



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**HOTELERÍA Y TURISMO**  
**PRESENCIAL**



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)**  
**DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN**  
**HOTELERÍA Y TURISMO**

**TEMA:**

**FACILIDADES TURÍSTICAS DEL HUMEDAL ABRAS DE MANTEQUILLA**  
**PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO INCLUSIVO DEL SITIO**

**AUTOR:**

**JACKSELY MELISSA SOLIS SANTANA**

**TUTOR:**

**MSC. ANA MARIA CANDELL SALDARREAGA**

**BABAHOYO - 2021**





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**HOTELERÍA Y TURISMO**  
**PRESENCIAL**



## RESUMEN

Se realizó un estudio de caso para identificar cuáles son las facilidades turísticas con lo que cuenta el Humedal Abras de Mantequilla en cantón Vinces de la provincia de Los Ríos, para así detectar si es posible el desarrollo del turismo inclusivo en el sitio. El estudio tiene bases teóricas relacionadas con la inclusión social, la accesibilidad, las personas con discapacidad, la importancia del turismo inclusivo y sus ventajas, como también información del Humedal Abras de Mantequilla y sus características.

El tipo de investigación es descriptiva y de campo, para esto se usó varias técnicas en la metodología para la obtención de datos como la observación directa, encuestas, entrevista y una ficha de accesibilidad desarrollada por el Ministerio de Turismo de Ecuador, la cual es un anexo de la metodología para jerarquización de atractivos y generación de espacios turísticos del Ecuador 2017, se obtuvieron resultados permitiendo identificar las facilidades turísticas de accesibilidad en el lugar de objeto de estudio, además también surgieron las debilidades de sitio para el desarrollo del turismo inclusivo.

**Palabras claves:** (accesibilidad, turismo inclusivo, discapacidad, inclusión social, desarrollo, facilidades turísticas).





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**HOTELERÍA Y TURISMO**  
**PRESENCIAL**



**ABSTRACT**

This case study was carried out to identify tourists facilities in the Abras de Mantequilla wetland. The study has theoretical bases related to social inclusion, accessibility, people with disabilities. The importance of inclusive tourism and its advantages, as well as information on wetlands and its characteristics was analyzed too.

The methodology has a quantitative and qualitative approach. The research is descriptive and applied several techniques to obtain data, such as direct observation surveys, an interview and an accessibility form provided by the Ministry of Tourism of Ecuador. Which is an annex of the methodology for ranking attractions and generation of tourist spaces in Ecuador 2017. The main results of this case study allow us to identify the accessibility tourism facilities in the Abras de Mantequilla Wetlands. In addition, it also emerged the weaknesses of the site for the development of inclusive tourism.

**Keywords:** (accessibility, inclusive tourism, disability, social inclusion, development, tourist facilities).

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>DESARROLLO</b> .....	2
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	2
<b>OBJETIVO</b> .....	3
<b>SUSTENTOS TEÓRICOS</b> .....	3
<b>INCLUSIÓN SOCIAL</b> .....	3
<b>Personas con discapacidades</b> .....	4
<b>Tipos de discapacidad</b> .....	4
<b>TURISMO INCLUSIVO</b> .....	5
<b>Ventajas del turismo inclusivo</b> .....	6
<b>ACCESIBILIDAD</b> .....	7
<b>FACILIDADES TURÍSTICAS</b> .....	8
<b>Tipos de accesibilidad en entornos naturales</b> .....	8
<b>Accesibilidad a la información</b> .....	10
<b>HUMEDAL ABRAS DE MANTEQUILLA</b> .....	11
<b>Acceso al Humedal Abras de Mantequilla</b> .....	12
<b>Actividades que se puede hacer en el humedal Abras de Mantequilla</b> .....	12
<b>Asistencia de personal, guías.</b> .....	13
<b>TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN</b> .....	13
<b>Tipo de investigación</b> .....	13
<b>Investigación descriptiva</b> .....	14
<b>Investigación de campo</b> .....	14
<b>Método de investigación</b> .....	14
<b>Método deductivo</b> .....	14
<b>Método inductivo</b> .....	14
<b>Técnicas de investigación</b> .....	15
<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b> .....	16
<b>Resultados de la encuesta</b> .....	16

<b>Resultados de la entrevista</b> .....	18
<b>Resultados de la ficha técnica de accesibilidad MINTUR</b> .....	18
<b>Resultados de observación directa</b> .....	19
<b>CONCLUSIONES</b> .....	20
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	21

### ÍNDICE DE GRAFICOS

Tabla 1 Tipos de discapacidades .....	4
Tabla 2. Cadena de eslabones para la accesibilidad del turismo. ....	7
Tabla 3. Tipos de accesibilidad en entornos naturales .....	8

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso abarca la identificación de facilidades turísticas de Humedal Abras de Mantequilla para el desarrollo del turismo inclusivo, hay que destacar que el turismo es una industria que está en constante evolución. El turismo inclusivo busca la equidad, la integración de personas con barreras en actividades turísticas justas y responsables, donde la sociedad forma parte de la misma y es motivo de preocupación general su buena práctica.

