



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE
TURISMO Y HOTELERÍA MODALIDAD PRESENCIAL

Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previa a la obtención del
Título de Licenciada en Turismo y Hotelería

TEMA:

LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS INCLUSIVOS PARA LA
ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE AMBATO

AUTOR: Ana Abigail Velastegui Guaña

TUTOR: Ing. Mg. Sonia Paola Armas Arias

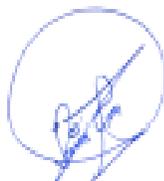
Ambato – Ecuador

2020

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

Yo, Ing. Sonia Paola Armas Arias, Mg. con C.I 18032020827 en mi calidad de tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema " LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS INCLUSIVOS PARA LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE AMBATO", desarrollado por la egresada Ana Abigail Velastegui Guaña, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión designada por el H. Consejo Directivo.

Atentamente,



Ing. Sonia Paola Armas Arias Mg.

1803202827

0997526361

sp.armas@uta.edu.ec

TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación de la autora, quien, basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios específicos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de la autora.



Ana Abigail Velastegui Guaña

180452385-8

AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DEL GRADO

El tribunal de receptor del Trabajo de Investigación presidido por el Doctor Segundo Víctor Hernández del Salto, Magister e integrado por los señores Mg. Raúl Tamayo y Mg. Javier Salazar; designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Investigación con el tema: " LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS INCLUSIVOS PARA LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE AMBATO", elaborado y presentado por la Srta. Ana Abigail Velastegui Guaña, para optar por el Grado Académico de Licenciado en Turismo y Hotelería; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Investigación el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Firmado electrónicamente por:
**JORGE ARMANDO
ALMEIDA
DOMINGUEZ**

Ing. Mg. Jorge Armando Almeida Domínguez
Miembro del Tribunal

**HECTOR RAUL
TAMAYO SORIA** Firmado digitalmente por
HECTOR RAUL TAMAYO SORIA
Fecha: 2020.09.18 10:26:01
-05'00"

Mg. Héctor Raúl Tamayo Soria
Miembro del Tribunal

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a mis padres Marco y Susana quienes, con su ejemplo de perseverancia, me han enseñado la responsabilidad y constancia para concluir con mi carrera universitaria a mi hermano David que siempre fue mi apoyo incondicional, me ha cuidado durante toda mi vida, a mi abuelita Ana quien desde el cielo me bendice, a mi sobrino Matías a mi cuñada Nicole quienes han confiado en mí, por su apoyo y cariño.

Ana Velastegui

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios quien me ha permitido culminar mi carrera universitaria, a mi padre Marco que fue mi guía, por su amor incondicional motivándome siempre a cumplir mis metas a mi madre Susana que aun en la distancia siempre fue mi apoyo incondicional y una gran amiga que fue de suma importancia para la culminación del proyecto de investigación a mi hermano David quien siempre estuvo a mi lado y fue mi ejemplo a mi sobrino Matías a mi cuñada Nicole a Juan francisco quienes fueron los que me impulsaron a culminar con éxitos la carrera universitaria. Agradezco a mi tutora Ing. Mg Sonia Armas por motivarme con sus consejos y guía durante mi proceso de titulación.

Ana Velastegui

INDICE GENERAL

CARÁTULA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN	ii
TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DEL GRADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
INDICE GENERAL	vii
INDICE DE GRAFICOS	ix
INDICE DE ILUSTRACIONES	x
INDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT	xiii
CAPITULO I	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1 Antecedentes investigativos	1
1.2 Objetivos	7
CAPITULO II	17
Metodología	17
2.1 Materiales	17
2.2 Métodos	18
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	20
3.1 Análisis y discusión de los resultados	20
CAPITULO IV	34
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	34
4.1 Conclusiones	34
4.2 Recomendaciones	36
PROPUESTA	37
MATERIALES DE REFERENCIA	50
ANEXOS	55

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Recursos	17
Tabla 2. Genero de las personas encuestadas	20
Tabla 3. Porcentaje de personas con discapacidad	21
Tabla 4. Tipo de discapacidad	22
Tabla 5. Rango de edad	23
Tabla 6. Porcentaje de conocimiento del turismo inclusivo	24
Tabla 7. Lugares turístico inclusivos en Ambato	25
Tabla 8. Atractivo turístico más representativos de Ambato	26
Tabla 9. Atractivos turísticos de Ambato con medidas de accesibilidad	27
Tabla 10. Tipos de turismo	28
Tabla 11. Porcentaje de conocimiento de la ruta turística “Tungurahua sin Límites”	29
Tabla 12. Calificación de la ruta turística "Tungurahua sin límites"	30
Tabla 13. Implementación del turismo inclusivo en Ambato	31
Tabla 14. Precio de paquete turístico inclusivo	32
Tabla 15. Implementación de una página en redes sociales	33

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. Genero de las personas encuestadas.....	20
Gráfico 2. Porcentaje de personas con discapacidad.....	21
Gráfico 3. Tipo de discapacidad.....	22
Gráfico 4. Rango de edad.....	23
Gráfico 5. Porcentaje de conocimiento del turismo inclusivo.....	24
Gráfico 6. Lugares turístico inclusivos en Ambato.....	25
Gráfico 7. Atractivo turístico más representativos de Ambato.....	26
Gráfico 8. Atractivos turísticos de Ambato con medidas de accesibilidad.....	27
Gráfico 9. Tipos de turismo.....	28
Gráfico 10. Porcentaje de conocimiento de la ruta turística “Tungurahua sin Límites”....	29
Gráfico 11. Calificación de la ruta turística “Tungurahua sin Límites”.....	30
Gráfico 12. Implementación del turismo inclusivo en Ambato.....	31
Gráfico 13. Precio de paquete turístico inclusivo.....	32
Gráfico 14. Implementación de una página en redes sociales.....	33

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Cafetería Sierra Bella	9
Ilustración 2. Ubicación de la cafetería Sierra Bella	9
Ilustración 3. Parque de la Familia	10
Ilustración 4. Ubicación del Parque de Familia	10
Ilustración 5. Hotel Ambato	11
Ilustración 6. Ubicación del Hotel Ambato	11
Ilustración 7. Asociación 2 de noviembre – colada morada	12
Ilustración 8. Ubicación de la Asociación 2 de Noviembre	12
Ilustración 9. Casa el Recreo	13
Ilustración 10. Ubicación de Casa el Recreo	13
Ilustración 11. Cuyes de Ficoa	14
Ilustración 12. Ubicación de los cuyes de Ficoa	14
Ilustración 13. Parque Montalvo	15
Ilustración 14. Ubicación del Parque Montalvo	15
Ilustración 15. Manual de calidad para servicios turísticos inclusivos	39
Ilustración 16. Ecuador	40
Ilustración 17. Introducción del turismo inclusivo	41
Ilustración 18. Políticas y estrategias de turismo inclusivo	42
Ilustración 19. Estándares de calidad y accesibilidad en el turismo	43
Ilustración 20. Planes de accesibilidad turística	44
Ilustración 21. Aspectos básicos del turismo accesible	45
Ilustración 22. Planes de turismo accesible	46
Ilustración 23. Igualdad de oportunidades	47
Ilustración 24. Sensibilización y formación	48
Ilustración 25. Autoría	49

INDICE DE ANEXOS

1. Carta Compromiso	56
Anexo 2. Carta de validación	56
Anexo 3. Formato de la encuesta digital	57

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “La prestación de servicios turísticos inclusivos para la actividad turística de la ciudad de Ambato”

AUTORA: Velastegui Guaña Ana Abigail

TUTOR: Ing. Mg. Sonia Paola Armas Arias

RESUMEN:

La presente investigación tiene como objetivo diagnosticar la situación actual del Turismo Inclusivo en la ciudad de Ambato, recabando información, tanto teórica como estadística, de fuentes verídicas como el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) y El Honorable Consejo Provincial de Tungurahua, con la finalidad de promover el potencial socioeconómico de este tipo de turismo, y así, posicionar a la ciudad como pionera en la prestación de servicios turísticos inclusivos en el Ecuador. El desarrollo de la investigación se desplegó en dos fases: primero, la utilización de medios tecnológicos para la recopilación de datos, donde se pudo determinar la poca importancia existente de la actividad turística para personas con discapacidad con la ayuda de encuestas aplicadas, y segundo, la planificación de estrategias que promuevan la inclusión e igualdad en el turismo. En este sentido, se propone la creación de una página en redes sociales que se encargue de la difusión y promoción de atractivos y servicios turísticos que ofrecen las condiciones apropiadas de accesibilidad para este tipo de demanda turística.

Palabras claves: Turismo inclusivo, igualdad, discapacidad, accesibilidad, prestación de servicios, actividad turística.

ABSTRACT

The present research aims to diagnose the current situation of Inclusive Tourism in Ambato, collecting both theoretical and statistical information of true sources like the Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) and the Honorable Consejo Provincial de Tungurahua, in order to promote the socioeconomic potential of this kind of tourism, so, to position the city as pioneer of inclusive tourism services provision in Ecuador. The development of this research was deployed in two phases: first, the use of technological means for collecting of data like online surveys, with which it could establish the lack importance of tourist activity for people with disabilities, and second, the planning of strategies to promote the inclusion and the equality in tourism. In this sense, it proposes the creation of a social networks page that takes upon of broadcasting and promotion of tourist services and attractions that count on appropriate conditions of accessibility for this kind of tourist demand.

Keywords: Inclusive tourism, equality, disabilities, accessibility, provision of services, tourist activity.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes investigativos

La Organización Mundial de la Salud (OMS) calcula que el 15% de la población mundial (mil millones de personas) vive con algún tipo de discapacidad. La OMT está convencida de que la accesibilidad a todas las instalaciones, productos y servicios turísticos debería ser un componente esencial de cualquier política de turismo responsable y sostenible.

La falta de accesibilidad en los lugares turísticos se puede decir que es una forma indirecta, pero sutil de discriminación hacia las personas que presente alguna discapacidad por lo tanto los destinos turísticos deberían garantizar la igualdad de oportunidades a todas las personas. Los viajes que realicen las personas con discapacidad es una cuestión de derechos humanos. Sin embargo, para atender esta gran demanda de personas es necesario el cambio de mentalidad en el modelo de prestación de servicios turísticos inclusivos (OMT, 2016).

Según estudios las personas con discapacidad son aquellas que tienen una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y que al interactuar con distintos ambientes del entorno social pueden impedir su participación plena y efectiva en igualdad de condiciones a las demás. (INEGI, 2016).

Más allá de los tipos de turismo tradicionales que se practican a nivel mundial existe uno que nació por la necesidad de ofrecer la misma calidad de servicios y experiencias a todas las personas sin importar su condición física, mental o intelectual. A este tipo de turismo se lo conoce como turismo inclusivo.

Castro, (2016) ratifica esto al mencionar que el turismo inclusivo permite la igualdad de oportunidades para todos buscando beneficiar tanto a las personas con discapacidad como al sector turístico. Así también Barbeito, (2013) afirma que el Turismo inclusivo es aquel que podemos realizar todos sin perjuicio de tener alguna dificultad que nos diferencie en las capacidades con el otro.

Gracias al esfuerzo de organismos gubernamentales y al apoyo de la oferta turística es que el turismo inclusivo comienza a tomar fuerza en el país y poco a poco se empiezan a abrir nuevos destinos y servicios turísticos para personas con discapacidad. Cabe mencionar que este segmento de turistas está tomando mayor importancia por lo que significa una nueva oportunidad no solo económica sino también social para el desarrollo de la actividad turística. Esto ha cambiado la mentalidad de estas personas volviéndolas en un grupo activo que requiere espacios y actividades recreativas y turísticas acordes con su condición. (Chipantiza, 2016)

Servicios turísticos inclusivos

La prestación de servicios turísticos inclusivos es un proceso de colaboración entre todas las partes interesadas. Estos son: la demanda conformada por las personas con discapacidad y los prestadores de servicios turísticos inclusivos. Este último, hace referencia al conjunto de restaurantes hoteles operadoras turísticas y servicios complementarios que cuente con la infraestructura y facilidades apropiadas para satisfacer las necesidades con la calidad para el turística con discapacidad. (Judith, 2019)

Se manifiesta que el turismo inclusivo es promocionar al turista con discapacidad un servicio que exceda constantemente sus expectativas y necesidades reduciendo el desajuste entre el servicio que las personas con discapacidad requieran sin embargo es

preciso remarcar que la calidad de un servicio turístico está en función de las relaciones humanas. (Izaguirre, 2014)

Es necesario mencionar Jurado (2014), que la prestación de servicios turísticos inclusivos hace referencia a la calidad de un servicio o una instalación que posibilite su uso y disfrute por cualquier persona, con independencia de su capacidad física, sensorial, psíquica o cognitiva. Con el concepto de turismo inclusivo, se refiere estrictamente a las actividades de un grupo de establecimientos y empresas turísticas que venden y promocionan la accesibilidad.

Es evidente que el turismo Inclusivo se enfoca en ofrecer las facilidades y accesibilidad para las personas con discapacidad, sin embargo conseguir dicho objetivo implica atender muchos sectores sociales y económicos que fomenten un desarrollo turístico inclusivo es decir, adoptar un modelo incluyente en el que las adaptaciones realizadas no afecten a la población y que al mismo tiempo beneficie a diferentes sectores, por ejemplo adultos mayores, personas con lesiones temporales, personas con obesidad o mujeres embarazadas. (BBVA, Bancomer, 2016)

Cabe mencionar que Martínez, (2009) manifiesta que la prestación de servicio turístico comprende la venta de bienes turísticos al consumidor, esto tiene relación con la oferta y la demanda, es decir es un conjunto de actividades relacionadas entre sí que sirve para responder a las exigencias de los turistas mediante la preparación del producto turístico para la venta y satisfacción de necesidades del turista.

Dentro de los tipos de servicios tenemos:

- Alojamiento
- Atracciones
- Complementarios
- Restaurantes
- Empresas de salud

- Transporte
- Operadoras turísticas

No obstante, los escasos de facilidades o accesibilidad en los destinos turísticos significan una forma sutil de discriminación. Facilitar los viajes para las personas con discapacidad es, por lo tanto, una cuestión que beneficia a la sociedad y a la economía. Sin embargo, para atender a esta importante demanda del mercado, es necesario un cambio de mentalidad en el modelo de prestación de servicios turísticos. Es entonces que la accesibilidad se convierte en un aspecto esencial en cualquier destino turístico que fomente el turismo responsable e inclusivo. (OMT, 2016)

La actividad turística

Sin duda el turismo es una actividad que involucra no solo a los actores directos sino también a participantes secundarios o complementarios. En otras palabras, esta actividad permite que la población en general se vea beneficiada de manera social, cultural y económica.

Cabe mencionar que la actividad turística en el Ecuador ha venido siendo sin duda uno de los ejes de apoyo a la productividad, se ha posesionado detrás de la exportación de petróleo y banano, demostrando así, que es un gran eje económico que va creciendo día a día. Se manifiesta que desde el año 2001 la provincia ha buscado posicionarse como pionera en el turismo, se atribuye que esta actividad sea equitativa y permita el desarrollo de todos los sectores turísticos.

