



DIVISIÓN DE POSTGRADO

Título del trabajo:

Estudio sobre el sistema de indicadores para el turismo accesible, complementario al método de Planificación Nacional de destinos turísticos del Ecuador.

Línea de Investigación:

Turismo, Hospitalidad y Patrimonio

Modalidad de titulación:

Proyecto de Desarrollo

Programa de Maestría

Maestría en turismo mención en planificación turística

Título a obtener:

Magíster en turismo mención en Planificación Turística

Autor (a):

Lcda. Kristel Nataly Barzola Andrade

Tutor (a):

César Andrés Bastida Tudela, Mgs

Samboorondón-Ecuador

2019

Dedicatoria

Por sus diversas formas de amarme, esto es para mi esposo José Gabriel y mis hermosos hijos; José Daniel y Diego Sebastián (mi baby maestría), ellos el motor de mi vida, y el motivo por el cual siempre quiero ser mejor.

Kristel Barzola Andrade

Agradecimiento

A Dios por brindarme salud y sabiduría para discernir siempre, a mis padres Falconeri y Cecilia por su continuo bálsamo en todas las etapas de mi vida, mis compañeros y amigos maestrantes (Silvia, Hilda, Liz, Diana, Freddy, Milton, Brayan y Edgar), por su cariño y apoyo en toda mi etapa de embarazo y todos los módulos de clases, a mi tutor por los conocimientos adquiridos, su predisposición y cordialidad de siempre, finalmente a Ecotec por permitirme ser magister del Ecuador.

Kristel Barzola Andrade



DIVISIÓN DE POSTGRADO

CERTIFICACION DE REVISION FINAL

QUE EL PRESENTE PROYECTO DE DESARROLLO TITULADO:

"ESTUDIO SOBRE EL SISTEMA DE INDICADORES PARA EL TURISMO ACCESIBLE, COMPLEMENTARIO AL MÉTODO DE PLANIFICACIÓN NACIONAL DE DESTINOS TURISTICOS DEL EUADOR". FUE REVISADO, SIENDO SU CONTENIDO ORIGINAL EN SU TOTALIDAD, ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS QUE SE DICTAN EN LA GUÍA DE ELABORACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN, POR LO QUE SE AUTORIZA A: KRISTEL NATALY BARZOLA ANDRADE, QUE PROCEDA A SU PRESENTACION.

Samboyondón, Lunes catorce de octubre de 2019

Samboyondón, 14-10-2019

Mgs. Carlos Andrés Bastida Tudela
TUTOR



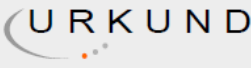
DIVISIÓN DE POSGRADO
PROCESO DE TITULACIÓN
CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS

Habiendo sido nombrado **Carlos Andrés Bastida Tudela**, tutor del trabajo de titulación.

**“ESTUDIO SOBRE EL SISTEMA DE INDICADORES PARA EL TURISMO
ACCESIBLE, COMPLEMENTARIO AL MÉTODO DE PLANIFICACIÓN NACIONAL DE
DESTINOS TURISTICOS DEL EUADOR”.**

Elaborado por **KRISTEL NATALY BARZOLA ANDRADE**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **Magíster en turismo mención en Planificación Turística**. Se informa que el mismo ha resultado tener un porcentaje de coincidencias (3 %) mismo que se puede verificar en el siguiente link: <https://secure.arkund.com/old/view/55498742-966369-204272#DcwxCoQwFABhu6QOy0vy/iR6lcVCRCWFNpayd98ppvpg3nA9Yf4q96g8RRUnUaUW5YkyFclcc8wxGeHChQsXLI41LTE847zHMbb13vYw28eyVZXktbduaVLz3x8=>

Adicional se adjunta print de pantalla de dicho resultado.



Urkund Analysis Result

Analysed Document:	BARZOLA ANDRADE KRISTEL NATALY.pdf (D57083891)
Submitted:	10/15/2019 8:22:00 PM
Submitted By:	kbarzola@mgs.ecotec.edu.ec
Significance:	3 %

Mgs. Carlos Andrés Bastida Tudela
PROFESOR TUTOR

Resumen

El objetivo de esta investigación es estructurar indicadores sobre sistemas de planificación territorial asociados al desarrollo de destinos turísticos, tradicionalmente los destinos se han desarrollado a partir de las actividades o servicios turísticos del lugar, dejando de lado la importancia del territorio, la propuesta radica en establecer una metodología de intervención territorial que promueva el desarrollo del turismo accesible de forma innovadora en áreas con alta potencialidad, los cuales por sus características podrán ser reconocidos y certificados como destinos de turismo accesible. A través de un cuerpo de indicadores complementario a la propuesta metodológica del Ministerio de Turismo, que establezca parámetros claros de intervención para determinar y certificar este destino como un destino de turismo accesible. En el marco teórico de la investigación, se detallan las definiciones acopladas a este trabajo. La metodología utilizada es la comparativa en la cual se emplean algunos pasos a seguir para llegar a la propuesta deseada, el análisis de los resultados son el esquema base para determinar el nuevo cuerpo de indicadores accesibles. Finalmente, ya con el nuevo cuerpo de indicadores para el turismo accesible se valida la factibilidad y aplicativo del mismo en Zaruma-Provincia de El Oro, a través de la matriz de validación.

Palabras Claves: Turismo Accesible, Planificación de destinos, Destinos Turísticos, Indicadores turísticos.

Abstract

The objective of this research is to structure indicators on territorial planning systems associated with the development of tourist destinations, traditionally the destinations have been developed from the tourist activities or services of the place, leaving aside the importance of the territory, the proposal lies in establishing a territorial intervention methodology that promotes the development of accessible tourism in an innovative way in areas with high potential, which by their characteristics can be recognized and certified as accessible tourism destinations. Through a body of indicators complementary to the methodological proposal of the Ministry of Tourism, which establishes clear intervention parameters to determine and certify this destination as an accessible tourism destination. In the theoretical framework of the research, the definitions attached to this work are detailed. The methodology used is the comparative in which some steps to follow the desired proposal are used, the analysis of the results are the basic scheme to determine the new body of accessible indicators. Finally, with the new body of indicators for accessible tourism, the feasibility and application thereof in Zaruma-El Oro Province is validated, through the validation matrix.

Key words: Destination Planning, Tourist Destinations, Tourist Indicators.

Índice de Contenidos

Resumen	V
Abstract	VI
Índice de Contenidos	VII
Índice de Tablas	IX
Índice de Figuras	X
Introducción	1
1. Capítulo I	7
1.1. Turismo, concepto	8
1.2. Tipología de turismo	8
1.2.1. Turismo Accesible	11
1.2.2. Facilidades Turísticas para turismo accesible	13
1.3. Antecedentes y evolución del Turismo Accesible	13
1.4. Discapacidades	15
1.4.1. Tipos de Discapacidades	16
1.5. Sistemas de Indicadores o Modelos de gestión en turismo accesible	17
1.5.1. Indicadores Básicos	17
1.5.2. Indicadores Complementarios	18
1.5.3. Indicadores Aplicados	18
1.6. Metodologías de la Investigación.	20
1.6.1. Metodología Comparativa, concepto	25
1.7. Zaruma, caso de estudio: Sistema de Indicadores accesibles.	25
1.8. Marco Legal	26
1.8.1. Organización de las Naciones Unidas	27
1.8.2. Organización Mundial del turismo	28
1.8.3. Constitución de la República del Ecuador	30
1.8.4. Ley de Turismo	32
1.8.5. Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD)	33
1.8.6. Plan Nacional para el Buen Vivir 2017 – 2020	34
1.8.7. Normativas técnicas INEN, Accesibilidad de las personas al medio físico	35
2. Capítulo 2	38
2.1. Diseño de la investigación	39
2.2. Enfoque de la Investigación	40
2.3. Metodología de la investigación	40
Es importante recalcar, que en la investigación se utilizarán los siguientes métodos: comparativo, documental o bibliográfica y experimental o exploratorio.	
2.3.1. Método Comparativo	41
2.3.2. Modelo del proceso de fases para determinar indicadores en turismo accesible	43
3. Capítulo 3	46
3.1. Resultados	47

Paso 1	47
Paso 2	49
Paso 3	63
Paso 4	69
Paso 5	74
Paso 6	77
Paso 7	84
4. Capítulo 4	86
4.1. Análisis del resultado	87
4.2. Matriz para elaborar indicadores específicos.	87
4.2.1. Cuerpo de Indicadores accesibles del componente gestión de destino	88
4.2.2. Cuerpo de indicadores accesibles del componente impacto económico.	89
4.2.3. Cuerpo de indicadores accesibles del componente impacto socio cultural.	91
4.2.4. Cuerpo de indicadores accesibles del componente impacto ambiental y territorial.	92
4.3 Validación de los indicadores en Zaruma- Provincia El Oro	93
Conclusiones	97
Recomendaciones	98
Bibliografía	99

Índice de Tablas

Tabla 1 Indicadores o sugerencias en Accesibilidad _____	48
Tabla 2 Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo ____	50
Tabla 3 Informe destinos turísticos inteligentes: Pautas de actuación para la conversión en destino turístico inteligente: _____	54
Tabla 4 Manual de Accesibilidad Universal Capítulo 4 y 5, Chile _____	58
Tabla 5 Criterios Globales de Turismo Sostenible _____	61
Tabla 6 Identificación de cuerpos normativos coincidentes _____	63
Tabla 7 Pre selección de indicadores _____	69
Tabla 8 Indicadores pre seleccionados de los cuatro documentos _____	74
Tabla 9 Comparativa indicadores pre seleccionados con Método para la formulación de Planes Sectoriales desarrollado por el MINTUR _____	77
Tabla 10. Nuevo cuerpo indicadores para el turismo accesible _____	84
Tabla 11 Matriz de Gestión de Destinos _____	88
Tabla 12. Matriz del Impacto Económico _____	89
Tabla 13. Matriz del Impacto Socio Cultural _____	91
Tabla 14. Matriz del Impacto Ambiental y Territorial _____	92
Tabla 15. Validación de indicadores Accesibles en Zaruma _____	94

Índice de Figuras

Figura 1: Estadísticas por componente de cada cuerpo normativo encontrado	49
Figura 2 Coincidencias entre los 4 documentos	69
Figura 3 . Descripción pre selección de indicadores con mayor grado de coincidencia	74
Figura 4: Indicadores comunes seleccionados	76
Figura 5: Indicadores comunes y no comunes	83
Figura 6: Indicadores en turismo accesible	85

Introducción

El Ecuador, por su ubicación y mega diversidad de fauna-flora constituye un punto estratégico de visita, el turista puede encontrar desde playas hasta las montañas más altas con los paisajes más hermosos del mundo, los diversos climas y microclimas ayudan a la constitución del turismo en el país. La innovación se ve reflejada en todas las actividades mundiales, las nuevas corrientes o tendencias turísticas constituyen como resultados al cambio de hábitos y de pensamientos de la población, por ende, adaptarse a las nuevas necesidades es fundamental, y el turismo accesible es el resultado a este auge de viajes, en la cual plantea lograr destinos accesibles para todos.