Para que el sector turístico logre un progreso significativo, debe consolidar un lenguaje de aceptación universal, integrando valores como la inclusión, la equidad, la igualdad, el respeto, entre otros. “Una sociedad que excluye a varios de sus miembros o grupos es una sociedad empobrecida” (Guía Técnica de Accesibilidad en Espacios Naturales, 2017, p.4). En cuanto a la accesibilidad, en los últimos años está siendo más considerada esto trae nuevos segmentos de demanda y por ende nuevas necesidades.

En este estudio de caso se adjunta temáticas relacionadas con la inclusión social, las discapacidades y su tipología, también la importancia del turismo inclusivo en nuestro día, y las características del humedal Abras de mantequilla entre otros temas de accesibilidad. Se aplicó la investigación de tipo descriptiva y de campo, para esto se usó varias técnicas en la metodología para la obtención de datos como la observación directa encuestas, entrevista y una ficha de accesibilidad desarrollada por el Ministerio de Turismo de Ecuador, la cual es un anexo de la metodología para jerarquización de atractivos y generación de espacios turísticos del Ecuador 2017, se obtuvieron resultados permitiendo identificar las facilidades turísticas de accesibilidad en el lugar de objeto de estudio, además también surgieron las debilidades de sitio para el desarrollo del turismo inclusivo.

# **DESARROLLO**

## **JUSTIFICACIÓN**

Esta investigación de estudio de caso es de carácter significativo, porque al identificar las facilidades turísticas con las que cuenta el Humedal Abras de Mantequilla el desarrollo del turismo inclusivo, permitirá verificar si es factible o no que las personas con discapacidades opten por visitar el sector, el cual es originario del cantón Vinces, provincia de Los Ríos. Además, esto permitirá que el humedal sea considerado como un lugar óptimo para ofrecer esta nueva tipología de turismo, que en la actualidad está teniendo acogida dentro de la industria turística.

Los beneficiarios de este proyecto serán las personas con discapacidades físicas e intelectuales que busquen nuevas experiencias por medio del turismo, las comunidades aledañas del Humedal Abras de Mantequilla dedicadas a la actividad turística y las empresas relacionadas con el sector turístico sean estas públicas o privada. Trabajar para beneficio de un segmento descuidado y olvidado, apunta a crear valor agregado en el destino, son muy pocos los sitios que aplican la optimización de instalaciones y servicios adecuados para accesibilidad e inclusión de personas discapacitadas, teniendo en consideración sus diferentes necesidades y requerimientos para el desarrollo de sus actividades.

Lo que hace a este proyecto trascendente es que maneja valores de inclusión tales como la empatía, el respeto. En un futuro los niveles de accesibilidad en la industria turística estarán optimizados por medio de las nuevas tecnologías y estrategias que en la actualidad ya se están trabajando. Por lo tanto, es necesario hacer hincapié en propuestas de investigación vinculadas con inclusión social por medio del turismo. La propuesta de investigación sirve de base o guía para que se generen diversos proyectos vinculados al turismo inclusivo teniendo en cuenta las deficiencias del sector identificadas, esto puede hacer referencia a la calidad de servicio, la infraestructura, entre otras.

El proyecto es factible por que las autoridades del GAD municipal del cantón Vinces en conjunto con las comunidades cercanas del humedal están prestas para colaborar, también existe la cercanía para observar e identificar de primera mano las condiciones que se encuentra el humedal de tal manera se logrará obtener información verídica y oportuna para el desarrollo del proyecto ya previamente mencionado.

## **OBJETIVO**

- Identificar las facilidades turísticas con los que cuenta el Humedal Abras de Mantequilla para el desarrollo del turismo inclusivo.

## **SUSTENTOS TEÓRICOS**

### **INCLUSIÓN SOCIAL**

La inclusión social apunta a buscar propuestas de políticas democráticas donde las personas más vulnerables tengan participación esto implica redistribución de poder, movilización social, empoderamiento y autonomía de los mismos. (García Ruiz & Fernández Moreno, 2005), afirman que, “el reto está en la consecución de un mayor nivel de igualdad que consiste en aumentar la capacidad de los individuos y las sociedades para reducir la vulnerabilidad ante la pobreza y promover la autonomía de las personas” (p.11). Es válido promover la inclusión en sociedad para mejorar la calidad de vida de las personas con algún tipo de discapacidad.