García (2012), menciona que la actividad turística comprende la movilidad de las personas hacia sitios donde puedan realizar turismo los mismo que ofrezcan una diversidad de servicios y productos turísticos que puedan ser consumidos por los visitantes, haciendo

que la oferta turística se diversifique y se pueda crear nuevas opción para ofrecer la experiencia inolvidables y confort del turista.

Al ser una actividad generadora de ingresos económicos y divisas el turismo contribuye en el desarrollo social de las localidades y destinos turísticos involucrados, es importante mencionar que del turismo se puede obtener ingresos directos e indirectos, dándole así la capacidad de convertirse en dinamizadora de la economía mundial. (Salvador, 2006)

La Secretaría de Turismo (2015), define que la actividad turística son aquellos actos que realizan las personas para que puedan acontecer hechos de carácter Turístico-Recreacional. Es decir, es la suma de todas aquellas empresas que invierten recursos para producir bienes y servicios en beneficio de la comunidad.

Las actividades turísticas se definen, como el tiempo que los turistas emplean para el desarrollo de actividades y servicios turísticos parte de la oferta turística donde se desarrolla la actividad turística está conformada por complejos recreativos servicios de alimentación alojamiento y transporte. Esto hace que la comunidad en general participe y se vea beneficiada. (Consejería de Turismo, Industria y Comercio, 2010)

García, J (2015) define a la actividad turística como el proceso de producción de experiencias a los visitantes o turistas de un determinado lugar, convirtiéndose en actividad de suma importancia para las ciudades con potencial turístico que busca ser generadores de empleo por medio de la inversión nacional e internacional.

Para que esta actividad turística se desarrolle deben ofrecerse un producto turístico que está contemplado un conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos y atractivos, equipamiento e infraestructuras, servicios y actividades recreativas,

con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores obteniendo una aceptación del mercado. (Paredes, 2017)

El turismo es una actividad compleja que a partir del desplazamiento voluntario y temporal de las personas genera un fuerte impacto en las comunidades receptoras. La actividad requiere como materia prima recursos paisajísticos y culturales que motivan el viaje de los turistas, y su puesta en valor y uso tiene repercusiones relevantes en el ambiente y en la cultura. Además, el desplazamiento y la permanencia del turista demanda infraestructura y servicios. Dado que la mayoría de los recursos constituyen bienes públicos el gobierno local se ve involucrado en la actividad junto con otras instituciones del sector privado y de la sociedad civil. Para el residente de los destinos consolidados, el turismo es una actividad que puede generar beneficios o molestias. (Varisco, 2008)

1.2 Objetivos

Objetivo general

Diagnosticar el nivel de impacto de la prestación de servicios turísticos inclusivos en la actividad turística de la ciudad de Ambato.

Objetivos específicos

- Investigar la situación actual que presenta el turismo inclusivo en la ciudad de Ambato.
- Identificar lugares estratégicos que brinden servicios turísticos inclusivos.
- Verificar el nivel de calidad de los servicios turísticos inclusivos que ofrece la ciudad de Ambato.

1.- Investigar la situación actual que presenta el turismo inclusivo en la ciudad de Ambato.

Si bien es cierto el turismo inclusivo no se ha sido tomando en cuenta por los actores turísticos, en la provincia de Tungurahua las autoridades y miembros del sector turístico desarrollaron una ruta enfocada a las personas con discapacidad. Según el diario LA HORA, (2015) manifiesta que “Tungurahua sin límites” es una ruta especial que busca integrar a las personas con discapacidad para que puedan acceder a los servicios turísticos sin depender de otras personas, al momento existen 35 lugares turísticos que están en posibilidad de brindar sus servicios a las personas con discapacidad. Sin embargo, esta ruta no ha tenido el impacto que se esperaba debido a la falta de promoción por lo que nace la necesidad de generar nuevos productos que en conjunto con esta ruta impulsen el desarrollo del turismo inclusivo.

Al investigar la situación actual del turismo orientado a las personas con discapacidad en la ciudad.

Se manifiesta que en Ambato, Tierra de las Flores y de las Frutas, muy conocida por sus tradicionales fiestas de carnaval; denominada como la Tierra de los Tres Juanes, gracias al legado histórico, sus principales atractivos turísticos accesibles son: La Quinta de Juan Montalvo, La Quinta de Juan León Mera, El Parque de las Flores, El Parque de la Familia, El Parque Cevallos, Parque Montalvo, las Fiestas de las Flores y de las Frutas (F.F.F) en carnaval; oferta turística que de alguna manera prestan las facilidades de accesibilidad para las personas con algún tipo de discapacidad. En lo gastronómico: los famosos Llapingachos en el Mercado Modelo, Las Gallinas de Pinllo en la localidad de su mismo nombre y los helados de paila en la Esquina de la Catedral de Ambato. (Tite, 2020)

Reinoso, (2014) manifiesta que, la ciudad de Ambato ha mejorado notablemente en el sector turístico, resaltando atractivos culturales y naturales, mejorando infraestructura turística y lo más importante seguridad en dicha actividad. Además, sería de gran motivación y apoyo que la ciudad de Ambato adopte una nueva modalidad de Turismo es decir se implemente el turismo inclusivo o accesible que permite a personas que presenta alguna discapacidad puedan ser también parte fundamental de actividades turísticas con un servicio y atención de calidad, satisfaciendo así sus necesidades.

De acuerdo a Carrillo, (2019). Un estudio realizado en el 2018 determino que la situación actual del turismo inclusivo en Ambato es desfavorable debido a la insuficiente oferta turística accesible e inclusiva en el cantón a esto se suma la poca importancia que los prestadores de servicios turísticos existentes en la ciudad le dan a este tipo de turismo.

2.- Identificar lugares estratégicos que brinden servicios turísticos inclusivos.

Al realizar una investigación correcta para identificar lugares estratégicos que ofrecen la ciudad para personas que presente alguna discapacidad se tomó en cuenta las

accesibilidades con las que cuentan estos lugares para así especificar cuáles son apropiados para dichas personas. (Honorable Gobierno Provincial, 2015)

Los principales atractivos turísticos accesibles son:

Sierra bella Coffe and cream

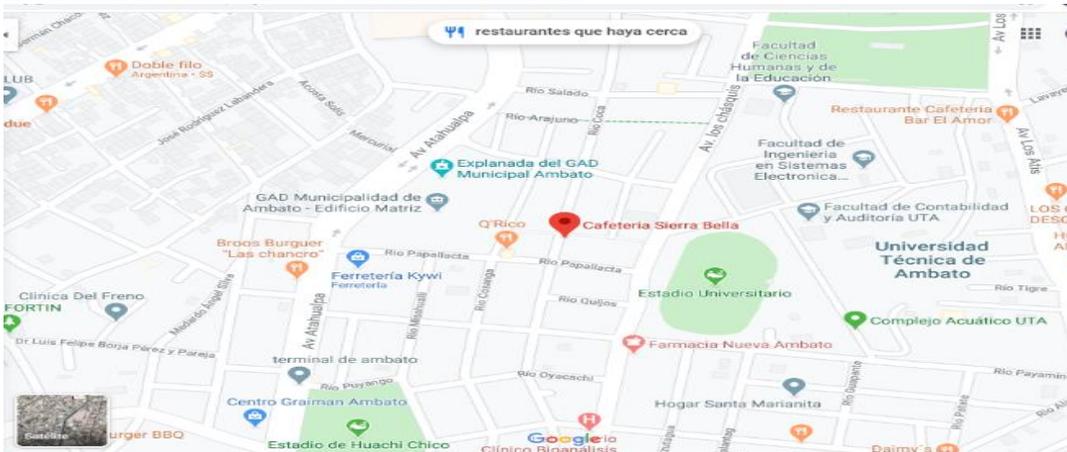
El restaurante está ubicado en la calle Río Coca y Pasaje Tiputini, entre la universidad técnica de Ambato campus huachi y el nuevo municipio. Este establecimiento ofrece degustación de deliciosos sandwiches, galletas de machica o avena, té importado, café frío o caliente, tablitas, cocteles, ensaladas y más.

Ilustración 1. Cafetería Sierra Bella



Fuente: (Vitrina de Promoción Productiva de Tungurahua, 2015)

Ilustración 2. Ubicación de la cafetería Sierra Bella



Fuente: (Google Maps, 2020)

Parque provincial de la Familia

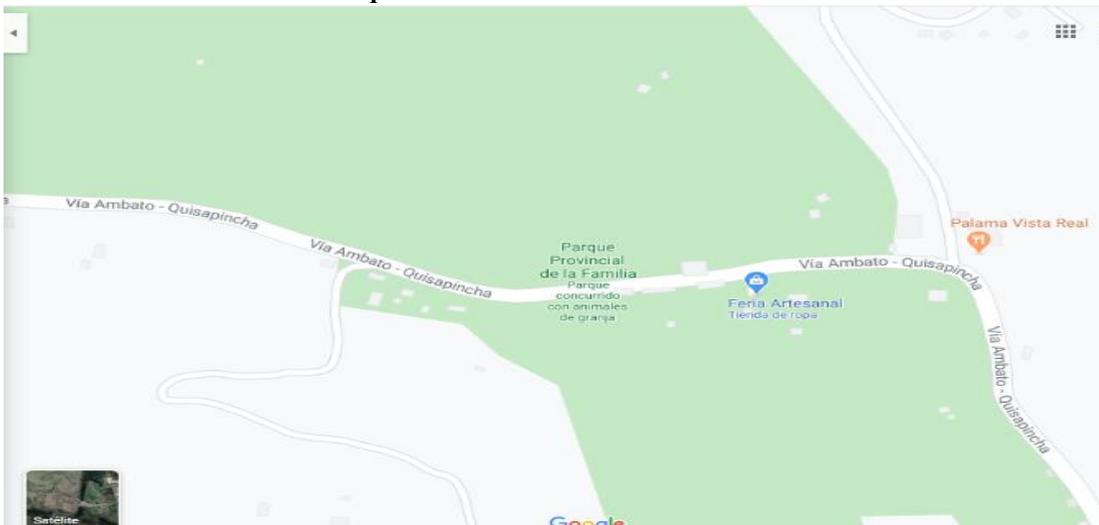
El parque provincial de la Familia se ubica en la vía Ambato - Quisapincha km 7, sector Palama donde se puede realizar un recorrido por sus diferentes áreas verdes, granja, cultivos, juegos infantiles. Además, ofrece espacios destinados para picnic, camping, fotografía, descanso, recreación y deportes.

Ilustración 3. Parque de la Familia



Fuente: (Diario La Hora, 2019)

Ilustración 4. Ubicación del Parque de Familia



Fuente: (Google maps, 2020)

Hotel Ambato

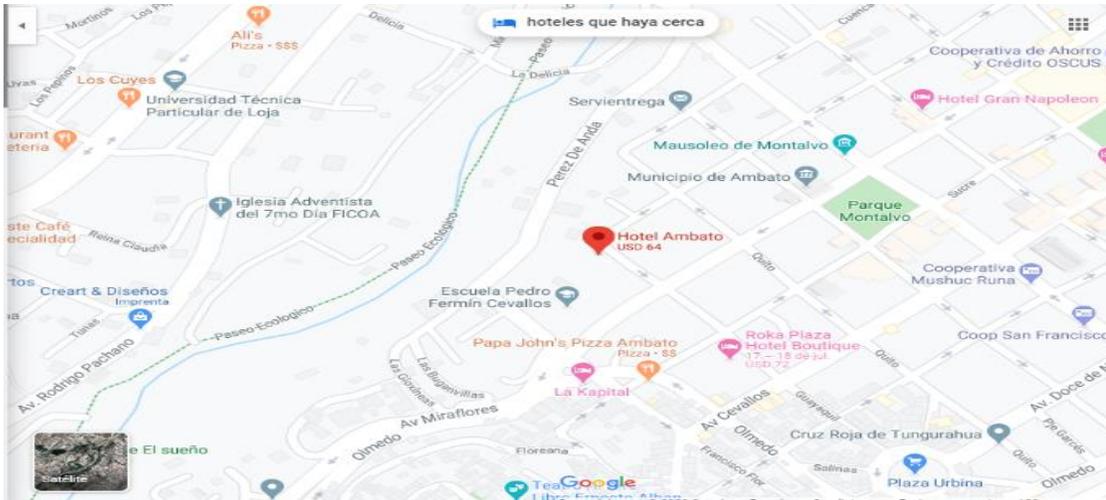
El hotel Ambato se ubica en la calle Guayaquil y Rocafuerte en el centro de la ciudad. En este se puede rentar habitaciones cómodas que cuentan con televisión, tv cable, radio, teléfono y baño privado, además de internet wi-fi en todas las instalaciones sin costo.

Ilustración 5. Hotel Ambato



Fuente: (Ecuador Turístico , 2017)

Ilustración 6. Ubicación del Hotel Ambato



Fuente: (Google Maps, 2020)

Asociación 2 de noviembre – colada morada

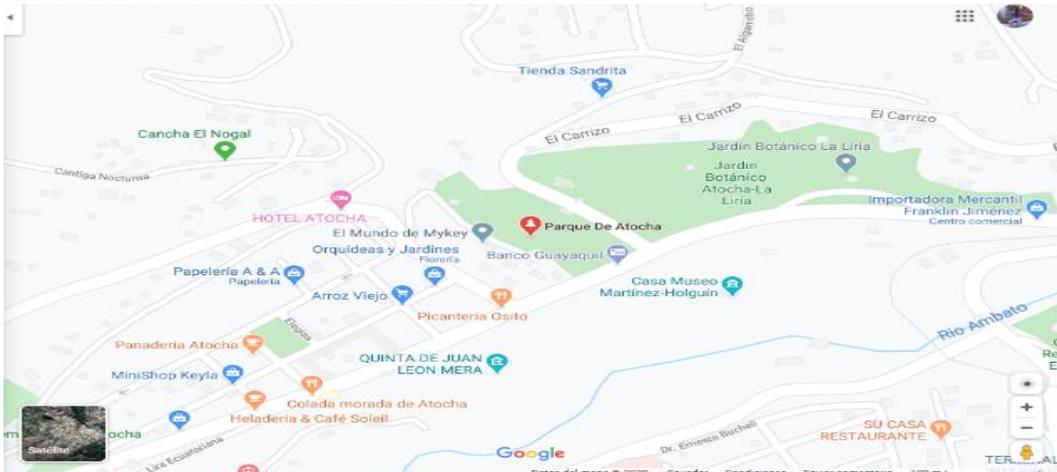
En la ciudad de Ambato hay un sector llamado Atocha, muy conocido por la venta de la tradicional colada morada. Una de las asociaciones más nombradas es la 2 de noviembre, que se ubica en la calle Rodrigo Pachano. Allí se puede degustar de una exquisita colada morada acompañada de empanadas rellenas de queso, carne, pollo o un delicioso pan hecho en horno de leña.