El turismo Inclusivo, también conocido como turismo accesible, es una forma distinta de realizar actividades de esparcimiento. Los visitantes que ingresan a cualquier destino indistinto de su condición física, tienen derecho a recibir servicios acordes a su condición, un destino accesible crea nuevas oportunidades para los grupos prioritarios que muchas veces han sido relegados o excluidos de diversas actividades; es por eso los destinos accesibles deben contar con infraestructura y vías oportunas de accesos a los espacios.

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 Organización Mundial del Turismo (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 Asamblea General de la Organización ha adoptado diversas resoluciones, declaraciones y recomendaciones sobre la accesibilidad.

Partiendo del sistema nacional de metodología de planificación de destinos turísticos del Ministerio de Turismo (Mintur, 2018), este análisis pretende ser una guía o referencia sobre el turismo accesible ya que determinará algunos lineamientos que pueden usarse para el correcto servicio turístico a personas con capacidades especiales, siendo ejemplo para su aplicativo a diversas ciudades en la provincia y el país.

Este modelo de planeamiento basado en la comparativa de diferentes metodologías internacionales ha servido para establecer un cuerpo de indicadores base que definen y determinan la realidad del destino en sus cuatro componentes más característicos, ***Gestión de Destino, Económico, Social Cultural y Ambiental territorial.***

Este cuerpo normativo tiene como fin determinar los indicadores de base que establecerán la potencialidad turística de un territorio mas no definen las especificidades de los destinos por tipo de turismo concreto. Por tanto y atendiendo a esta necesidad de certificar y clasificar a los destinos según su potencialidad, se determinan los siguientes parámetros:

- a) Colocarlos dentro de los circuitos nacionales e internacionales turísticos a estas ciudades.
- b) Dotarlos de un modelo de gestión municipal específico.
- c) Establecer una serie de planes programas y proyectos que fortalezcan los atractivos turísticos, proponemos el desarrollo de un grupo de indicadores

complementarios que sean válidos para la definición de los destinos que por sus características tengan potencialidad de ser destinos accesibles y que sirvan como aporte a la metodología nacional de planificación turística.

Pregunta Global:

- ¿Cómo el sistema de indicadores permitirá consolidar el turismo inclusivo en el país?

Preguntas Específicas:

- ¿Qué fundamentos teóricos giran en torno al turismo Accesible?
- ¿Cuáles son los modelos que permiten el desarrollo de Turismo Accesible?
- ¿Qué metodología permite contrastar los modelos de desarrollo de Turismo Accesible?
- ¿Qué sistema de indicadores permitirá el desarrollo de Turismo Accesible en el Ecuador?

Objetivos:

General

Elaborar un estudio sobre el sistema de indicadores en Turismo Accesible, complementario al método para la formulación de planes sectoriales de destinos turísticos en el Ecuador.

Específicos:

- Fundamentar teóricamente los modelos existentes para el desarrollo del sistema de

indicadores en Turismo Accesible.

- Desarrollar un análisis de los indicadores elegibles a través de la metodología comparativa propuesta en base a criterios institucionales, normativas existentes aplicadas al desarrollo del turismo accesible.
- Proponer un sistema de indicadores en Turismo Accesible en el Ecuador que sea complementario al método para la formulación de Planes Sectoriales de Destinos Turísticos en el Ecuador.

Justificación

Se pretende ampliar el panorama turístico del Ecuador. Ser una ciudad inclusiva y accesible es la tendencia actual en el turismo global, rompiendo barreras para que todos puedan disfrutar cómodamente de sus viajes y estadías, las ciudades dedicadas de lleno al ámbito turístico en sus diversas áreas deben acoplar sus sistemas locales para darle un plus a sus productos ya ofrecidos, esta debería ser una iniciativa de las entidades gubernamentales dedicadas al turismo que les permita fijar una política pública basada en servicios turísticos accesibles.

Los resultados de este estudio ayudarán a aumentar la oferta turística de diversas ciudades que cumplan los estándares adecuados para este segmento de mercado, quienes disfrutan mucho de la calidad de servicios ofrecidos, logrando un aporte económico significativo al sector.

Teniendo como punto de partida *“indicadores en turismo accesibles de la OMT”*, *“Manual de accesibilidad de Chile*, *“Informe destinos turísticos inteligentes: Pautas de actuación para la conversión en destino turístico inteligente: Guía práctica”*, *“Criterios Globales de turismo: Consejo Global de turismo sostenible (GSTC)*, servirán de ejemplo para realizar una nueva propuesta de indicadores aplicados al turismo inclusivo en Ecuador.

Fundamentos Metodológicos

Para poder delimitar lineamientos específicos para el buen funcionamiento del turismo accesible en el país, se utilizó la metodología comparativa que constituye un procedimiento sistemático de contrastación de uno o más fenómenos, a través del cual se buscan establecer similitudes y diferencias entre ellos. El resultado debe ser conseguir datos que conduzcan a la definición de un problema o al mejoramiento de los conocimientos sobre este. (Villalón, 2012)

El objetivo fundamental del método comparativo de investigación es la generalización empírica y la verificación de hipótesis. A través de este se pueden comprender cosas desconocidas a partir de las conocidas. Esto permite explicarlas e interpretarlas, generar nuevos conocimientos y destacar lo peculiar de fenómenos conocidos y casos similares.

El país posee un método para la Formulación de Planes Sectoriales Turísticos Cantonales de Destinos Turísticos Priorizados en el Ecuador aprobada por el (Mintur, 2018) siendo una

herramienta de gestión del turismo, también en el ámbito social y económico de un territorio, permite diagnosticar potencialidades, orientando a la oferta y demanda, competencia, características y tendencias del mercado y características del territorio, la evaluación o análisis basándose en indicadores apropiados nos brinda un diagnóstico objetivo, posteriormente proponer aplicativos estratégicos.

1. Capítulo I
Marco Teórico

1.1. Turismo, concepto

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2019) define al turismo como: El movimiento de personas de su residencia habitual hacia otro destino, ya sea por motivos de recreación, ocio, negocios, entre otros, que está relacionada a una actividad económica, social y cultural, generando un gasto turístico en el destino visitado.

Para (López, 2015) menciona que el turismo, es el desplazamiento de las personas desde su entorno habitual hacia otro destino, por una motivación y por un tiempo inferior a un año, generando ingresos económicos en el sector.

En síntesis, según los autores el turismo constituye al desplazamiento de personas desde su lugar habitual de residencia durante un periodo menor a 12 meses, para lograr la satisfacción de sus necesidades de ocio, negocio o placer, siendo un fuerte motor económico en el destino visitado.

1.2. Tipología de turismo

Viajar es una de las opciones placenteras que a nivel mundial tienen las personas, y esto se desarrolla por que el turismo satisface diferentes necesidades que mejoran la calidad de vida de ellos, ayudando paralelamente la economía de las regiones, y que las personas (turistas se movilicen a nivel mundial).

El turismo se ha incrementado rápidamente desde los medios de transportes lo han permitido. Para dicha actividad se lo ha clasificado de la siguiente manera:

➤ **Turismo Convencional**

El turismo convencional “recibe esta denominación por el volumen de turistas que participan en él y el alto grado de concentración espacial, la cual puede llegar a superar en muchos casos, la capacidad soportante de los recursos naturales o culturales allí existentes” (Acerenza, 2010). Son las diversas actividades realizadas con mucha frecuencia por los turistas, los cuales se describen a continuación:

- Sol y playa
- Cultural
- Salud
- Náutico
- Deportivo
- Social
- Negocios

➤ **Turismo No Convencional o Alternativo**

Llamado por algunos autores como “Turismo Alternativo”, ya que es la respuesta a las nuevas corrientes, la cotidianidad de las actividades para ciertas personas resulta aburrido, el turista tiene necesidades cambiantes, lo que en una instancia fue novedoso con el pasar del tiempo ya no lo es, y busca satisfacer sus necesidades de conocer nuevos lugares en

donde disfrute nuevas experiencias. El turismo alternativo es la contraposición al turismo masivo o convencional, y se caracterizan por el respeto del medio ambiente y las culturas.

Algunos tipos de turismo no convencional o alternativo son:

- Observación de aves
- Canotaje
- Snowboarding
- Espeleísmo
- Cross country
- Ciclismo de montaña
- Veleo
- Windsurf
- Pesca
- Montañismo
- Recorridos a caballo
- Caza
- Cruceros
- Rafting
- Conducción de vehículos todo terreno
- Recorrido de ríos
- Excursionismo

- Escalada
- Buceo y esnorqueleo
- Kayakismo
- Surfing
- Observación de ballenas
- Observación y fotografía de vida silvestre.

1.2.1. Turismo Accesible

Partiendo de la nueva corriente dentro de la tipología de turismo no convencional o alternativo se engloba el turismo accesible, para conceptualizarlo podemos definir que vincula dos grandes temas: la discapacidad y el turismo.

Aunque sigamos realizando el turismo tradicional tales como el ecológico, religioso y cultural, es momento de incluir en el servicio a otros nichos de mercado que hemos olvidado: las personas con discapacidad o con ciertas limitaciones.

Según a la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2019), define al turismo Accesible como aquel que: “Garantiza el uso y disfrute del turismo independientemente de las capacidades, estado o condición de las personas”.

Según (Agnes, 2010), Turismo Accesible es el continuo empeño por garantizar que los destinos turísticos, productos y servicios sean accesibles para todas las personas,

independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad. Esto incluye lugares de interés turístico de propiedad pública y privada. Las mejoras no sólo benefician a las personas con discapacidad física permanente, sino también los padres con niños pequeños, viajeros mayores, personas con lesiones temporales, como una pierna rota, al igual que a sus compañeros de viaje.

Según (Darcy, 2009) lo definen como una forma de turismo que implica procesos de colaboración entre las partes interesadas que permite a las personas con requisitos de accesibilidad, incluida la movilidad, visión, audición y dimensiones de acceso cognitivo, para funcionar de manera autónoma y con equidad y dignidad a través de la prestación de productos, servicios y entornos turísticos con condiciones de diseño universal. Esta definición incluye no solo a las personas con discapacidades permanentes y temporales, sino también a personas mayores, obesas y familias con niños pequeños.

De acuerdo a los conceptos de la OMT y de dos autores el turismo accesible o turismo para todos no solamente incluye el disfrute de actividades de ocio o recreativas a personas con capacidades especiales, también por capacidades limitantes como la edad, gravidez, condición temporal de salud, el concepto es mucho más amplio ingresando a grupos prioritarios como mujeres en estado de gravidez o lactantes, el turista con estas características está mucho más preparado ya que sabe cuál es su condición y planifica con anticipación su viaje, y en su mayoría están dispuestos a cancelar un valor más alto por servicios que incluyan todas las facilidades que les permita sobrellevar su condición, y nunca viaja solo llevando a más personas a involucrarse al disfrute de la actividad.

vista).