## Personas con discapacidades

Según Ágora (2011), “Las personas con discapacidad incluyen aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales, o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (p.150).

“Las personas con discapacidad, al igual que los adultos mayores, son usuarios activos de las distintas actividades turísticas, quienes buscan espacios y destinos que les permita disfrutar sus procesos de viaje de forma autónoma e independiente” (Holguin, 2020). La industria turística y hotelera debe garantizar seguridad a grupos vulnerables, considerándose una obligación por parte de las mismas. (CONADIS, 2020) sostiene. “existen 474.484 personas en el Ecuador con algún tipo de discapacidad”. Teniendo en cuenta que los grupos etarios también son considerados un grupo que requiere la accesibilidad en su medio físico.

## Tipos de discapacidad

Tabla 1 Tipos de discapacidades

Sensoriales	Físicas	Cognitivas
<ul style="list-style-type: none"><li>• Vista</li><li>• Oído</li><li>• Tacto</li><li>• Equilibrio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Destreza</li><li>• Manipulación</li><li>• Movimiento</li><li>• Fuerza</li><li>• Voz</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intelecto</li><li>• Memoria</li><li>• Lenguaje</li><li>• Lectura</li><li>• Escritura</li></ul>

Fuente. Elaborada por autoría propia, 2021

Los tipos de discapacidad se clasifican en sensoriales, físicas y cognitivas “Para diseñar cualquier espacio, producto o servicio, necesitamos conocer de primera mano las necesidades que tienen las personas que harán uso de dicho diseño, y así poder contribuir a la mejora de su calidad de vida” (Guía Técnica de Accesibilidad en Espacios Naturales, 2017, p.12).

## **TURISMO INCLUSIVO**

El turismo inclusivo o accesible busca romper las barreras físicas, de comunicación y del entorno. Los operadores turísticos deben cumplir con los estándares de calidad de servicios que oferta y del trato hacia los turistas con discapacidad o movilidad reducida incluyendo a los adultos mayores, mujeres embarazadas incluso personas extranjeras ya que pueden volverse vulnerables, sea por no hablar el mismo idioma, o no entender la cultura receptora en el desarrollo de las actividades adquiridas por este segmento de turistas.

El turismo inclusivo promueve la equidad en la práctica de actividades de forma justa y responsable, donde la sociedad forma parte de la misma y es motivo de preocupación general su buena práctica, hoy en día la accesibilidad es un desafío que promueve al turismo y su diseño presentado para una participación plena del turista con discapacidad (Caldería, 2017, p.345).

El Ministerio de Turismo (MINTUR), en conjunto con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) y la Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidades Físicas (FENEDIF), promueven impulsar las condiciones de seguridad y comodidad que deben prestar los establecimientos turísticos a este segmento de la población para así cumplir con el programa “turismo para todos” programa que lo impulsa el gobierno nacional del Ecuador.

El propósito es que todos, sin importar su condición, disfruten de las bellezas del Ecuador. Restaurantes, hoteles y lugares de diversión, deben adaptar sus espacios. Pero, sobre todo, promover la inclusión y garantizar la accesibilidad en el transporte, alojamiento, ocio, en general, en todos los servicios turísticos (Moreno, 2020).

Entre las actividades que promueve turismo inclusivo se destacan: Senderismo, picnic, recorridos en miradores o puntos de observación, avistamiento de aves, recorridos fluviales entre otras. Hay que tener en cuenta que paulatinamente se están integrando diversas actividades, según las condiciones de accesibilidad de los atractivos.

### **Ventajas del turismo inclusivo**

“El turismo inclusivo o accesible surge como nueva demanda, las personas con discapacidad están cada vez siendo más participativas en actividades turísticas esto se debe al elevado grado de integración tanto económica como social” (Manual sobre Turismo Accesible para todos, 2015, p.7).