Ilustración 7. Asociación 2 de noviembre – colada morada



Fuente: (Vitrina de Promoción Productiva de Tungurahua, 2015)

Ilustración 8. Ubicación de la Asociación 2 de Noviembre



Fuente: (Google Maps, 2020)

Casa el recreo

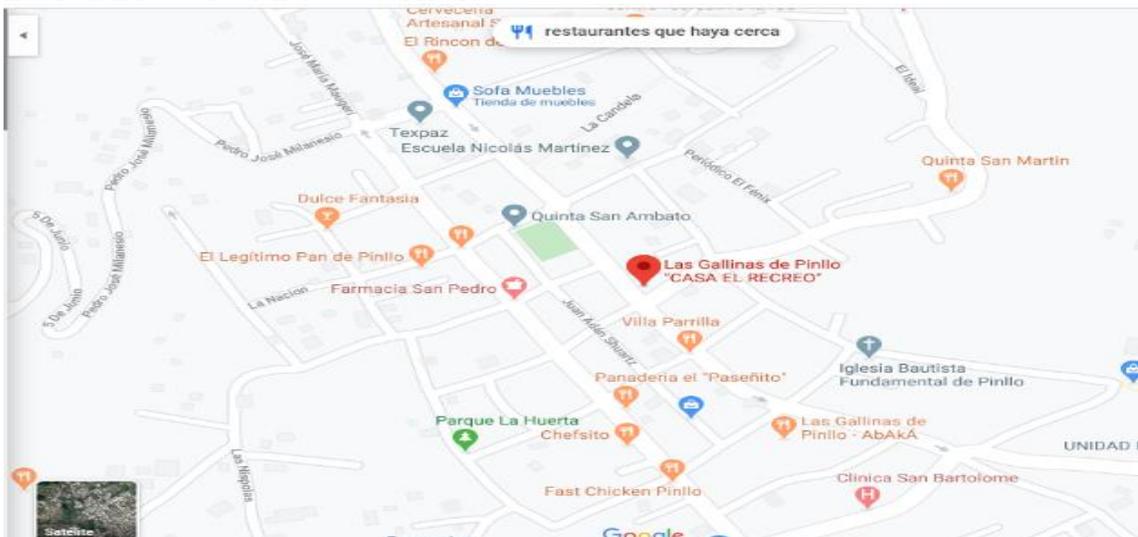
La casa el recreo es uno de los restaurantes más emblemáticos de la ciudad que se caracteriza por la preparación de las famosas Gallinas de Pinillo que son acompañadas de papas cocinadas y salsa de maní. Está ubicada diagonal al parque centra de este sector.

Ilustración 9. Casa el Recreo



Fuente: (La Nacion, 2019)

Ilustración 10. Ubicación de Casa el Recreo



Fuente: (Google Maps, 2020)

Cuyes de Ficoa

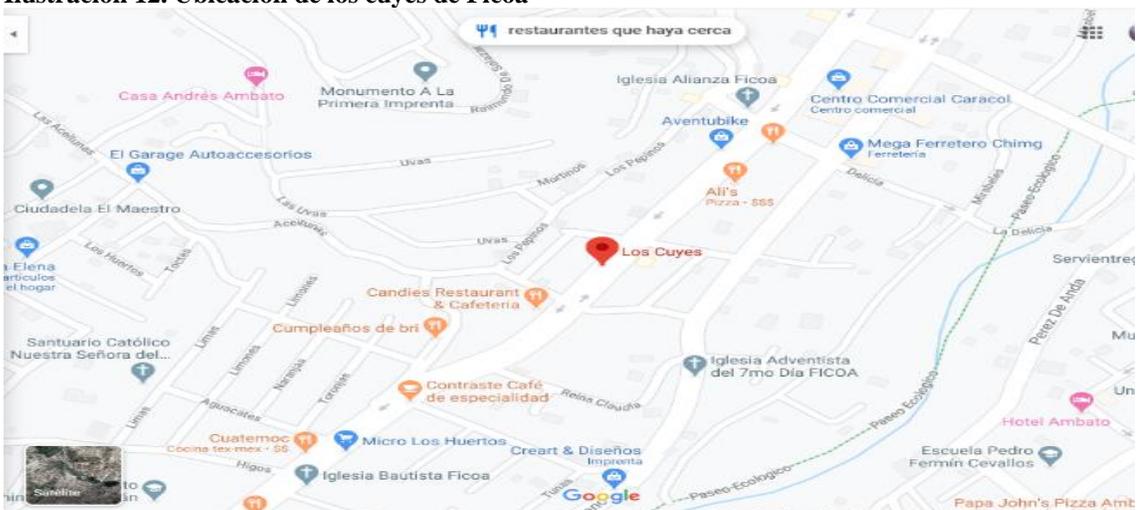
Si lo que se desea es degustar un exquisito cuy asado acompañado de papas con salsa de maní, el sector Ficoa es la mejor opción para poder probar este delicioso plato típico de la Sierra. Uno de los restaurantes más representativos del lugar está ubicado en la avenida Los Guaytambos a la altura del colegio Santo Domingo de Guzmán.

Ilustración 11. Cuyes de Ficoa



Fuente: (Diario La Hora, 2008)

Ilustración 12. Ubicación de los cuyes de Ficoa



Fuente: (Google Maps, 2020)

Parque Montalvo

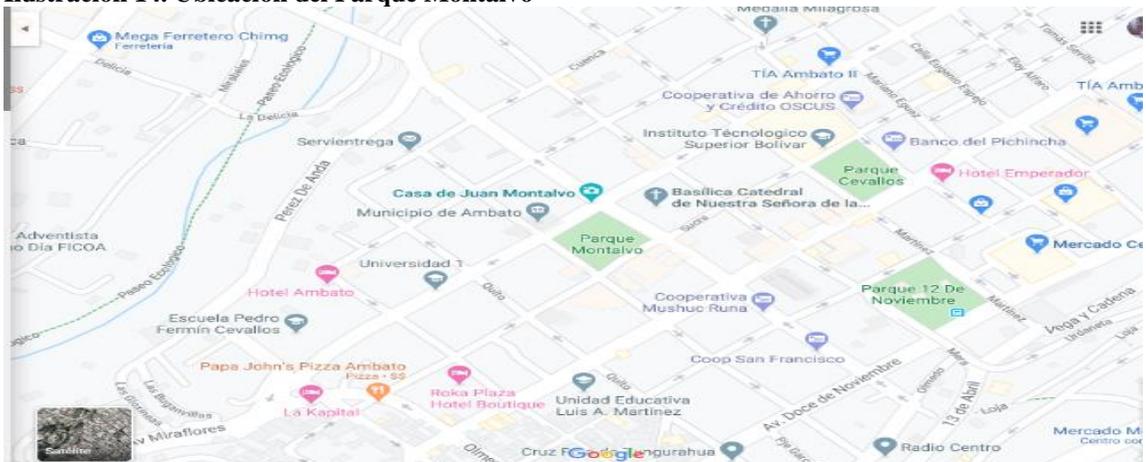
El centro histórico de Ambato este compuesto de lugares que transmiten la historia de esta ciudad, uno de ellos es el Parque Montalvo que ha perdurado a través del tiempo convirtiéndose en atractivo turístico que ofrece la oportunidad de tomar fotografías, descanso, recorrer por el parque y las edificaciones aledañas como la catedral, casa de Montalvo, casa de la cultura núcleo de Tungurahua, ex municipio de Ambato, honorable gobierno provincial, correos de ecuador, gobernación, museo provincial casa del portal.

Ilustración 13. Parque Montalvo



Fuente: (Viajando X, 2016)

Ilustración 14. Ubicación del Parque Montalvo



Fuente: (Google Maps, 2020)

3.- Verificar el nivel de calidad de los servicios turísticos inclusivos que ofrece la ciudad de Ambato.

Al hablar de las personas con discapacidad, su principal preocupación es la escasa y casi nula accesibilidad y movilidad que tiene la ciudad para su desplazamiento, así como para la concurrencia de sitios de interés turístico. (Diario La Hora, 2015)

El desconocimiento de lo que realmente es turismo accesible o inclusivo a nivel de la ciudad, se ve reflejado en la limitada prestación de servicios turísticos a personas con discapacidad, debido aspectos como la infraestructura no diversificada. Con respecto a los servicios turísticos inclusivos que ofrecen en la ciudad de Ambato se puede notar con facilidad que la calidad de los mismos no es la mejor debido a la falta de inversión, en aspectos esenciales como accesibilidad a los atractivos y servicios turísticos, generando poco interés en la oferta turística existente en la ciudad dejando a un lado el desarrollo del turismo inclusivo en Ambato. (Diario La Hora, 2015)

El sector turístico reconoce que las personas con discapacidad tienen los mismo derechos, oportunidades, servicios turísticos e instalaciones de accesibilidad, además de contar con un personal con formación adecuada para dichas personas. Manifestando que la demanda turística inclusiva va en aumento, por lo tanto, si el Turismo quiere mantener una gran acogida se debe desarrollar estándares de calidad que satisfagan las necesidades de las personas con discapacidad obteniendo la sostenibilidad y la competitividad, se debería apoyar y desarrollar el turismo de inclusivo universal. (Quintero, 2016)

Según el diario EL TELEGRAFO (2015), manifiesta que en la ciudad de Ambato ha mejorado notablemente en el sector turístico, resaltando atractivos turísticos culturales y naturales, mejorando infraestructura turística y fortaleciendo políticas de seguridad en dicha actividad. Sin duda alguna esto sería de gran motivación para la ciudad adoptando una nueva modalidad de turismo accesible que permite a personas con capacidades el disfrute de nuevas experiencias, sin embargo, se debe implementar calidad en todos los lugares y atractivos turísticos que se ofrece a las personas sin importar condición o genero alguno

CAPITULO II

Metodología

En el presente capítulo se detallan todos los materiales y métodos mediante los cuales se obtuvo información, por medio de la aplicación de encuestas virtuales a miembros del CONADIS, que permitió el reconocimiento de las necesidades de los turistas con discapacidad y la influencia que tiene la accesibilidad en el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Ambato. El estudio también permitió revelar el nivel de calidad de los servicios turísticos prestados y la ausencia de condiciones apropiadas para personas con discapacidad en los atractivos turísticos de la ciudad.

2.1 Materiales

Tabla 1. Recursos

RECURSOS		
HUMANOS	<ul style="list-style-type: none">• Encuestados (personas con discapacidad CONADIS)• Investigador (Ana Abigail Velastegui Guaña)• Tutor (Ing. Mg. Sonia Armas)	\$ 200.00
INSTITUCIONALES	<ul style="list-style-type: none">• Dirección de titulación• Biblioteca (libros e internet)	\$ 300.00
MATERIALES	RUBROS DE GASTO	VALOR
	Ordenador	\$10.00
	Laptop	\$800.00
	Papel bond	\$5.00
	Impresiones	\$20.00
	Esferos	\$5.00
ECONÓMICOS	Transporte	\$30.00
	Alimentación	\$30.00
IMPREVISTOS		\$100.00
	TOTAL	\$1.500

Elaborado por: VELASTEGUI, Ana (2020)

Fuente: (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004)

2.2 Métodos

Enfoque

La presente investigación tiene enfoque cualitativo porque se puntualiza casos concretos de turismo inclusivo y esto no se extiende más del objetivo de su estudio para en lo posterior cualificar y describir el caso a partir de los aspectos o evidencias que se encuentran en la investigación. Bernal (2010) . Mientras que Galeano (2004), hace referencia que el enfoque cualitativo es un campo de estudio en sí misma, que cruza disciplinas áreas de conocimiento y problemáticas.

De igual manera se utilizará la modalidad de campo debido a que aplicará instrumentos de obtención de datos como encuestas a las personas con discapacidad contando con la ayuda del Consejo Nacional Para la Igualdad de Discapacidades de la ciudad de esta manera se podrá obtener información fundamental para el desarrollo del trabajo investigativo. Por otra parte, también se utilizará la modalidad bibliográfica-documental pues Rodríguez (2013), asegura que es el proceso de recolección de información para la construcción de un objeto de investigación y ocupa un lugar importante, garantizando la calidad de los fundamentos teóricos de la investigación.

Nivel o tipo de investigación Exploratoria

De igual forma para el estudio, el tipo de investigación será exploratoria ya que se indagará a fondo porque no ha sido lo suficientemente estudiado como es en el turismo inclusivo orientado a las personas con discapacidad, no solo por ser el mayor número que las integra, sino por ser los turistas que más viajan. En este proyecto de investigación se trata de conocer las necesidades del turista con discapacidad que requiere al momento de obtener un servicio turístico, con el fin de satisfacer a la persona con discapacidad en la ciudad de Ambato.

Población

La población de una investigación está compuesta por todos los elementos, personas, objetos que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación. (Sanchez, 2013)

Muestra

Según el Diario LA HORA, (2018), en la ciudad de Ambato son 7.472 personas con discapacidad están registradas en el Concejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), de esta cifra, el 40% tiene discapacidad física, el 21% auditiva, el 12% visual, el 20% intelectual y el 4% restante tiene discapacidad psicosocial.

Como referencia de la cifra de 7.472 personas con discapacidad se realiza el calculo para obtener el tamaño de la muestra con la siguiente formula:

PQ= Probabilidad de recurrencia 0.25

n= Tamaño de la muestra

N= Universo de estudio

e= Error de muestreo 5% = 0.05

k= Coeficiente de correccion 1.96

$$n = \frac{PQ \times N}{(N - 1) \left(\frac{e^2}{k^2} \right) + PQ}$$

$$n = \frac{0.25 \times 7.472}{(7.472 - 1) \left(\frac{0.0025}{3.84} \right) + 0.25}$$

$$n = \frac{1.868}{5.11}$$

$$n = 365.55$$

$$n = 365$$

De esta manera, la encuesta se aplicará a 365 miembros del Consejo Nacional Para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), por medio de la plataforma Microsoft Forms, que permite llegar de manera virtual y optima a los participantes de la misma.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a personas con discapacidad, acerca del desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Ambato y la calidad de los servicios disponibles, que sirven para el análisis y discusión de los resultados, como también para el planteamiento de alternativas que mejoren la situación del turismo en la ciudad.

3.1 Análisis y discusión de los resultados

Pregunta 1: Genero

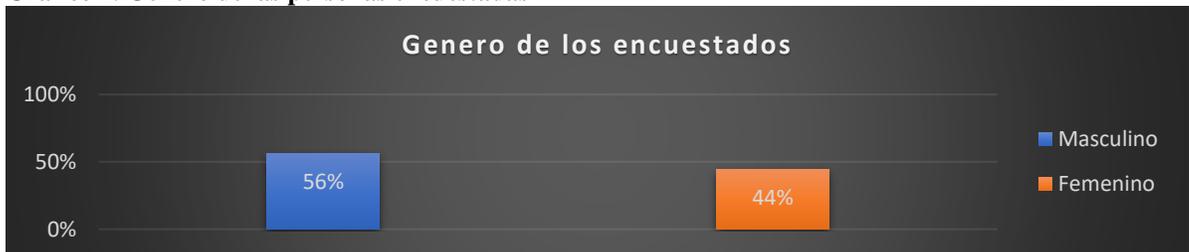
Tabla 2. Genero de las personas encuestadas

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	217	56%
Femenino	168	44%
Total	385	100%

Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Gráfico 1. Genero de las personas encuestadas



Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Análisis e Interpretación

En la pregunta respecto al género del encuestado, en la ciudad de Ambato de un total de 385 personas encuestadas que equivale al 100%, 217 encuestados que equivale al 56% respondieron que son de género Masculino, mientras que, 168 de los encuestados que equivale al 44% respondieron que son de género Femenino. Datos que permiten deducir que existe una mayoría de género masculino, así se podrá obtener una información precisa de las personas con discapacidad que realizaron la encuesta y analizar la propuesta manifestada.