1.2.2. Facilidades Turísticas para turismo accesible

Comprenden el conjunto de servicios asociados a la actividad turística para personas con capacidades especiales permanentes o limitantes, los productos turísticos existentes para ellos y sus acompañantes.

1.3. Antecedentes y evolución del Turismo Accesible

El 27 de septiembre de 1980, en Manila (Filipinas), (OMT, Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial. , 1980), se asocia por primera vez el término turismo al de accesibilidad. Esta declaración reconocía el turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano, así como recomendaba a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos apuntando los detalles más importantes sobre accesibilidad turística. Estas recomendaciones quedaron reflejadas en su documento “Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90”, aprobado en su Asamblea General de Buenos Aires en el año 1990.

Según la clasificación Internacional de la Organización Mundial de la Salud (O.M.S), se define la discapacidad como "la restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad, en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano.

Según la (ONU, 2000), refiere a que el porcentaje de personas mayores de 60 años, que en el año 2000 era de un 11%, se duplicará pasando a un 22% de población mundial en 2050. Esto significará dos mil millones de personas y dos mil millones de oportunidades para el sector turístico.

El Turismo Accesible o Turismo para Todos, tiene como finalidad lograr que todos los servicios turísticos puedan ser disfrutados de forma igualitaria por todos sin discriminación alguna. Y solo existirá cuando la accesibilidad se añada a toda la cadena de valor del turismo y cuando los intervinientes de la misma cambien su mentalidad y brinden las facilidades necesarias a personas con capacidades especiales.

La Accesibilidad conlleva mucho a la calidad del servicio turístico que se brinda, y no se puede determinar un servicio turístico de calidad si éste no se involucra en la satisfacción total de sus turistas.

Puede entenderse en relación con tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión; las tres sujetas a limitación como consecuencia de la existencia de barreras.

La inclusión y la no discriminación de las personas con discapacidad y con otras necesidades diversas este grupo de personas tiene derecho al ocio y al disfrute de su tiempo de vacaciones en las mismas condiciones que el resto de las personas tal y como lo especifica el

artículo 30 de la “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”, firmada en Nueva York el 13 de diciembre de 2006 por las Naciones Unidas.

Cabe destacar que turista con capacidades especiales suelen ser los que tienen discapacidades transitorias y engloban a personas con (embarazo, mutilaciones, personas con niños) o permanentes (tercera edad, discapacidad física o sensorial, etc.) se encuentran en una situación que precisa de una atención especial adecuada a sus necesidades.

1.4. Discapacidades

Según (OMS, 2019) La Discapacidad “Es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

Por lo que se puede acotar que las discapacidades limitan las actividades físicas y mentales en la interacción de la sociedad.

1.4.1. Tipos de Discapacidades

Para su mejor estudio se ha agrupado por tipología las diversas discapacidades y estas a su vez tienen una sub división que se detalla a continuación:

a) Personas con Discapacidad Permanente

- Discapacidad Física o Motora
- Discapacidad Sensorial
- Discapacidad Mental
- Discapacidad Auditiva
- Discapacidades Múltiples o pluri-deficiencias

b) Personas afectadas por la edad

- Tercera edad
- Niños

c) Personas Afectadas por circunstancias transitorias

- Discapacidad Transitoria física o comunicativa
- Mujeres Embarazadas
- Personas con movilidad o comunicación reducida de forma puntual

1.5. Sistemas de Indicadores o Modelos de gestión en turismo accesible

De acuerdo a la Comisión Europea (UE, 2017), define a los indicadores como “una herramienta de gestión, información y supervisión destinada específicamente a los destinos turísticos”. Consta con un diseño que esta direccionado desde la recopilación y análisis de los datos con la finalidad de evaluar el comportamiento del turismo en el destino. El sistema europeo de indicadores de turismo o ETIS, según sus siglas en inglés, tiene como objetivo general, ayudar la gestión en sostenibilidad de los destinos y a su vez la mejora de los mismos, asesorando a los actores involucrados en la actividad y evaluando sus procesos, los que permitirán obtener resultados por periodos de tiempo definidos.

Para (Pérez, 2006), mencionan que utilizar indicadores en una investigación permite saber lo que se va a evaluar, para poder tomar decisiones futuras es necesario la correcta selección de datos y el adecuado ordenamiento de los mismos.

1.5.1. Indicadores Básicos

Según la Comisión Europea (UE, 2017), señala que los indicadores básicos: “Recopilan la información fundamental, clave o inicial que un destino necesita para comprender, supervisar y gestionar su rendimiento”.

Los indicadores del ETIS se clasifican en cuatro categorías:

- 1) Gestión de destinos

- 2) Incidencia social y cultural
- 3) Valor económico
- 4) Impacto ambiental.

1.5.2. Indicadores Complementarios

Para la Comisión Europea (UE, 2017) , se define como indicadores complementarios: “Se añaden a la información básica proporcionada y permiten a los destinos adaptar el sistema para que dé respuesta a sus necesidades específicas o a su categoría de destino”.

1.5.3. Indicadores Aplicados

Para el desarrollo de este trabajo se aplicará cuatro modelos de indicadores- guías prácticas de la accesibilidad en otros países que pueden alinearse al turismo accesible en el Ecuador.

a) Informe destinos turísticos inteligentes: Pautas de actuación para la conversión en destino turístico inteligente: Guía práctica

Según (Blanco, 2015), esta guía práctica desarrollada en España hace referencia solo capítulo cuatro enfoca a los destinos turísticos a las nuevas tendencias tecnológicas y ambientales, en este documento se encuentran algunas pautas a considerar en el país en diferentes ámbitos primando la sostenibilidad.

b) Criterios Globales de Turismo sostenible para destinos turísticos

Según (COUNCIL, 2012) Los criterios globales de turismo sostenibles, constituyen la base de todo programa de planificación de destinos, Se organizan alrededor de cuatro temas principales: la planificación eficaz para la sostenibilidad; la maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local; el mejoramiento del patrimonio cultural; y la reducción de los impactos negativos sobre el ambiente.

c) Manual de Accesibilidad Universal Chile 2010; Capítulo 4 y 5

Según (Boudeguer, 2010) y todos sus autores chilenos, tratan de llevar a Chile a un país accesible, en el campo turístico, se detalla en los capítulos 4 y 5 diversas normativas aplicadas al buen uso del turismo para estos grupos prioritarios.

**d) Turismo Accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas –
Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo-
Organización Mundial del Turismo, 2015**

Aunque no hay una certificación en turismo accesible, ya que se prevé la OMT los publique en el 2020, (OMT, Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad

en el turismo, 2015) en el módulo 4 de este manual detalla indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo.

1.6. Metodologías de la Investigación.

En cuanto a los modelos metodológicos identificados para la realización de este estudio se detallan los siguientes:

El modelo de presión-estado-respuesta (PSR)

Propuesto por la OCDE, se basa en la premisa de causalidad. Así pues, esta propuesta de indicadores ambientales nos muestra la relación existente entre la presión realizada sobre el medio y sus consecuencias, y las respuestas producidas para intentar conseguir un equilibrio entre el medio ambiente y las actividades que desarrolla el ser humano (ver figura 1). Es decir, “las actividades humanas ejercen presiones sobre el medio y cambian su calidad y la cantidad de los recursos naturales. La sociedad responde a esos cambios mediante políticas ambientales, sectoriales y económicas” (Gallego García, 2014) citado por “Rivas & Magadán, 2007, p.33”

Como podemos observar en este caso la OCDE organiza el modelo en tres apartados identificados con tres tipos de indicadores: de presión, de estado y de respuesta (Vera, 2001).

Indicadores de presión: aparecen las presiones directas e indirectas sobre el medio

Indicadores de estado: describen las condiciones ambientales en un momento determinado además de la cantidad y calidad de los recursos naturales

Indicadores de respuesta: integran las políticas territoriales y sectoriales, así como las actuaciones de empresas y agentes sociales para paliar o prevenir la degradación de condiciones ambientales

Modelos DPSIR.

A raíz del modelo PSR, la Agencia Europea de Medio Ambiente (AEMA) Crea en 1998 un nuevo modelo de indicadores ambientales denominado DPSIR2 , “este modelo incorpora las causas de presión (crecimiento económico y demográfico, urbanización, intensificación agrícola...) y los impactos, consecuencia de las modificaciones del estado de las condiciones ambientales en el propio medio o en la salud humana” (Vera, 2001)(p.18). En este modelo la respuesta política está en continua interacción con los impactos que se generan en el entorno, a la vez que puede influir en el resto de los factores: causas de la presión, presión, estado.

Este modelo, que en este caso se basa en el sector turístico, ofrece a través de sus indicadores una visión general del estado de una situación; si bien es cierto que para su implantación en distintas zonas habría que adaptarlo, ya que las condiciones implicadas varían de una situación a otra. Por ejemplo, para estudiar el entorno de una ciudad no se podrían utilizar los mismos indicadores que para un pueblo de costa, ya que las particularidades del

contexto variarían de un lugar a otro. Tuvo tan buena acogida el modelo DPSIR en cuanto a sus características para poder adaptar los indicadores (dependiendo de la situación y su posibilidad de comparación), que autores expertos en la materia como (Vera, 2001) e (Ivars Baidal, 2001) ofrecen una versión modificada del modelo desarrollado por la AEMA. En este caso, proponen una serie de indicadores de sostenibilidad turística organizados en cuatro categorías (Gallego García, 2014)

Propuesta de Rivas, Leiva y González

Aunque las propuestas anteriormente expuestas son las más conocidas y empleadas, en los últimos años se han creado numerosas versiones de las mismas adaptadas a cada contexto y a sus necesidades específicas. Entre estas necesidades hay una que es muy tenida en cuenta por los gestores en planificación turística y a la que dan gran importancia: la fiabilidad de los indicadores. Por ello, autores como Rivas, Leiva y González (citados por Rivas & Magadán, 2007, p.395) elaboran adaptaciones de los sistemas de indicadores ya existentes, en este caso con sus correspondientes ratios, para validar y facilitar el uso de los indicadores en diversas situaciones. La adaptación llevada a cabo está basada en los modelos causales y su organización está compuesta por cuatro categorías:

- Indicadores Ambientales y de uso del Territorio.
- Indicadores Económicos.
- Indicadores Socio-culturales.
- Indicadores de Gestión y Participación.