Entre las principales ventajas tenemos que:

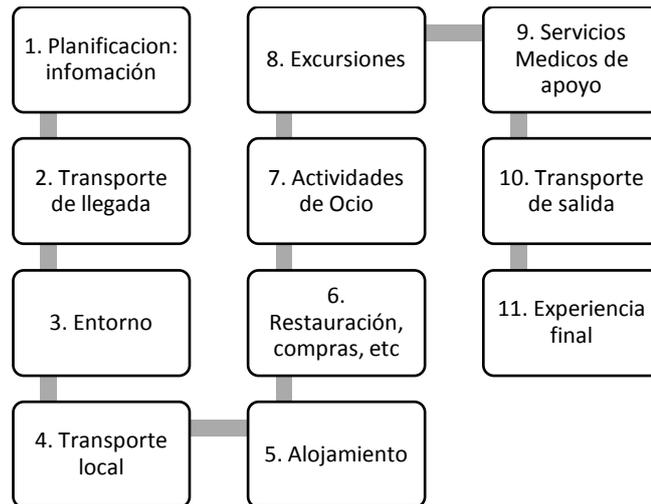
- Este segmento de turista siempre viaja acompañado, es decir que atrae a más personas con su visita.
- Aporta bienestar social
- Genera valor agregado a los destinos debido a que un lugar que implementa la accesibilidad tiene una imagen más amigable y considerado.
- Tiene disposición de tiempo para el ocio y recreación, ya que no tiene por lo general un empleo, esto les permite viajar en cualquier momento del año.
- Su nivel de ingreso es fijo gracias a sus pensiones, estas les permiten gozar de su tiempo y derechos.

## ACCESIBILIDAD

La accesibilidad humana puede entenderse desde varios puntos de vista estos pueden ser la comunicación, la movilidad y la comprensión, los cuales podrían ser limitados en el medio físicos, creando barreras e impidiendo la igualdad en la sociedad. Martín, Luque, & Robles, (2018) sustentan que (...).

La accesibilidad es un elemento básico de calidad de la oferta turística. En este sentido podemos decir que no existe un destino turístico de calidad si este no garantiza la accesibilidad en el mismo, se está convirtiendo por tanto en un elemento indispensable en las demandas del turismo (p.19).

Tabla 2. Cadena de eslabones para la accesibilidad del turismo.



Fuente: Manual sobre turismo accesible para todos.

En la cadena en accesibilidad de turismo se busca cuidar cada uno de los eslabones de forma separada, pero lo ideal es detectar la importancia de la relación entre ellos, porque de nada sirve que estén los eslabones de la cadena en perfectas condiciones, pero

sin continuidad, por ejemplo, no tendrá el sentido tener un alojamiento accesible con todas las comodidades, pero de difícil acceso con carreteras en mal estado.

## **FACILIDADES TURÍSTICAS**

El tema de facilidades turísticas es muy amplio va más allá de que un destino tenga facilidad de acceso para llegar a un punto de interés, es romper barreras de limitaciones en el desarrollo de las actividades turísticas y de los turistas. Duran (2013) afirma:

Las facilidades turísticas son aquellas que complementan los atractivos, pues permiten la permanencia y disfrute de una estancia agradable, Son aquellas instalaciones y servicios destinados a facilitar el alojamiento, alimentación igual que las distracciones, amenidades, y servicios complementarios para el turista (p.25).

Hay que tener en cuenta que muchas personas que, sin tener discapacidad, tienen alguna limitación sean temporal o permanente, para los que la accesibilidad del entorno es necesaria: Tercera edad, niños, personas obesas, padres con carrito de bebé, mujeres embarazadas, personas con escayola, etc. (Guía Técnica de Accesibilidad en Espacios Naturales, 2017, p.14)

### **Tipos de accesibilidad en entornos naturales**

Un entorno natural que pretenda aplicar la accesibilidad en su oferta turística debe tener en cuenta la implementación de:

Tabla 3. Tipos de accesibilidad en entornos naturales

<b>TIPOS DE ACCESIBILIDAD EN ENTORNOS NATURALES</b>	<b>CARACTERISTICAS</b>
<b>RAMPAS</b>	<p>La pendiente cómoda para cualquier tipo de rampa es del 8% admitiéndose llegar hasta una pendiente del 10% para rampas de menos de 3 metros de longitud de desarrollo. El pavimento de la rampa será duro, no deslizante, sin brillos y en buen estado.</p>
<b>PAVIMENTOS</b>	<p>El pavimento deberá ser antideslizante o disponer de bandas rugosas en los bordes de las huellas. Se debe facilitar el desagüe natural del agua de lluvia.</p>
<b>ESCALERAS</b>	<p>Tanto el inicio como el final de la escalera deberán estar señalizados mediante cambios de pavimento en textura y color.</p>
<b>PASAMANOS</b>	<p>Los pasamanos en escaleras estarán colocados a ambos lados de la escalera entre 30 y 45 cm para que continúen sirviendo de guía a personas con discapacidad visual. Los pasamanos a lo largo del pasillo ayudan a la deambulación.</p>
<b>SEÑALIZACIÓN</b>	<p>Se señalarán los recorridos de evacuación. El sistema de alarma será sonoro y visual, de manera que permita su comprensión a todos los usuarios, independientemente de sus capacidades. En los pasillos habrá señalización direccional complementada con código Braille o señalización podó táctil.</p>
<b>APARCAMIENTO</b>	<p>Deberá existir una dotación suficiente de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida, con su respectiva señalética.</p>

