Obliga al Estado y a los operadores turísticos a crear entornos inclusivos. Por ejemplo, asegurando transporte adaptado, guías capacitados en lengua de señas y actividades turísticas que consideren las necesidades de personas con discapacidades sensoriales o físicas.

Reglamento de la Ley Orgánica de Discapacidades (2015)

Detalla disposiciones sobre accesibilidad en infraestructura y transporte turístico.

Promueve la capacitación de operadores turísticos en atención inclusiva.

Norma Técnica Ecuatoriana (NTE INEN 2247)

Define especificaciones técnicas sobre accesibilidad para garantizar que hoteles, restaurantes y sitios recreativos sean inclusivos. Esto incluye:

- Puertas y pasillos suficientemente amplios para sillas de ruedas.
- Instalación de baños accesibles con barras de apoyo.

-Ascensores con botones en braille y anuncios de voz.

Señalización visual y táctil adecuada.

NORMATIVA INTERNACIONAL

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) de la ONU (2006)

Artículo 9: Obliga a los Estados parte a garantizar que los entornos físicos, el transporte y los servicios turísticos sean accesibles para todos. Esto incluye adaptar hoteles, parques y sitios turísticos.

Artículo 30: Reconoce el derecho de las personas con discapacidad a participar plenamente en actividades turísticas. Los países deben eliminar barreras, proporcionar transporte accesible y asegurar el acceso a la información turística.

Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (2015)

Objetivo 11: Fomentar ciudades y comunidades inclusivas y accesibles para todos, incluyendo destinos turísticos.

Objetivo 8.9: Promover un turismo sostenible que cree empleo y respalde la cultura y los productos locales, con enfoque en inclusión.

Código Ético Mundial para el Turismo (2001) - OMT

Artículo 7: Subraya la necesidad de garantizar que los destinos turísticos estén abiertos a todos, especialmente a personas con discapacidades físicas, sensoriales o mentales. Recomienda a los operadores turísticos y autoridades adoptar medidas específicas para fomentar la inclusión.

Directrices de Accesibilidad de la Organización Mundial del Turismo (OMT)

Fomenta buenas prácticas y estándares internacionales para garantizar la accesibilidad en destinos turísticos.

Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial (1980)

Reconoce el turismo como un derecho fundamental y llama a eliminar barreras para que todos puedan disfrutarlo.

Carta Europea de Turismo Sostenible e Inclusivo (1999)

Promueve el desarrollo de actividades turísticas accesibles que respeten la sostenibilidad ambiental y cultural. Resalta la importancia de incluir a las personas con discapacidad en la planificación de estos proyectos.

ISO 21542:2011

Norma internacional que establece requisitos técnicos para el diseño accesible de edificios, incluyendo instalaciones turísticas.

En definitiva, garantizar la inclusión de las personas con discapacidad mediante normativas legales en el sector turístico del cantón Pallatanga, impulsan y benefician no solo al turismo sostenible, si no que de hecho a toda la comunidad involucrada de una u otra manera, mejorando su calidad de vida, además contribuye al fortalecimiento de la competitividad del sector como destino turístico accesible.

6.7 Diagnóstico del sector turístico y las personas con discapacidad

El cantón Pallatanga, ubicado en la provincia de Chimborazo, se distingue por su clima privilegiado y su ubicación estratégica entre las regiones Sierra y Costa. Estas características lo convierten en un destino turístico ideal para quienes buscan tranquilidad, belleza natural, riqueza cultural, tradiciones, gastronomía y la calidez de su gente.

Este análisis se basa principalmente en el Plan de Ordenamiento y Desarrollo Territorial 2019-2023. Según el Censo de 2010, con proyección al año 2024, Pallatanga cuenta con aproximadamente 13,000 habitantes, de los cuales 541 presentan algún tipo de

discapacidad, según datos del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). Esta población ha sido considerada en el desarrollo de esta investigación.

En cuanto a la Población Económicamente Activa (PEA), al año 2023 se registran 6,578 personas involucradas en diversas actividades generadoras de ingresos. Cabe destacar que el 7% del uso del suelo está destinado al sector turístico. Además, el 17.29% de la población se dedica a actividades económicas relacionadas con servicios como alojamiento, gastronomía, artesanía y manufactura, los cuales dinamizan la economía local y generan importantes fuentes de empleo.

Según el Plan de Ordenamiento y Desarrollo Territorial (PDOT), “el desarrollo turístico que se evidencia responde a la voluntad política, que, a través de su ministerio, promueve políticas, regula, controla, coordina, asesora y gestiona recursos y proyectos para el desarrollo integral de la actividad turística en Ecuador”. En este contexto, el PLANDETUR 2020 se presenta como una herramienta clave para la planificación turística nacional. Este plan, basado en un diagnóstico del turismo en Ecuador, propone un ordenamiento turístico por destinos regionales, asignando a la provincia de Chimborazo a la Región 3.

En el cantón Pallatanga, las personas con discapacidad tienen el potencial de integrarse al turismo, tanto como turistas como actores laborales. Sin embargo, esta relación depende de factores cruciales como la accesibilidad, la inclusión en proyectos turísticos y la sensibilización de la comunidad. En este sentido, el turismo inclusivo se posiciona como una herramienta clave para el desarrollo del cantón, ya que promueve la participación activa de todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, en las actividades turísticas. Esto genera beneficios sociales y económicos significativos, contribuyendo a

mejorar la calidad de vida de la población y fomentando el involucramiento sin discriminación.

La inclusión del turismo inclusivo en Pallatanga no solo fortalece el desarrollo social y económico del cantón, sino que también impulsa valores de equidad y accesibilidad. Para lograrlo, la tecnología se convierte en un aliado estratégico, desempeñando un papel fundamental en la creación de entornos accesibles e inclusivos. Esto incluye herramientas de accesibilidad digital, la generación de espacios inclusivos, la difusión de información, el posicionamiento digital y la innovación, todos elementos esenciales para consolidar un turismo inclusivo en Pallatanga.

Es fundamental reconocer las debilidades que enfrenta el cantón Pallatanga para consolidarse como un destino turístico inclusivo. Según el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón y el Ministerio de Inclusión Económica y Social, las principales limitaciones incluyen la falta de infraestructura adecuada, accesos restringidos, escaso transporte inclusivo, insuficiente capacitación y sensibilización de la comunidad local, y restricciones económicas.

Además, el análisis identifica amenazas significativas, como el cambio climático, la degradación ambiental, la competencia externa, los conflictos sociales y políticos, las pandemias, la inestabilidad económica y el acceso limitado a tecnologías avanzadas. Estas barreras dificultan la implementación de un turismo inclusivo efectivo en el cantón.

La colaboración entre la municipalidad, las comunidades locales, el sector privado y las organizaciones que trabajan con personas con discapacidad es clave para superar estos

desafíos. Sin embargo, actualmente, Pallatanga presenta varias carencias en términos de accesibilidad

Para que el turismo inclusivo sea exitoso, es clave la colaboración entre la municipalidad, las comunidades locales, el sector privado y las organizaciones que trabajan con personas con discapacidad.

Las vías de acceso a la zona turística de Pallatanga son, en su mayoría, rurales y no están pavimentadas o son de difícil acceso. Este aspecto dificulta el desplazamiento de personas con discapacidad, especialmente aquellas que utilizan sillas de ruedas o tienen movilidad reducida. Los transportes públicos locales tampoco están adaptados, lo que representa una barrera para el acceso al destino.

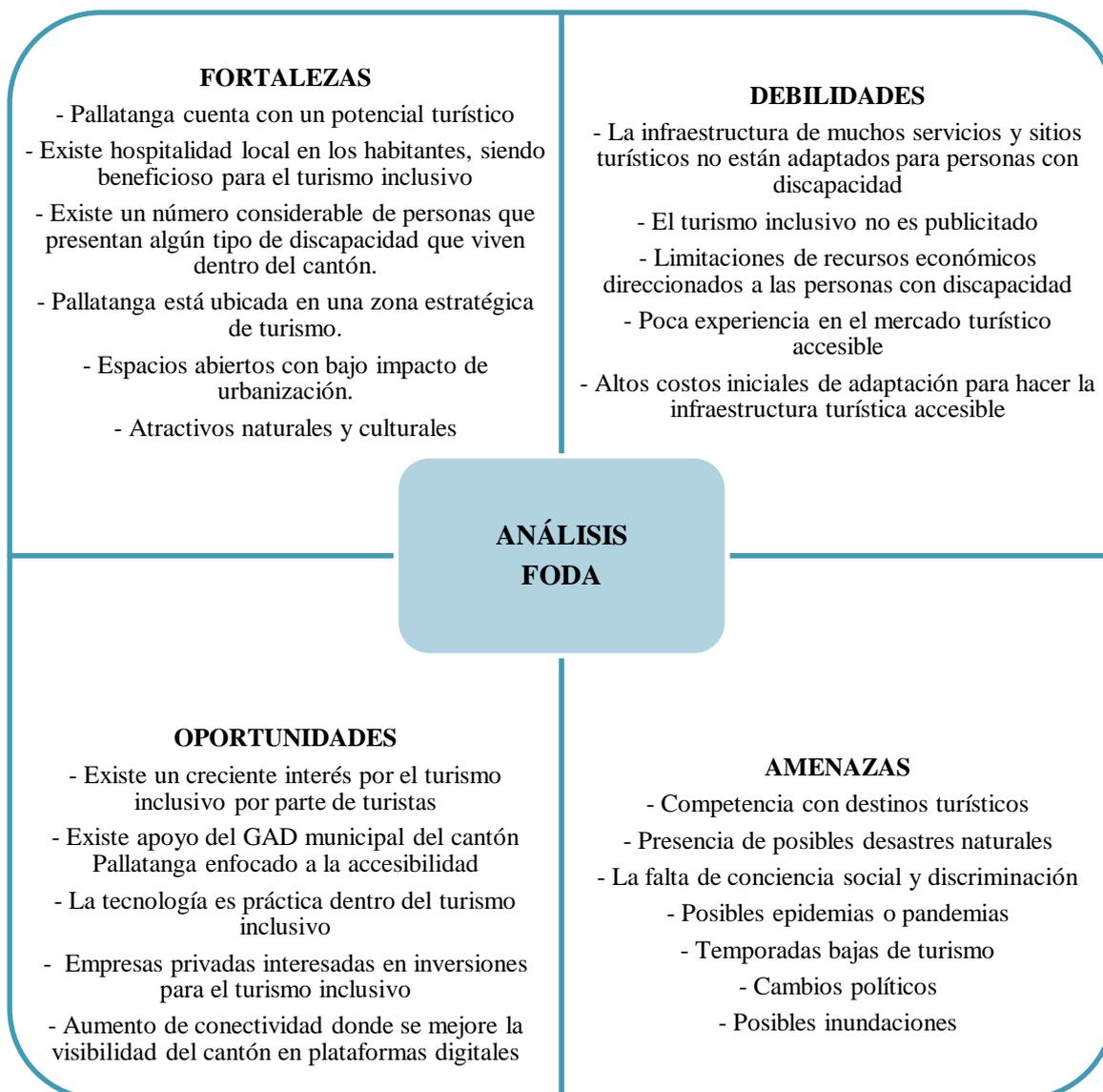
Aunque en el cantón existen algunos alojamientos turísticos, pocos cuentan con las condiciones necesarias para recibir a personas con discapacidad. No se ha observado la implementación de rampas de acceso, habitaciones adaptadas o servicios accesibles como baños adecuados para silla de ruedas. En general, la mayoría de las opciones de alojamiento no están preparadas para brindar comodidad y seguridad a las personas con necesidades especiales.

Los principales servicios turísticos y la infraestructura que presentan, como los guías turísticos, actividades al aire libre (senderismo, observación de flora y fauna), y áreas recreativas, no están adaptados para personas con discapacidad. Además, la falta de personal capacitado en atención inclusiva limita la posibilidad de ofrecer una experiencia plena e integrada para turistas con discapacidad. La señalización en los senderos y caminos turísticos no está estandarizada ni es accesible para personas con discapacidad visual.

Las personas con discapacidad en Pallatanga tienen pocas oportunidades para disfrutar de actividades recreativas y turísticas debido a la falta de infraestructura accesible. Los pocos lugares adaptados, como parques o centros culturales, son limitados y no cuentan con las

condiciones necesarias para que una persona con movilidad reducida o discapacidades sensoriales participe de manera cómoda y segura.

La comunidad en general no está completamente sensibilizada sobre la importancia de la accesibilidad para las personas con discapacidad. Aunque existen esfuerzos por parte de algunas organizaciones locales para fomentar la inclusión, hay una carencia de programas de sensibilización para empresas turísticas, autoridades locales y la población en general. Pallatanga, tiene gran potencial turístico, de acuerdo a los datos obtenidos anteriormente, sin embargo, la relación entre el sector turístico y las personas con discapacidad es muy baja, y se ha elaborado un análisis de diagnóstico donde se identifican las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, de las personas con discapacidad y su relación con el sector turístico del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo:



Nota: Elaborado por la autora

Es clave mencionar, que la información que fue necesaria para este diagnóstico ha sido obtenida gracias a la investigación anteriormente expuesta y a datos obtenidos a través del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) del cantón Pallatanga.

Se puede concluir que, ante el análisis expuesto, es necesario crear estrategias prácticas para de esta forma mejorar la participación de personas con discapacidad en el sector turístico del cantón Pallatanga.

6.8 Estrategias para mejorar la participación de personas con discapacidad en el sector turístico.

La elaboración de estrategias para mejorar la participación de personas con discapacidad en el sector turístico es esencial para promover una sociedad más inclusiva, equitativa y sostenible. Implementar estas estrategias no solo cumple con un enfoque ético y de derechos humanos, sino que también contribuye a dinamizar la economía local, fomentar el turismo sostenible y mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. Este análisis es clave para identificar oportunidades y desafíos específicos, diseñar acciones efectivas y consolidar a los destinos turísticos como espacios accesibles y abiertos para todos.

Para abordar estas barreras y promover una mayor inclusión, se propone un enfoque integral que comprende:

6.8.1 Estrategia: Analizar la mejora de infraestructuras para personas con discapacidad.

El análisis de la mejora de infraestructuras para personas con discapacidad es fundamental para garantizar el ejercicio pleno de sus derechos, promoviendo la equidad, la inclusión y la accesibilidad universal. En el contexto turístico y comunitario, una infraestructura adecuada no solo beneficia a las personas con discapacidad, sino que también contribuye al desarrollo social y económico de las comunidades, fomentando un entorno más justo y sostenible.

Es viable identificar y adaptar sitios turísticos clave para mejorar la accesibilidad física. Esto incluye la instalación de rampas, pasarelas accesibles y baños adaptados, asegurando que todos los visitantes puedan disfrutar de manera cómoda y segura:

6.8.1.1 Senderos y caminos accesibles: Crear y mejorar caminos pavimentados, nivelados y sin obstáculos, aptos para sillas de ruedas o personas con movilidad reducida. Utilizar materiales antideslizantes para evitar accidentes.

Anchura mínima: El sendero debe tener una anchura mínima de 1.20 metros (preferiblemente más, si es posible), para permitir el paso de sillas de ruedas, andadores o carritos de bebé sin obstrucciones.

Superficie uniforme: La superficie debe ser plana, firme y estable. Se pueden usar materiales como pavimento, concreto, madera o piedras lisas que no sean resbaladizas ni irregulares.

Hacer senderos y caminos accesibles no solo mejora la experiencia para las personas con discapacidad, sino que también crea un entorno más inclusivo, accesible y respetuoso con la diversidad.

6.8.1.2 Rampas: Instalar rampas en todos los accesos de los edificios, atracciones turísticas y zonas comunes, con una pendiente adecuada (máximo 8%) y pasamanos en ambos lados para mayor seguridad.

Toda rampa que supere el 8% de pendiente debe obligatoriamente incorporar pasamanos. Cuando las rampas tengan desniveles superiores a 200 mm deben llevar bordillos. El pavimento de las rampas debe ser firme, antideslizante y sin irregularidades, al ser una rampa una circulación vertical, deberá llevar obligatoriamente textura en piso a través de sistema de bandas de prevención. (Ministerio de Turismo del Ecuador [MINTUR], 2018)

6.8.1.3 Señalización visual y táctil: Colocar señales claras y visibles en las rutas, con información en braille o pictogramas para personas con discapacidad visual o cognitiva. Esto también debe incluir información auditiva en caso de que sea necesario.

Determinar las áreas donde la señalización es más necesaria (entradas, salidas, rutas de evacuación, servicios como baños y elevadores, espacios de interés como oficinas, salas, parques, etc.), además, evaluar la iluminación, contraste y espacio disponible en cada punto para asegurar la visibilidad y accesibilidad de la señalización.

Para personas con discapacidad visual:

Textos en braille: Incorporar braille en las señales para facilitar su lectura.