Estudio comparativo entre LEED y la herramienta HADES

El en el estudio comparativo de indicadores de sostenibilidad en sistemas LEED (Spain Green Building Council) y la herramienta HADES (Green Building Council de España, sistema VERDE), se empieza realizando un análisis experimental de la aplicación de cada uno de estos sistemas a los casos de estudio, posterior, se desarrolla una plenaria para debatir sobre los resultados obtenidos y finalmente se analiza comparativamente los criterios e indicadores utilizados por ambos sistemas de evaluación.

Dentro de los casos de estudio se ha buscado utilizar sistemas de evaluación del desempeño ambiental de edificios, pertenecientes a la primera y la segunda generación anteriormente mencionadas, aplicables al contexto y casos de estudio elegidos. Para la evaluación de los casos de estudio se ha utilizado el sistema “LEED Edificios nuevos con caminos alternativos para edificios construido fuera de EEUU”, dado que el sistema adaptado al programa residencial, “LEED Home”, no ha sido adaptado al caso español. La herramienta HADES, ha sido diseñada y adaptada al contexto de España y al sector residencial.

Los análisis comparativos han permitido obtener datos de los casos de estudio donde se han aplicado los sistemas de evaluación y tienen similitud, es decir que, de acuerdo con los resultados la aplicación de ambos sistemas ha permitido obtener buenas puntuaciones de las viviendas (Soust Verdaguer & LLatas Oliver, 2013).

Investigación comparada.

De acuerdo al comentario de (Villalón, 2012), acerca del libro “Introducción a la investigación comparada” de Leonardo Morlino (2010), menciona que dicho autor no viene a proponer una nueva forma de investigación, sino que ha logrado desarrollar una visión clara, detallada, sintética y muy precisa de los métodos comparativos utilizados en ciencias sociales, especialmente en la ciencia política y de su evolución a lo largo de más de un siglo. Es importante mencionar que el libro no habla sobre la evolución de la investigación comparada en ciencias sociales.

Es fundamental que el investigador conozca sobre los métodos comparativos, para ello se debe seguir ciertos pasos: primero, se debe preguntar, ¿Qué es comparar?, ¿Por qué hacerlo? y ¿Qué se puede comparar?; segundo, se pregunta ¿Cuáles son las dimensiones analíticas básicas de la comparación y los mecanismos cognitivos básicos de la comparación?; y por último, se ubica la comparación en el conjunto de los métodos de investigación social para lo que los confronta de modo que resalta lo que aporta cada cual.

Se puede utilizar como un método central para la elaboración de nuevas hipótesis, para la toma de decisiones de cuál es la mejor hipótesis o más factible entre distintas posibles explicaciones de un fenómeno social que permita el control empírico de casos (Villalón, 2012).

Finalmente la metodología que se ha seleccionado como la más idónea para el Estudio del sistema de indicadores de ecoturismo es El “Método para la Formulación de Planes Sectoriales (de Desarrollo) Turísticos Cantonales Sectoriales de Destinos Turísticos Priorizados en el Ecuador”, la cual cuenta con un conjunto planificado y lógico de actividades, programas y proyectos, que permitirán potenciar la actividad turística en el lugar seleccionado; para lo cual es necesario hacer una evaluación con base en indicadores previamente seleccionados que permitan tener un diagnóstico objetivo, posteriormente permite proponer objetivos estratégicos, identificando a los responsables para la implementación, ya sean estos públicos y/o privados.

1.6.1. Metodología Comparativa, concepto

Según (Dominguez, 2019) en su publicación en la web el método Comparativo, se basa en la comparación de varios elementos a estudiar, con el objetivo de hallar características de cada elemento en relación con todos, para luego formular categorías y clasificaciones oportunas, se usa mucho en estudios antropológicos o estudios sociales.

1.7. Zaruma, caso de estudio: Sistema de Indicadores accesibles.

La validación de los nuevos indicadores para obtener datos medibles se lo realizó en el cantón Zaruma de la provincia de El Oro, quien tiene potencialidad para esta rama del turismo.

Antecedentes

El Cantón Zaruma, se encuentra localizada en las estribaciones Occidentales del callejón Interandino, al Suroeste del Ecuador, en la provincia de El Oro, a 1200 msnm con un clima variable denominado Temperado Meso-térmico; su nombre proviene de dos voces quechuas que son SARA=Maíz y UMA=Cabeza, al unirlos significa CABEZA DE MAÍZ. Según (MINTUR, 2018) Considerada entre una de las ciudades más antiguas del Ecuador, es la primera Capital de provincia de El Oro, ciudad de Interés turístico nacional desde 1977, Patrimonio Cultural del Ecuador desde 1990, y candidata Patrimonio Cultural de La Humanidad, conforme consta en la lista indicativa de la UNESCO desde 1998; títulos adquiridos gracias a la enorme riqueza histórica, sus costumbres, fiestas, tradiciones, leyendas, cultura, su gente amable y hospitalaria.

Infraestructura- Mobiliario

Su planta turística cuenta en algunos casos con facilidades en accesibilidad, las calles, vías y medios cercanos pueden ser partícipes del desarrollo del turismo accesible en el lugar.

1.8. Marco Legal

El marco legal de la presente investigación nos especifica que conceptos se manejan sobre personas con capacidades limitantes y si las diversas leyes o regímenes internacionales y locales los validan.

1.8.1. Organización de las Naciones Unidas

En diciembre de 1975, es el año pionero y por esto en la Asamblea General de la ONU se realiza la Declaración de los Derechos de los Minusválidos, en la que se afirma que: *“deben gozar de los mismos derechos políticos y civiles que los demás, incluyendo medidas que les permitiesen ser autosuficientes, sin distinción por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de otra índole, origen nacional o social, fortuna, nacimiento o cualquier otra circunstancia”*. Proporcionándoles derecho a seguridad económica, social, empleo y participar en eventos sociales en general.

- El año 1981 fue proclamado por la ONU como el Año Internacional de las Personas con Discapacidad con vistas a fomentar la participación de las personas con discapacidad
- 1983-1992. Se potenciaba una nueva era que definiría la discapacidad como relación entre las personas con discapacidad y su entorno.
- En 1993 las Naciones Unidas aprobaron las Normas Uniformes de las Naciones Unidas sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.

En la Asamblea General de las Naciones Unidas se determina que a las personas con capacidades diferentes o especiales se les debe reconocer los mismos derechos y oportunidades.

“Los Estados Miembros deben procurar que las personas con discapacidad tengan las mismas oportunidades que los demás ciudadanos para participar en actividades recreativas. Esto supone la posibilidad de utilizar restaurantes, cines, teatros, bibliotecas, etc., así como zonas de vacaciones, estadios deportivos, hoteles, playas y otros lugares de recreo”.

Además todos los países deben adoptar medidas pertinentes para la eliminación de todo tipo de obstáculo. Las autoridades de turismo, y toda la cadena de valor de la actividad turística deben ofrecer sus servicios a todos, sin rechazar a nadie.

1.8.2. Organización Mundial del turismo

La OMT aprobó en 1980 la Declaración de Manila. Es una manifestación pionera de la comunidad internacional que afirma que el derecho al turismo “supone para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad”

En base a la Declaración de Manila, la Organización propulsó las acciones, acuerdos y negociaciones que facilitasen los viajes y las estancias de los viajeros fuera de su país de residencia.

Con esos antecedentes, la Asamblea General de la OMT:

- En 1991 Aprobó en la Resolución A/RES/284(IX) y el documento Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90. El documento es dirigido a los estados y consiste en *“aplicar sus disposiciones a la reglamentación de los servicios turísticos y a la construcción de nuevas instalaciones de turismo así como, en lo posible, a la adaptación en consecuencia de las existentes”*

Esto hace referencia a la preparación y capacitación del personal, información y publicidad turística así como todos los requisitos para las instalaciones de donde se encuentren estos grupos.

- En 1999 Por la Resolución A/RES/406(XIII) aprobada por la Asamblea General se adoptó el Código ético mundial para el turismo el cual es el conjunto de metodologías o guías para todos los actores en la actividad turística con el fin del desarrollo responsable y sostenible del turismo mundial. Además define claramente obligaciones y derechos de los involucrados en la actividad. Uno de los objetivos del Código era sintetizar varios documentos, códigos y declaraciones (Declaración de Manila, Carta del Turismo, Código del Turista) de la misma naturaleza o de propósito similar, adoptados por la OMT a lo largo de los años. Se trataba también de:

- a) Disponer de un documento enriquecido con nuevas consideraciones nacidas de la evolución de la sociedad.
- b) De establecer un marco único de referencia para los agentes del turismo mundial al inicio del nuevo siglo y del nuevo milenio.

- Para el 2005 el documento Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90, fue actualizado y adoptado por la resolución A/RES/492(XVI). Se editó bajo el título Hacia un turismo accesible para todos. Se considera como tal *“toda persona que, por motivo del entorno en que se encuentra, tiene limitada su capacidad de relación y presenta necesidades especiales en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos, en particular los individuos con discapacidades físicas, sensoriales e intelectuales, así como aquellos con afecciones médicas discapacitantes que requieran atención especial, como las que se observan en algunas personas mayores y en otras personas que necesitan atención especial o permanente”*.
- Para 2011 En la Resolución A/RES/606 (XIX) la Asamblea General pone de manifiesto su deseo de avanzar en el turismo para todos y, en particular, para las personas con Turismo para todos.
- En el 2009 Recuerda todas las recomendaciones aprobadas en la anterior reunión de la Asamblea General y en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas.

1.8.3. Constitución de la República del Ecuador

Ley Orgánica de Discapacidades

Aprobada Quito, 27 de junio de 2012

Artículo 6.- Persona con discapacidad.- Para los efectos de esta Ley se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, en la proporción que establezca el Reglamento. Los beneficios tributarios previstos en esta ley, únicamente se aplicarán para aquellos cuya discapacidad sea igual o superior a la determinada en el Reglamento. El Reglamento a la Ley podrá establecer beneficios proporcionales al carácter tributario, según los grados de discapacidad, con excepción de los beneficios establecidos en el Artículo 74.

Artículo 7.- Persona con deficiencia o condición discapacitante.- Se entiende por persona con deficiencia o condición discapacitante a toda aquella que, presente disminución o supresión temporal de alguna de sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales manifestándose en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse, oír y/o ver, comunicarse, o integrarse a las actividades esenciales de la vida diaria limitando el desempeño de sus capacidades; y, en consecuencia el goce y ejercicio pleno de sus derechos.

Ley Orgánica de Discapacidades

Aprobada Quito, 27 de junio de 2012

SECCIÓN CUARTA DE LA CULTURA, DEPORTE, RECREACIÓN Y TURISMO

Artículo 44.- Turismo accesible.- La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las

personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad. Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad.