<b>PUNTOS DE INFORMACIÓN INTERPRETACIÓN</b>	<p>Toda la información existente se recomienda el uso de sistemas expositivos como maquetas táctiles, expositores que ofrezcan aromas, sonidos del entorno, etc.</p>
<b>BAÑOS ACCESIBLES</b>	<p>Se recomienda un área accesible de aseo por cada 10 unidades un espacio de circulación mayores a 0,90 m y en los espacios interiores un ancho de 0,80 m con una respectiva altura de 2,10 m, la grifería del lavado debe ser accionada con palanca o presión. Puerta de cabinas se abrirán hacia afuera, en la entrada debe tener rampas para el correcto ingreso.</p>
<b>ÁREAS RECREATIVAS CON ACTIVIDADES INCLUSIVAS</b>	<p>En el área de juegos las instalaciones deben ser estables y seguras, para impedir la posibilidad de ahogamiento, caídas, cortes. Requiere de espacios amplio y el acompañamiento para integración social de grupos.</p>
<b>ZONA DE CIRCULACIÓN</b>	<p>facilita a las personas que utilicen sillas de ruedas a intervalos no mayores de 10 m, con espacios en los que se pueda inscribir un círculo de 1,50 m de diámetro como mínimo.</p>

**Fuente.** Elaboración de autoría propia basado en (Guía Técnica de Accesibilidad en Espacios Naturales, 2017).

### **Accesibilidad a la información**

En destinos turísticos que cuenten con varios centros de información, si bien lo más recomendable es lograr la accesibilidad de todos ellos, puede no resultar posible. En estos casos es importante identificar cuáles de ellos son accesibles y publicarlo a través de diferentes medios (web y folletos, por ejemplo). “Además de la información general relacionada con el destino turístico en sí, es muy valioso contar con información fehaciente de los atractivos y servicios turísticos accesibles” (Manual sobre Turismo

Accesible para todos, 2015, p.124). También es necesario aplicar método braille para personas con discapacidades visuales, esta tipografía debe incluirse en los folletos o cualquier información.

## **HUMEDAL ABRAS DE MANTEQUILLA**

El Humedal Abras de Mantequilla es considerado un conjunto de lagunas o abras de agua dulce natural proveniente de lluvias estas lagunas suelen ser estacionales y eutróficas, es una de las máximas reservas de agua dulce del planeta.

Declarado el 14 de marzo del 2000 en Irán como sitio RAMSAR, es decir que el homónimo es reconocido como un sitio de importancia internacional con una extensión de 22.500 Ha. “RAMSAR es una convención intergubernamental que busca la conservación y uso racional de los humedales. Alberga alrededor de 2000 especies entre flora y fauna, además de contar con un entorno que permite la conservación de estas” (Sistema Nacional de Áreas Protegidas, 2015).

Su nombre hace referencia al color amarillento semejante a la mantequilla que reflejan sus cálidas aguas cuando el sol cae, proyectando hermosos atardeceres. Se ubica aproximadamente 10 km cerca de la cabecera cantonal de Vinces, sin embargo, también comprende los cantones como son: Baba, Pueblo viejo, Mocache y con otros cantones de su entorno que tiene afluencia estos son: Urdaneta, Quinsaloma, Ventanas y Palenque.

## **Acceso al Humedal Abras de Mantequilla**

Las vías de acceso desde Vines a los principales sectores del humedal (el Recuerdo, Isla bonita, el Abanico) están en buen estado con lastrado, sin embargo, se registra que en el Recuerdo e Isla bonita tiene un kilómetro sin asfaltar, el GAD está trabajando en la actualidad para suprimir aquel problema y permitir que los turistas o visitantes ingresen cómodamente hasta el punto de interés.

Los medios de transportes que permiten la conexión desde el cantón de Vines hacia los recintos del Humedal Abras de Mantequilla tales como, el Rosario, San Juan de abajo, el Recuerdo, el Abanico, Manpencillo y el Garzal, los medios de transporte son la cooperativa Mocache, así como también los buses de la cooperativa 20 de febrero.