Relieve táctil: Usar letras y pictogramas en relieve para que puedan ser percibidos al tacto.

Contraste alto: Garantizar un contraste visual claro entre el fondo y los elementos gráficos (ejemplo: letras blancas sobre fondo negro).

Tamaño de fuente: Asegurar que el texto sea lo suficientemente grande para ser legible (mínimo 16-18 pt).

Para personas con discapacidad auditiva:

Usar pictogramas universales que sean fácilmente reconocibles y comprensibles.

Incorporar información visual clara y concisa.

Para personas con movilidad reducida:

Ubicar las señales a una altura accesible (entre 90 cm y 120 cm del suelo).

Colocar señalización en rutas accesibles y evitar obstáculos.

6.8.1.4 Baños accesibles: Instalar baños públicos adaptados, con puertas anchas, barras de apoyo y suficiente espacio para maniobrar una silla de ruedas, además de presentar un lavamanos sin pedestal.

“Deben permitir los movimientos y actividades del usuario con o sin discapacidad en su interior, de manera fácil, segura y en igualdad de condiciones que los demás. La dotación y distribución de los cuartos de baño, determinan las dimensiones mínimas del espacio requerido para que los usuarios puedan acceder y hacer uso de las instalaciones con autonomía o ayudados por otra persona. Se debe considerar los espacios de actividad, tanto de aproximación como de uso de cada aparato y el espacio libre para realizar la maniobra de giro de 360°, es decir, una circunferencia de 1 500 mm de diámetro libre de todo obstáculo a una altura mínima de 670 mm para permitir el paso de las piernas bajo el lavabo al girar la silla de ruedas, y evitar toparse con todo tipo de accesorios y otras piezas sanitarias” (Ministerio de Turismo del Ecuador [MINTUR], 2018)

6.8.1.5 Áreas de descanso inclusivas: Crear áreas de descanso accesibles en parques, miradores y lugares turísticos al aire libre, con bancos adaptados y zonas sombreadas.

-Asegura que los pasillos y las áreas de descanso sean lo suficientemente amplios (mínimo 1,50 metros de ancho) para que las personas con sillas de ruedas, andadores o cualquier dispositivo de asistencia puedan moverse cómodamente.

-Los bancos o asientos deben contar con un espacio adecuado para sillas de ruedas al lado, y la altura de los asientos debe ser accesible (de preferencia entre 45 y 50 cm).

-El suelo debe ser uniforme, antideslizante y libre de obstáculos. Los materiales deben ser adecuados para evitar caídas, especialmente en condiciones de lluvia o humedad.

-Incluir estaciones de carga para dispositivos móviles con puertos a una altura accesible (a unos 80 cm del suelo). Además, asegurarse de que las conexiones sean fáciles de usar para personas con movilidad limitada.

Crear áreas de descanso inclusivas no solo mejora la calidad de vida de las personas con discapacidad, sino que también promueve una sociedad más equitativa y accesible.

6.8.1.6 Habitaciones accesibles en alojamientos: Las habitaciones de los hoteles deben ser amplias, con puertas anchas, camas ajustadas a la altura de personas con movilidad reducida, baños adaptados, y sistemas de alerta visual o auditiva para personas con discapacidad auditiva. Las habitaciones accesibles en alojamientos están diseñadas para garantizar que las personas con discapacidad (ya sea motora, sensorial o cognitiva) puedan disfrutar de una experiencia cómoda y segura, que en síntesis se pretende que cuenten con los siguientes puntos.

- Puertas amplias y accesibles
- Acceso sin escaleras
- Espacio suficiente para movilidad
- Pasillos sin obstáculos
- Cama, sillón y mesas accesibles
- Barras de apoyo
- Baño accesible
- Señalización adecuada
- Sistema de comunicación adaptados
- Iluminación adecuada
- Personal capacitado

Una habitación accesible en alojamientos debe garantizar la autonomía, seguridad y confort de las personas con discapacidad. Al integrar estos elementos, los establecimientos

pueden ofrecer un entorno inclusivo que permita a todos los huéspedes disfrutar de su estancia con la misma comodidad.

6.8.1.7 Estacionamientos reservados: Designar espacios de estacionamiento exclusivos para personas con discapacidad cerca de la entrada de edificios, con señalización clara y suficiente espacio para el acceso.

-El espacio debe tener un mínimo de 2,50 metros de ancho y 5,00 metros de largo.

-Adicionalmente, se requiere un área de acceso lateral de al menos 1,20 metros de ancho para facilitar la entrada y salida de vehículos con sillas de ruedas.

-Los espacios reservados deben estar lo más cerca posible de las entradas principales o accesos prioritarios al edificio o instalación.

- Instalar un cartel visible a la altura de los conductores (1,50 a 2,00 metros del suelo) con el símbolo internacional de accesibilidad (SIA).

6.8.1.8 Discapacidad visual: para este caso también existen formas de hacer inclusivo el acceso para todas las personas.

Sistema Braille. - El Braille es un sistema de lecto-escritura que utiliza puntos en relieve sobre la superficie de un determinado material; los símbolos, signos, números y letras que utiliza una lengua se representan a través de un signo generador, organizado de diferentes formas en una matriz rectangular de seis puntos denominada celda.

Sistema JAWS. - Consiste en un software lector de pantallas, que se encarga de convertir el contenido de la pantalla en sonidos.

Bucle Magnético. - Es un sistema de sonido que transforma la señal de audio que todos podemos oír, en un campo magnético captado por los audífonos dotados de posición "T".

Rotulación para personas ciegas. - Conjunto de elementos impresos con caracteres de todo tipo, líneas, letras, símbolos, iconos, etc. que dan información y que permiten tomar decisiones correctas, garantizando la interacción con seguridad en el entorno, Incluirán, siempre que se pueda el formato visual y el táctil (braille y macro caracteres en relieve).

6.8.1.9 Discapacidad auditiva: garantizar la igualdad de oportunidades y de inclusión para personas con este tipo de discapacidad es vital, por ello se presentan estos métodos.

Registro Ilustrado. - Es un instrumento utilizado en establecimientos de prestación de diferentes servicios, el cual contiene información gráfica y escrita (Solicitud de datos personales, información de salud, formas de pago, tiempos de estancia, lugar de procedencia, edad, etc.) de interés del usuario y también del negocio.

Interprete de lengua de señas. - Es una persona especializada en el manejo e interpretación de la lengua de señas, lenguaje utilizado por las personas con discapacidad auditiva; con el objetivo de facilitar la comunicación de este público con las personas que no tienen este tipo de discapacidad.

Sensores y alarmas visuales. - Dispositivo que capta magnitudes físicas (variaciones de luz, temperatura, etc.) u otras alteraciones de su entorno. (como luces parpadeantes o indicadores LED) que sustituyen o complementan las señales auditivas. Están pensados para alertar a personas con discapacidad auditiva de eventos importantes o peligros potenciales, como, por ejemplo, detectores de humo, alarmas de intrusión, alarmas sísmicas, etc.

6.8.2 Estrategia: Orientación del personal para promover una interacción inclusiva con personas con discapacidad

Esta iniciativa responde a la necesidad de eliminar barreras actitudinales, que a menudo representan un obstáculo mayor que las barreras físicas o tecnológicas.

En el sector turístico, educativo, laboral y de servicios, la falta de conocimiento o sensibilización por parte del personal puede generar experiencias negativas para las personas con discapacidad, afectando su bienestar, dignidad y derechos. Por ello, es necesario proporcionar herramientas y conocimientos que permitan al personal desarrollar habilidades en atención inclusiva, empatía y respeto hacia la diversidad.

Es prudente organizar una guía de orientación para trabajadores del sector turístico, donde se pretende sensibilizar sobre la importancia de la atención inclusiva y proporcionar habilidades para interactuar adecuadamente con personas con discapacidad, garantizando un servicio acogedor y respetuoso:

6.8.2.1 Formación en atención inclusiva: Instruir a los trabajadores del sector turístico (guías turísticos, recepcionistas, conductores de transporte, personal de restaurantes, etc.) sobre cómo ofrecer un servicio accesible y respetuoso con las personas con discapacidad. Esto incluye conocimientos sobre lenguaje de señas, manejo de sillas de ruedas, y la importancia de la empatía y el trato adecuado.

6.8.2.2 Comunicación verbal y no verbal: Instruir sobre cómo comunicarse de manera clara, respetuosa y comprensible con personas con discapacidad.

Uso de tecnología asistida: Enseñar cómo utilizar dispositivos como intérpretes de lengua de señas, lectores de pantalla, aplicaciones de comunicación aumentativa y alternativa, etc.

Escucha activa: Resaltar la importancia de escuchar y comprender las necesidades de la persona, sin asumir sus necesidades por adelantado

Protocolos de emergencia y evacuación: Instruir al personal sobre cómo ayudar en situaciones de emergencia a personas con diferentes tipos de discapacidad, garantizando que todos los huéspedes puedan evacuar de manera segura.

Para asegurar que la formación sea efectiva, es importante usar diferentes métodos de enseñanza. Algunos de los más útiles son:

- **Capacitación teórica:** Clases o charlas sobre los conceptos básicos de la discapacidad y la legislación sobre accesibilidad.
- **Talleres prácticos:** Simulaciones o actividades donde el personal pueda practicar la atención inclusiva (por ejemplo, practicar con silla de ruedas o experimentar las barreras de accesibilidad visual).
- **Estudios de caso:** Análisis de situaciones reales o hipotéticas en las que se planteen problemas de accesibilidad, y discusión de posibles soluciones.
- **Materiales interactivos:** Videos, podcasts o aplicaciones interactivas que muestren buenas prácticas y ejemplos de atención inclusiva.

La formación debe adaptarse constantemente a nuevas necesidades y avances en el campo de la accesibilidad.

6.8.2.3 Sensibilización comunitaria: Fomentar una cultura de inclusión entre la población local, sensibilizándolos sobre la importancia de recibir a los turistas con discapacidad.

Sesiones informativas y talleres: Organizar talleres, charlas o seminarios educativos sobre qué es la discapacidad, los diferentes tipos.

Simulaciones de discapacidad: Realizar actividades en las que las personas experimenten temporalmente las limitaciones que enfrentan las personas con discapacidad.

Historias personales y testimonios: Invitar a personas con discapacidad a compartir sus experiencias de vida. Escuchar directamente las historias y vivencias ayuda a humanizar la discapacidad y permite que la comunidad se conecte emocionalmente con las realidades que enfrentan.

Promover el voluntariado y la colaboración: Incentivar a los miembros de la comunidad a participar en actividades de voluntariado para organizaciones que trabajen con personas con discapacidad.

Crear programas de empleo inclusivo: Impulsar la integración de personas con discapacidad en el mercado laboral. Esto puede implicar la creación de empleos accesibles y el fomento de una cultura laboral inclusiva.

Organizar campañas de sensibilización dirigidas a la comunidad local para forjar una cultura de respeto e inclusión hacia este grupo poblacional e involucrar a la comunidad en actividades educativas sobre la importancia de la accesibilidad en el turismo. A continuación, se presenta un enlace externo que dirige a sus lectores a un manual interactivo con los usuarios.

Link:

https://www.canva.com/design/DAGTC_qmLFs/0bz1okovYwgH4en3bgDMYg/edit?utm_content=DAGTC_qmLFs&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

Conclusiones

- La identificación y comprensión de las normativas legales tanto nacionales como internacionales es crucial para promover la inclusión de personas con discapacidad en el sector turístico. Estas normativas proporcionan un marco de referencia necesario para garantizar que los derechos de las personas con discapacidad sean respetados y protegidos en todas las facetas del turismo, desde la infraestructura hasta los servicios ofrecidos.
- El diagnóstico realizado sobre el sector turístico y las personas con discapacidad en el cantón Pallatanga revela que, aunque existen esfuerzos por mejorar la accesibilidad, todavía persisten barreras físicas, sociales y culturales que dificultan la participación activa de las personas con discapacidad.
- El análisis de las estrategias prácticas demuestra que existen diversas formas de mejorar la participación de las personas con discapacidad en el sector turístico.
- Pallatanga, con su rica biodiversidad, cultura y tradiciones, tiene un alto potencial para desarrollar un turismo inclusivo. El manual destaca cómo la accesibilidad a estos recursos puede ser optimizada para personas con diversas discapacidades, aprovechando los recursos naturales y culturales sin comprometer su integridad.
- Implementar prácticas inclusivas no solo beneficiará a las personas con discapacidad, sino que también tendrá un impacto positivo en la comunidad local. Se ha proporcionado una guía útil y práctica para mejorar la inclusión de personas con discapacidad en el sector turístico de Pallatanga, promoviendo una oferta accesible y de calidad.

7. Anexos

7.1 VARIABLE INDEPENDIENTE: PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Tabla 11

Lugar de Procedencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	120	78,95%	78,9	78,9
	2	20	13,16%	13,2	92,1
	4	11	7,24%	7,2	99,3
	5	1	0,66%	0,7	100,0
	Total	152	100,00%	100,0	

Figura 7

Lugar de Procedencia

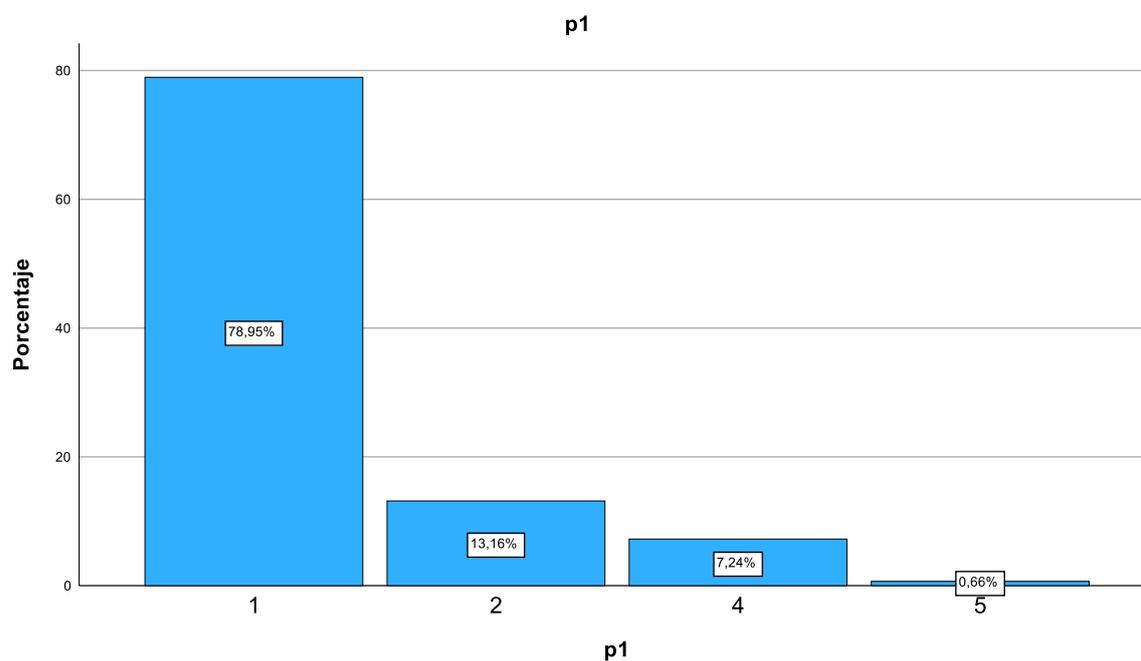


Tabla 12

¿Cuál es su edad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	22	14,47%	14,6	14,6
	2	80	52,63%	53,0	67,5
	3	18	11,84%	11,9	79,5
	4	31	20,39%	20,5	100,0
	Total	151	99,34%	100,0	
Perdidos	Sistema	1	0,66%		
Total		152	100,00%		

Figura 8

¿Cuál es su edad?