Pregunta 2: ¿Usted es una persona con discapacidad?

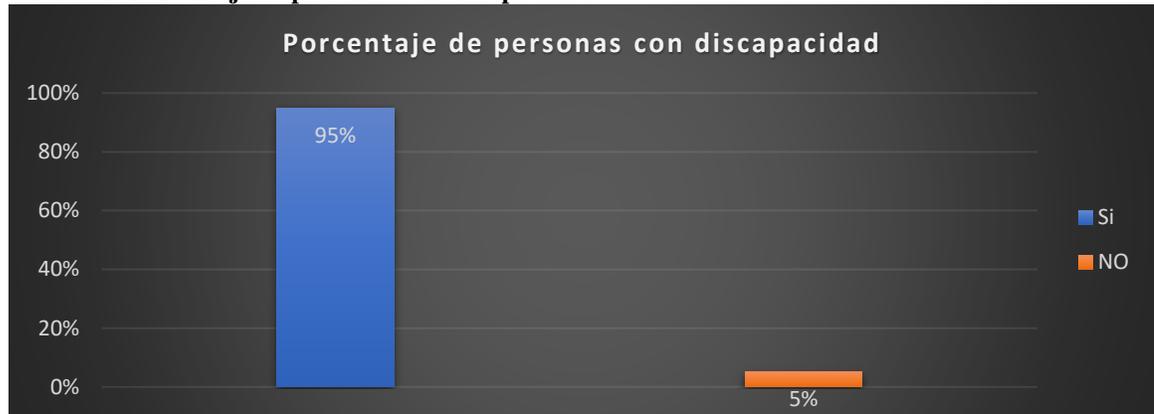
Tabla 3. Porcentaje de personas con discapacidad

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	365	95%
No	20	5%
Total	385	100%

Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Autor: Velastegui Ana (2020)

Gráfico 2. Porcentaje de personas con discapacidad



Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Análisis e interpretación

Con respecto a la pregunta en la cual se espera definir si la persona encuestada tiene algún tipo de discapacidad, se pretende identificar el porcentaje de personas que fueron encuestadas, el resultado obtenido fue el siguiente con un porcentaje equivalente al 100% corresponde a 385 personas encuestadas, podemos decir que los 365 encuestados que equivale al 95 % afirmaron que tienen algún tipo de discapacidad, mientras que, los 20 encuestados restantes que equivale a un 5% respondieron no presentan ninguna discapacidad. De esta manera, se confirma que las personas encuestadas en su mayoría tienen alguna discapacidad, que motiva la implementación del turismo inclusivo en la ciudad.

Pregunta 3: ¿Qué tipo de discapacidad tiene usted?

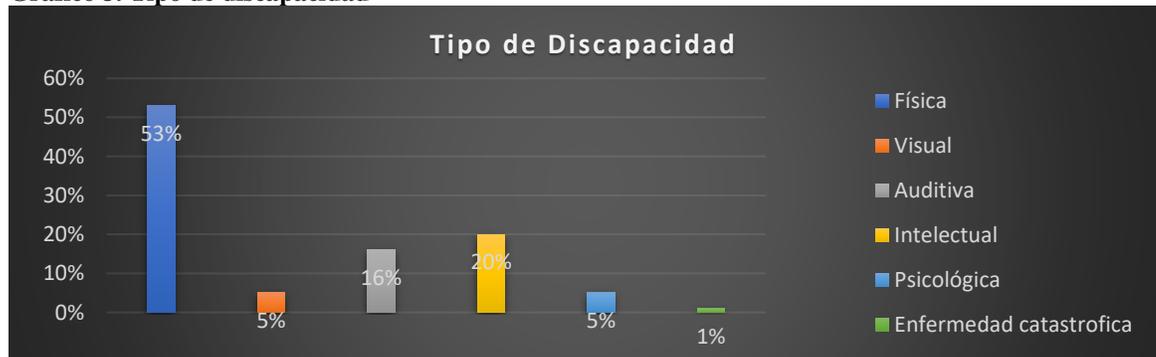
Tabla 4. Tipo de discapacidad

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Física	195	53%
Visual	17	5%
Auditiva	57	16%
Intelectual	73	20%
Psicológica	18	5%
Enfermedad catastrófica	5	1%
Total	365	100%

Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Gráfico 3. Tipo de discapacidad



Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Análisis e interpretación

Esta pregunta tiene como objetivo identificar y clasificar a las personas por el tipo de discapacidad que poseen. Tomando en cuenta que el número total de personas con discapacidad fue 365 encuestadas que equivale al 100%, los resultados que se obtuvieron son, 195 personas encuestadas con discapacidad física que equivale al 53%, 17 personas encuestadas con discapacidad visual que equivale al 5%, 57 personas encuestadas con discapacidad auditiva que equivale al 16%, 73 personas encuestadas con discapacidad intelectual que equivale al 20%, 18 personas encuestada con discapacidad psicológica que equivale al 5% y 5 personas encuestadas con enfermedades catastróficas que equivale al 1%. Llegando a la conclusión que los tres grupos mayoritarios de discapacidad son la física, intelectual y auditiva. Demostrando que la accesibilidad es un factor esencial para desarrollo de la actividad turística en Ambato.

Pregunta 4: Edad

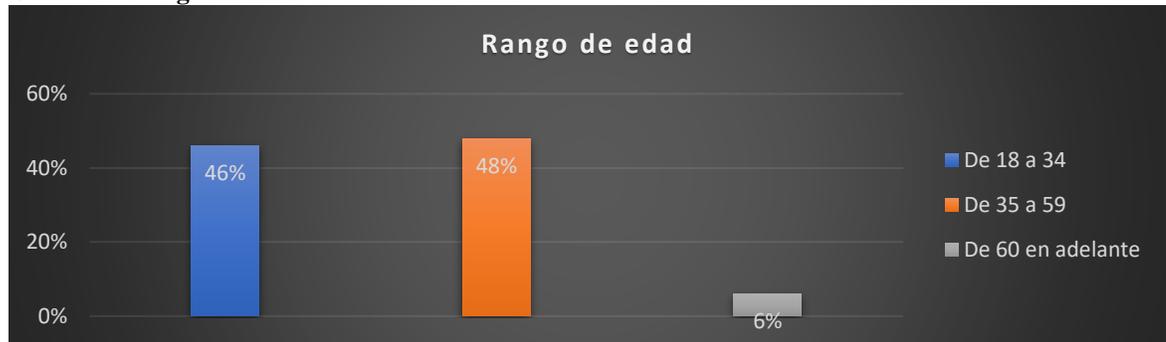
Tabla 5. Rango de edad

Opción	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 34 años	179	46%
De 35 a 59 años	184	48%
De 60 años en adelante	22	6%
Total	385	100%

Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Gráfico 4. Rango de edad



Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Análisis e interpretación

En la siguiente pregunta se determina el rango de edad que es de 18 y 34 años – 35 a 59 años y 60 años en adelante, con esto se obtendrá datos de las personas encuestadas, y los resultados fueron 179 personas encuestadas que equivale al 46% respondieron que tenían entre 18 y 34 años, 184 personas encuestadas que equivale al 48% respondieron que tenían entre 35 y 59 años y finalmente 22 personas encuestadas que equivale al 6% respondieron que tenían de 60 años en adelante, dejando en claro que la mayoría de los encuestado tienen entre 18 y 59 años correspondiente.

Pregunta 5: ¿Sabe usted que es el turismo inclusivo?

Tabla 6. Porcentaje de conocimiento del turismo inclusivo

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	318	83%
No	67	17%
Total	385	100%

Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Gráfico 5. Porcentaje de conocimiento del turismo inclusivo



Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Análisis e interpretación

En la pregunta referente al porcentaje de conocimiento de que es turismo inclusivo, se obtuvieron los siguientes resultados con un equivalente al 100% correspondiente a 385 personas encuestadas, podemos decir que los 318 encuestados que equivale al 83% afirmaron que, si sabían que es el turismo inclusivo, a diferencia de los 67 encuestados restantes que equivale al 17% respondieron que no tienen conocimiento alguno de que es el turismo inclusivo. De esta manera, se puede confirmar que existe un amplio número de personas que están familiarizadas con el termino Turismo inclusivo. De tal manera es importante que se tome en cuenta y se promueva el desarrollo de dicha actividad turística.

Pregunta 6: ¿Conoce lugares que presten servicios turísticos inclusivos en la ciudad de Ambato?

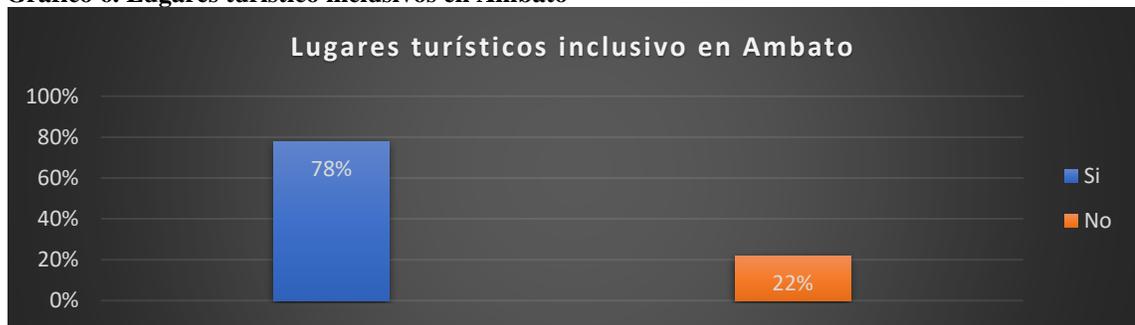
Tabla 7. Lugares turístico inclusivos en Ambato

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	302	78%
No	83	22%
Total	385	100%

Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Gráfico 6. Lugares turístico inclusivos en Ambato



Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Análisis e interpretación

La pregunta, tiene como finalidad identificar si las personas encuestadas conocían atractivos turísticos en Ambato que cuenten con condiciones apropiadas de accesibilidad y así ser considerados como parte de la oferta turística inclusiva, obteniendo los siguientes resultados, con un porcentaje del 100% correspondiente a 385 personas encuestadas, se puede analizar que 302 encuestados equivalente al 78%, respondieron que si conocían atractivos turísticos inclusivos, mientras que 83 encuestados equivalente al 22%, respondieron que no conocía de atractivos que presente servicios turísticos inclusivos. Esto deja en claro que en la ciudad de Ambato si existen servicios y espacios turísticos que ofrecen accesibilidad.

Pregunta 7: De la siguiente lista, escoja ¿Cuál es el atractivo turístico más representativo en la ciudad de Ambato?

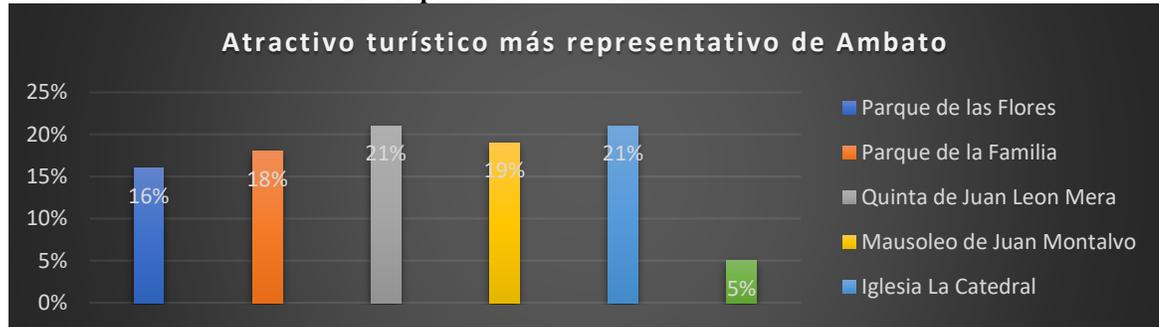
Tabla 8. Atractivo turístico más representativos de Ambato

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Parque de las Flores	60	16%
Parque de la Familia	68	18%
Quinta de Juan León Mera	80	21%
Mausoleo de Juan Montalvo	75	19%
Iglesia La Catedral	82	21%
Casa del Portal	20	5%
Total	385	100%

Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Gráfico 7. Atractivo turístico más representativos de Ambato



Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Análisis e interpretación

Con respecto a la siguiente pregunta, se pretende definir cuál es el atractivo turístico más representativo de la ciudad de Ambato, con un equivalente del 100% que corresponde a 385 personas encuestadas, podemos decir que 60 encuestados que equivale al 16% Parque de las Flores, 68 encuestados que equivale al 18% el Parque de la Familia, 80 encuestados que equivale al 21% eligieron la Quinta de Juan León Mera , 75 encuestadas que equivale al 19% escogieron el Mausoleo del Juan Montalvo, 82 encuestados que equivale al 21% escogieron la Iglesia La Catedral y solo 20 encuestados que equivale al 5% eligieron la Casa del Portal. Debido a los resultados, se puede deducir que la iglesia La Catedral y la Quinta de Juan León Mera son considerados los atractivos turísticos más representativos de la ciudad, y así trabajar en materia de accesibilidad en estos atractivos de potencial turístico.

Pregunta 8: De los siguientes atractivos turístico de la ciudad de Ambato ¿Cuál de ellos cuenta con las condiciones apropiadas para personas con discapacidad?

Tabla 9. Atractivos turísticos de Ambato con medidas de accesibilidad

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Monumento a la Primera Imprenta	3	1%
Parque de las Flores	145	37%
Casa del Portal	101	26%
Quinta de Juan León Mera	56	15%
Mausoleo de Juan Montalvo	50	13%
Parque de la Familia	30	8%
Total	385	100%

Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Gráfico 8. Atractivos turísticos de Ambato con medidas de accesibilidad



Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Análisis e interpretación

Con respecto a esta pregunta se pretende establecer que atractivos turísticos cuentan con accesibilidad para personas con discapacidad y los resultados fueron los siguientes con un porcentaje del 100% correspondiente a 358 personas encuestadas se puede decir que 3 encuestados que equivale al 1% eligieron el Monumento a la Primera Imprenta, 145 encuestados que equivale al 37% escogieron el Parque de las Flores, 101 encuestados que equivale al 26% eligieron la Casa del Portal, 56 encuestados que equivale al 15% eligieron la Quinta de Juan León Mera, 50 encuestados que equivale al 13% el Mausoleo de Juan Montalvo y apenas 30 encuestados que equivale al 8% el Parque de la Familia. Por esta razón, se confirma que el Parque de las Flores y la Casa del Portal, cuentan con condiciones apropiadas de accesibilidad. Sin embargo, se debe tomar en cuenta el resto de atractivos turísticos que deben contar con apropiadas condiciones para poder desarrollar el turismo inclusivo en la ciudad.