También es posible acceder por medio náutico, en lanchas, canoas, botes ya sean a motor o con remos, desde el río Vines, río nuevo, y llegar por medio de los afluentes del humedal a los puertos del recinto el Recuerdo o a los recintos aledaños.

## **Actividades que se puede hacer en el humedal Abras de Mantequilla**

El humedal cuenta con varios recursos turísticos tanto naturales como culturales, sin embargo, hay que mencionar que muchas de las actividades dependen de la estación de año, es decir que, en invierno son aprovechadas las inundaciones en las lagunas de agua dulce, estas permiten realizar actividades como la pesca, recorridos fluviales de observación (en canoas a motor o gabarras), paseo en canoas a remo, natación, competencias en circuitos.

En verano los espacios de las lagunas se secan teniendo como consecuencia no poder utilizarlas, sin embargo, durante todo el año se pueden realizar otras actividades. En el recinto el recuerdo existe el museo Noé Moran donde se conservan artefactos

antiguos y hallazgos esto fomenta el turismo cultural, otra opción el bosque Noé Moran donde se puede hacer senderismo, caminatas, fotografías, identificación de especies. También es posible hacer picnic, en el área de recreación en Isla bonita, el cual alberga zonas de descanso.

### **Asistencia de personal, guías.**

Es fundamental que personal se capacite constantemente porque de ellos también depende el desarrollo del atractivo y sus actividades.

El personal juega un papel importante en la reducción de las posibles deficiencias de acceso o de suavizar las dificultades imprevistas, y su formación en relación a la atención al cliente puede minimizar las barreras que encuentran las personas con discapacidad (Manual sobre Turismo Accesible para todos, 2015, p.123).

Los guías que presta el servicio de guianza en el humedal abras de mantequilla son personas nativas, las cuales conocen muy bien el sector y han ejercido esa labor durante todos estos años. Sin embargo, se debe considerar que no están capacitados para el desarrollo del turismo inclusivo del sitio.

## **TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

### **Tipo de investigación**

Se aplicará los siguientes tipos de investigación:

## **Investigación descriptiva**

Este tipo de investigación buscar describir las características de algún fenómeno o hecho a estudiar y en este caso fue necesario aplicar esta tipología para poder identificar las facilidades turísticas que cuenta el Humedal Abras de Mantequilla para el desarrollo del turismo inclusivo en el sitio.

## **Investigación de campo**

La investigación de campo es considerada como un proceso donde se estudia al fenómeno desde su sede, este tipo de investigación es muy confiable porque las variables no son alteradas, es decir que la información es levantada con datos reales

Se la aplico por medio de la observación directa en la visita al lugar de estudio, también se utilizó una ficha de accesibilidad que se pudo levantar en el sitio con la información de los moradores.

## **Método de investigación**

### **Método deductivo**

Para la realización de la investigación se aplicó el método deductivo con el fin de adquirir información de forma general de las variables, para el posterior análisis y deducción en cuanto al objeto de estudio.

### **Método inductivo**

Fue necesario aplicar el método inductivo debido a que evalúa el razonamiento individual de las variables se formuló una encuesta para ello se necesita generalizar los resultados

## **Técnicas de investigación**

Como técnicas para la recolección de información se aplicó una encuesta con el objetivo de percibir la expectativa de las personas que han visitado el sitio de estudio. Se trabajó con una entrevista informal dirigida a Sr. Jonathan Oña, él es guía y director de una agencia de viaje, por lo tanto, era necesario saber, desde el punto de vista de un profesional en la industria turística para conocer la importancia de la accesibilidad para el desarrollo de las actividades turísticas. Se la empleo por medio de la plataforma Messenger de Facebook, el día lunes, 22 de marzo del 2021.

También se trabajó con la ficha técnica de accesibilidad que brinda el MINTUR (2017), la cual es un anexo de la metodología para jerarquización de atractivos y generación de espacios turísticos del Ecuador 2017, fue aplicada permitiendo obtener información verídica de fuentes primarias. Además, la ficha de accesibilidad se basa en 5 secciones:

La primera sección enmarca la información general del atractivo; puntos de concentración turística, señaléticas informativa, direccional y preventiva, puertas automáticas, vías de circulación peatonal, ascensor y personal capacitado. En la segunda sección está relacionada a la discapacidad física; estacionamientos vehiculares para personas con discapacidad, rampas externas a desnivel, gradas externas (ingresos), recepción adaptada, cuarto de baño y aseo adaptado, pasamanos, espacio de maniobra en el baño, barras de apoyo en el baño, sistema de asistencia en el baño, grifería, lavamanos, salvaescaleras y accesorios de limpieza y aseo.