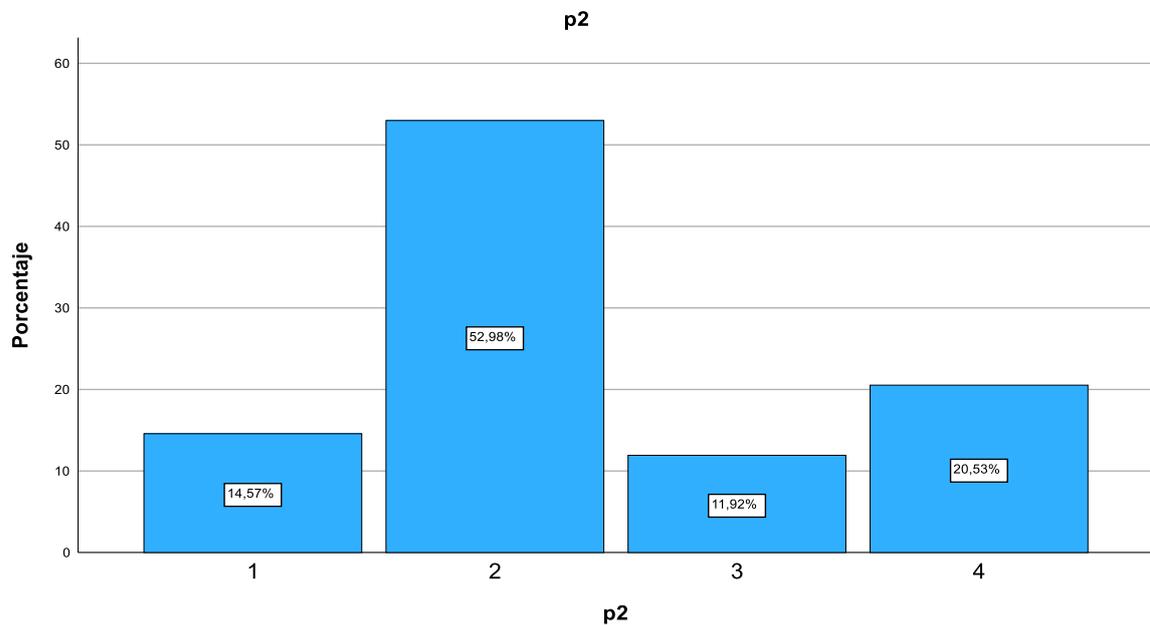


Tabla 13

Indique su género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	55	36,18%	36,2	36,2
	2	1	0,66%	0,7	36,8
	3	96	63,16%	63,2	100,0
	Total	152	100,00%	100,0	

Figura 9

Indique su género

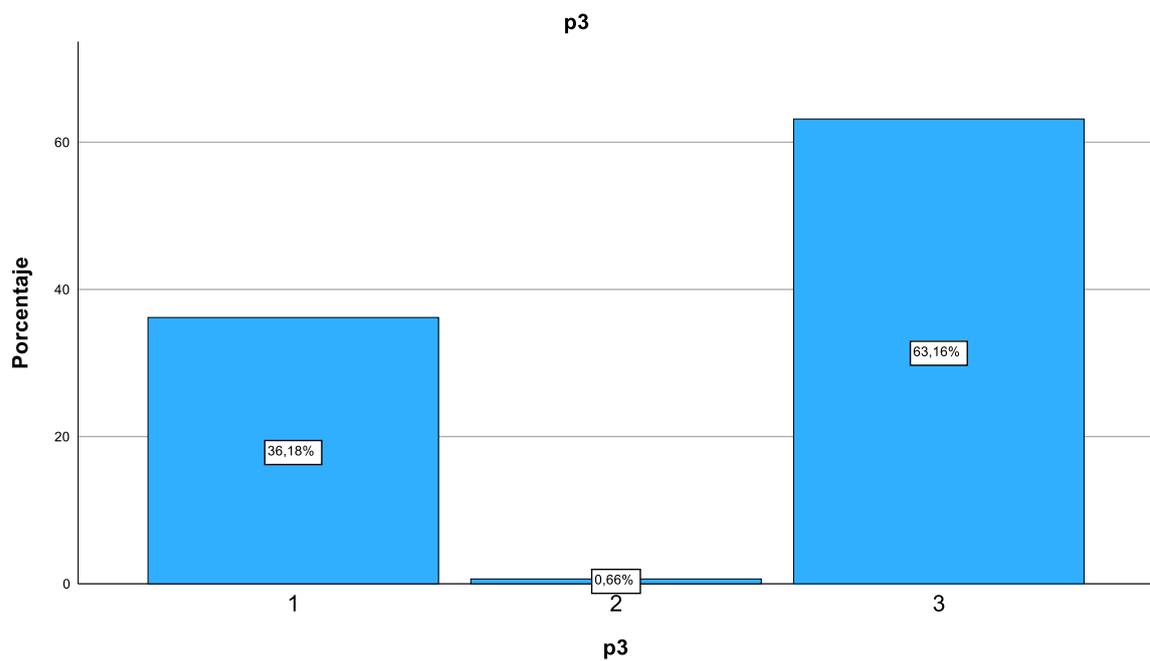


Tabla 14

¿Cuál es su nivel de educación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	136	89,47%	89,5	89,5
	2	15	9,87%	9,9	99,3
	3	1	0,66%	0,7	100,0
	Total	152	100,00%	100,0	

Figura 10

¿Cuál es su nivel de educación?

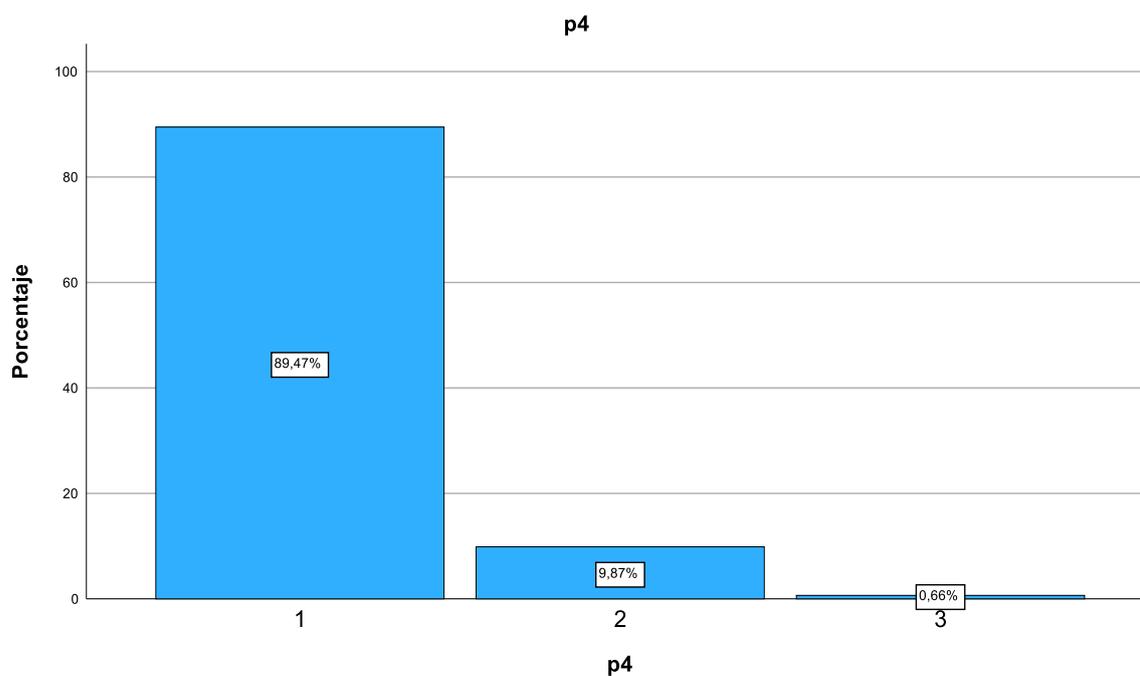


Tabla 15

Tipo de discapacidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	12	7,89%	7,9
	2	33	21,71%	21,7
	3	54	35,53%	35,5
	4	45	29,61%	29,6
	5	1	0,66%	0,7
	6	7	4,61%	4,6
Total	152	100,00%	100,0	

Figura 11

Tipo de discapacidad

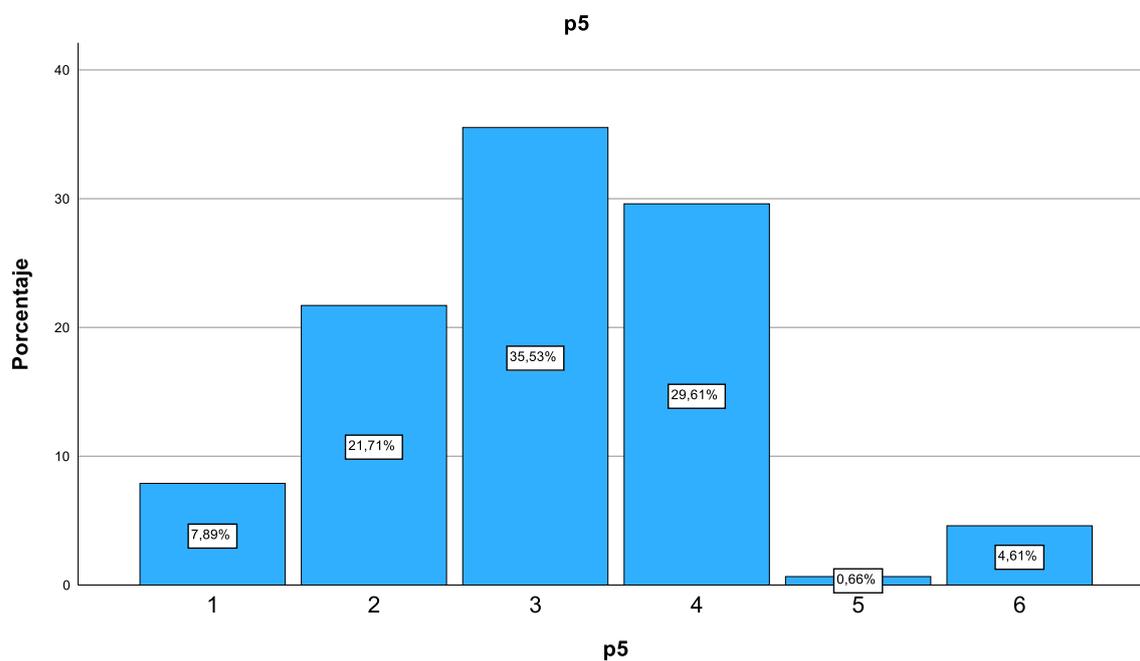
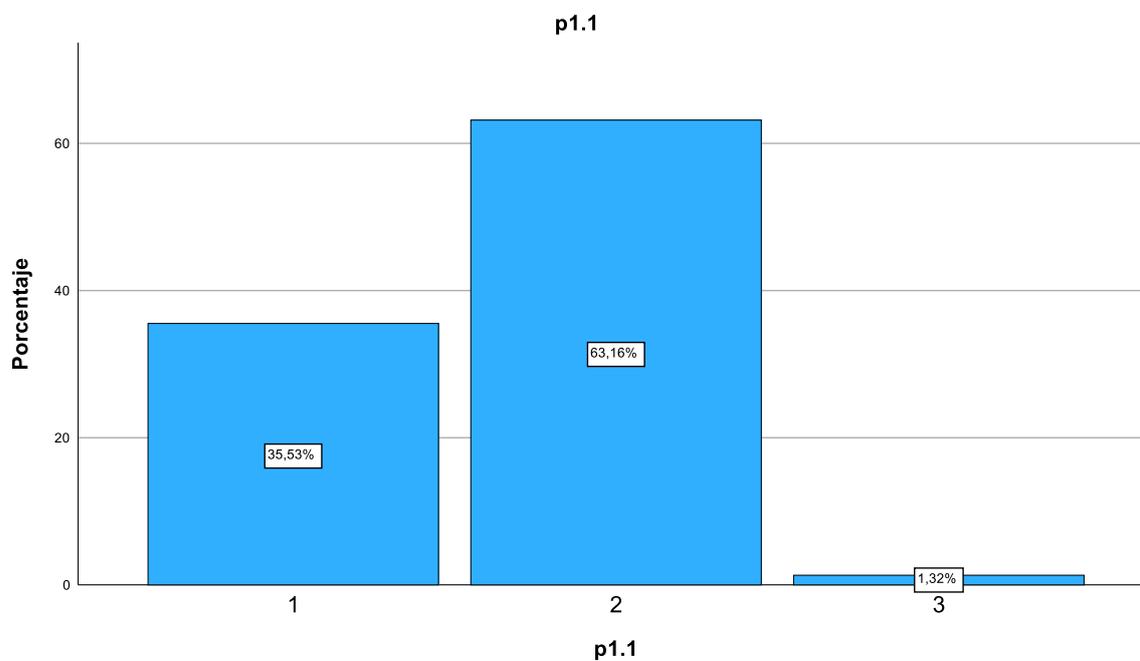


Tabla 16*Participación de personas con discapacidad en el cantón Pallatanga*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	54	35,53%	35,5	35,5
	2	96	63,16%	63,2	98,7
	3	2	1,32%	1,3	100,0
	Total	152	100,00%	100,0	

Figura 12*Participación de personas con discapacidad en el cantón Pallatanga***Tabla 17***Igualdad de condiciones en el sector turístico del cantón Pallatanga*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	81	53,29%	53,6	53,6
	2	66	43,42%	43,7	97,4
	3	4	2,63%	2,6	100,0
	Total	151	99,34%	100,0	
Perdidos	Sistema	1	0,66%		
	Total	152	100,00%		

Figura 13

Igualdad de condiciones en el sector turístico del cantón Pallatanga

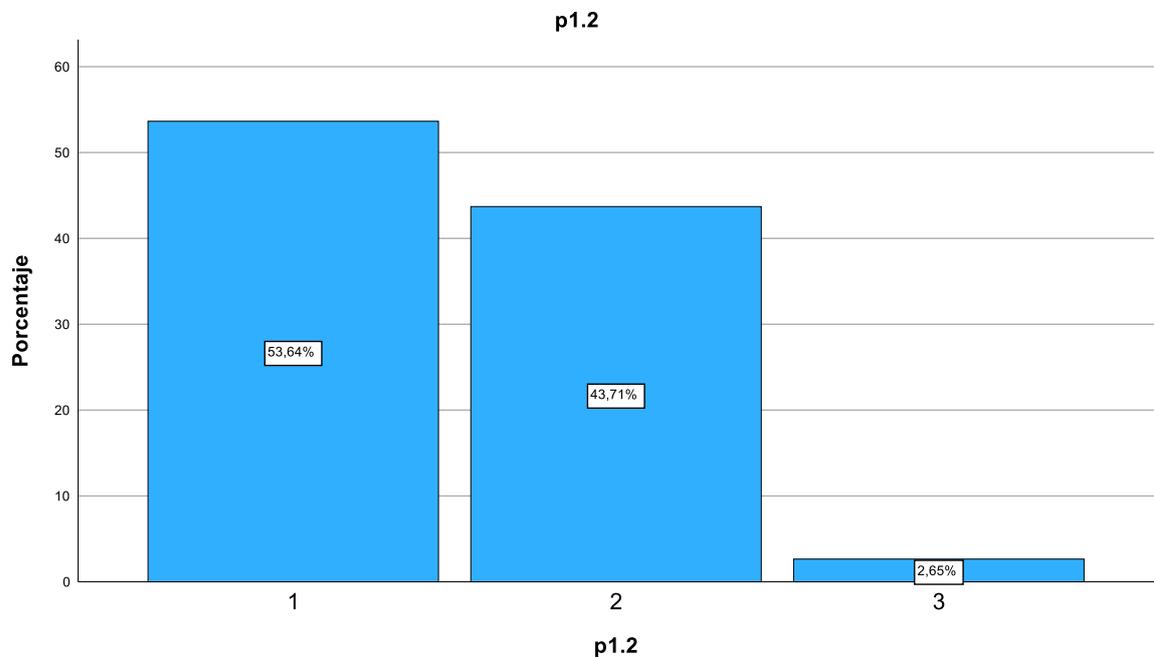


Tabla 18

Falta de accesibilidad en el sector turístico del cantón Pallatanga

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	32	21,05%	21,1
	2	99	65,13%	65,1
	3	21	13,82%	13,8
	Total	152	100,00%	100,0

Figura 14

Falta de accesibilidad en el sector turístico del cantón Pallatanga

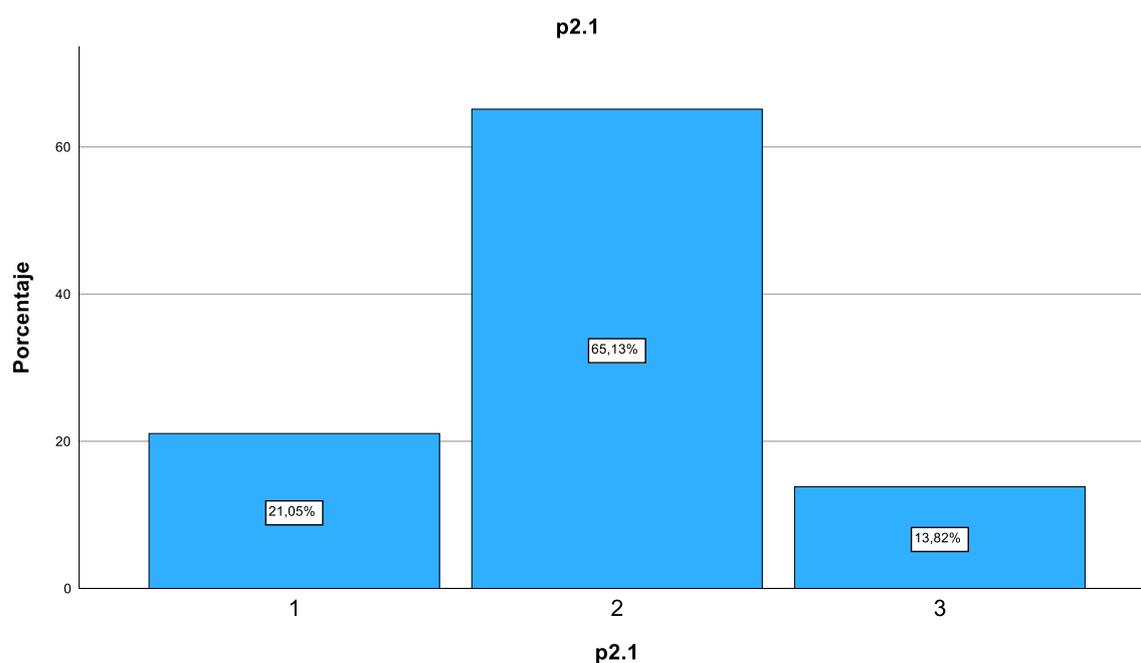


Tabla 19

Altos costos en el sector turístico para las personas con discapacidad en el cantón