Pregunta 9: De la siguiente lista de tipos de turismo ¿Cuál de ellos le gustaría practicar como persona con discapacidad en Ambato?

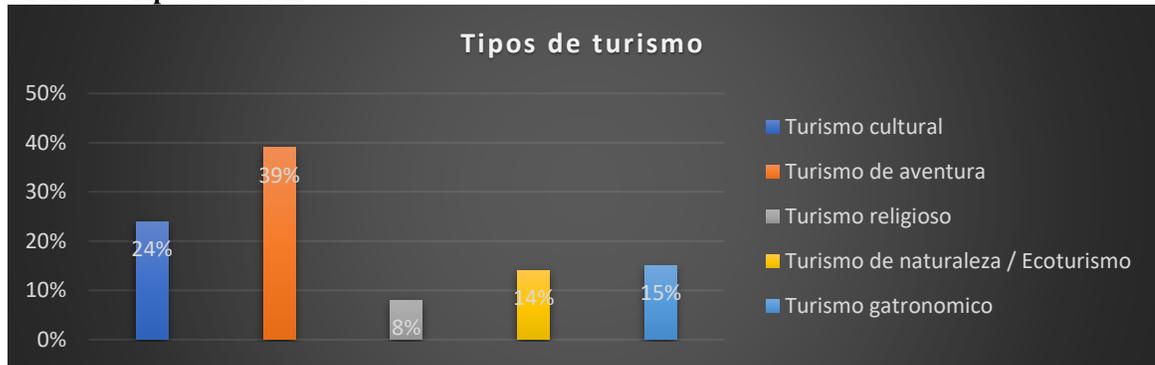
Tabla 10. Tipos de turismo

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Turismo cultural	92	24%
Turismo de aventura	150	39%
Turismo religioso	29	8%
Turismo de naturaleza / Ecoturismo	54	14%
Turismo gastronómico	60	15%
Total	385	100%

Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Gráfico 9. Tipos de turismo



Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Análisis e interpretación

El objetivo de la pregunta es identificar el tipo de turismo que sería más atractivo para los encuestados, por lo que se obtuvieron los siguientes resultados con un porcentaje del 100% correspondiente a 385 personas encuestadas se puede analizar que 92 encuestados que equivale al 24% afirmaron que les gustaría practicar turismo cultural, 150 encuestados que equivale al 39% eligieron al turismo de aventura, 29 encuestados que equivale al 8% escogieron al turismo religioso, 54 encuestados que equivale el 14% eligieron el turismo de naturaleza o ecoturismo y 60 encuestados que equivale al 15% manifestaron el turismo gastronómico. Así, se puede deducir que el Turismo de aventura y el turismo cultural son los más atractivos para ser practicados. Esta información aclara que tipo de actividades se debe impulsar para que realicen las personas con discapacidad.

Pregunta 10: ¿Conoce usted la ruta turística “Tungurahua sin Límites”?

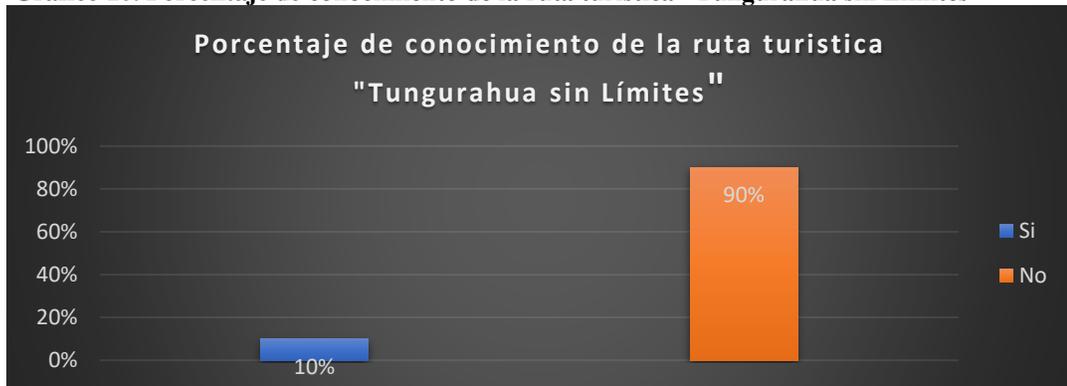
Tabla 11. Porcentaje de conocimiento de la ruta turística “Tungurahua sin Límites”

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	10%
No	348	90%
Total	385	100%

Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Gráfico 10. Porcentaje de conocimiento de la ruta turística “Tungurahua sin Límites”



Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Análisis e interpretación

Con respecto a esta pregunta, que hace referencia al conocimiento de la existencia de la ruta turística “Tungurahua sin Límites”, con un porcentaje equivalente al 100% que corresponde a 385 personas encuestadas se puede decir que 37 de los encuestados que equivale al 10%, afirmaron conocer la misma mientras que, 348 encuestados que equivale al 90%, respondieron que no conocía dicha ruta. Esto quiere decir que a pesar de que existe una ruta turística direccionada para personas con discapacidad, no se ha logrado difundirla ni posicionarla de manera correcta. Es así que se debería buscar estrategias y métodos con los cuales se pueda difundir la existencia de esta ruta y se haga uso por parte de las personas con discapacidad.

Pregunta 11: Si conoce esta ruta ¿Cómo calificaría el servicio prestado?

Tabla 12. Calificación de la ruta turística "Tungurahua sin límites"

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	6	16%
Malo	1	3%
Regular	30	81%
Total	37	100%

Fuente: Encuesta "La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato"

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Gráfico 11. Calificación de la ruta turística "Tungurahua sin Límites"



Fuente: Encuesta "La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato"

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Análisis e interpretación

A las 37 personas encuestadas que afirmaron que, si conocían la ruta turística "Tungurahua sin Límites", se les solicitó que calificaran el servicio de la misma, obteniendo así los siguientes resultados: 6 lo calificaron como Bueno (16%), 1 encuestado lo calificó como Malo (3%) y 30 personas calificaron al servicio como Regular (81%). Motivo por el cual se puede mencionar que la ruta turística no ofrece el servicio apropiado para las personas que la visitan. Por esta razón se debería realizar un análisis y evaluación interna con la cual se pueda dar mejoras para que a la hora de promocionar dicha ruta se pueda ofrecer un servicio de calidad para las personas con discapacidad.

Pregunta 12: ¿Considera usted positivo que se implemente el turismo inclusivo en la ciudad de Ambato?

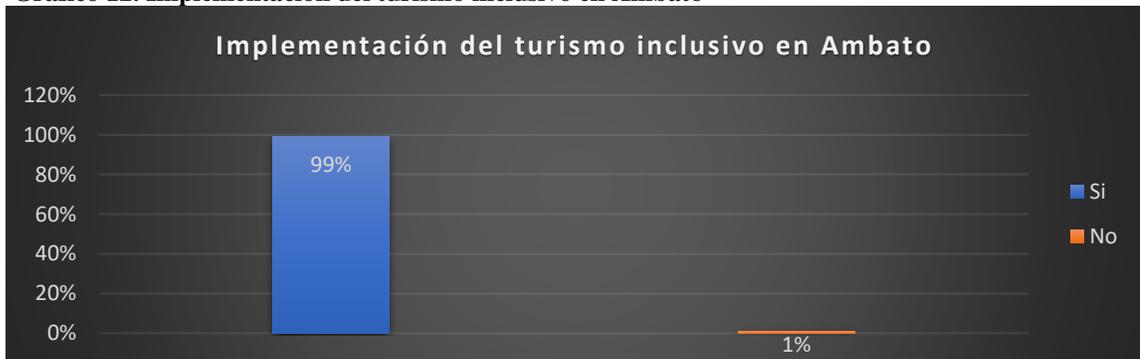
Tabla 13. Implementación del turismo inclusivo en Ambato

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	382	99%
No	3	1%
Total	385	100%

Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Gráfico 12. Implementación del turismo inclusivo en Ambato



Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Análisis e interpretación

El objetivo de la pregunta, es evaluar la acogida que tendría la implementación del turismo inclusivo en la ciudad Ambato, con un porcentaje equivalente al 100% correspondiente a 385 personas encuestadas, se puede decir que 382 encuestados que equivale al 99%, respondieron que, si sería positivo la implementación del turismo inclusivo, mientras que, 3 encuestados que equivale al 1%, dijeron que no. Esto permite confirmar que las personas si estarían de acuerdo en que se implemente e impulse la práctica de turismo inclusivo en la ciudad. Esto demuestra el potencial y la gran acogida que tendría la implementación del turismo inclusivo como actividad social y económica en la ciudad.

Pregunta 13: ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un paquete turístico en Ambato?

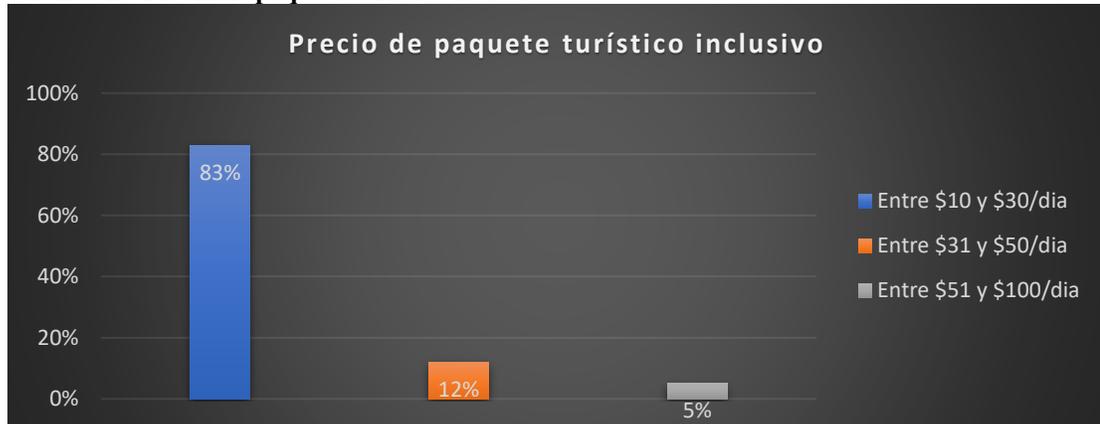
Tabla 14. Precio de paquete turístico inclusivo

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Entre \$10 y \$30/día	320	83%
Entre \$31 y \$50/día	46	12%
Entre \$51 y \$100/día	19	5%
Total	385	100%

Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Gráfico 13. Precio de paquete turístico inclusivo



Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Análisis e interpretación

El objetivo de esta pregunta, se pretende establecer un precio que los encuestados consideren apropiado para un paquete turístico inclusivo. Es así que se obtuvieron los siguientes resultados con un porcentaje que equivale al 100% correspondiente a 385 personas encuestadas se puede decir que 320 encuestadas que equivale al 83% respondieron que pagarían entre 10 y 30 dólares al día, 46 encuestadas que equivale al 12% afirmaron que pagarían entre 31 y 50 dólares por día y solo 19 encuestados que equivale al 5% estarían dispuestos a pagar entre 51 y 100 dólares por día. Esto deja en claro que la gran mayoría espera obtener un paquete turístico inclusivo que sea adapte al bolsillo de la persona con discapacidad, sin que se vea involucrada la calidad y servicios manteniendo todos los estándares.

Pregunta 14: ¿Está de acuerdo usted en implementar una página en redes sociales para promocionar e incentivar el turismo inclusivo en la ciudad?

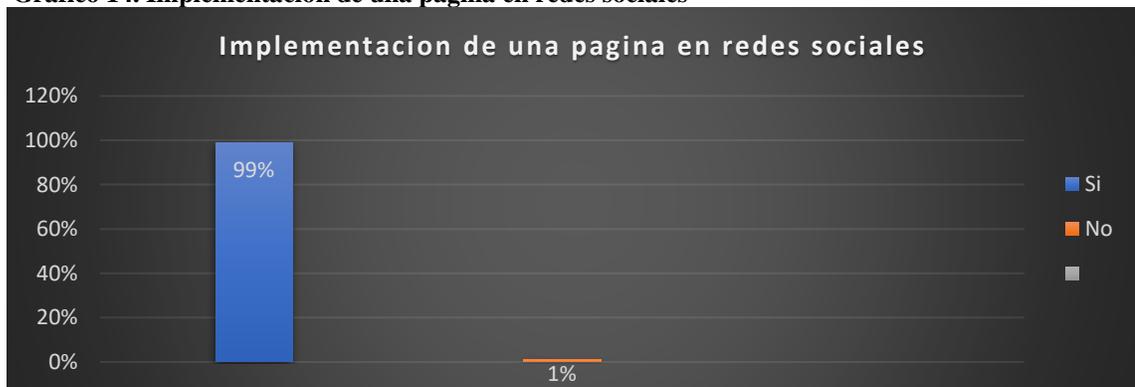
Tabla 15. Implementación de una página en redes sociales

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	384	99%
No	1	1%
Total	385	100%

Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Gráfico 14. Implementación de una página en redes sociales



Fuente: Encuesta “La prestación de servicios turísticos inclusivos en Ambato”

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Análisis e interpretación

Se analizó que al implantar una página social para la promoción de servicios y lugares turísticos inclusivos con un porcentaje equivalente 100% correspondiente a 385 personas encuestadas se puede analizar que 384 encuestados que equivale el 99% manifestó con un sí que sería de gran ayuda para poder continuar con la implementación de dicha página así se podrá dar la creación y uso para personas con discapacidad y estas personas pueda disfrutar de la misma experiencia turísticas que ofrece la ciudad de Ambato, mientras que 1 encuestada que equivale al 1% manifestó que no sería de gran ayuda la página en redes sociales. Con esta información se puede obtener una base de datos que pueda utilizarse para la generación de productos turísticos por parte de operadoras y agencias de viajes.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para conocer las necesidades de las personas con discapacidad se debe tomar en cuenta varios aspectos de gran importancia, como la calidad de servicios turísticos, que se ofrece en varios atractivos de la ciudad de Ambato. Además, se analiza que el cliente con discapacidad no tiene limitaciones y puede disfrutar de las mismas experiencias de los demás turistas y así alcanzar la igualdad y derechos de estas personas o grupo vulnerable.