Tercera sección para discapacidad visual; sistema Braille, sistema JAWS, bucle magnético, rotulación para personas ciegas, bandas podotáctiles. La cuarta sección de discapacidad auditiva se determinan los siguientes puntos; registro ilustrado, interprete de lengua de señas, sensores y alarmas visuales y rotulación para personas sordas. Por último, en la quinta sección de discapacidad intelectual o psicosocial se busca establecer si existe accesibilidad cognitiva.

Como otra técnica se utilizó la observación directa, esta fue efectuada al realizar una salida de campo hacia el sitio a investigar, de tal manera se pudo observar el estado de las vías, carreteras, senderos de ingreso de los recintos, señaléticas, condiciones de los baños, comedores, áreas de recreación entre otros aspectos.

## **RESULTADOS OBTENIDOS**

### **Resultados de la encuesta**

Se aplicó una encuesta dirigida a una población por conveniencia con muestreo no probabilístico debido a la situación actual de la pandemia (COVID19), por medio de un formulario en google drive, se realizaron 8 preguntas, dos de las preguntas era para información personal (genero, rango de edad), para las demás se aplicó preguntas abiertas y cerradas, la muestra determinada para encuestar fue de 100 personas que han visitado el sitio de estudio generando los siguientes resultados:

- En cuanto al Género, de los 100 encuestados el 50% se identifica como mujer, el 45 como hombre y por lo tanto un 5 % prefirió omitir su género. En el rango de edad, se detecta que en un 64 % los encuestados corresponde al rango de edad de 18 a 25 siendo esta la mayoría, le sigue con un 21% personas entre 26 a 35 años, con un 10% las personas con un rango de 36 a 50 y por ultimo con un 5% las personas con 50 años en adelante.

- Se preguntó si sabían que es el turismo inclusivo y como puede ayudar al desarrollo integral de la industria turística, un 52 % afirman que, si conocen de turismo inclusivo y sus aportes para el desarrollo, mientras que un 26% cree que tal vez ha escuchado del tema y un 22% respondió que no.
- También se hizo la pregunta de si consideraban que Humedal Abras de Mantequilla cuenta con accesibilidad para personas con discapacidades especiales, teniendo como resultado que, un 39% consideran que no cuenta con accesibilidad para personas con discapacidades especiales, también con 37% responden que tal vez podría existir accesibilidad en el lugar, sin embargo, un 24 % afirman que sí.
- Se planteó también la pregunta del por qué cree usted que es importante para los atractivos turísticos aplicar la accesibilidad para personas con discapacidades especiales, Se destaca con un 45% que la accesibilidad permite conocer las condiciones y características del lugar, por consiguiente, con un 24% menciona que la accesibilidad es importante porque muestra la accesibilidad del viaje, con un 18% afirma que se acomoda a las necesidades de los visitantes y por ultimo un 13% respondieron que la accesibilidad es importante porque permite informarse.
- Se hizo también referencia si sabían que son facilidades turísticas, a lo cual, un 46% de la población encuestada afirman saber sobre las facilidades turísticas, también surgió un 44% que tal vez tiene noción del tema y un 10% respondieron que no.
- Otra de las preguntas de la encuesta era porque creé que es importante identificar las facilidades turísticas de un sector, obteniendo como resultado que el 86% menciona que es importante identificar las facilidades turísticas para incluir a las

personas con discapacidad en las actividades turísticas, por otro lado, un 14% consideran que es importante para generar más demanda e ingresos.

- En la última pregunta de tipo abierta, se menciona las acciones que se deberían optimizar en el Humedal Abras de Mantequilla, las respuestas más reincidentes fueron que hay que mejorar la infraestructura inclusiva en el sector además optimizar la ausencia de alojamiento, como también generar actividades de inclusión y como tercera respuesta el capacitar al personal del sitio.

### **Resultados de la entrevista**

Se realizó una entrevista informal por medio de la plataforma Messenger de Facebook, Se la realizo el día lunes, 22 de marzo del 2021. Fue dirigida a Sr. Jonathan Oña, él es guía y director de una agencia de viaje, que es era necesario saber, desde el punto de vista de una persona relacionada con la industria, para ello se le pregunto cuán importante es la accesibilidad en el turismo a la hora de trabajar con personas discapacitadas, él sostiene que el país tiene muchas falencias en la dinamización del uso de espacios destinados a personas discapacitadas y eso es un factor negativo para el desarrollo, también afirma la importancia de conocer los segmentos y las necesidades que por ende se les atribuyen, hace énfasis en que la accesibilidad beneficia también a otros grupos vulnerables como adultos mayores, personas con muletas momentáneas, entre otros.