Pallatanga

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	34	22,37%	22,4
	2	86	56,58%	78,9
	3	29	19,08%	98,0
	4	3	1,97%	100,0
Total	152	100,00%	100,0	

Figura 15

Altos costos en el sector turístico para las personas con discapacidad en el cantón

Pallatanga

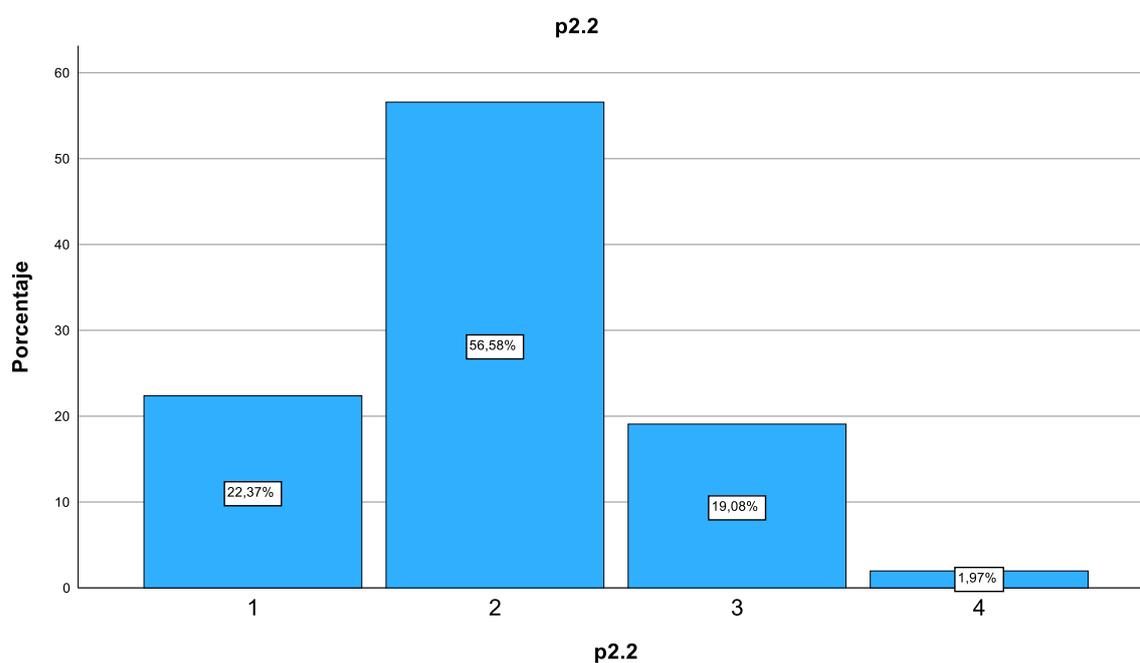


Tabla 20

Profesionales que presenten algún tipo de discapacidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	44	28,95%	28,9
	2	68	44,74%	44,7
	3	38	25,00%	25,0
	4	2	1,32%	1,3
Total	152	100,00%	100,0	

Figura 16

Profesionales que presenten algún tipo de discapacidad

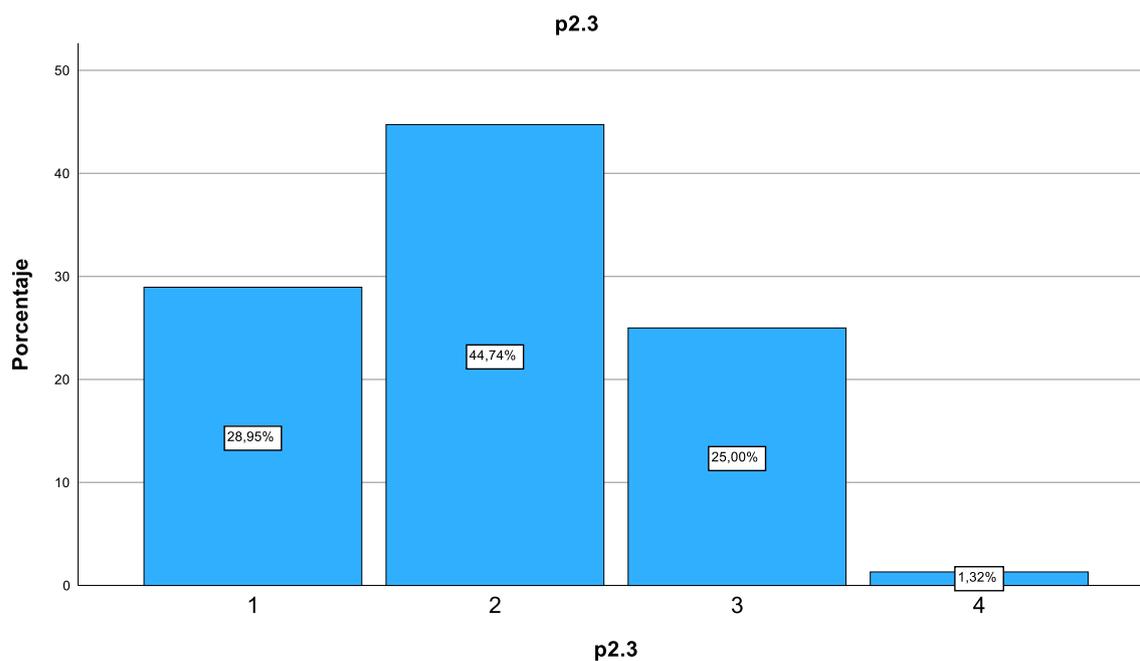


Tabla 21

Instituciones y organizaciones de personas con discapacidad en el cantón Pallatanga

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	23	15,13%	15,1
	2	60	39,47%	39,5
	3	69	45,39%	45,4
Total	152	100,00%	100,0	

Figura 17

Instituciones y organizaciones de personas con discapacidad en el cantón Pallatanga

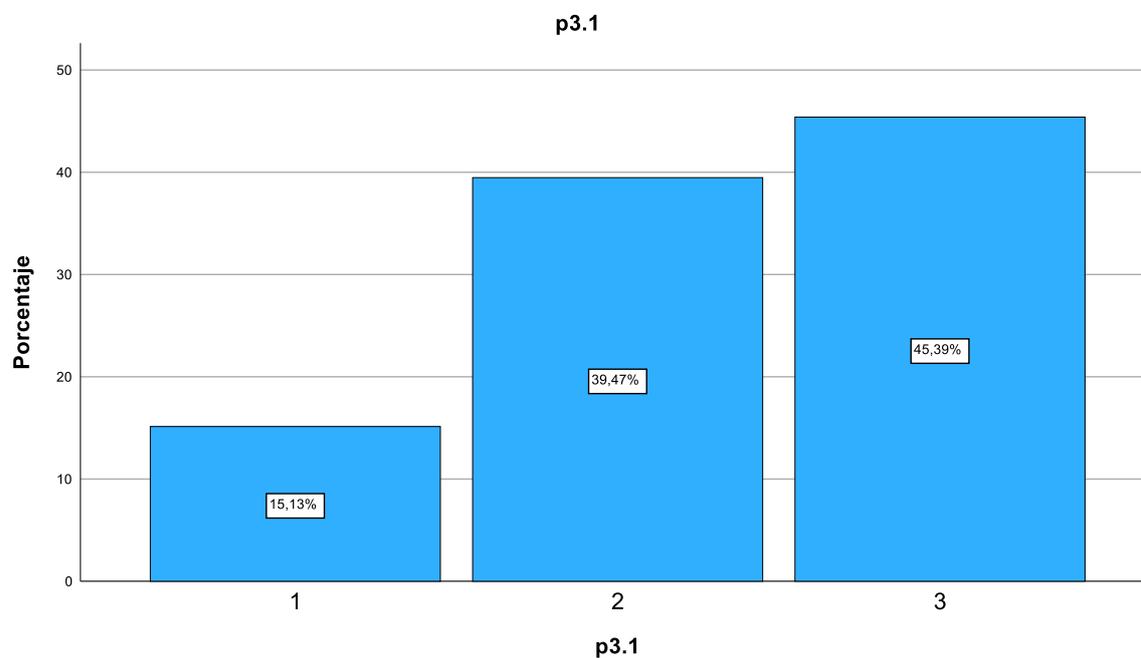


Tabla 22

Espacio destinado a personas con discapacidad en el cantón Pallatanga

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1	16	10,53%	10,5
	2	89	58,55%	69,1
Válido	3	46	30,26%	99,3
	4	1	0,66%	100,0
Total	152	100,00%	100,0	

Figura 18

Espacio destinado a personas con discapacidad en el cantón Pallatanga

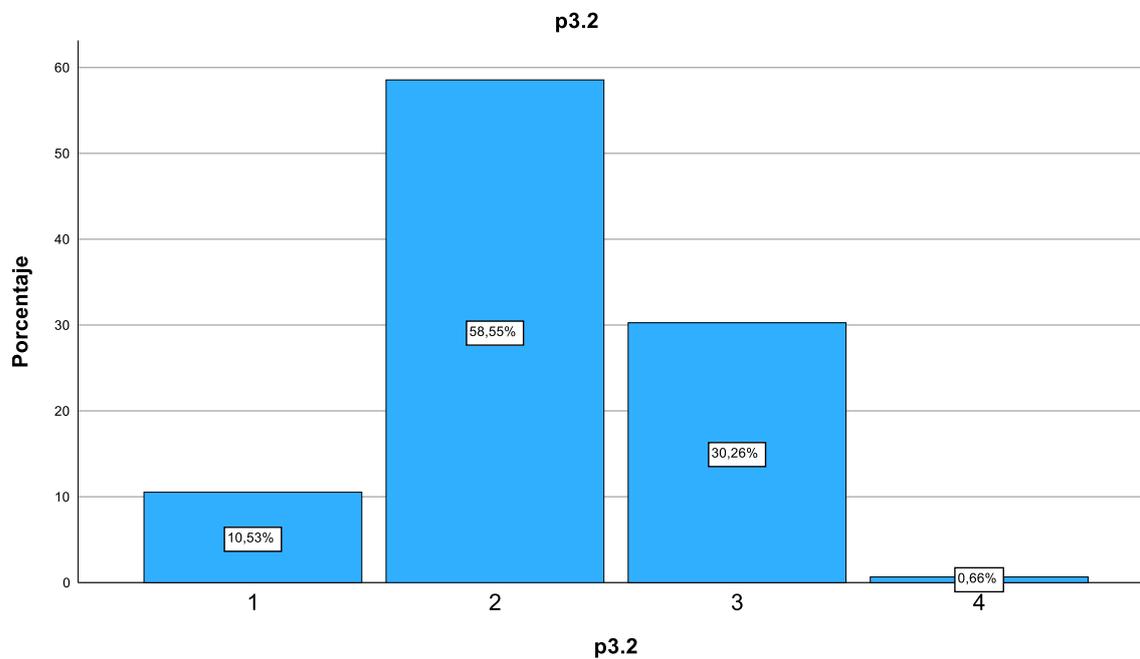


Tabla 23

Tiempo de participación de las personas con discapacidad en el sector turístico del cantón

Pallatanga.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	38	25,00%	25,0	25,0
	2	56	36,84%	36,8	61,8
	3	58	38,16%	38,2	100,0
	Total	152	100,00%	100,0	

Figura 19

Tiempo de participación de las personas con discapacidad en el sector turístico del cantón Pallatanga.

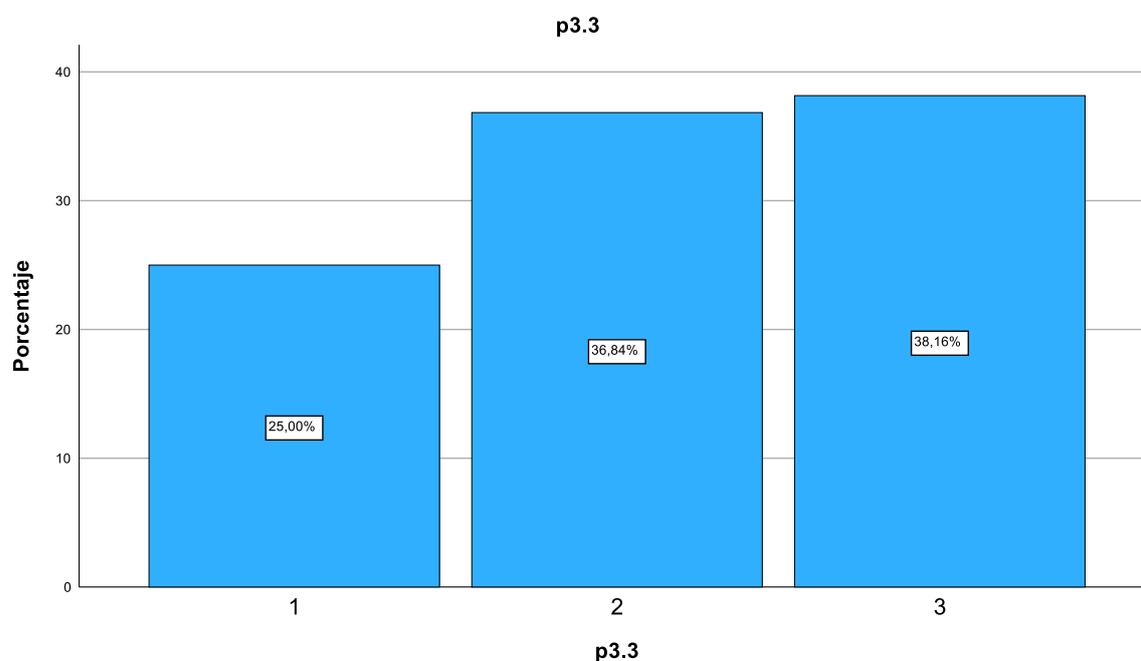


Tabla 24

¿Conoce a profesionales con algún tipo de discapacidad que trabajen de la rama del turismo en el cantón Pallatanga?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	5	3,3%	3,3	3,3
	NO	147	96,7%	96,7	100,0
	Total	152	100,0%	100,0	

Figura 20

¿Conoce a profesionales con algún tipo de discapacidad que trabajen de la rama del turismo en el cantón Pallatanga?

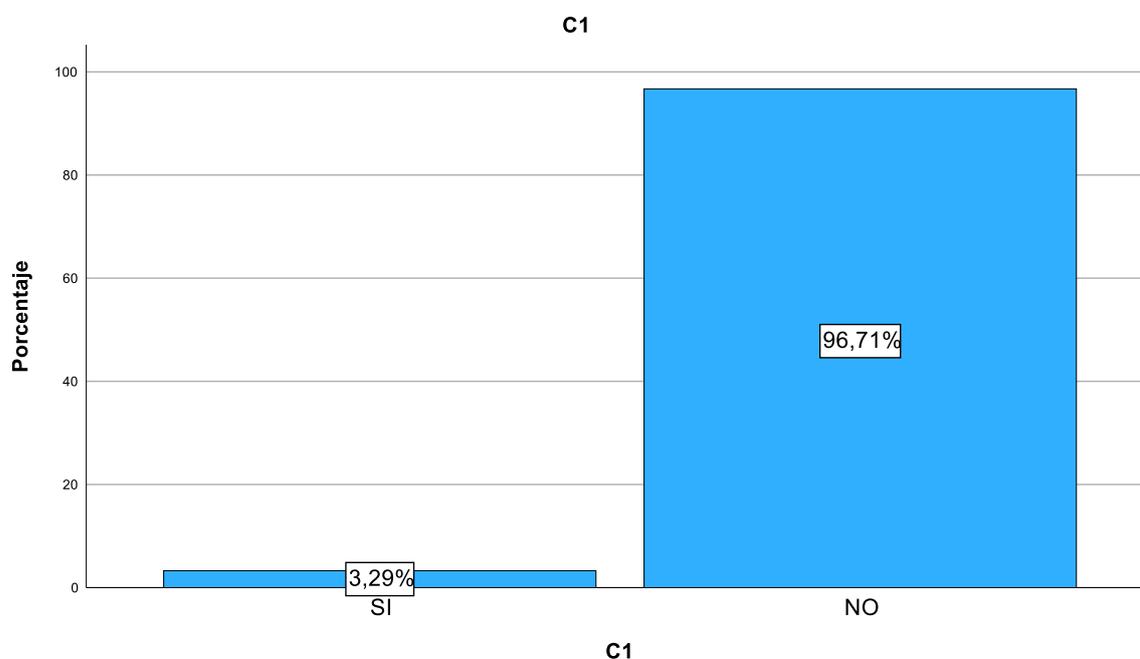


Tabla 25

¿El lugar donde trabaja fomenta la interacción entre el turista y las personas con discapacidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	1	0,7%	,7	,7
	NO	151	99,3%	99,3	100,0
	Total	152	100,0%	100,0	

Figura 21

¿El lugar donde trabaja fomenta la interacción entre el turista y las personas con discapacidad?