1.8.4. Ley de Turismo

Artículo. 15 .-Establece que el Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, con sede en la ciudad de Quito, estará dirigido por el Ministro quien tendrá entre otras las siguientes atribuciones: (...) numerales: **3.** Planificar la actividad turística del país; **7.** Promover y fomentar todo tipo de turismo, especialmente receptivo y social y la ejecución de proyectos, programas y prestación de servicios complementarios con organizaciones, entidades e instituciones públicas y privadas incluyendo comunidades indígenas y campesinas en sus respectivas localidades; **9.** Elaborar los planes de promoción turística nacional e internacional; **10.** Calificar los proyectos turísticos.

Artículo. 16 .-establece que será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la Planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley.

El Reglamento General a La Ley de Turismo

Artículo. 4.- Funciones y atribuciones del Ministerio de Turismo. - A más de las atribuciones generales que les corresponden a los ministerios contenidas en el Título VII, Capítulo III de la constitución política de la República del Ecuador y el Estatuto del régimen jurídico administrativa.

7. Promover y fomentar todo tipo de turismo, especialmente receptivo interno y social y la ejecución de proyectos, programas y prestación de servicios complementarios con organizaciones, entidades e instituciones públicas y privadas incluyendo comunidades indígenas y campesinas en sus respectivas localidades. Las instituciones del estado no podrán ejercer las actividades de turismo definidas en la ley y en este reglamento.

1.8.5. Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD)

Artículo 54.- Funciones:

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial, cantonal, para garantizar la relación del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad;

g) Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo;

s) Fomentar actividades orientadas a cuidar, proteger y conservar el patrimonio cultural y memoria social en el campo de la interculturalidad y diversidad del cantón.

1.8.6. Plan Nacional para el Buen Vivir 2017 – 2020

Se menciona que se articula de manera directa con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), para asegurar una vida digna a todas las personas, en todo lugar y en todo momento.

Política, 9.4 Posicionar y potenciar a Ecuador como un país megadiverso, intercultural y multiétnico, desarrollando y fortaleciendo la oferta turística nacional y las industrias culturales; fomentando el turismo receptivo como fuente generadora de divisas y empleo, en un marco de protección del patrimonio natural y cultural. Metas al 2021; Incrementar el ingreso de divisas por concepto de turismo receptor de US\$ 1,4 mm a US\$ 2,5 mm a 2021.

Propuesta: Directrices y lineamientos territoriales. - Lineamientos territoriales para cohesión territorial con sustentabilidad ambiental y gestión de riesgos; literales: **d)** Impulso a la productividad y la competitividad sistémica a partir del potenciamiento de los roles y

funcionalidades del territorio; **d.11.**Fomentar el emprendimiento local y el turismo comunitario terrestre y marino, para el aprovechamiento sostenible de la biodiversidad.

1.8.7. Normativas técnicas INEN, Accesibilidad de las personas al medio físico

Aunque en el Ecuador no existen indicadores de turismo accesible, es importante reafirmar todas las normativas vigentes de accesibilidad, que debieran acoplarse y cumplirse con cabalidad; son una fuente estratégica para planes de desarrollo en el turismo accesible están muy actualizadas y bien especificadas, en nuestro país quienes rigen estas normativas son el Servicio Ecuatoriano de Normalización- INEN y Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

Dentro de las principales sugeridas en accesibilidad Universal se detallan las siguientes:

- NTE INEN 2239 Accesibilidad medio físico señalización
- NTE INEN 2240 Símbolo Gráfico
- NTE INEN 2241 Símbolo Discapacidad auditiva
- NTE INEN 2242 Símbolo discapacidad visual
- NTE INEN 2243 Vías de circulación peatonal
- NTE INEN 2244 Bordillo y pasamanos
- NTE INEN 2245 Rampas

- NTE INEN 2246 Cruces peatonales a nivel y a desnivel
- NTE INEN 2247 Corredores y pasillos
- NTE INEN 2248 Estacionamientos
- NTE INEN 2249 Escaleras
- NTE INEN 2292 Terminales estaciones paradas de transporte
- NTE INEN 2293 Área higiénico sanitaria
- NTE INEN 2309 Puertas
- NTE INEN 2313 Cocina
- NTE INEN 2314 Elementos Urbanos
- NTE INEN 2849 1 Criterios Dalco
- NTE INEN 2849 2 Sistema de gestión de accesibilidad
- NTE INEN 2850 Requisitos de accesibilidad para la rotulación
- NTE INEN 2853 Rampas Transporte
- NTE INEN 2854 Pisos podotáctiles y planos apticos
- NTE INEN 2855 Vados y rebajes de cordón
- NTE INEN 3139 Ascensores
- NTE INEN 3141 Dormitorios y habitaciones accesibles ver
- NTE INEN 3142 Ventanas

Dentro de las principales sugeridas para actividades turísticas- áreas recreativas, se detallan las siguientes:

- NTE INEN 3029 1 Seguridad y ensayo superficies de juego

- NTE INEN 3029 3 Toboganes superficies de juego
- NTE INEN 3029 4 Tarabitas superficies de juego
- NTE INEN 3029 11 Redes tridimensionales
- NTE INEN 3081 Revestimientos absolvedores de impacto
- NTE INEN 3029 2 Columpios superficie de juegos
- NTE INEN 3029 5 Carruseles superficies de juego
- NTE INEN 3029 6 Sube y baja superficies de juego
- NTE INEN 3029 7 Equipamiento superficies de juego

2. Capítulo 2

Metodología

2.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación, constituye en la forma en la que se recolectan los datos, por lo cual este trabajo es Documental y Experimental, y el detalle de cómo llegamos a los resultados se detalla a continuación:

- Formulación del problema a resolver
- Revisión de documentos (bibliográfico-documental)
- Elaboración de Objetivos (Generales y específicos)
- Redacción de pregunta general y específicas
- Elaboración del marco teórico del sujeto a estudiar.
- Selección fuentes de información, todos los sistemas o indicadores de turismo accesible
- Selección de metodología comparativa
- Investigación documental
- Caso de Estudio

Este proyecto de desarrollo es un indicio de potenciar el turismo accesible en el país partiendo de un caso específico de estudio, como lo es la factibilidad de aplicativo en Zaruma, quien se encamine a ser un destino con apertura a la accesibilidad en el país.

Por su naturaleza, los datos constituyen una investigación cualitativa ya que analizamos el problema que en esta tesina es ¿Cómo el sistema de indicadores permitirá

consolidar el turismo inclusivo en el país?; se lo interpreta se busca procedimientos en turismo accesible en algunos lugares del mundo, se procede a determinar de los más coincidentes un grupo de indicadores, que luego se alinearan al método de planificación nacional de destinos turísticos del Ecuador, y los resultados planteados serán la solución al problema planteado.

2.2. Enfoque de la Investigación

Según (Hernandez, 2014), La investigación se puede clasificar por criterios y por tipos de investigación, por criterios determinamos anteriormente que su diseño es documental experimental y de campo (enfoque mixto), el enfoque de la investigación es mixto, ya que vincula datos cualitativos y cuantitativos; en este caso se parte de datos cualitativos toda la información encontrada sobre turismo accesible, indicadores de estudio, guías prácticas, modelos de ciudades inclusivas, etc. para comparar con los indicadores ya existentes para creación de un destino propuesta por el Mintur en 2018, y finalmente validarlos en un destino, lo cual nos dará información cuantitativa; en el enfoque mixto generalmente se realiza en investigaciones de laboratorio. Y finalmente por su tipo de investigación es investigación comparativa.

2.3. Metodología de la investigación

Es importante recalcar, que en la investigación se utilizarán los siguientes métodos: comparativo, documental o bibliográfica y experimental o exploratorio.

- ✓ **Metodología Comparativa.** -Según Sartori (2002) “el método comparativo tiene como objetivo la búsqueda de similitudes y disimilitudes”. La comparación se basa en un criterio homogéneo, siendo la identidad de clase el elemento que legitima la comparación, por lo que se compara homogeneidades, las diferencias constituyen un trabajo extra en el cual se definan propiedades y atributos coincidentes para el desarrollo de un estudio.

- ✓ **Investigación Documental- Bibliográfica.** - Se analiza información previamente escrita sobre el objeto a estudiar.

- ✓ **Investigación Experimental o Exploratoria.** - Según (Hernandez, 2014) sirve para preparar el terreno, se efectúan normalmente cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o no hay información preliminar del mismo.

2.3.1. Método Comparativo

Se implementará el método comparativo de políticas públicas, cuya visión se centra concretamente en la comparación de políticas sectoriales. El análisis comparativo de políticas públicas, es un método que ha ido comprobando su efectividad como un elemento-guía para la evaluación de los productos administrativos (Subirats, 2014). Este método permitirá identificar similitudes y diferencias de los diversos componentes de la estructura del método de intervención de destinos, los indicadores de destinos sostenibles y los indicadores de ciudades sostenibles.

La metodología que se utilizará será la implementada por el MINTUR (2018) comprende los componentes en estudio (gestión de destinos, económico, socio cultural y ambiental territorial), ya que su fácil uso permite de una manera eficiente desarrollar las 7 fases para la creación indicadores accesibles y posterior para su validación en el destino.

El estudio de cada componente se detalla a continuación:

Componente gestión de destinos: Permite evaluar la consolidación institucional respecto al desarrollo del sector turístico, en función de su nivel de desempeño a través de una participación activa en generación y aplicación de políticas que permitan el despegue económico y cultural del destino mediante la integración y equilibrio de las áreas turística con sus productos actuales y potenciales con la necesidad de una relación positiva entre sostenibilidad y calidad para facilitar y evaluar la competitividad de la industria turística (MINTUR, 2018).

Componente del impacto económico: Los indicadores económicos permiten clasificar y definir, de forma precisa los impactos. Son medidas verificables de cambio o resultado, diseñadas para contar con un estándar con el cual podemos evaluar, estimar o demostrar el progreso con respecto a metas establecidas, alcanzando los objetivos (MINTUR, 2018).

Componente del impacto socio cultural: Este componente los indicadores responderán a las preguntas generadas por distintos factores del turismo sobre la vida de las comunidades, como

las amenazas a los estilos de vida y los activos culturales, o la participación de la comunidad en los beneficios que genera la actividad turística (MINTUR, 2018).

Componente del impacto ambiental territorial: Los indicadores de este componente ayudan a circunscribir problemas relativos al uso de los recursos naturales y al ambiente de un destino, que obstaculizan su desarrollo "sostenible" por lo que las futuras acciones a emprender que formen parte de los planes sectoriales de turismo deberán reforzar este modelo de asentamiento humano. Relacionado a estos asentamientos humanos este componente incluye análisis de variables de su morfología y organización, su metabolismo (transporte, servicios técnicos e infraestructuras), uso y ocupación de suelo, biodiversidad, calidad ambiental, cohesión social y economía local (MINTUR, 2018).

La metodología antes mencionada nos facilita clasificar indicadores comunes y no comunes, es decir, los indicadores que tengan mayor repetición se los colocaran en la matriz de indicadores comunes, sin embargo, los indicadores que no tengan ninguna relación entre sí, se los colocará en la matriz de indicadores no comunes.