### **Resultados de la ficha técnica de accesibilidad MINTUR**

Se aprovechó la ficha de accesibilidad desarrollada por el Ministerio de Turismo (MINTUR), para una obtención más eficaz de datos vinculados a información de accesibilidad general del sitio, teniendo como resultado positivo que, en el Humedal, cuenta con espacios para estacionamiento para el uso normal, para beneficio de las

personas con discapacidad física los baños tienen rampas y se puede maniobrar en circunferencia libre de 150 m, también provee de accesorios de limpieza y aseo. En el caso de las personas con discapacidad visual existe un centro de interpretación donde se puede reproducir por audio la información histórica, natural y cultural del sitio.

Para las personas con discapacidad auditiva o sordomuda, se pueden favorecer de las señaléticas informativas y los diferentes posters. En cuanto a las personas con discapacidad intelectual o psicosocial pueden relacionarse por medio de las señaléticas porque son muy fácil de entender o por medio imágenes y dibujos plasmados dentro del centro de interpretación. La ficha también aporta para detectar las carencias en temas de accesibilidad y en efecto estas son muchas convirtiéndose en barreras para cumplir con el objetivo del desarrollo de turismo inclusivo en Humedal Abras de Mantequilla. Se requiere atención para solucionar esta problemática que perjudica a las personas discapacitadas como también al atractivo.

### **Resultados de observación directa**

Al visitar el lugar se pudo levantar información general de sitio, el centro de interpretación e información colaboró, con los datos específicos y por medio de la observación se logró obtener una ficha de información general del sitio objeto de estudio.

## CONCLUSIONES

Como conclusión del estudio de caso se establece haber cumplido con el objetivo planteado el cual era identificar las facilidades turística del Humedal Abras de Mantequilla para el desarrollo del turismo inclusivo en el sitio. No obstante, con la implementación de las herramientas de investigación se sustenta que:

- El Humedal cuenta con espacios para estacionamiento para uso normal, para beneficio de las personas con discapacidad física, los baños tienen rampas y se puede maniobrar en circunferencia libre de 150 m, también provee de accesorios de limpieza y aseo.
- En el caso de las personas con discapacidad visual existe un centro de interpretación donde se puede reproducir por audio la información histórica, natural y cultural del sitio. Para las personas con discapacidad auditiva o sordomuda, se pueden favorecer de las señaléticas informativas y los diferentes posters. También para aquellos que padecen de discapacidad intelectual o psicosocial pueden relacionarse por medio de las señaléticas con imágenes y dibujos plasmados fáciles de entender.
- Se identificó que, el lugar está en proceso de desarrollo, cuenta con varios recursos naturales y culturales, los cuales están siendo considerados por los turistas, pero a pesar de eso, en la actualidad no cumple con los estándares de accesibilidad para personas con discapacidades sean esta físicas, sensoriales o cognitivas.

## BIBLIOGRAFIA

- Boullón, R. (2006). Planificación del espacio turístico. Mexico: Trillas.
- Caldería. (2017). TURISMO ACCESÍVEL EM GUIMARÃES. OPORTUNIDADE E DESAFIO PARA UMA . HOLOS, 4, 345.
- CONADIS. (Enero de 2020). [www.consejodiscapacidades.gob.ec](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec). Obtenido de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades.
- Duran, N. (2013). LAS FACILIDADES TURÍSTICAS Y SU INCIDENCIA EN LA ACTIVIDAD ECOTURÍSTICA. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ambato, Ecuador.
- Ecuador al mundo. (s.f.).
- García Ruiz, A. S., & Fernández Moreno, A. (julio de 2005). La inclusión para las personas con discapacidad: entre la igualdad y la diferencia. Revista Ciencias de la Salud, 03, 11.
- Guía Técnica de Accesibilidad en Espacios Naturales. (2017).
- Holguin, P. d. (23 de junio de 2020). Ecuador se preparo para reactivar el turismo accesible. (MINTUR, Entrevistador)
- Manual sobre Turismo Accesible para todos. (2015). Madrid: Organización Mundial del Turismo, Madrid (España).
- Martín, C., Luque, E., & Robles, Y. (2018). Turismo inclusivo para todas las personas. Una apuesta por la diversidad. Revista Electrónica De Investigación Y Docencia (REID)., 85.
- Moreno, R. (NOVIEMBRE de 2020). [www.consejodiscapacidades.gob.ec](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec).
- Sistema Nacional de Áreas Protegidas. (2015). <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/content/sitios-ramsar>.