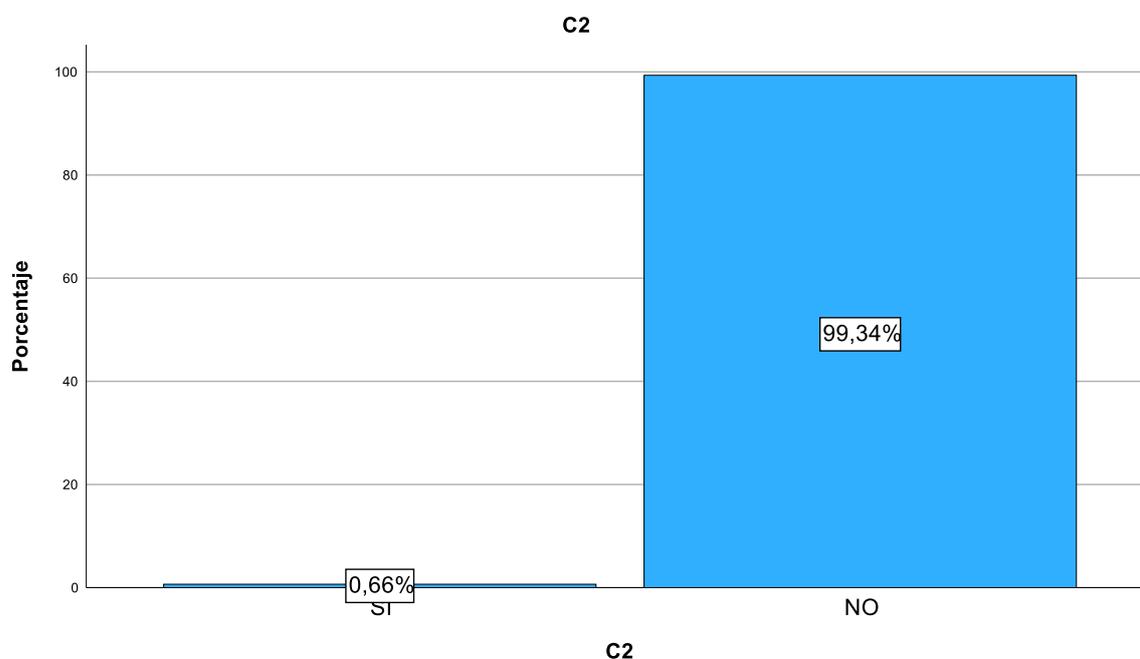


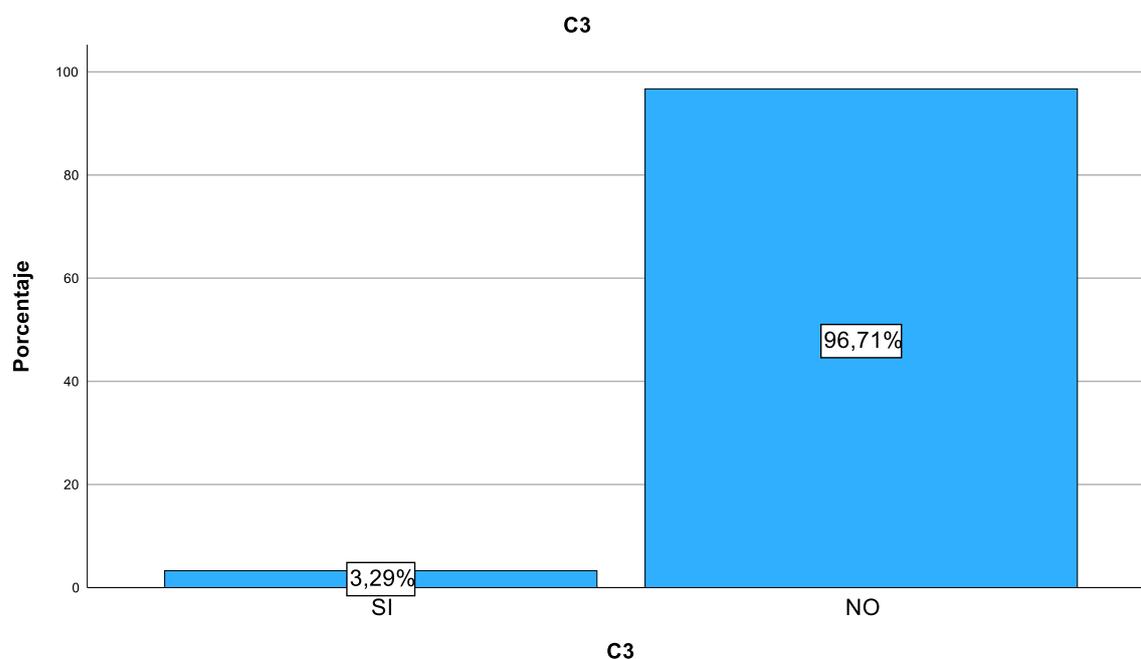
Tabla 26

¿Considera que el lugar donde trabaja ofrece apoyo y beneficios para las personas con discapacidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	5	3,3%	3,3	3,3
	NO	147	96,7%	96,7	100,0
	Total	152	100,0%	100,0	

Figura 22

¿Considera que el lugar donde trabaja ofrece apoyo y beneficios para las personas con discapacidad?



7.2 VARIABLE DEPENDIENTE: SECTOR TURÍSTICO

Tabla 27

Lugar de procedencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PALLOTANGA	50	80,6	80,6	80,6
	RIOBAMBA	10	16,1	16,1	96,8
	QUITO	1	1,6	1,6	98,4
	AMBATO	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Figura 23

Lugar de Procedencia

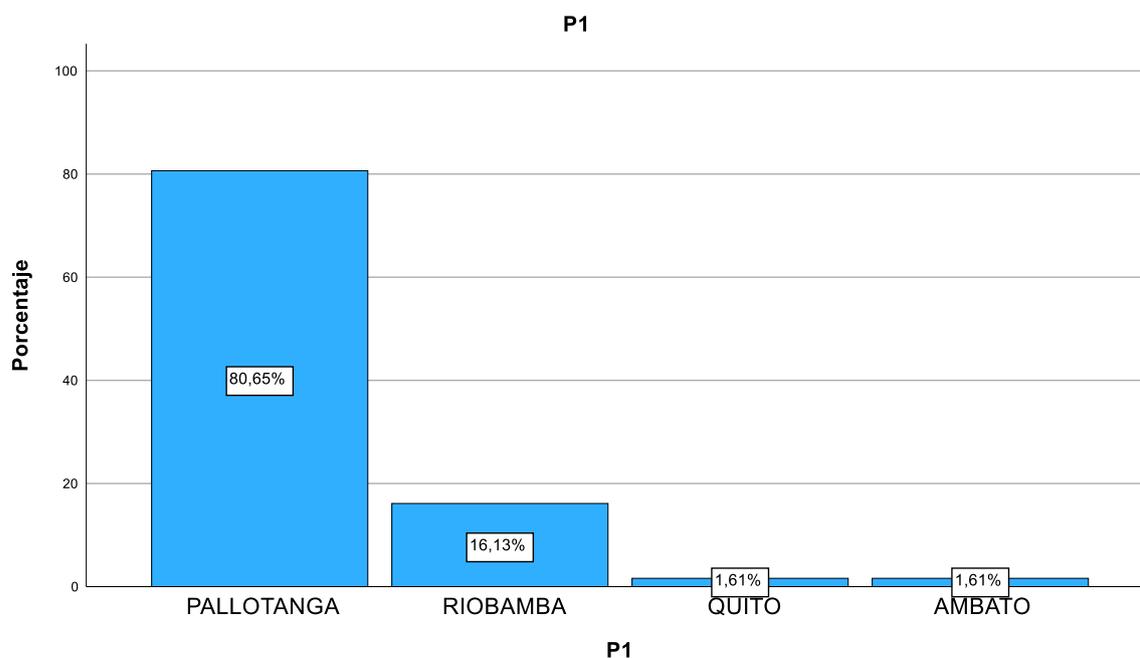


Tabla 28

¿Cuál es su edad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	34-44	8	12,9	12,9
	45-55	53	85,5	98,4
	56-66	1	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0

Figura 24

¿Cuál es su edad?

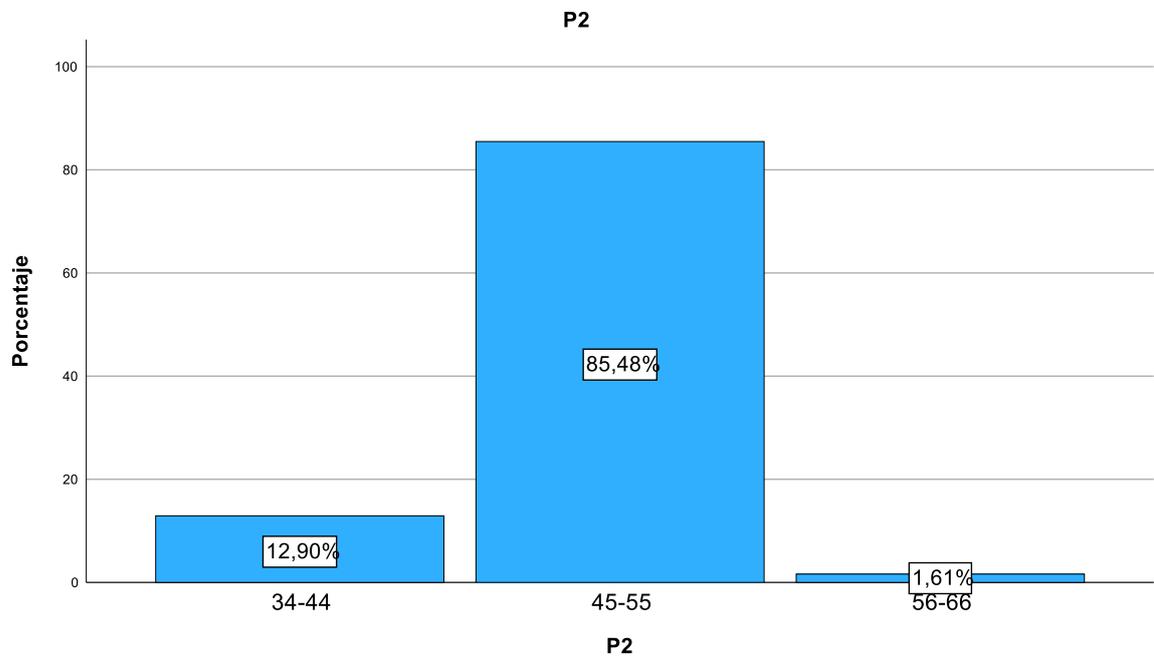


Tabla 29

Indique su género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	F	42	67,7	67,7	67,7
	M	20	32,3	32,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Figura 25

Indique su género

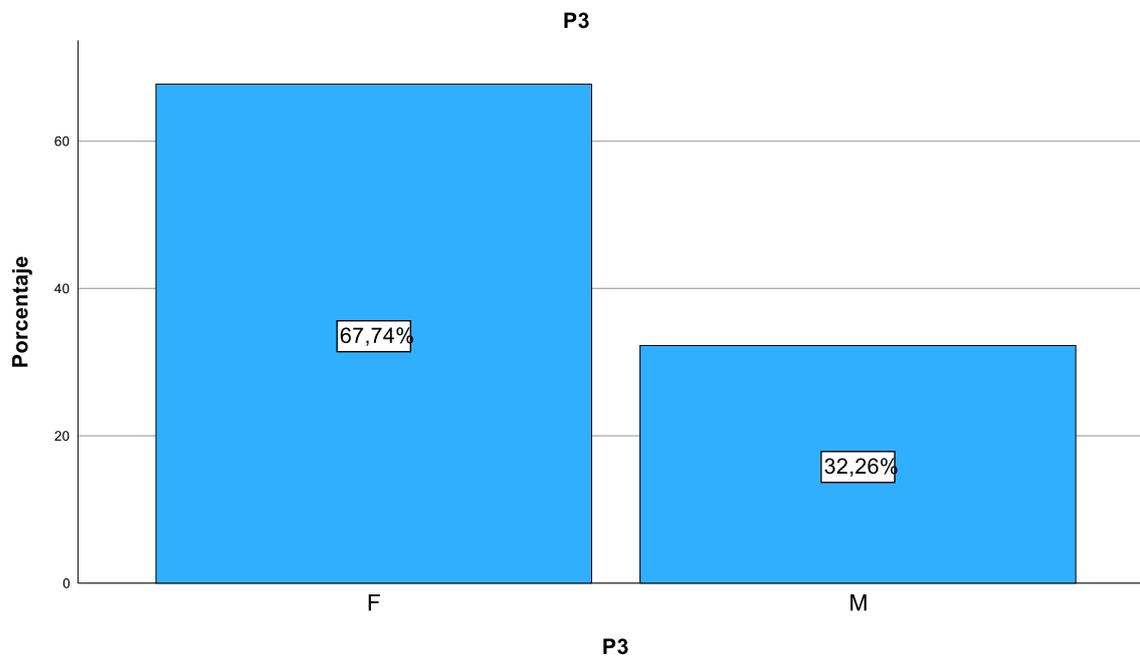


Tabla 30

¿Cuál es su nivel de educación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BASICA	3	4,8	4,8	4,8
	BACHILLERATO	11	17,7	17,7	22,6
	SUPERIOR NO U	17	27,4	27,4	50,0
	SUPERIOR U	31	50,0	50,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Figura 26

¿Cuál es su nivel de educación?