4.1 Conclusiones

- La relevancia del turismo inclusivo en el desarrollo de la actividad turística en la ciudad, ha crecido con el paso del tiempo, razón por la cual es de suma importancia, la inclusión de servicios y productos que sean ofertados a las personas con discapacidad sin límite alguno, además, del cumplimiento y satisfacción de las necesidades de cada persona con altos estándares de calidad es uno de los mayores objetivos que se debe implementar en Ambato.
- En la ciudad de Ambato existen varios atractivos turísticos que ofrecen servicios inclusivos, sin embargo, no todos cuenta con las condiciones apropiadas de accesibilidad. Cabe recalcar que esto no ayuda a la promoción de dichos lugares, por lo tanto, la ciudad de Ambato debe tomar en cuenta estos aspectos que servirán de ayuda para la implementación de accesibilidad en atractivos turísticos y este grupo vulnerable pueda disfrutar de estos destinos, sin duda alguna, esto impulsara el desarrollo social y económico de la ciudad.

- El nivel de calidad de servicios turísticos inclusivos en la ciudad de Ambato es bajo, debido a la falta de accesibilidad en los atractivos turísticos más representativos de la ciudad como la Quinta Juan León Mera y la Iglesia La Catedral donde se puede percibir con facilidad que no cuenta con las condiciones mínimas para que el lugar sea visitado por las personas con discapacidad.
- El efectivo desarrollo del turismo inclusivo es responsabilidad de las autoridades y oferta turística, ya que estos se verán beneficiados al obtener un nuevo grupo de potenciales clientes que dinamizarían la economía del destino. Por esto es importante fomentar valores que promuevan la inclusión de todas las personas, buscando la igualdad a la hora de realizar un viaje.

4.2 Recomendaciones

- Promover el desarrollo de mecanismos de seguridad, la planificación de estrategias, leyes y normativas, por parte de la Municipalidad de Ambato y el Honorable consejo Provincial de Tungurahua, que garanticen la accesibilidad para las personas con discapacidad.
- Establecer estrategias que permitan el desarrollo para las personas con discapacidad a la hora de realizar turismo en la ciudad, implementado accesibilidad en todos los atractivos turísticos con las condiciones apropiadas, y de fácil uso para el turista.
- Desarrollar un plan de promoción de la ruta “Tungurahua sin límites”, el cual permita que este producto turístico ya existente tenga mayor acogida por parte de las personas con discapacidad y así llegar a un segmento de potenciales clientes que impulsarían el desarrollo del turismo en la ciudad.
- Fomentar la participación de la ciudadanía en la adecuación de atractivos y la apropiada prestación de servicios turísticos inclusivos a través de capacitaciones, seminarios, cursos en línea, talleres, entre otros, con el objetivo de concientizar sobre el tema de accesibilidad e implementar la igualdad de las personas con discapacidad.
- Desarrollar un manual de normas de calidad que sean aplicados en los atractivos turísticos inclusivos en la ciudad de Ambato para garantizar el desenvolvimiento adecuado del turismo inclusivo y posicionar a la ciudad como destino seguro para personas con discapacidad.

PROPUESTA

Manual de calidad

Es un documento en el cual se detallan normas, estrategias y todos los aspectos relacionados con el manejo de la calidad en una actividad específica.

Metodología para la elaboración del manual

Este manual de calidad, se desarrollará para orientar servicios turísticos de calidad para personas con discapacidad.

Lo primero que se debe realizar es fijar un índice en el que se contemplen todos los conceptos.

Requisitos que establece la norma ISO 9001

Redacta el Manual de Calidad

Se deben elaborar los principales documentos como:

- Título, alcance y campo de aplicación.
- Introducción sobre aspectos básicos, valores y filosofía de la organización y del propio manual.
- Política y objetivos de calidad.
- Mapa de procesos de la organización.
- Descripción de la estructura de la organización, responsabilidades y autoridades.
- Enumeración y definición de los distintos elementos del sistema de calidad.

Como aporta al desarrollo del turismo inclusivo en Ambato

El manual tiene el objetivo de ofrecer a la comunidad turística, y especialmente a los servidores turísticos y autoridades una serie de normas y de recomendaciones que pueden ser implementadas tanto para la adecuación de los lugares físicos como para el ofrecimiento de un correcto servicio turístico de calidad para que las personas con discapacidad puedan tener el mismo disfrute al momento de conocer un atractivo en la ciudad.

Contenido

Introducción

Políticas y estrategias de Turismo Accesible

Creación de estándares de calidad y accesibilidad en el turismo

Creación de planes del Turismo Accesible

Igualdad de oportunidades

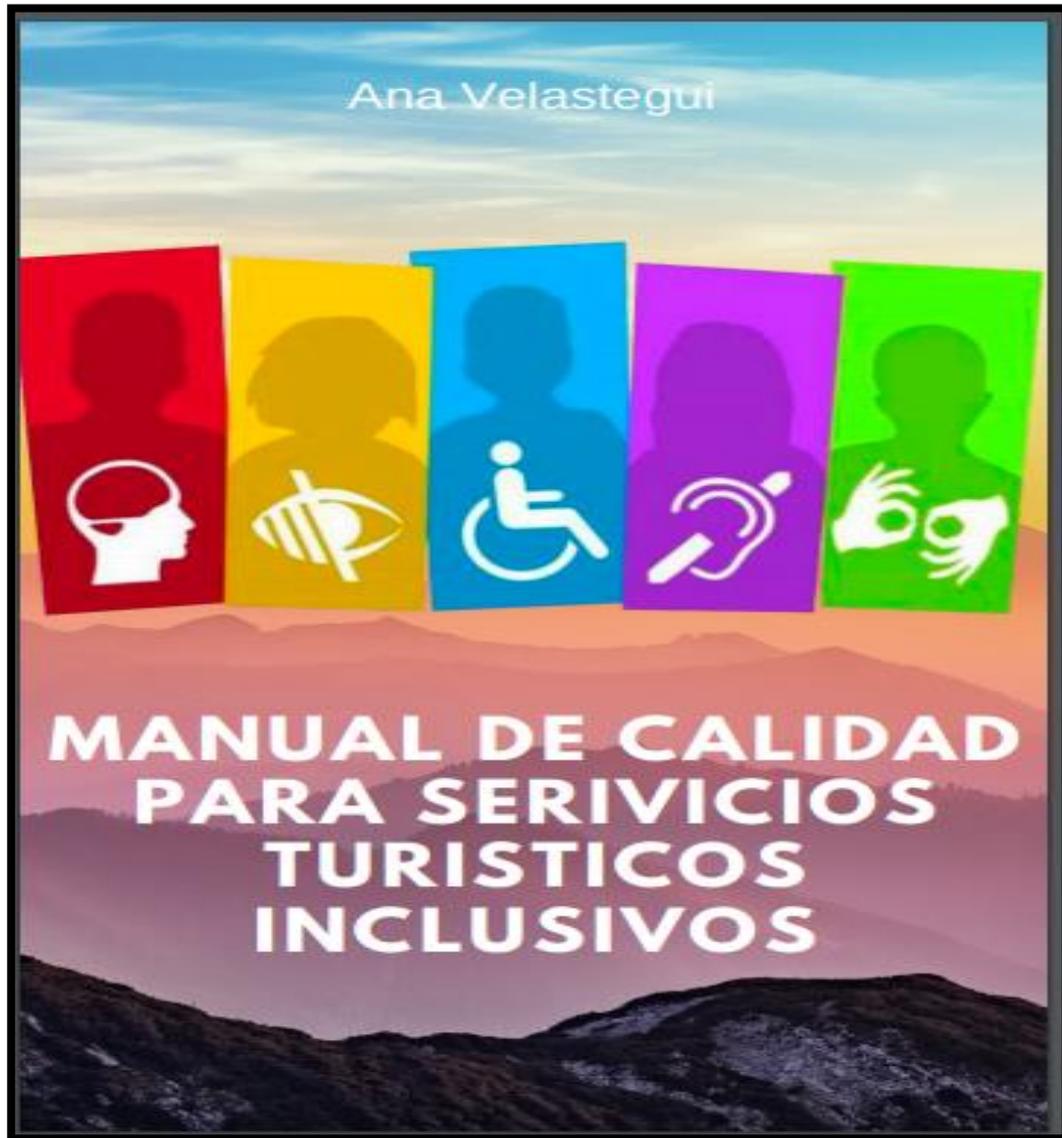
Sensibilización y formación

LINK

https://www.canva.com/design/DAECRqn9EHQ/m-on_1N4GIZtoICGQ5imsQ/view?utm_content=DAECRqn9EHQ&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink

MANUAL DE CALIDAD PARA SERVICIOS TURÍSTICOS INCLUSIVOS

Ilustración 15. Manual de calidad para servicios turísticos inclusivos



Esta imagen está basada y dirigida a las personas con discapacidad, se creó dicho manual de calidad para servicios turísticos inclusivos para que pueda ser de gran ayuda para las autoridades y así establecer planes y estrategias que desarrollen el turismo inclusivo en la ciudad y esta se convierta en pionera en ofertar atractivos y servicios con accesibilidad

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Ilustración 16. Ecuador



En esta sección se diseñó un logo que distinga a las personas con discapacidad, que pueden realizar todo tipo de actividad turística sin límite alguno disfrutando de las mismas experiencias de los demás turistas así fomentar la inclusión en la ciudad de Ambato, además de la difusión y promoción del turismo inclusivo en la ciudad y concientizar a la sociedad para la igualdad.

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Ilustración 17. Introducción del turismo inclusivo

Introducción

Las personas con discapacidad participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social. Sin embargo, aún persisten muchos impedimentos y barreras de todo tipo que dificultan el acceso a los servicios turísticos.



La accesibilidad no es un requerimiento únicamente de las personas con discapacidad ya que no son los únicos beneficiarios de la misma. Los destinos turísticos que se hagan eco de estos requisitos, y los entiendan como medidas positivas, evolucionarán en la oferta de sus productos y servicios, por ende, estarán facilitando la experiencia turística y mejorando la calidad de vida de todos sus ciudadanos y visitantes.



El presente manual de calidad ofrece un marco de referencia sobre las intervenciones, herramientas y recursos necesarios en la prestación de servicios y gestión del Turismo Accesible. El sector turístico debe implementar medidas que obtengan como resultado una mayor participación de diferentes grupos de población en la actividad turística, incluyendo a las personas con discapacidad entre otros.



En la siguiente página se encontrará una breve introducción del turismo accesible y la realización del manual de calidad de servicio turísticos inclusivos, tomando en cuenta que las personas con discapacidad participan cada vez con más frecuencia en actividades relacionadas con el turismo, sin embargo aun persisten impedimentos y barreras de todo tipo que dificultan el acceso a servicios turísticos, por lo tanto se realiza un manual de calidad para informar y capacitar al personal turístico y autoridades se tome medidas de accesibilidad y cree una infraestructura apropiada de atractivos turísticos para dichas personas.

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

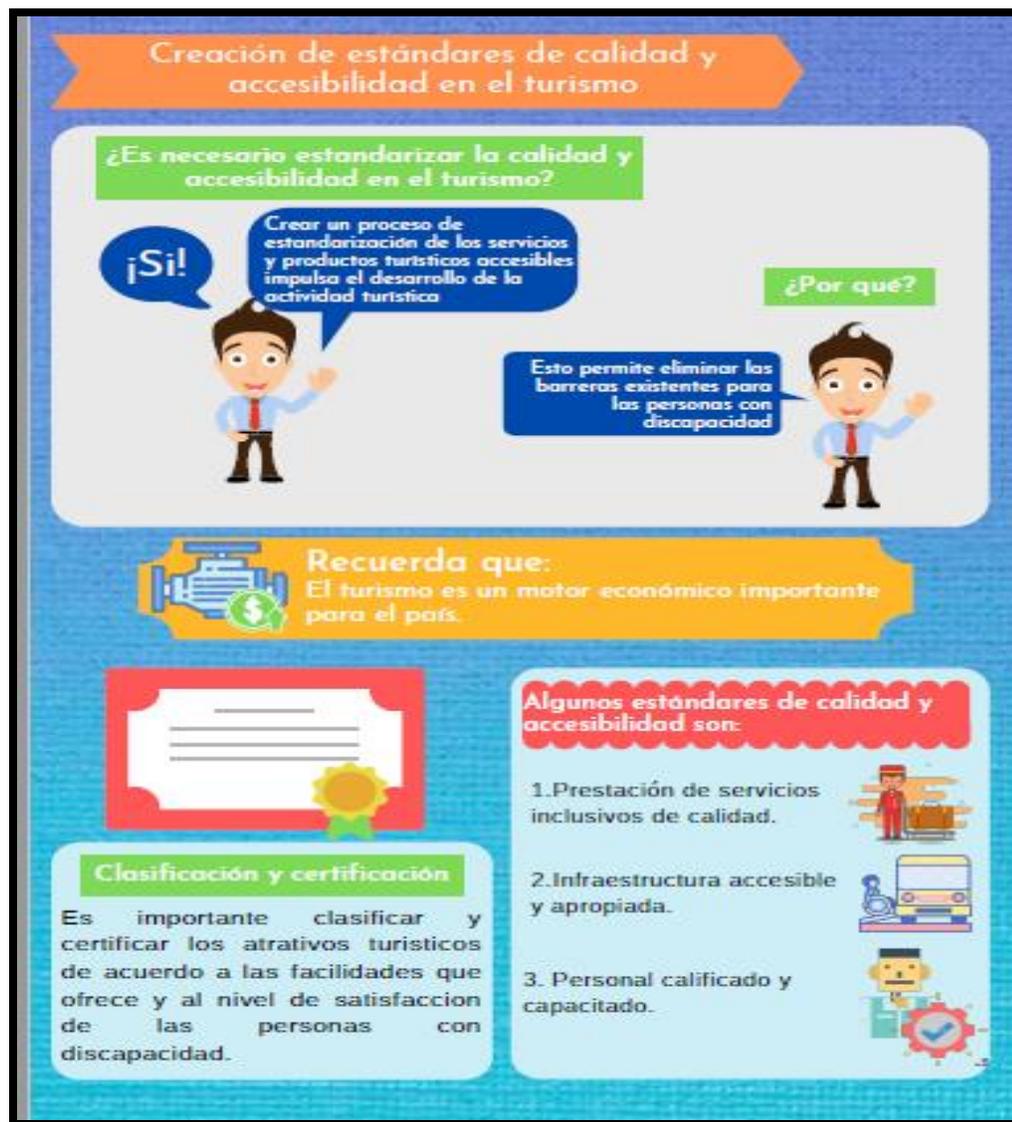
Ilustración 18. Políticas y estrategias de turismo inclusivo



Se Establece políticas y estrategias para el impulso y desarrollo del turismo inclusivo con esto se puede mejorar y garantizar, al ofrecer un servicio turístico con las condiciones apropiadas de accesibilidad, además de obtener mayor información cuando se mencione un lugar turístico en la ciudad que cuente con un personal capacitado para satisfacer las necesidades del turista cumpliendo con altos estándares de calidad.

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Ilustración 19. Estándares de calidad y accesibilidad en el turismo



En esta sección indica, que el crear estándares de calidad para el turismo inclusivo sin duda es un gran desarrollo de la actividad turística creando servicios y productos que cuente con accesibilidad para personas con discapacidad, esto eliminara barreras existentes para dichos turistas, cabe mencionar que el turismo es un motor económico importante para el país.