2.3.2. Modelo del proceso de fases para determinar indicadores en turismo accesible

La metodología comparativa aplicada a este estudio se la ha elaborado en siete pasos los cuales se detallan a continuación:

Paso 1

Identificar documentos en Turismo Accesible (Certificados y avalados) que contengan indicadores¹, justificar cada una de las normativas que se han elegido por su trascendencia dentro de esta tipología de destino.

Paso 2

Realizar los cuerpos normativos con sus respectivos indicadores agrupados por los cuatro componentes (Gestión del destino, Impacto Económico, Impacto Social Cultural, Impacto Ambiental)

Paso 3

Identificar cuáles son los indicadores que coinciden en los “cuerpos normativos” identificados.

Paso 4:

Pre –seleccionar los indicadores que tienen mayores grados de coincidencia

Paso 5

Hacer una nueva lista con los indicadores “pre-seleccionados” agrupados por los cuatro componentes.

¹ Son medidas verificables de cambio o resultado diseñadas para contar con un estándar contra el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso con respecto a metas establecidas

Paso 6

Igual que en el paso 3, identificar cuáles son los indicadores que coinciden, pero esta vez con los indicadores planteados por el Método para la formulación de Planes Sectoriales desarrollado por el MINTUR.

Paso 7

Seleccionar los indicadores que no coinciden con los establecidos por el MINTUR (Método para la formulación de Planes Sectoriales) ya que este *“Estudio sobre el sistema de indicadores para el turismo accesible, complementario al método de Planificación Nacional de destinos turísticos del Ecuador”*, identifica un nuevo grupo de indicadores complementarios a los ya establecidos por el MINTUR, por lo que “descarta” los indicadores que coinciden y selecciona los “no coincidentes”.

3. Capítulo 3

Análisis de Resultados

3.1. Resultados

Lo detallado en el capítulo dos en la metodología base se muestra en este ítem los resultados de dicha selección de datos o indicadores que contribuyen en la elaboración de la propuesta explicada en el capítulo cuatro.

Para determinar el nuevo cuerpo de indicadores se localizaron un total **de 182** Indicadores entre cuatro documentos sobre accesibilidad y turismo accesible, los cuales se detallan minuciosamente a continuación.

Paso 1

Identificar cuerpos normativos en Turismo accesible (Certificados y avalados) que contengan indicadores

Los criterios encontrados para realizar el análisis respectivo fueron cuatro detallados a lo largo de toda la investigación ***“indicadores en turismo accesibles de la OMT”, “Manual de accesibilidad de Chile, “Informe destinos turísticos inteligentes: Pautas de actuación para la conversión en destino turístico inteligente: Guía práctica”*** y finalmente ***“Criterios Globales de Turismo sostenible para destinos turísticos”*** dando como resultado preliminar un total **de 182** indicadores o ítems para analizar.

Tabla 1 Indicadores o sugerencias en Accesibilidad

Título	Autor	País	Año
Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo	OMT	España	2015
Informe destinos turísticos inteligentes: Pautas de actuación para la conversión en destino turístico inteligente:	Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A. (SEGITTUR)	España	2015
Guía práctica Manual de Accesibilidad Universal; Capítulo 4 y 5	Corporación Ciudad Accesible Boudeguer & Squella ARQ	Chile	2010
Criterios Globales de Turismo sostenible para destinos turísticos	Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC)	Estados Unidos	2013

Fuente y elaboración: La autora.

Paso 2

Hacer una lista individual de cuerpos normativos con sus respectivos indicadores agrupados por los cuatro componentes (Gestión del Destino, Impacto Económico, Impacto Social-Cultural, Impacto Ambiental))

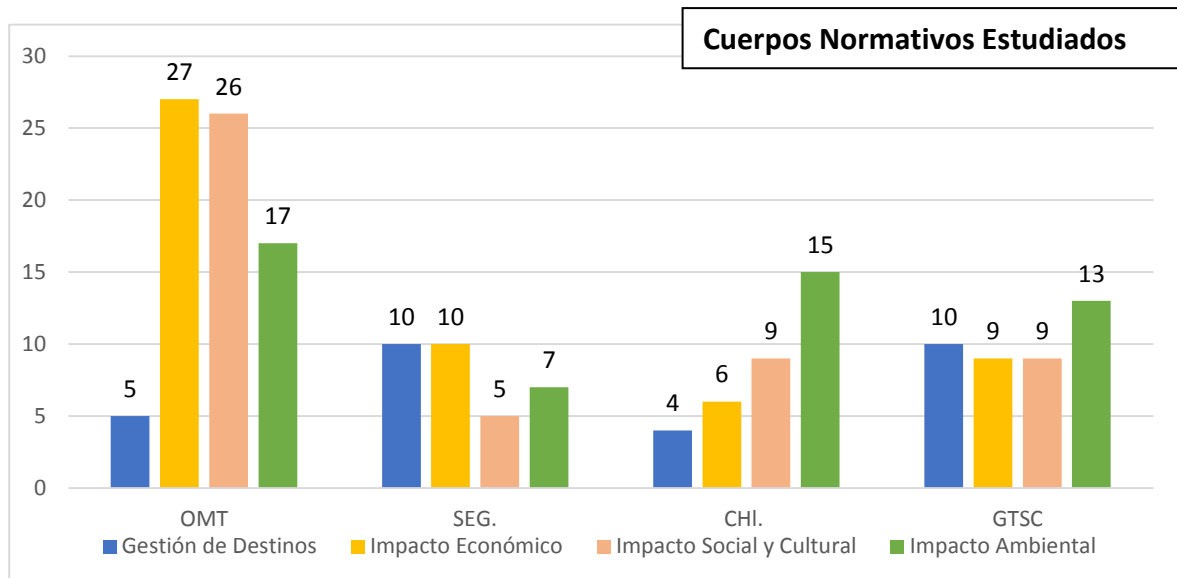


Figura 1: Estadísticas por componente de cada cuerpo normativo encontrado

Fuente y elaboración: La autora.

En este gráfico se resume la información en cuanto en componentes de los cuatro cuerpos de indicadores encontrados, claramente observamos que los indicadores de turismo accesible de la OMT centran más sus directrices al impacto económico en cuanto a accesibilidad, en cuanto al tema ambiental el documento se observa que tiene mucha relevancia y los que más varían son es los componentes de la Gestión de Destinos e Impacto Socio Cultural.

Tabla 2 Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo

Componentes	Nº Indicador	Indicadores
Gestión del Destino	1	Porcentaje de administraciones que cuenten con una declaración de política escrita para el destino en la inclusión y la accesibilidad
	2	Porcentaje de administraciones que cuentan con partidas económicas que integren la accesibilidad
	3	Porcentaje de administraciones que cuentan con un especialista, departamento o representante de la gestión de la accesibilidad, identificado como tal y a disposición del público
	4	Porcentaje de administraciones que tengan información sobre la accesibilidad en los destinos
	5	Porcentaje de administraciones que participan en programas o campañas de información sobre accesibilidad a nivel nacional, regional, destino o nivel de la ciudad
Económico	1	Porcentaje de agencias especializadas en viajes para personas con discapacidad
	2	Porcentaje de alojamientos que cuentan con información y documentación accesible (carta de servicios, menús, tarjetas/llaves de las habitaciones, plano de evacuación, etc.)
	3	Porcentaje de alojamientos, entre los que prestan servicio de restauración, que se adaptan a las necesidades nutricionales especiales de sus usuarios
	4	Porcentaje de alojamientos con habitaciones accesibles para personas con movilidad reducida
	6	Porcentaje de alojamientos con otros servicios accesibles (cafetería, restaurante, sala de reuniones, gimnasio, spa, piscina, etc.)
	7	Porcentaje de establecimientos de restauración que cuentan con información y documentación accesible (carta de servicios, menús, plano de evacuación, etc.)
	8	Porcentaje de establecimientos de restauración que tienen un itinerario accesible desde el acceso hasta la zona de comedor
	9	Porcentaje de agencias que tengan un acceso accesible
	10	De las agencias que tengan aseos públicos, porcentaje de las agencias que cuenten con aseos accesibles.
	11	Porcentaje de agencias en los que existe un sistema de gestión de la accesibilidad
	12	Porcentaje de agencias cuyas oficinas tengan un certificado de accesibilidad
	13	Porcentaje de agencias que cuente con al menos un itinerario accesible a los principales servicios
	14	Porcentaje de empresas hoteleras en los que existe un sistema de gestión de la accesibilidad

	15	Porcentaje de empresas hoteleras que cuentan con un certificado de accesibilidad (turístico, genérico o privado)
	16	De los establecimientos de restauración que tienen aparcamiento propio, porcentaje que tiene plazas de aparcamiento reservadas
	17	Porcentaje de establecimientos de restauración que tengan un certificado de accesibilidad
	18	Porcentaje de establecimientos de restauración que tengan un acceso accesible
	19	Porcentaje de establecimientos de restauración que cuentan con aseos accesibles
	20	Porcentaje de establecimientos de restauración en los que existe un sistema de gestión de la accesibilidad
	21	Porcentaje de alojamientos en los que existe un sistema de gestión de la accesibilidad
	22	Porcentaje de alojamientos que tenga un certificado de accesibilidad
	23	Porcentaje de recursos turísticos en los que existe un sistema de gestión de la accesibilidad
	24	Porcentaje de recursos turísticos que tengan un certificado de accesibilidad
	25	Porcentaje de compañías en los que existe un sistema de gestión de la accesibilidad
	26	Porcentaje de compañías que tengan un certificado de accesibilidad
Social Cultural	1	Porcentaje de compañías que disponen de protocolo de evacuación específico de personas con discapacidad
	2	Porcentaje de establecimientos de restauración que tienen espacios habilitados y mobiliario compatible con el uso por parte de personas con discapacidad
	3	Porcentaje de alojamientos que cuentan con protocolo de evacuación específicos para personas con discapacidad
	4	Porcentaje de recursos turísticos en las que existen aseos adaptados operativos (en buen estado de utilización, abiertos al uso, etc.)
	5	Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con protocolo de evacuación específicos para Personas con discapacidad
	6	Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con un sistema de guiado en interiores
	7	Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con sistemas de guiado por geolocalización Porcentaje de recursos turísticos que tienen al menos un acceso accesible
	8	Porcentaje de recursos turísticos que tienen al menos un itinerario interior accesible hasta los principales servicios