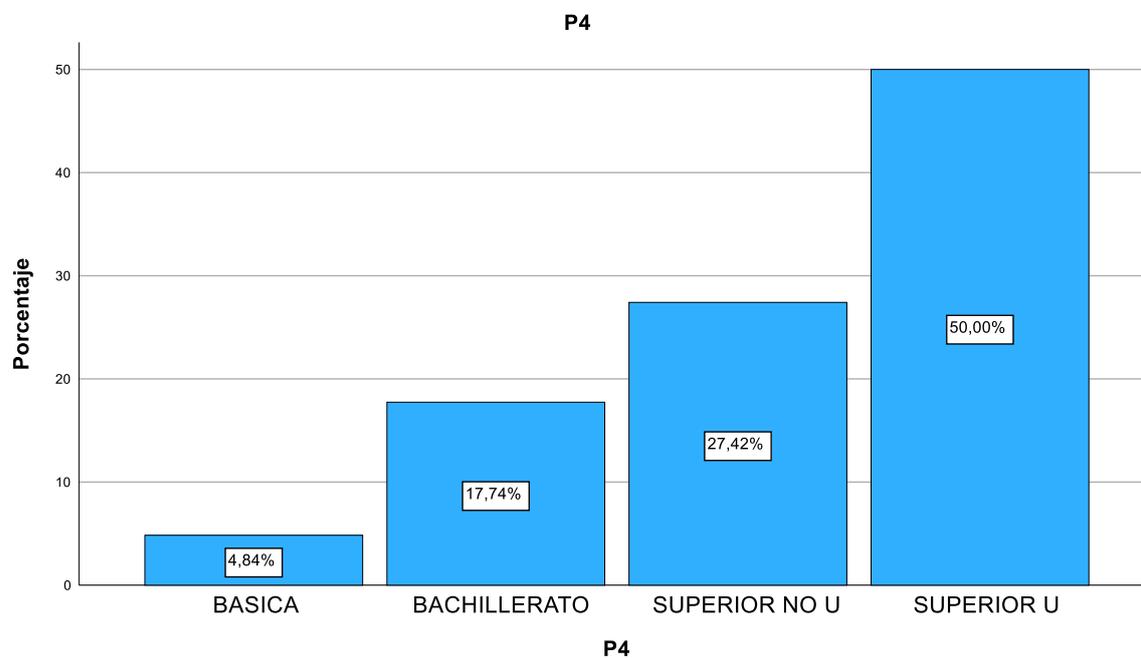


Tabla 31

Periodo Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	32	51,6	51,6	51,6
	2	28	45,2	45,2	96,8
	3	2	3,2	3,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Figura 27

Periodo Laboral

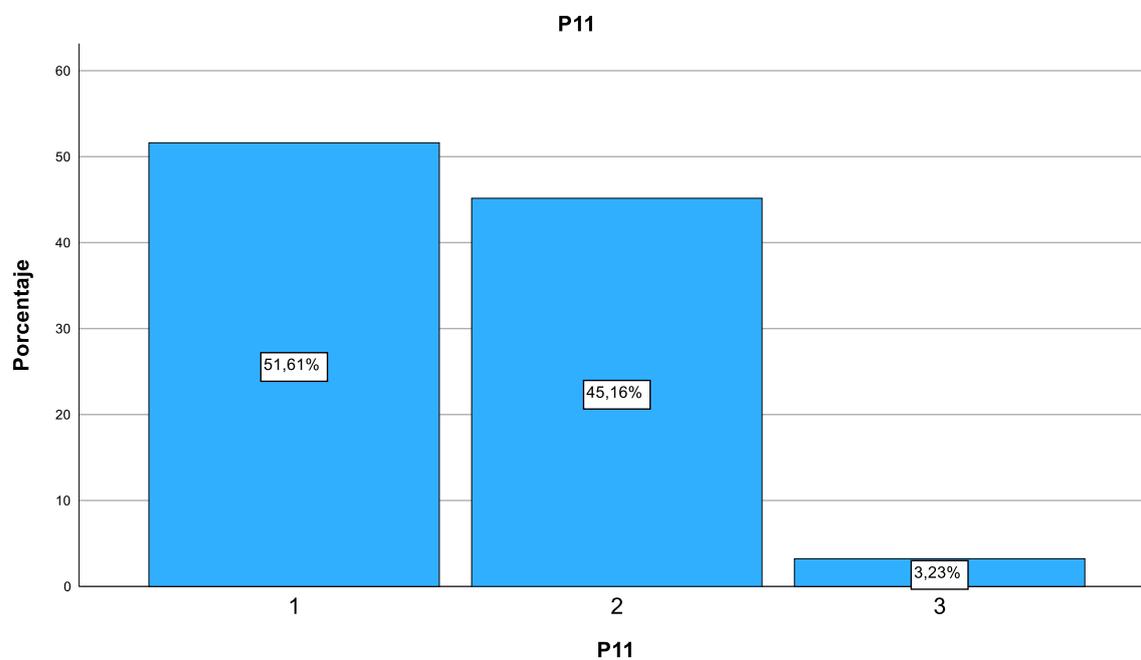


Tabla 32

Motivación de viaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	31	50,0	50,0	50,0
	2	30	48,4	48,4	98,4
	3	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Figura 28

Motivación de viaje

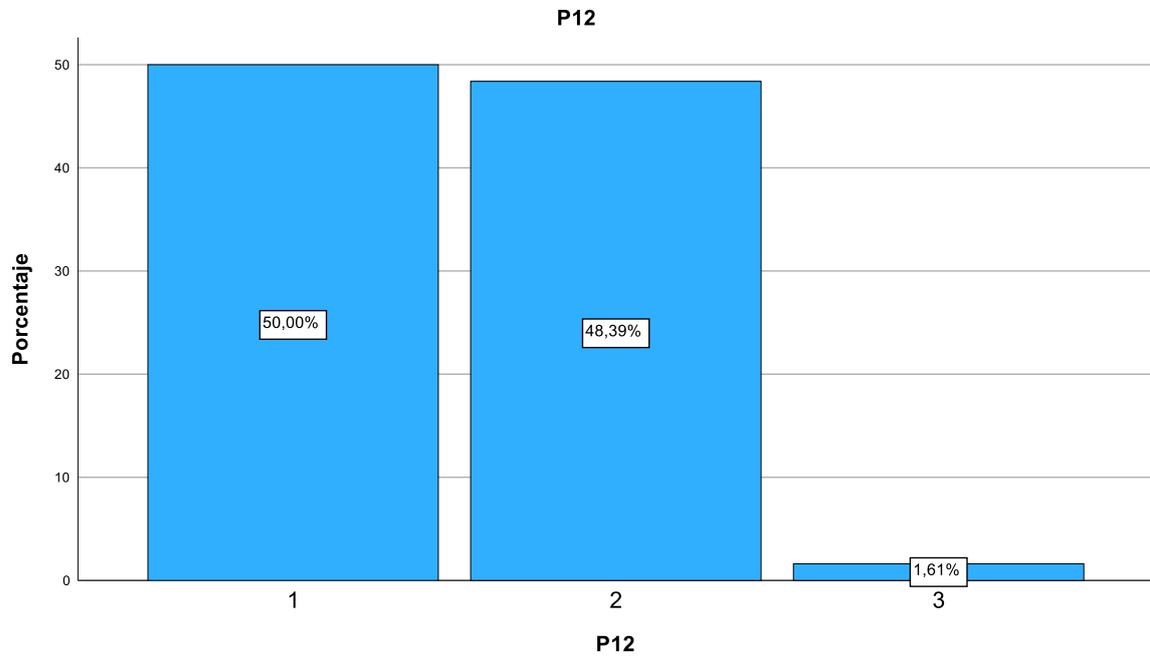


Tabla 33

Actividades turísticas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	32	51,6	51,6	51,6
	2	27	43,5	43,5	95,2
	3	3	4,8	4,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Figura 29

Actividades turísticas

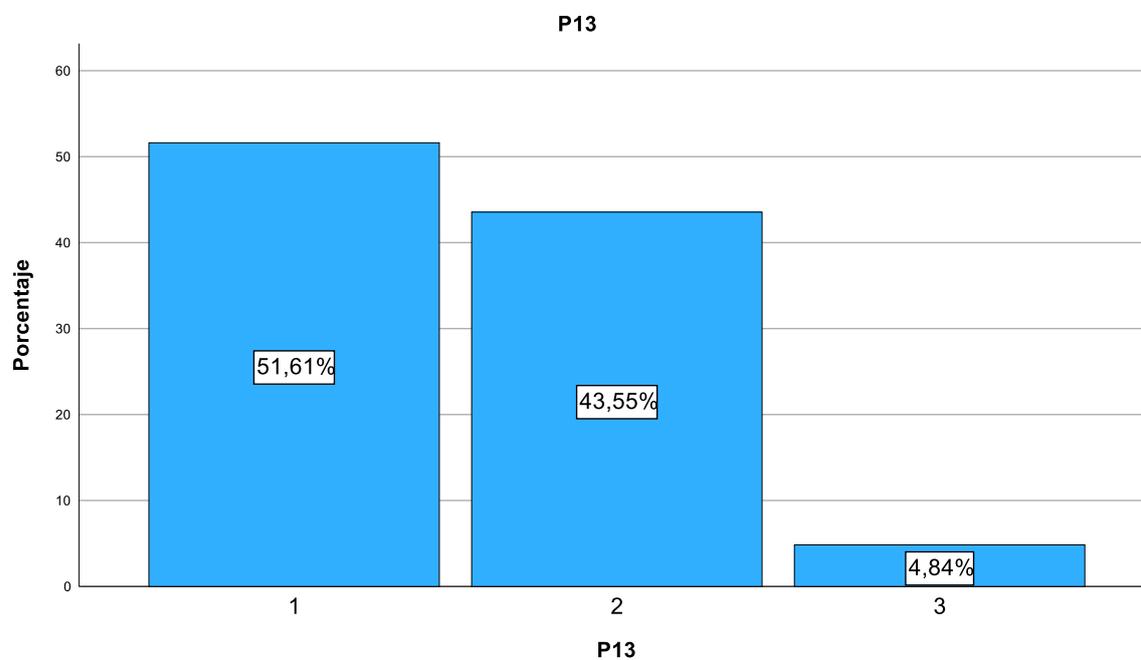


Tabla 34

Alojamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	35	56,5	56,5	56,5
	2	26	41,9	41,9	98,4
	3	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Figura 30

Alojamiento

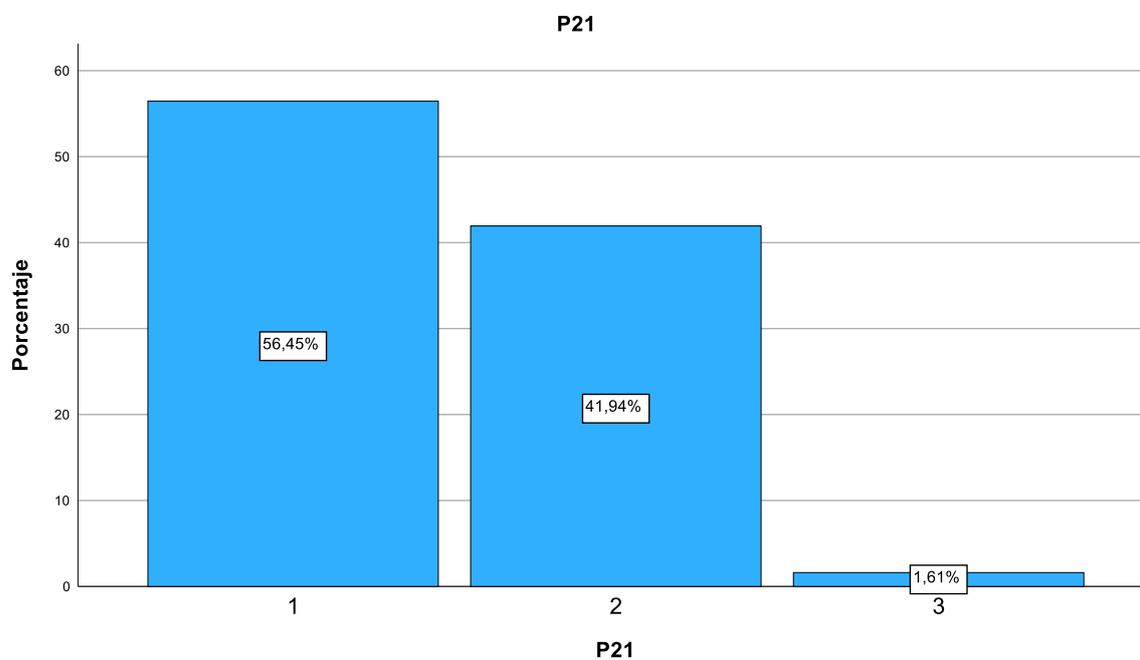


Tabla 35

Sector de restauración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	35	56,5	56,5	56,5
	2	25	40,3	40,3	96,8
	3	2	3,2	3,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Figura 31

Sector de restauración

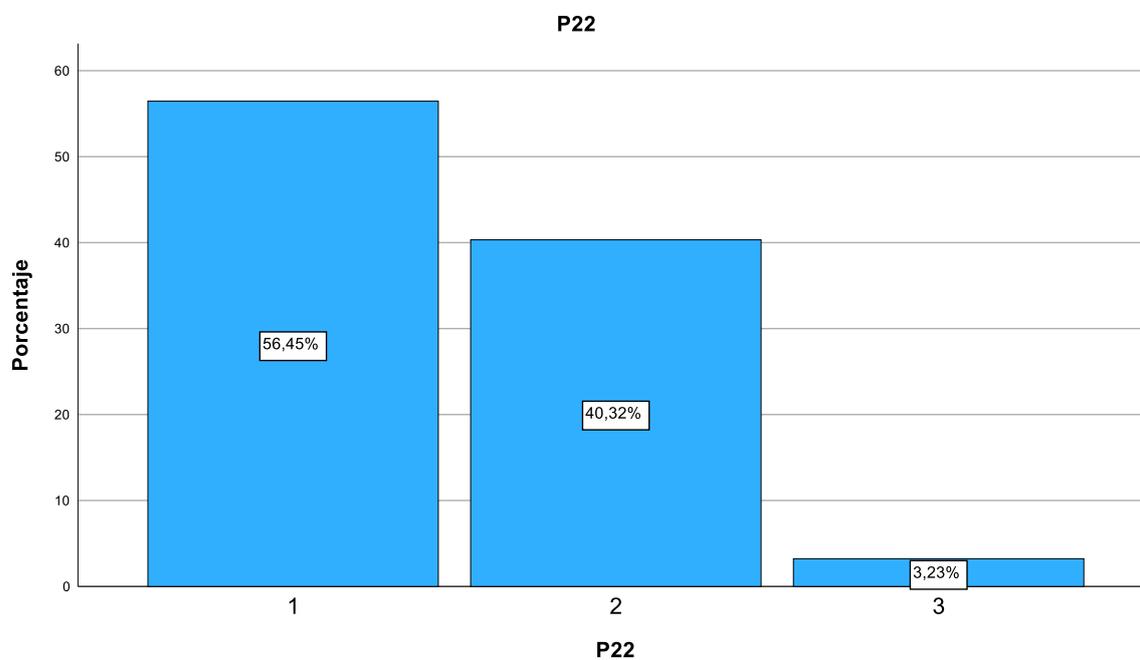


Tabla 36

Sector de transporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	32	51,6	51,6	51,6
	2	29	46,8	46,8	98,4
	3	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Figura 32

Sector transporte

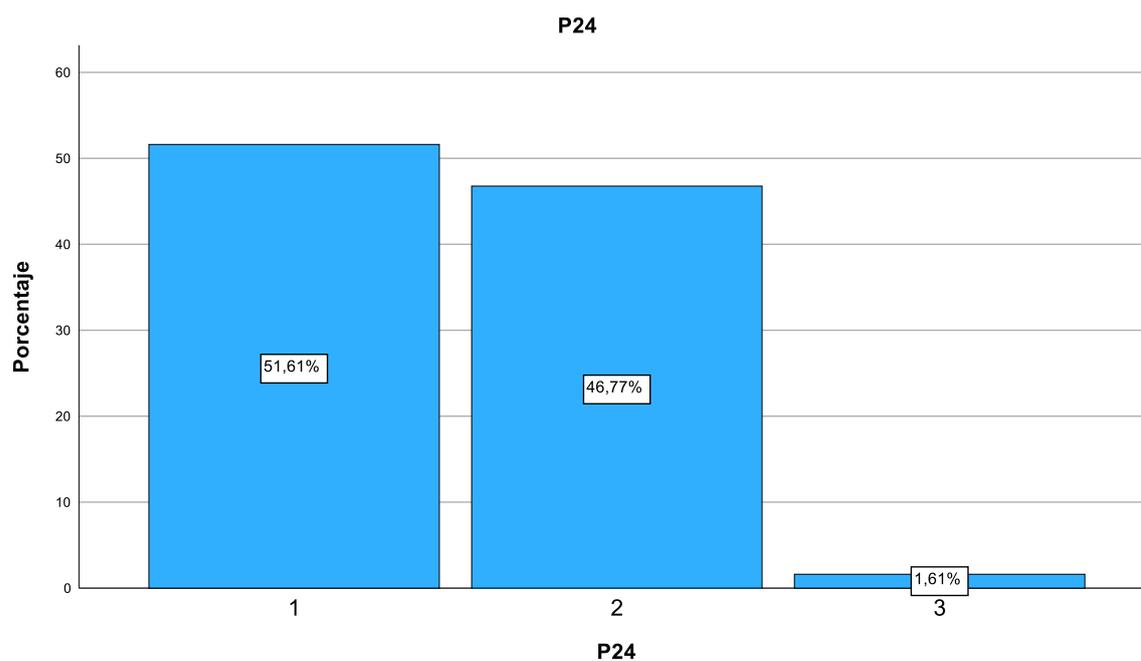


Tabla 37

Atracciones turísticas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	32	51,6	51,6
	2	29	46,8	98,4
	3	1	1,6	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Figura 33