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Ilustración 20. Planes de accesibilidad turística

Creación de planes de Accesibilidad Turística

¿Por qué crear un plan de Accesibilidad Turística?

- ✓ Permite a la industria turística, cumplir con las necesidades de la población y obligaciones de forma organizada y sostenible.
- ✓ Estandariza el proceso de prestación de servicios inclusivos.
- ✓ Genera espacios de colaboración entre todos los participantes e involucrados en la actividad turística.

El plan de Accesibilidad

Promueve la responsabilidad social y facilita el acercamiento comprensible.

Sabias que:
Establecer un Plan Estratégico de Accesibilidad, alienta a las empresas a ver los beneficios económicos y sociales de la oferta de productos inclusivos.

Manual de calidad para servicios turísticos inclusivos 6

En la siguiente página se encontrará la creación de planes de accesibilidad turística esto permitirá que la industria del turismo cumpla con las necesidades de la población estandarizar el proceso de crear servicios turísticos inclusivos, además de generar atractivos con las condiciones adecuadas para personas con discapacidad y esto promueve la igualdad de oportunidades al igual que responsabilidades por parte de la sociedad.

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

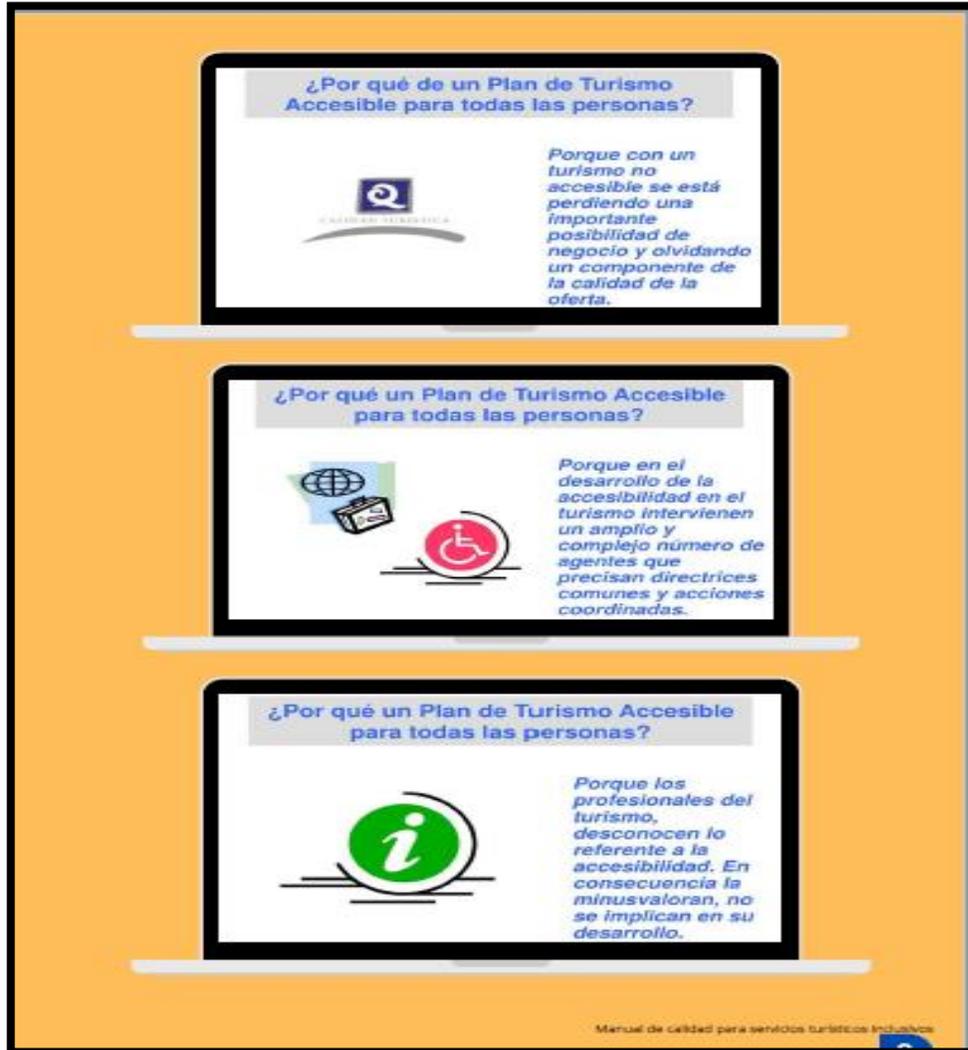
Ilustración 21. Aspectos básicos del turismo accesible



En esta sección indica aspectos básicos de accesibilidad en el ámbito turístico esto determina algunos planes para el desarrollo del turismo inclusivo, de esta manera se establece parámetros estandarizados para ofertar estos productos y atractivos en la ciudad como la difusión e información de lugares turísticos campañas para aumentar con concientización de las personas e integrar a las personas con discapacidad obtener un disfrute y la misma experiencia que los turistas convencionales.

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

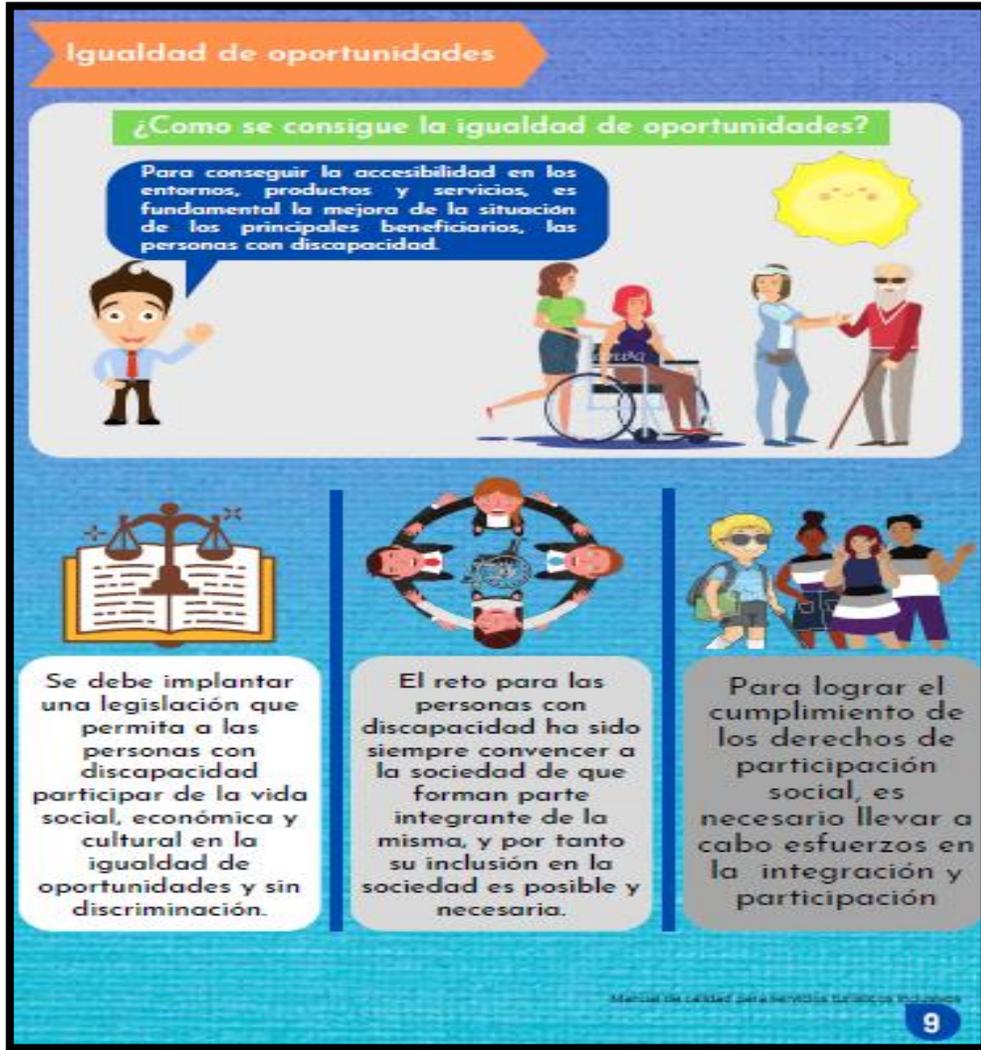
Ilustración 22. Planes de turismo accesible



En la siguiente página se encontrará por qué se debe realizar un plan de accesibilidad para personas con discapacidad dicho esto se menciona que al crear dicho ayudara al desarrollo de a la actividad turística en la ciudad de Ambato ya que esto permitirá la apertura de nuevos negocios que oferten productos y servicios turísticos inclusivos priorizando la calidad para satisfacer las necesidades del turista, además los profesionales de turismo contarán con directrices que servirá de guía para el desarrollo eficaz del turismo inclusivo.

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

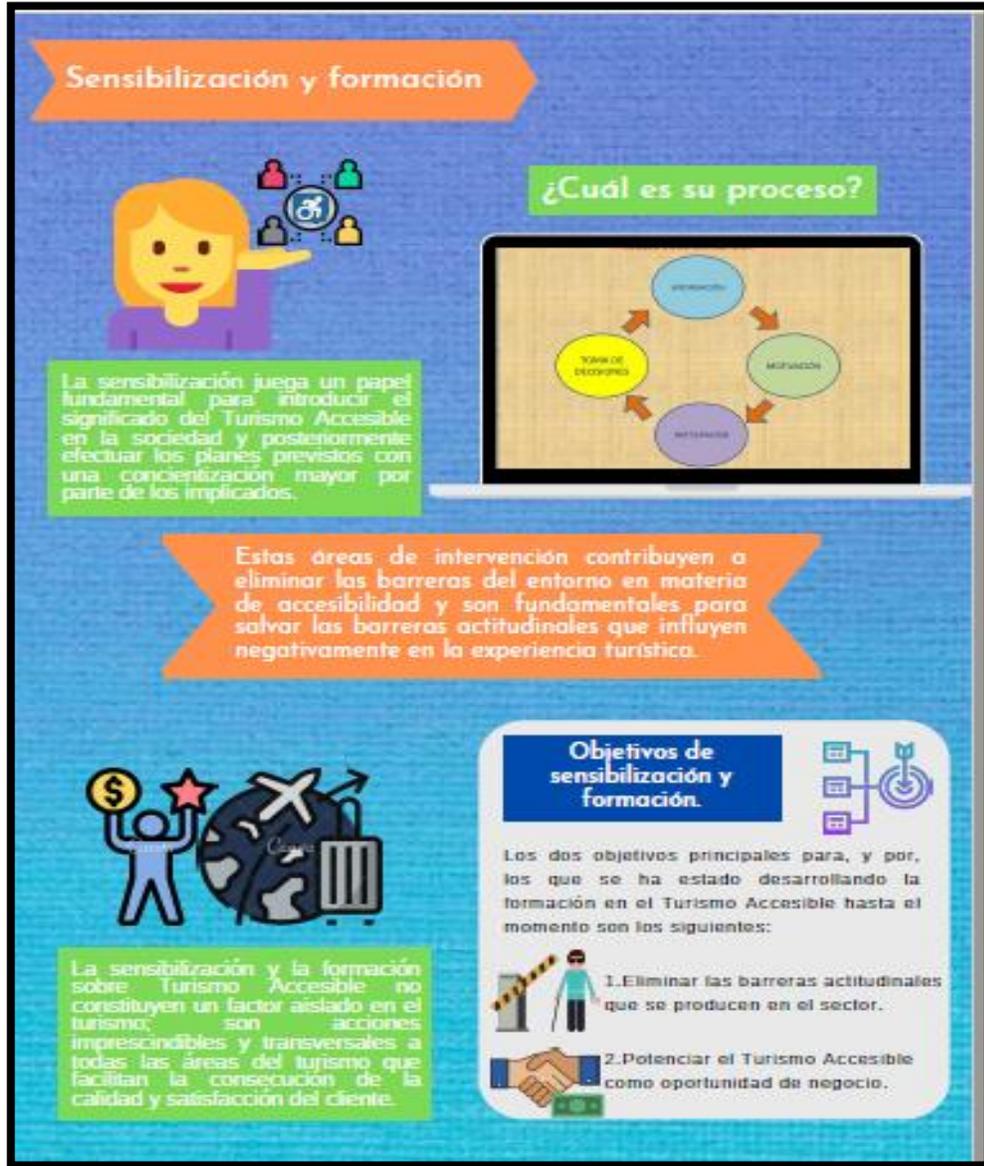
Ilustración 23. Igualdad de oportunidades



En esta sección se determina la igualdad de oportunidades que debe tener una persona con discapacidad a la hora de realizar un viaje. Esta página ayudará a crear conciencia en la sociedad para integrar a las personas con discapacidad a un goce y disfrute de atractivos turísticos contando con la infraestructura adecuada de accesibilidad implementando derechos y obligaciones por parte de las autoridades y operadoras turísticas logrando el cumplimiento y participación de todos los turistas sin importar la condición de la persona.

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

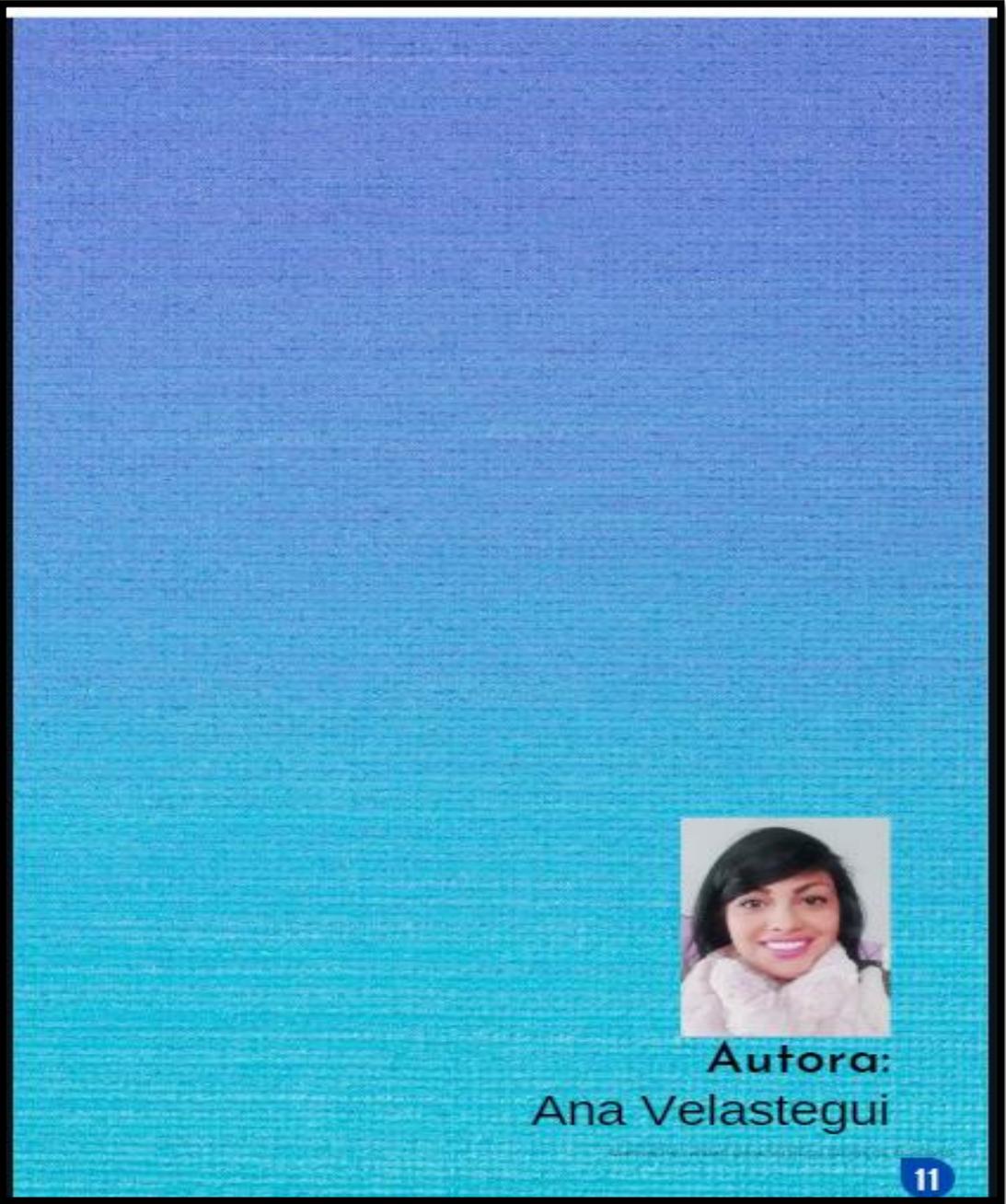
Ilustración 24. Sensibilización y formación



En la siguiente página menciona la sensibilización y formación del turismo inclusivo dicho tema es de suma importancia para hablar de turismo accesible en la sociedad y posteriormente efectuar planes de concientización por parte de los implicados. La formación facilita la calidad del servicio en el momento que una persona con discapacidad lo solicita.