	9	Porcentaje de establecimientos de restauración con un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad
	10	Porcentaje de personal de las infraestructuras de transporte con formación en atención a personas con discapacidad
	11	Porcentaje de personal de la compañía con formación en atención a personas con discapacidad (personal de tierra y personal de abordó)
	12	Porcentaje de personal de las agencias que tenga formación en atención a personas con discapacidad
	13	Porcentaje de agencias que tengan un punto de información accesible
	14	Porcentaje de alojamientos cuyo personal cuenta con formación en atención a personas con discapacidad
	15	Porcentaje de empresas hoteleras que disponen de personal con formación específica en atención a personas con discapacidad
	16	De los establecimientos que tienen barra (barra de bar o de buffet libre) porcentaje que tengan la barra accesible.
	17	Si existen aseos públicos, porcentaje de aseos públicos que son accesibles
	18	Porcentaje de itinerarios o rutas que disponen de información turística y señalización accesibles
	19	Porcentaje de entornos turísticos que cuentan con sistemas de guiado por geolocalización
	20	Porcentaje de itinerarios o rutas definidas como accesibles respecto al total de las existentes en el área considerada.
	21	Porcentaje de aéreas de descanso accesibles en los entornos turísticos
	22	Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con información y documentación accesible (tanto del entorno en si como de los contenidos interpretativos)
	23	Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con aplicaciones móviles oficiales y accesibles de información para visitantes
	24	Porcentaje de personal de los recursos turísticos que tenga formación en atención a personas con discapacidad
	25	Porcentaje de recursos turísticos en los que existe un servicio específico de asistencia a personas con discapacidad o con movilidad reducida.
	26	Porcentaje de recursos turísticos que tengan un punto de información accesible
Impacto Ambiental	1	En el caso de un recurso natural o una ruta, porcentaje de itinerarios o rutas definidas como accesibles respecto al total de las existentes en el área considerad
	2	Porcentaje de infraestructuras de transporte que disponen de conexión por transporte público urbano accesible (autobús, metro, tranvía, etc.)
	3	Porcentaje de infraestructuras de transporte con plazas de aparcamiento reservadas
	4	Porcentaje de infraestructuras de transporte con aseos adaptados operativos (por ejemplo: en buen estado de utilización, abiertos al uso)

5	Porcentaje de infraestructuras de transporte que tengan un certificado de accesibilidad Porcentaje de infraestructuras de transporte que cuentan con información accesible (por ejemplo: sistema de venta de billetes o pantallas dinámicas de salidas/llegadas)
6	Porcentaje de infraestructuras de transporte que cuentan con un sistema de guiado en interiores
7	Porcentaje de infraestructuras de transporte con itinerarios accesibles desde la entrada hasta el acceso al vehículo
8	Porcentaje de infraestructuras de transporte que disponen de sistemas de embarque accesibles (plataformas elevadoras, pasarelas de embarque a nivel, rampas a nivel)
9	Porcentaje de infraestructuras de transporte en los que existe un servicio de asistencia a personas con discapacidad o con movilidad reducida
10	Porcentaje de mobiliario accesible en las infraestructuras de transporte (mostradores, sillas, o máquinas expendedoras.)
11	Porcentaje de personal de la compañía con formación en atención a personas con discapacidad (personal de tierra y personal de abordó)
12	De los recursos turísticos que disponen de parking propio, porcentaje que cuentan con plazas de aparcamiento reservadas
13	Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con acceso por transporte público adaptado en las inmediaciones
14	Porcentaje de infraestructuras de transporte en los que existe un servicio de asistencia a personas con discapacidad o con movilidad reducida
15	Porcentaje de entornos turísticos que disponen de conexión por transporte público urbano accesible (autobús, metro, tranvía, etc.)
16	Porcentaje de plazas de aparcamiento reservado respecto al total en las áreas consideradas
17	En el entorno turístico en el que los recorridos sean únicamente peatonales, porcentaje en el que existe al menos una plaza de aparcamiento reservada cercana

Fuente y elaboración: La autora

Tabla 3 Informe destinos turísticos inteligentes: Pautas de actuación para la conversión en destino turístico inteligente:

Componentes	Nº Indicador	Indicadores
GESTIÓN DEL DESTINO	1	Realización de un diagnóstico de la oferta turística del municipio que permita valorar si se puede promocionar o no el destino como accesible
	2	Puesta en marcha de un plan integral de accesibilidad urbana(edificios, plazas, parques, tiendas, oficinas...) y de un plan integral de accesibilidad turística (museos, playas, alojamientos, material promocional, oficinas de turismo
	3	Dotación a las oficinas de información turística del mayor número de herramientas accesibles, como vídeos que incluyan la interpretación en lengua de signos, maquetas tiflológicas de los principales monumentos de la ciudad para que las personas con incapacidad visual puedan interpretarlas, mostradores adaptados e incluso un servicio de préstamo de sillas de ruedas.
	4	Puesta en marcha de un plan de comunicación dirigido a clientes potenciales del turismo accesible (personas con discapacidad, personas mayores, familias con niños pequeños, mujeres embarazadas...) para dar a conocer que se trata de un destino accesible.
	5	Promover mesas de trabajo, sesiones informativas, acuerdos de colaboración, fomento de la participación y la colaboración conjunta del Gobierno local y el sector turístico para la administración de asuntos vinculados al desarrollo sostenible y a sus variables.
	6	El desarrollo por parte de las instituciones públicas y privadas de acciones orientadas a la planificación integrada del turismo como contribución al desarrollo social y cultural del territorio.
	7	Adaptación de portales web y apps a las pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 2.0 (WCAG 2.0), así como a las recomendaciones Mobile Web Best Practices (MWBP) y Mobile Web Application Best Practices del W3C (World Wide Web Consortium).
	8	La información turística deberá contar con alternativas para las personas con discapacidad visual total o parcial, así como contenidos con información simple, clara y con un lenguaje que evite los tecnicismos para las personas con discapacidad cognitiva

	9	Adaptación de la señalética del destino a los criterios establecidos en la Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.
	10	Tanto los medios de transporte de la ciudad como sus estaciones o paradas deben incluir el mayor número de criterios recogidos en el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. Además, es necesario el impulso de los Ayuntamientos para dotar de un mínimo del 5% del total de la flota de taxis a vehículos adaptados.
IMPA CTO ECON OMIC O	1	Potenciar la digitalización de la oferta turística del destino para una mejor y más efectiva promoción y comercialización de sus recursos locales.
	2	Impulsar los clubes de productos bajo criterios de sostenibilidad, en los que se ponga en valor la oferta de comercio y artesanía local, los productos agropecuarios de km 0, etc.
	3	Elaboración de una estrategia de promoción online en la que se den a conocer la web del destino y las páginas de las empresas turísticas que ofrezcan actividades complementarias y medios de transporte existentes, así como las aplicaciones turísticas que apliquen al territorio y a las empresas que radican en él, traducidas a los idiomas de los principales grupos de turistas que visiten el destino.
	4	Elaborar estrategia específica de comunicación en redes sociales, dado el importante uso que hace de ellas el turista para informarse e interactuar con el destino.
	5	Desarrollo de contenidos experienciales para el turista a través de aplicaciones para móviles, realidad aumentada, códigos QR, videomapping, etc.
	6	Creación de tarjetas turísticas inteligentes que unifiquen y hagan más fácil al visitante conocer la diversidad de la oferta del destino (transporte, guías y excursiones, visitas a museos, espectáculos, etc.)
	7	Dotación de herramientas tecnológicas (tabletas, pantallas táctiles, etc.) y de conectividad a las oficinas o puntos de información turística del destino, diseñando de ese modo un área interactiva donde se ponga a disposición de los usuarios la información del destino

Impacto Social y Cultural	8	Implementación de una red WiFi gratuita con un número elevado de puntos de conexión distribuidos por las principales zonas de interés turístico. El turista la usará para compartir su experiencia en las redes sociales, generando miles de micro campañas de promoción de gran autenticidad.
	9	Incluir el cumplimiento de criterios de sostenibilidad en los concursos públicos.
	10	Desarrollo de operaciones económicas viables en el largo plazo garantizando que los beneficios se distribuyen entre los distintos actores del sector.
	1	Crear mecanismos atractivos que impulsen a los turistas a colaborar activamente con el destino: con su conservación, salvaguardia y promoción.
	2	Realización de estudios de capacidad de carga en los recursos más demandados del destino con el objetivo de prevenir la sobreexplotación turística y analizar la distribución de la actividad turística por barrios, zonas o recursos territoriales, valorando siempre la capacidad de carga del destino, con el fin de evitar la masificación.
	3	Impulso a la formación de los profesionales, no solo del sector turístico, sino también de otros sectores como policía, hospitales, medios de transporte..., tanto del ámbito público como del privado, para que conozcan las necesidades de los turistas con discapacidad y sepan atenderlos de forma adecuada.
	4	Realización de estudios para evaluar la satisfacción del visitante y su impacto en el destino.
	5	Desarrollo de herramientas para el apoyo y mantenimiento de la cultura del destino por parte de los turistas
	1	Desarrollo de manuales de buenas prácticas en materia de sostenibilidad ambiental.
	2	En aquellas zonas que puedan ser potencialmente vulnerables desde el punto de vista medioambiental se deben elaborar planes que permitan gestionar y planificar las ayudas financieras y la cooperación técnica que permitan el desarrollo turístico sostenible.
Impacto Ambiental	3	Elaboración de planes de eficiencia y optimización energética que incluyan, entre otras acciones, la sustitución progresiva del alumbrado público tradicional, especialmente en las zonas más turísticas, por alumbrado led, más eficiente y por mecanismos de sensorización para lograr una iluminación inteligente (variación intensidad según la necesidad, sensores de movimiento, etc.).

4	Diseño de programas de ahorro en el consumo público y privado y elaboración de pautas documentadas que lo garanticen. Asimismo es importante elaborar periódicos la calidad del agua en zonas costeras y de ríos.
5	Publicación periódica de material de divulgación medioambiental y de productos locales, como guías de educación y sensibilización ambiental, campañas de implantación y concienciación ciudadana de recogida selectiva de residuos sólidos urbanos o promoción del ecoturismo como una modalidad sostenible de atractivo turístico.
6	Implementación de transportes alternativos y eco sostenibles y creación de una infraestructura adaptada a estos nuevos medios de movilidad, como por ejemplo la construcción de ciclo vías, el fomento de servicios de alquiler de bicicletas eléctricas o la promoción de taxis híbridos o eléctricos.
7	Fomento de la participación ciudadana en la elaboración, creación y ejecución de iniciativas relacionadas con la sostenibilidad ambiental.