Atracciones turísticas

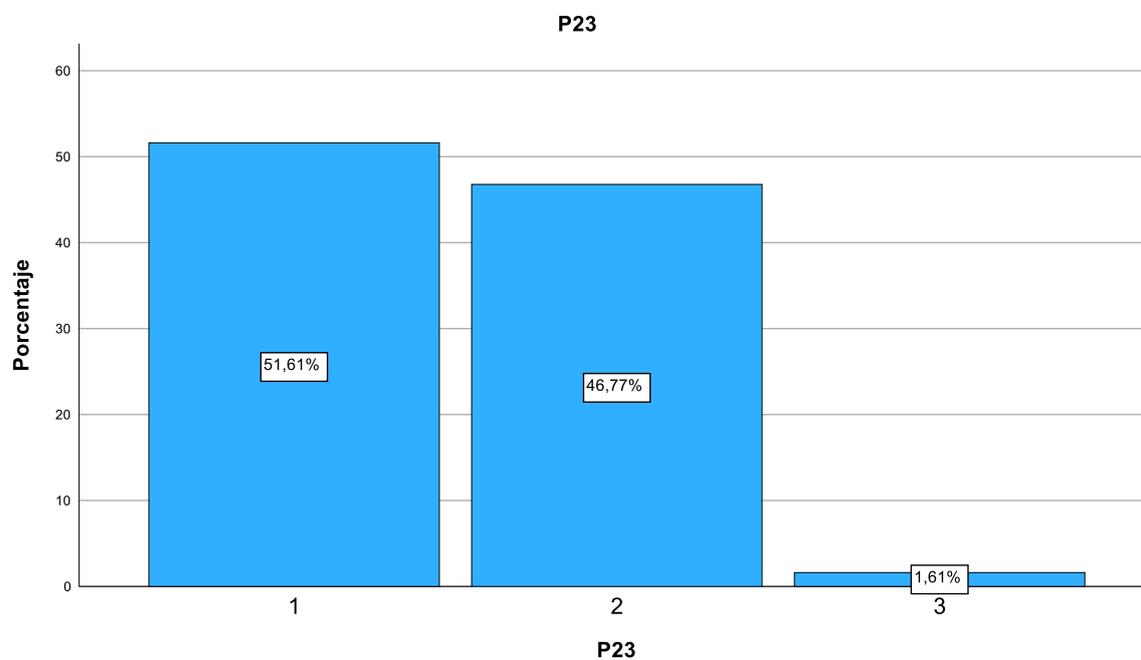


Tabla 38

Experiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	39	62,9	62,9	62,9
	2	22	35,5	35,5	98,4
	3	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Figura 34

Experiencia

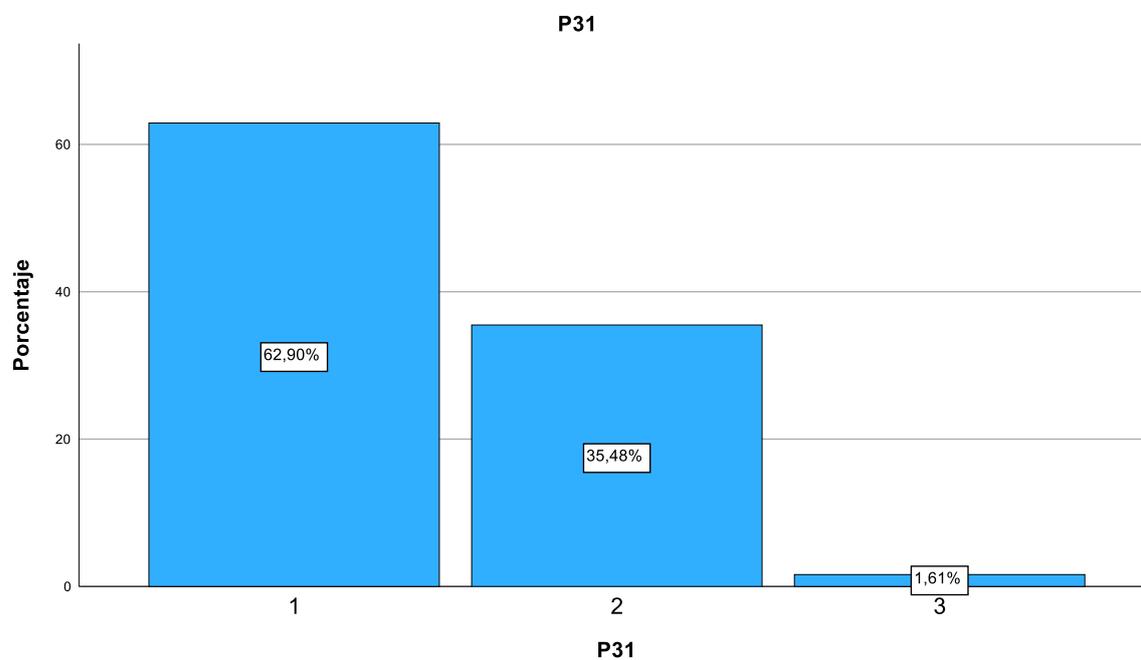


Tabla 39

Expectativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	29	46,8	46,8	46,8
	2	32	51,6	51,6	98,4
	3	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Figura 35

Expectativa

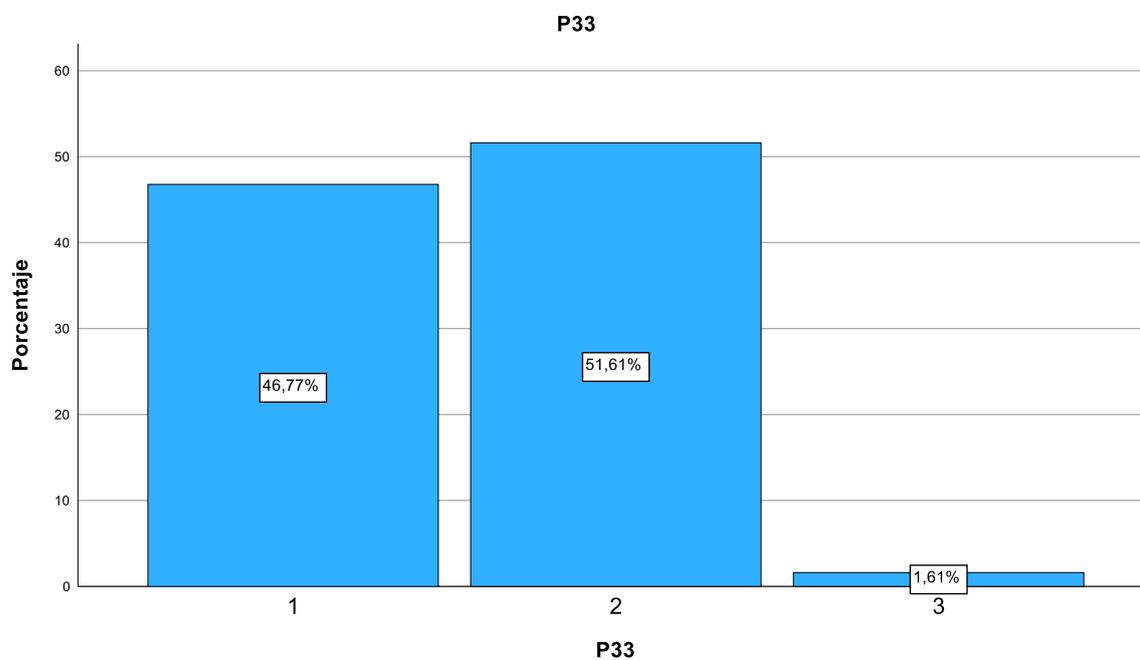


Tabla 40

¿Cuál es la experiencia de trabajar con personas con discapacidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	M	13	21,0	21,0	21,0
	B	49	79,0	79,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Figura 36

¿Cuál es la experiencia de trabajar con personas con discapacidad?

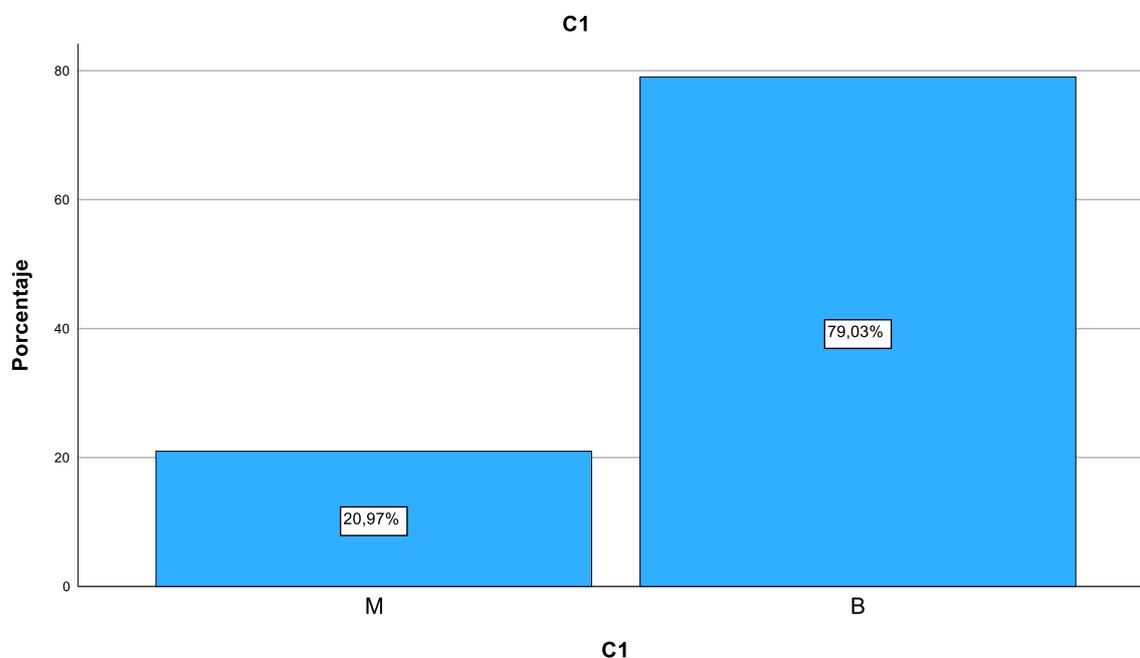


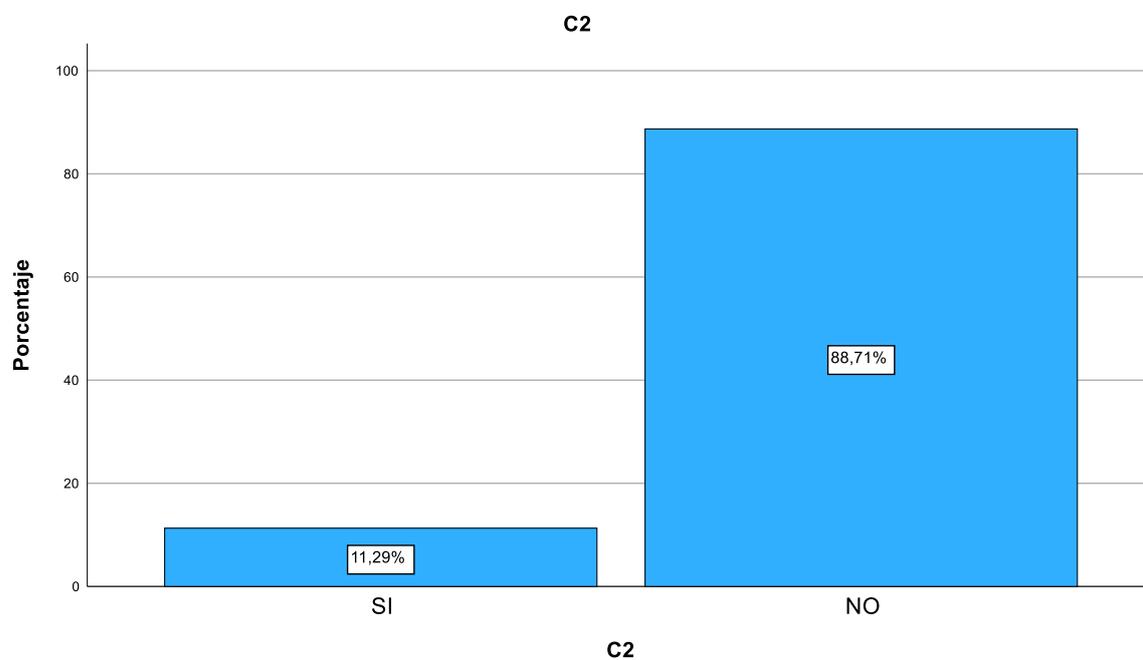
Tabla 41

¿El servicio prestado supera las expectativas del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	7	11,3	11,3	11,3
	NO	55	88,7	88,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Figura 37

¿El servicio prestado supera las expectativas del cliente?





UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE TURISMO

Fecha: ___/___/___

Nº Encuesta: _____

ENCUESTA PARA LA INVESTIGACIÓN: PARTICIPACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y EL SECTOR TURÍSTICO EN EL CANTÓN PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO

DIRIGIDO A: PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Objetivo: Obtener información cualitativa y cuantitativa del proyecto de "Participación de las personas con discapacidad en el sector turístico en el cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo".

Nota: Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos en ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.

Instrucciones:

- Marque con un X la respuesta que considere correcta.
- Trate de contestar con veracidad todas las preguntas.

Recuerde que cada ítem deberá calificarlo de acuerdo con los siguientes parámetros:

Table with 5 columns: 1 Nada satisfactorio, 2 Poco satisfactorio, 3 Regular, 4 Satisfactorio, 5 Muy satisfactorio

Información de la encuestadora:

gisella.vallejo@unach.edu.ec

Celular: 0959050397

PREGUNTAS

INFORMACIÓN GENERAL

1. Lugar de Procedencia:

18 - 22 años

2. ¿Cuál es su edad?		23 – 33 años
		34 – 44 años
		45 – 55 años
		56 – 66 años

3. Indique su género:		Masculino		Femenino

4. ¿Cuál es su nivel de educación?		Básica
		Bachillerato
		Superior no Universitario
		Superior Universitario
		Maestría
		Doctorado (PHD)

5. Tipo de discapacidad		Visual
		Auditiva
		Sensorial
		Física
		Otra:

INFORMACIÓN ESPECÍFICA

VARIABLE INDEPENDIENTE: PERSONAS CON DISCAPACIDAD

	Ítems	Parámetro				
Dimensiones	Deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales	Nada satisfactorio	Poco satisfactorio	Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio
1.	Participación de personas con discapacidad en el cantón Pallatanga					
2.	Igualdad de condiciones en el sector turístico del cantón Pallatanga					
Dimensiones	Barreras					
1.	Falta de accesibilidad en el sector turístico del cantón Pallatanga					
2.	Altos costos en el sector turístico para las personas con discapacidad en el cantón Pallatanga					
3.	Profesionales que presenten algún tipo de discapacidad					
Dimensiones	Sociedad					

1.	Instituciones y organizaciones de personas con discapacidad en el cantón Pallatanga					
2.	Espacio destinado a personas con discapacidad en el cantón Pallatanga					
3.	Tiempo de participación de las personas con discapacidad en el sector turístico del cantón Pallatanga.					

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- ¿Conoce a profesionales con algún tipo de discapacidad que trabajen de la rama del turismo en el cantón Pallatanga?

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Sí

No

- ¿El lugar donde trabaja fomenta la interacción entre el turista y las personas con discapacidad?

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Sí

No

- ¿Considera que el lugar donde trabaja ofrece apoyo y beneficios para las personas con discapacidad?

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Sí

No

¿Cuáles son?: _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO

Fecha: ___/___/___

N° Encuesta: _____

ENCUESTA PARA LA INVESTIGACIÓN: PARTICIPACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y EL SECTOR TURÍSTICO EN EL CANTÓN PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO
DIRIGIDO A: SECTOR TURÍSTICO

Objetivo: Obtener información cualitativa y cuantitativa del proyecto de “Participación de las personas con discapacidad en el sector turístico en el cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo”.

Nota: Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos en ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.

Instrucciones:

- Marque con un X la respuesta que considere correcta.
- Trate de contestar con veracidad todas las preguntas.

Recuerde que cada ítem deberá calificarlo de acuerdo a los siguientes parámetros:

1	2	3	4	5
Nada satisfactorio	Poco satisfactorio	Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio

Información de la encuestadora:

gisella.vallejo@unach.edu.ec

Celular: 09050397

PREGUNTAS

INFORMACIÓN GENERAL

1. Lugar de Procedencia:	
---------------------------------	--

2. ¿Cuál es su edad?		18 – 22 años
		23 – 33 años

		34 – 44 años
		45 – 55 años
		56 – 66 años

3. Indique su género:		Masculino		Femenino

4. ¿Cuál es su nivel de educación?		Básica
		Bachillerato
		Superior no Universitario
		Superior Universitario
		Maestría
		Doctorado (PHD)

INFORMACIÓN ESPECÍFICA

VARIABLE DEPENDIENTE: SECTOR TURÍSTICO

	Ítems	Parámetro				
Dimensiones	Turistas	Nada satisfactorio	Poco satisfactorio	Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio
1.	Periodo laboral y personas con discapacidad en el sector turístico del cantón Pallatanga.					

2.	Motivación de viaje para las personas con discapacidad en el sector turístico del cantón Pallatanga.					
3.	Actividades turísticas para personas con discapacidad en el cantón Pallatanga					
Dimensiones	Servicios turísticos					
1.	Personas con discapacidad en el sector de alojamiento del cantón Pallatanga.					
2.	Personas con discapacidad en el sector de restauración del cantón Pallatanga.					
3.	Personas con discapacidad en el sector de transporte del cantón Pallatanga.					
4.	Personas con discapacidad en las atracciones turísticas del cantón Pallatanga.					
Dimensiones	Satisfacción					
1.	Experiencia en el sector turístico con personas con discapacidad en el cantón Pallatanga.					