Elaborado por: Velastegui Ana (2020)

Ilustración 25. Autoría



MATERIALES DE REFERENCIA

- Barbeito, N. (20 de NOVIEMBRE de 2013). nelidabarbeito.blogspot.com. Obtenido de TURISMO INCLUSIVO, algunos conceptos y el mejor ejemplo en Argentina: <http://nelidabarbeito.blogspot.com/2013/11/turismo-inclusivo-unos-conceptos-y-lo.html>
- BBVA, B. (2016). neocom.cc/diversidad/descargas/inTurismo. Obtenido de Turismo inclusivo: <http://neocom.cc/diversidad/descargas/inTurismo.pdf>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Tercera edición. Pearson.
- Carrillo, D. (2019). Turismo accesible en Ecuador. research Gate, 54.
- Castro, J. (2016). repositorio.uta.edu.ec. Obtenido de LAS FACILIDADES TURÍSTICAS DEL SECTOR HOTELERO, Y SU CONTRIBUCIÓN AL TURISMO INCLUSIVO DEL CANTÓN AMBATO: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25181/1/JAQUELINE%20CASTRO.pdf>
- Chipantiza, S. (2016). repositorio.uta.edu.ec. Obtenido de LAS FACILIDADES TURÍSTICAS EN LOS MUSEOS DE LA CIUDAD DE TUNGURAHUA Y SU CONTRIBUCIÓN AL TURISMO INCLUSIVO: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25101/1/Chipantiza%20Aldas%20Silvia%20Rocio.pdf>
- Consejería de Turismo, Industria y Comercio. (04 de OCTUBRE de 2010). www.gobiernodecanarias.org. Obtenido de ACTIVIDADES TURISTICAS: http://www.gobiernodecanarias.org/turismo/dir_gral_ordenacion_promocion/actividades_complementarias/index.html#:~:text=Las%20actividades%20tur%C3%ADsticas%20encaminadas%20a,propia%20actividad%20tur%C3%ADstica%20a%20desarrollar.
- Diario La Hora . (08 de octubre de 2015). lahora.com.ec. Obtenido de Presentan material de promoción turística: <https://lahora.com.ec/noticia/1101871034/presentan-material-de-promocion-turistica>
- Diario La Hora. (02 de mayo de 2008). lahora.com.ec. Obtenido de Cuyes de Ficoa: <https://lahora.com.ec/noticia/715365/ficoa-ofrece-sabores-y-colores>
- Diario La Hora. (04 de SEPTIEMBRE de 2015). lahora.com.ec. Obtenido de Ambato no es una ciudad con libre accesibilidad:

<https://lahora.com.ec/noticia/1101860194/ambato-no-es-una-ciudad-con-libre-accesibilidad>

Diario La Hora. (2018). Ambato no es inclusivo para personas con discapacidad. DIARIO LA HORA.

Diario La Hora. (03 de diciembre de 2019). lahora.com.ec. Obtenido de Ambato, Parque de la Familia con 4 millones de visitas:
<https://lahora.com.ec/tungurahua/noticia/1102290398/ambato-parque-de-la-familia-con-4-millones-de-visitas->

Ecuador Turistico . (2017). ecuador-turistico.com. Obtenido de Hotel Ambato Hoteles en Ambato Ecuador: <https://www.ecuador-turistico.com/2013/03/hotel-ambato-hoteles-en-ambato-ecuador.html>

EL TELEGRAFO. (17 de MAYO de 2015). www.eltelegrafo.com. Obtenido de 7 años de turismo inclusivo en Ambato:
<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional-centro/1/7-anos-de-turismo-inclusivo-en-ambato>

Galeano M., M. E. (2004). Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

Garcia, A. (2012). Notas en Turismo y Economía. Repositorio Institucional de la UNLP, 7-43.

Garcia, J. (2015). turismo y tendencias. Oviedo, Septem.

Google Maps. (2020). Google Maps. Obtenido de Cafetería Sierra Bella:
<https://www.google.com/maps/place/Cafeteria+Sierra+Bella/@-1.2687776,-78.6290421,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91d382242168826d:0x2eaeab689e95a270!8m2!3d-1.2687776!4d-78.6268534?hl=es-419>

Google maps. (2020). google.com/Maps. Obtenido de parque de la familia:
<https://www.google.com/maps/place/Parque+Provincial+de+la+Familia/@-1.2462844,-78.6609722,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91d37f5e242987e1:0x72f2e31209aa59b7!8m2!3d-1.2462844!4d-78.6587835?hl=es-419>

Google Maps. (2020). google.com/maps. Obtenido de Hotel Ambato:
<https://www.google.com/maps/place/Hotel+Ambato/@-1.2428824,-78.6338126,17z/data=!3m1!4b1!4m8!3m7!1s0x91d3810b44900e8f:0xaf4af99374c4b4d2!5m2!4m1!1i2!8m2!3d-1.2428824!4d-78.6316239?hl=es-419>

Google Maps. (2020). google.com/maps. Obtenido de Asociación 2 de Noviembre:
<https://www.google.com/maps?q=asociaci%C3%B3n+2+de+noviembre+%E2%80%93+colada+morada&source=lmns&bih=657&biw=1366&hl=es->

419&ved=2ahUKEwj106jH6dDqAhUJGVMKHV1hAyMQ_AUoAnoECAEQAg

Google Maps. (2020). google.com/maps. Obtenido de Casa el Recreo:
https://www.google.com/maps?q=casa+el+recreo+cuyes&source=lmns&bih=657&biw=1366&hl=es-419&ved=2ahUKEwiB0dyz69DqAhUHslMKHbHVdK0Q_AUoAnoECAEQAg

Google Maps. (2020). google.com/maps. Obtenido de cuyes de Ficoa:
https://www.google.com/maps?q=cuyes+de+ficoa&source=lmns&bih=657&biw=1366&hl=es-419&ved=2ahUKEwi7-cn37NDqAhWltVMKHbxADBcQ_AUoAnoECAEQAg

Google Maps. (2020). google.com/maps. Obtenido de Parque Montalvo:
https://www.google.com/maps?q=parque+montalvo&source=lmns&bih=657&biw=1366&hl=es-419&ved=2ahUKEwjRl66O7tDqAhWPIFMKHQd7ApQQ_AUoAXoECAEQAQ

Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2004). Tutoría de la Investigación Científica. Quito.

Honorable Gobierno Provincial, d. T. (2015). Tungurahua es inclusion.
www.tungurahua.gob.ec.

INEGI. (2016). INEGI. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Geografía:
<http://coespo.qroo.gob.mx/Descargas/doc/DISCAPACITADOS/ENADID%202014.pdf>

Izaguirre, M. (2014). ECOE . Obtenido de Gestion de Marketing de servicios turisticos y hoteleros:
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hcO4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT11&dq=servicios+tur%C3%ADsticos&ots=-n6HiJ_FFw&sig=sFYeG7Smof0RzOTPWsCK7LvW8GY#v=onepage&q=servicios%20tur%C3%ADsticos&f=false

Judith. (27 de OCTUBRE de 2019). www.lugarnia.com. Obtenido de Turismo para discapacitados ¿De qué se trata esta iniciativa?:
<https://www.lugarnia.com/curiosidades/turismo-discapacitados-de-que-trata-iniciativa/>

Jurado, M. (2014). Cuadernos de Turismo. Obtenido de EL TURISMO ACCESIBLE EN ANDALUCÍA Y PORTUGAL:
<file:///D:/ARCHIVOS%20DE%20USUARIO/DESCARGAS/Dialnet-ElTurismoAccesibleEnAndaluciaYPortugal-4649155.pdf>

- La Nacion. (8 de Diciembre de 2019). lanacion.com.ec. Obtenido de Casa el Recreo:
<https://lanacion.com.ec/gallinas-de-pinllo-en-la-casa-el-recreo/>
- Martínez, R. (17 de Agosto de 2009). repositorio.ug.edu.ec/. Obtenido de SERVICIOS TURISTICOS , ALIMENTOS Y BEBIDAS :
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22542/1/TESIS%20KATHERINE%20LE%20C3%93N%20MARTINEZ.pdf>
- OMT. (2016). Organización Mundial de Turismo. Obtenido de Organización Mundial de Turismo: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418152>
- OMT. (2016). Organización Mundial de Turismo . Obtenido de Organización Mundial de Turismo .
- Paredes, A. (septiembre de 2017). repositorio.uta.edu.ec. Obtenido de LAS CICLO RUTAS Y SU CONTRIBUCIÓN A LA DIVERSIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA:
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26389/1/PAREDES%20LIZANO%20ALEXANDRA%20JIMENA%202000088837.pdf>
- Quintero, k. (25 de enero de 2016). Turismo Inclusivo. Obtenido de www.innovtur.com:
<https://www.innovtur.com/turismo-inclusivo-una-opcion-para-mejorar-la-calidad-de-la-oferta-turistica-o-una-necesidad/>
- Ramon, M. (18 de agosto de 2009). Rincon del Universitario. Obtenido de <https://rincondeluniversitario.blogspot.com/2009/08/el-servicio-turistico-es-el-conjunto-de.html>
- Reinoso, C. (Febrero de 2014). Obtenido de “EL TURISMO ACCESIBLE Y SU INCIDENCIA EN LA DINAMIZACIÓN ECONÓMICA DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA:
<http://192.188.46.193/bitstream/123456789/7921/1/FCHE-CHT-180.pdf>
- Rodriguez, M. L. (19 de Agosto de 2013). Guia de Tesis. Obtenido de Acerca de laInvestigacion Bivliografica y Documental:
<https://guiadetesis.wordpress.com/2013/08/19/acerca-de-la-investigacion-bibliografica-y-documental/>
- Salvador, P. (2006). pdfs.semanticscholar.org. Obtenido de EL TURISMO JUSTO Y LA CREACIÓN DE SISTEMAS:
<https://pdfs.semanticscholar.org/ed98/b0f34ca8b1b27128a4bd529640c76041e06e.pdf>
- Sanchez, R. (07 de febrero de 2013). es.slideshare.net. Obtenido de Poblacion y Muestra: <https://es.slideshare.net/melissasanchezromero5/poblacin-y-muestra-seminario-de-tesis#:~:text=2.,se%20le%20conoce%20como%20universo.>

SECTUR. (2015). Secretaria de Turismo.

Tite, G. (2020). Turismo Accesible Ecuador: caso Tungurahua. Wellness magazine.

Varisco, C. (2008). La actividad turstica como caso de aplicacion . Mar de Plata:
cvarisco@mdp.edu.ar.

Viajando X. (2016). <https://ec.viajandox.com/ambato/parque-montalvo-A608>. Obtenido de Parque Montalvo: <https://ec.viajandox.com/ambato/parque-montalvo-A608>

Vitrina de Promoción Productiva de Tungurahua. (2015). tungurahua.gob.ec. Obtenido de Vitrina de Promoción Productiva de Tungurahua:
<https://rrnn.tungurahua.gob.ec/promocion/productos/view/567bfa8383ba885b69da2064/5525358f83ba883d34b9ccbe>

ANEXOS

Anexo 1 Carta Compromiso

CARTA COMPROMISO

Ambato, 21 de mayo de 2020

Doctor Mg.
Marcelo Núñez Espinoza
Presidente de la Unidad de Titulación
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

De mi consideración

Yo, Marcelo Wilfrido Núñez Espinoza en mi calidad de Subdecano de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, me permito poner en su conocimiento, la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Titulación con el tema "LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURISTICOS PARA LA ACTIVIDAD TURISTICA EN LA CIUDAD DE AMBATO", propuesto por la señorita Ana Abigail Velastegui Guaña con cédula de ciudadanía 180452385-8 estudiante de la carrera de Turismo y Hotelería, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato

A nombre de la Institución a la cual represento, comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto de investigación planteada por la mencionada estudiante

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes

Atentamente



Dr. Mg Marcelo Núñez Espinoza

SUBDECANO FCHE

U.T.A

Anexo 2 Carta de Validación

Ambato mayo 18, 2020
SAA-008-2020

Doctor
Marcelo Núñez Espinoza
PRESIDENTE
UNIDAD DE TITULACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
Presente

De mi Consideración:

Yo, Ing. Mg. Sonia Paola Armas Arias, con cedula de ciudadanía NO. 1803202827 y en mi calidad Docente y Tutor del presente trabajo de Titulación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, denominado "LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS INCLUSIVOS PARA LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE AMBATO", propuesto por el estudiante Velastegui Guaña Ana Abigail, con cedula de ciudadanía No. 180452385-8 estudiante de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Facultad de Ciencia Humanas y de la Educación, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión designada por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Por la atención que se sirva dar al presente, me es grato suscribir.

Atentamente,



Ing. Sonia Armas Arias
sp.armas@uta.edu.ec
Cel: 0997526361
DOCENTE TUTOR

Anexo 3 Formato de la encuesta digital

LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS INCLUSIVOS PARA LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD

Objetivo de la encuesta: Obtener información verídica de los lugares que prestan servicios turísticos inclusivos en la ciudad de Ambato.

* Obligatorio

1. Genero *

Masculino

Femenino