2.	Evaluación de servicio prestado por las personas con discapacidad en el cantón Pallatanga.					
3.	Expectativas del cliente con las personas con discapacidad en el cantón Pallatanga					

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- ¿Cuál es la experiencia de trabajar con personas con discapacidad?

<input type="checkbox"/>	Mala
<input type="checkbox"/>	Buena
<input type="checkbox"/>	Excelente

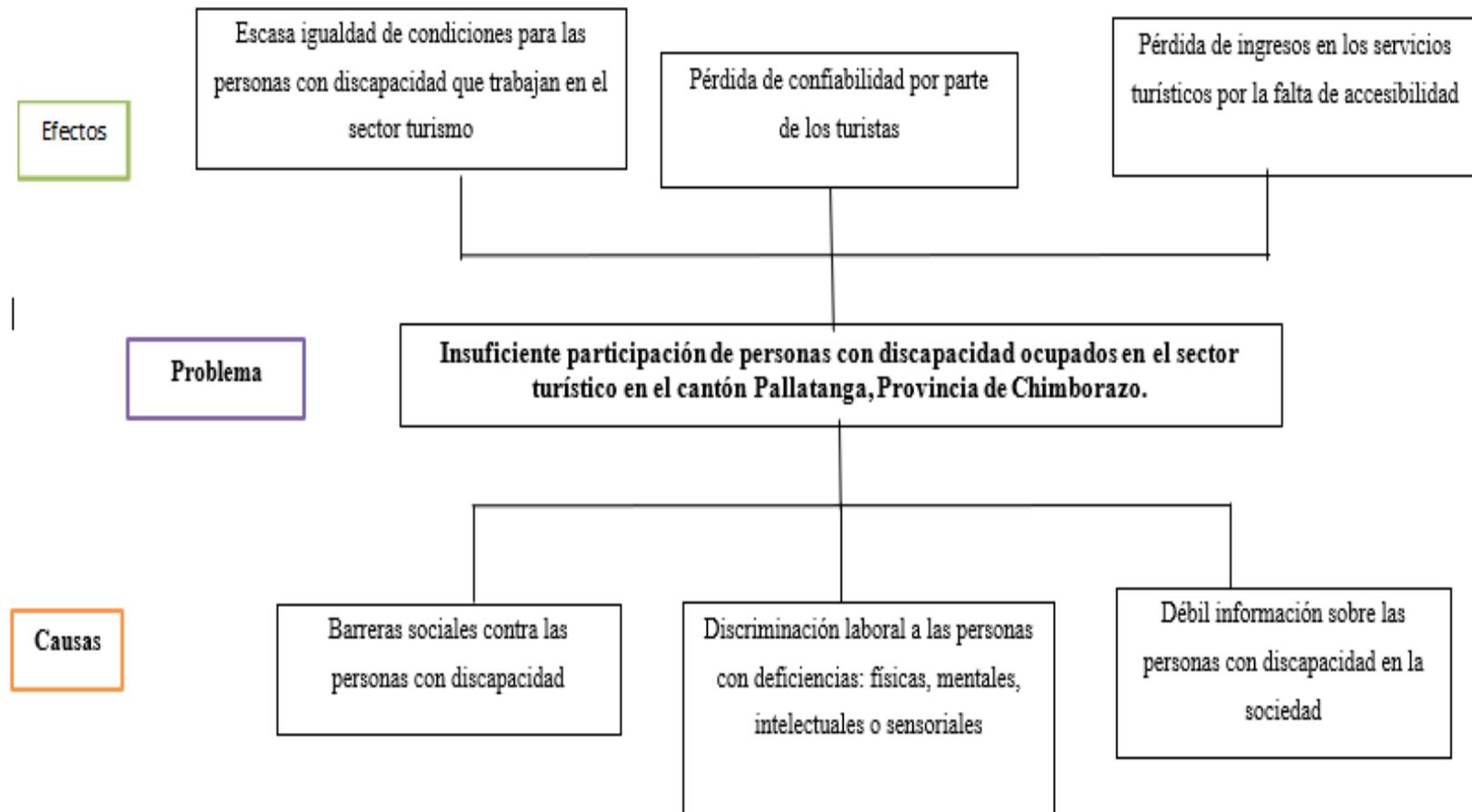
¿El servicio prestado supera las expectativas del cliente?

<input type="checkbox"/>	Sí
<input type="checkbox"/>	No

¿Porqué? _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Anexo. Árbol del Problema



Elaborado por Gisella Vallejo (2024)

Anexo. Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES O CATEGORÍAS	DEFINICIÓN	INDICADORES	MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE Personas con discapacidad	"Las personas con discapacidad son aquellas que tienen <u>deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales</u> a largo plazo que, al interactuar con diversas <u>barreras</u> , puedan impedir su participación plena y efectiva en la <u>sociedad</u> , en igualdad de condiciones con las demás" (Organización Mundial de la Salud, 2001).	Deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales	Según la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU, las deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales son condiciones que pueden impedir la participación plena y efectiva de una persona en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás. Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que	<ul style="list-style-type: none"> • Participación • Igualdad de condiciones 	Método: <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo • Correlacional • Analítico • Observación Técnica: <ul style="list-style-type: none"> • Investigación bibliográfica Instrumento: <ul style="list-style-type: none"> • Lista de cotejo • Escala de estimación

tengan estas deficiencias a largo plazo y que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad.

Barreras

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS), las barreras son obstáculos que pueden impedir la participación plena y efectiva de las personas con discapacidad en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás. Entre las barreras a las que se enfrentan las personas con

- Falta de accesibilidad
- Altos costos
- Profesionales

discapacidad
figuran los
espacios de
salud
inaccesibles, las
barreras de
comunicación, la
falta de
formación de los
profesionales y
las barreras
contextuales,
como los altos
costos de
transporte y la
falta de
accesibilidad a
los edificios y
servicios.

Sociedad

Según Castells
(2010), "la
sociedad es una
red de relaciones
sociales
estructuradas,
mediadas por
instituciones y
organizaciones,
que se desarrolla
en un espacio y

- Instituciones
y organizaciones
- Espacio
- Tiempo

			tiempo específicos, y que implica una interacción dinámica entre la cultura, la economía y la política, y entre los actores individuales y colectivos que participan en ella" .		
VARIABLE DEPENDIENTE	Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), es la siguiente: "El sector turístico comprende el conjunto de actividades económicas relacionadas con la producción, distribución, promoción y comercialización	Turistas	La Organización Mundial del Turismo (OMT), que define al turista como "una persona que se desplaza a un lugar diferente al de su residencia habitual por un período de tiempo inferior a un año, por cualquier motivo (ocio, negocio, familiares, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Periodo • Motivo • Actividad 	<p>Método:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo • Correlacional • Analítico • Observación <p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investigación bibliográfica <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de cotejo • Escala de estimación

de bienes y servicios turísticos, que son demandados por turistas residentes y no residentes, con la finalidad de satisfacer sus necesidades de ocio, recreación, cultura, salud, negocios u otras razones".

Servicios
turísticos

y que no ejerce ninguna actividad lucrativa en el lugar visitado".

Según la definición de la OMT, los servicios turísticos incluyen "toda la gama de servicios que se ofrecen a los turistas durante su viaje y estancia, incluyendo los servicios de alojamiento, restauración, transporte, atracciones turísticas y otros servicios complementarios que facilitan el desplazamiento y la estancia de los turistas".

- Alojamiento
- Restauración
- Transporte
- Atracciones turísticas

Satisfacción

"Satisfacción del cliente es un estado emocional que surge cuando las expectativas del cliente son cumplidas o superadas después de la experiencia de un servicio o producto, y que conduce a una evaluación positiva del servicio" (Kim y Lee, 2017).

- Experiencia
- Evaluación del servicio
- Expectativas del cliente

Elaborador por: Vallejo, G. (2023)

Anexo 3. Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
¿Cómo se relaciona las Personas con Discapacidad con el Sector Turístico del Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo?	Analizar la relación entre las Personas con Discapacidad con el Sector Turístico del Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo.	Existe relación entre las Personas con Discapacidad con el Sector Turístico del Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo.	<p>Variable Independiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personas con Discapacidad <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales • Barreras • Sociedad 	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Investigación Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>Investigación Mixta (cualitativa y cuantitativa)</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Personas con discapacidad</p> <p>GAD municipal</p>
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS		Tipo de Investigación:	Variable Dependiente
¿Cómo se relacionan las deficiencias físicas, mentales,	Analizar la relación entre las deficiencias físicas,	Existe relación entre las deficiencias físicas, mentales,	<p>Variable Dependiente</p> <p>Sector Turístico</p> <p>Dimensiones:</p>	<p>Investigación Descriptiva</p>	<p>Sector Turístico</p> <p>GAD municipal</p>

<p>intelectuales o sensoriales y el sector turístico del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo?</p> <p>¿Cómo se relacionan las barreras y el sector turístico del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo?</p> <p>¿Cómo se relaciona la sociedad y el sector turístico del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo?</p>	<p>mentales, intelectuales o sensoriales y el sector turístico del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo.</p> <p>Analizar la relación entre las barreras y el sector turístico del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo</p> <p>Analizar la relación entre la sociedad y el sector turístico del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo</p>	<p>intelectuales o sensoriales y el sector turístico del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo.</p> <p>Existe relación entre las barreras y el sector turístico del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo</p> <p>Existe relación entre la sociedad y el sector turístico del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Turistas • Servicios turísticos • Satisfacción 	<p>Diseño de investigación:</p> <p>Investigación Mixta (cualitativa y cuantitativa)</p>
--	---	---	--	--

Elaborador por: Vallejo, G. (2023)

8. Referencias

- Andrade, Diego Mauricio; Velasco Samaniego, Víctor Medardo; Cali Pereira, Margoth Isabel y Sampedro Arrieta, Milton Alberto. (2017). *Estudio de la incidencia en el desarrollo local de corredores turísticos. Caso de estudio Cantón Pallatanga, provincia Chimborazo, Ecuador, Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 22 (junio 2017). En línea:*
<https://www.eumed.net/rev/turydes/22/turismo-canton-pallatanga.html>
<http://hdl.handle.net/20.500.11763/turydes22turismo-canton-pallatanga>
- Aulla, G. P. (2019). *Turismo Inclusivo y Satisfacción del Cliente en la Ciudad de Baños de Agua Santa* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo, 2019].
Archivo digital.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6299/1/%e2%80%9cTURISMO%20INCLUSIVO%20Y%20SATISFACCI%c3%93N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20BA%c3%91OS%20DE%20AGUA%20SANTA%e2%80%9d.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). *Igualdad de oportunidades*.
<https://www.iadb.org/es/temas/igualdad-de-oportunidades>
- Buhalis, D., & Costa, C. (2006). *Tourism business frontiers: consumers, products and industry*. Butterworth-Heinemann. DOI: 10.13140/2.1.2798.3684
- Buhalis y Darcy, S. (2010). Inherent, instrumental and symbolic benefits of accessible tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(5), 571-588.
<https://eprints.bournemouth.ac.uk/33178/1/Michopoulou%20Darcy%20Ambrose%20Buhalis%20Accessible%20Tourism%20Futures%20FINAL.pdf>

- Castells, M. (2010). *The Rise of the Network Society: The Information Age: Economy, Society, and Culture* (1). *Wiley-Blackwell*. DOI: 10.30935/cedtech/6177
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2018). *La contribución del turismo al desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe*.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44095/5/S1800519_es.pdf4
- Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS). (2018). *Fortalecimiento integral a las personas con discapacidad en la provincia de Chimborazo*. CONADIS.
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/10/fortalecimiento-personas-discapacidad.html>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Asamblea Nacional.
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad. (CDPD, 2008). *Naciones Unidas*.
https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/AdvocacyTool_s_p.pdf
- Creswell, J. W., & Creswell, C. V. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
https://spada.uns.ac.id/pluginfile.php/510378/mod_resource/content/1/creswell.pdf
- Cruz, J. A., & Teixeira, P. F. (2018). Turismo inclusivo: O papel das organizações da sociedade civil. *Revista Brasileira de Gestão Pública*, 22(3), 867-888.
<https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/rbgbp>
- Dovidio, F. F., Hewstone, M., & Deaux, K. (2011). *Psicología social del prejuicio y la discriminación*. McGraw-Hill Interamericana.

<http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/295a9849cc1ee44d0258a51d24fb554364ac5fd4.pdf>

Egea, C. E. & Sarabia, A. (2001). Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad. *Artículos y notas*. https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/ART6594/clasificacion_oms.pdf

García, M. I., & Sánchez, J. A. (2019). El espacio público como elemento clave en la construcción de ciudades sostenibles y resilientes. *Revista de Urbanismo y Vivienda*, 36(3), 59-72.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032015000100001

Godoy Serrano, M. A. (2022). *Ejercitario de competencias laborales para el fortalecimiento de las destrezas de los estudiantes con discapacidad. Caso: sector turismo (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay)*.

<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/12299/1/17826.pdf>

Gómez, M. A., & Molina, S. I. (2020). El turismo accesible: Un análisis de las políticas públicas en España. *Estudios Turísticos y Empresariales*, 21(1), 1-24.

https://www.researchgate.net/publication/236983670_Turismo_accesible_y_turismo_para_todos_en_Espana_antecedentes_estado_de_la_cuestion_y_lineas_de_investigacion

Gómez, L. M. (2022). Turismo inclusivo: Un análisis de las experiencias de los turistas con discapacidad en destinos turísticos urbanos. *PASOS. Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 13(2), 535-554.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9155649&info=resumen>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*.

McGraw-Hill. <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369139949049.pdf>

- INEC (2019). *Encuesta Nacional de Discapacidad. Instituto Nacional de Estadística y Censos*. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Kendall, D. (2019). *Sociology in our times: The essentials (11th ed.)*. Cengage Learning.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of marketing (14th ed.)*. Prentice Hall. *Las barreras son los factores que limitan o impiden el intercambio de ideas o bienes entre dos o más partes*. <https://pubhtml5.com/dizf/gaqa/>
- Ley Orgánica de Discapacidades. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Asamblea Nacional. Obtenido de https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf
- Matamoros Hernández, E. O., Tejeida Padilla, R., & Morales Matamoros, O. (2019). La inclusión social de las personas con discapacidad en el sistema turístico del Centro Histórico de la Ciudad de México: diseño de un modelo sistémico de innovación. *Intersticios sociales*, (17), 79-104. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ins/n17/2007-4964-ins-17-79.pdf>
- Murray, S. (1976). *Probabilidad y estadística*. Libros McGraw-Hill. [https://www.cimat.mx/ciencia_para_jovenes/bachillerato/libros/\[Spiegel\]Probabilidad_y_Estadistica.pdf](https://www.cimat.mx/ciencia_para_jovenes/bachillerato/libros/[Spiegel]Probabilidad_y_Estadistica.pdf)
- Ministerio de Obras Públicas. (2020). *Normativa de accesibilidad universal en edificaciones públicas*. Gobierno Nacional. <https://www.gobierno-ejemplo.com/normativa-accesibilidad>
- Naciones Unidas. (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Intérprete de lengua de señas*. <https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-un-int%C3%A9rprete-de-lenguaje%C3%B1as-ils-joel-mercado-peguero?articleId=6439919474094194688>

- Organización Mundial de la Salud (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud*. Organización Mundial de la Salud, Organización panamericana de la Salud.
https://aspace.org/assets/uploads/publicaciones/e74e4-cif_2001.pdf
- Organización Mundial del Turismo (1995). *Concepts, Definitions, and Classifications for Tourism Statistics: a Technical Manual*. Madrid: Organización Mundial del Turismo. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284401031>
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Organización Mundial del Turismo. <https://www.accessibletourism.org/resources/manualturismoaccesmoduloipruebadia14final1revisadov2.pdf>
- Organización Mundial del Turismo (2018). *Directrices sobre turismo accesible para todos*. <https://www.unwto.org/es/turismo-accesible>
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315700892>
- Organización Panamericana de la Salud (2024). *Discapacidad*. <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>
- Osorio, D. (2018). La formación de profesionales del trabajo social para la intervención con personas con discapacidad en el ámbito rural: Un análisis desde la perspectiva de la inclusión social. *Revista de Trabajo Social*, 23(1), 101-120. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6455150>
- Osorio, A. I., & Méndez, G. (2019). Turismo inclusivo: un análisis bibliométrico de la producción científica en Iberoamérica. *Cuadernos de Turismo*, 35(3), 547-569.

http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-235X2020000100097

Rendón, R. (2016). *Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación*.

<http://www.scielo.org.mx/pdf/remexca/v8n7/2007-0934-remexca-8-07-1603-en.pdf>

Vera, M. A., & Rodríguez, M. A. (2021). Percepción social del turismo inclusivo en un destino turístico de sol y playa. *Estudios de Turismo*, 36(2), 365-384.

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2477-88502016000100105

World Tourism Organization. (2018). *Turismo para todos: Promoviendo la accesibilidad universal y la inclusión para todos*. <https://whc.unesco.org/en/tourism/>