Fuente y elaboración: La autora

Tabla 4 Manual de Accesibilidad Universal Capítulo 4 y 5, Chile

Componentes	N° Indicador	Indicadores
Gestión de Destinos	1	Incluir información sobre los accesos para personas con movilidad reducida, estacionamientos, circuitos accesibles, salas visitables, servicios higiénicos y ascensores.
	2	Incluir la información necesaria para personas con capacidades sensoriales disminuidas, como los contenidos disponibles en braille, impresos en letra grande, imágenes en relieve o la descripción de éstas a través de audio guías.
	3	En el caso de optar por un acceso secundario, se hace imprescindible señalar en el acceso principal con el Símbolo Internacional de Accesibilidad la dirección hacia donde debe dirigirse. Si fuera necesario recibir asistencia (abrir un portón o puerta de debe instalarse un timbre para solicitar la ayuda necesaria y ésta deberá estar siempre disponible.
	4	El segundo punto a evaluar será el recorrido en su interior. Dependiendo del tipo de edificio y el servicio que presta, deberán evaluarse las distintas alternativas de circulación y seleccionar aquellas que menos necesidades tengan de adaptaciones.
Impacto Ambiental	1	Cuando se ofrece algún material de tipo audiovisual debe ofrecerse también una opción alternativa para personas sordas, en este caso debe ser subtitulado o contar con material impreso equivalente.
	2	Los itinerarios accesibles deben estar claramente señalizados.
	3	El espacio escogido para adaptar servicios higiénicos deberá encontrarse dentro del recorrido accesible del edificio
	4	El pavimento o superficie del suelo se recomienda antideslizante. En caso que sea alfombra, el buclé o pelo debe ser compacto y no sobrepasar los 13 mm.
	5	En todo material publicitario se debe especificar el grado de accesibilidad del establecimiento
	6	Maquetas táctiles: la gran ventaja de una buena maqueta es su carácter tridimensional; esta cualidad permite su observación desde distintos puntos de vista y a diferente nivel de detalle, a la vez que posibilita una panorámica del conjunto.

Impacto Socio Cultural	1	Se debe garantizar al menos una vía de evacuación accesible en caso de emergencia, desde la habitación hasta la puerta de salida.
	2	Como condición de seguridad, se deberá implementar franjas de luces en ambos bordes del pasillo de acceso, en los bordes de escalones y pendientes, con el fin de visualizar correctamente los límites.
	3	Utilizar materiales similares o imitando adornos originales del edificio como balaustras en las rampas, se pueden disimular e incorporar estéticamente las rampas o elementos mecánicos elegidos para facilitar el ingreso.
	4	La recepción debe contar con un espacio mínimo para que una silla de ruedas pueda circular con normalidad, como también una recepción accesible. Este mobiliario debe contar con dos niveles de atención para facilitar la aproximación a personas en silla de ruedas.
	5	Él o los dormitorios acondicionados para personas con movilidad reducida, deberán contar con una circulación accesible, libre de peldaños y obstáculos
	6	La habitación debe disponer de la información gráfica adecuada para casos de evacuación y contar con alarmas auditiva y visual.
	7	Disponiendo del espacio mínimo requerido para el diseño, toda habitación debería proyectarse con criterios de uso universal.
	8	El personal del hotel debe conocer las condiciones accesibilidad del mismo: número de habitaciones, amplitud de las puertas de habitaciones y baños, disponibilidad de ducha a nivel o tina, sistema de transferencia, etc.
	9	Debe poder comunicar al cliente un panorama real de las condiciones del hotel.
Impacto Ambiental	1	Al menos una ruta de acceso debe conectar las paradas de transporte público, zonas de estacionamiento accesible y paseos o costaneras con la entrada accesible a la playa.
	2	Éstas deberán ser de superficie antideslizante, buen contraste cromático, franja táctil de advertencia al inicio y fin y pasamanos a ambos lados.
	3	Contar con estacionamientos reservados para personas con discapacidad, próximas al acceso y conectadas mediante una circulación accesible a la entrada principal.

-
- 4 El estacionamiento accesible, ubicado tanto en el exterior como en el subterráneo del recinto, es uno de los principales requerimientos para entregar un servicio turístico inclusivo y la base de la cadena de accesibilidad.
 - 5 Es necesario establecer sobre la arena un itinerario que sea estable y que permita la circulación en forma autónoma de sillas de rueda o coches de niño.
 - 6 Existen elementos específicos como sillas anfibias que permiten a las personas con movilidad reducida entrar al agua
 - 7 Se recomienda desarrollar un circuito dividido en la mitad, lo que permite tener un circuito más corto y otro de mayor longitud
 - 8 Un sendero interpretativo (con información) no debiera ser mayor a 1 km de largo, y si no es interpretativo no debiera exceder los 2 km
 - 9 El recorrido debiera durar entre 20 minutos a una hora.
 - 10 Contar con una ruta accesible hasta el lugar de destino (hall de recepción, restaurante, sala de eventos, etc.)
 - 11 Asegurarse que las personas capten el medio ambiente utilizando los sentidos que tengan más potenciados. A través de diversas maquetas táctiles o auditivas.
 - 12 Los árboles que se sitúen en los itinerarios no deben interrumpir la circulación y sus tazas deberán cubrirse con elementos enrasados con el suelo o pavimento circundante.
 - 13 En el diseño de exteriores la comunicación entre el entorno y el usuario con discapacidad visual puede realizarse a través de los materiales del suelo, utilizando dos tipos de pavimentos, uno suave y otro rugoso.
 - 14 El suelo suave podrá señalar la huella de desplazamiento, mientras que el rugoso le indicará a la persona que está frente a algún elemento hacia el cual deba extender sus manos para tocarlo, o bien que se inicia una rampa o escalera y que es momento de guiarse por un pasamano.
 - 15 Los cruces peatonales que llevan a los accesos de la plaza o parque deberán estar ubicados en lugares que ofrezcan el máximo de seguridad a los niños durante el cruce, ser rebajados a nivel de la calzada en todo su ancho y delimitados con una franja de alerta en la unión con ésta.
-

Fuente y elaboración: La autora

Tabla 5 Criterios Globales de Turismo Sostenible

Componentes	N° Indicador	Indicadores
Gestión de Destinos	1	Estrategia de un destino sostenible
	2	Organización de gestión del destino
	3	Seguimiento
	4	Gestión de la estacionalidad turística
	5	Adaptación al cambio climático
	6	Inventario de bienes y lugares de interés turísticos
	7	Normas de planificación
	8	Adquisición de propiedades
	9	Normas de sostenibilidad
	10	Gestión de situaciones de crisis y de emergencia
Impacto Económico	1	Seguimiento económico
	2	Promoción
	3	Oportunidades profesionales en el entorno local
	4	Participación pública
	5	Opinión de las comunidades locales
	6	Sensibilización y educación en relación con el turismo
	7	Evitar la explotación
	8	Apoyo a la comunidad
	9	Apoyo a los emprendedores locales y al comercio justo
Impacto Social y Cultural	1	Protección de los lugares de interés turístico
	2	Gestión de visitantes
	3	Satisfacción de los visitantes
	4	Comportamiento de los visitantes
	5	Seguridad
	6	Acceso para todos
	7	Protección del patrimonio cultural

	8	Interpretación de los sitios de interés turístico
	9	Propiedad intelectual
Impacto Ambiental	1	Riesgos ambientales
	2	Protección de entornos vulnerables
	3	Protección de la vida silvestre
	4	Emisiones de gases de efecto invernadero
	5	Conservación de la energía
	6	Gestión del agua
	7	Seguridad del agua
	8	Calidad del agua
	9	Aguas residuales
	10	Reducción de residuos sólidos
	11	Contaminación lumínica y acústica
	12	Transporte de bajo impacto
	13	Acceso local

Fuente y elaboración: La autora

Paso 3

Identificar cuáles son los indicadores que coinciden en los “cuerpos normativos” identificados, para lo cual se hace el siguiente análisis:

Tabla 6 Identificación de cuerpos normativos coincidentes

Componente	No. Indicador	Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo	Informe destinos turísticos inteligentes: Pautas de actuación para la conversión en destino turístico inteligente: Guía práctica	Manual de Accesibilidad Universal; Capítulo 4 y 5	Criterios Globales de Turismo sostenible para destinos turísticos	numero de coincidencias	indicador seleccionado
GESTION DEL DESTINO	1	Porcentaje de alojamientos que tenga un certificado de accesibilidad	Promover mesas de trabajo, sesiones informativas, acuerdos de colaboración, fomento de la participación y la colaboración conjunta del Gobierno local y el sector turístico para la administración de asuntos vinculados al desarrollo sostenible y a sus variables.		Participación pública	3	INDICADOR 1
	2		En aquellas zonas que puedan ser potencialmente vulnerables desde el punto de vista medioambiental se deben elaborar planes que permitan gestionar y planificar las ayudas financieras y la cooperación técnica que permitan el desarrollo turístico sostenible.		Protección de la vida silvestre	2	

IMPACTO ECONOMICO	3	Porcentaje de administraciones que cuenten con una declaración de política escrita para el destino en la inclusión y la accesibilidad	Puesta en marcha de un plan integral de accesibilidad urbana(edificios, plazas, parques, tiendas, oficinas...) y de un plan integral de accesibilidad turística (museos, playas, alojamientos, material promocional, oficinas de turismo	Normas de planificación	3	INDICADOR 2	
	4	Porcentaje de administraciones que cuentan con partidas económicas que integren la accesibilidad		Organización de gestión del destino	2		
	5	Porcentaje de personal en entidades turísticas que tenga formación en atención a personas con discapacidad	El desarrollo por parte de las instituciones públicas y privadas de acciones orientadas a la planificación integrada del turismo como contribución al desarrollo social y cultural del territorio.	Cuando se ofrece algún material de tipo audiovisual debe ofrecerse también una opción alternativa para personas sordas, en este caso debe ser subtítulo o contar con material impreso equivalente	Gestión de visitantes	4	INDICADOR 3
	1		Desarrollo de operaciones económicas viables en el largo plazo garantizando que los beneficios se distribuyen entre los distintos actores del sector.	Seguimiento económico	2	INDICADOR 1	
	2		Potenciar la digitalización de la oferta turística del destino para una mejor y más efectiva promoción y comercialización de sus recursos locales.	Apoyo a la comunidad	2	INDICADOR 2	

IMPACTO SOCIO CULTURAL	3	Elaborar estrategia específica de comunicación en redes sociales, dado el importante uso que hace de ellas el turista para informarse e interactuar con el destino.	Promoción	2	INDICADOR 3
	4	Elaboración de una estrategia de promoción online en la que se den a conocer la web del destino y las páginas de las empresas turísticas que ofrezcan actividades complementarias y medios de transporte existentes, así como las aplicaciones turísticas que apliquen al territorio y a las empresas que radican en él, traducidas a los idiomas de los principales grupos de turistas que visiten el destino.	Estrategia de un destino sostenible	2	INDICADOR 4
	5	Impulsar los clubes de productos bajo criterios de sostenibilidad, en los que se ponga en valor la oferta de comercio y artesanía local, los productos agropecuarios de km 0, etc.	Opinión de las comunidades locales	2	INDICADOR 5
	1	Crear mecanismos atractivos que impulsen a los turistas a colaborar activamente con el destino: con su conservación, salvaguardia y promoción. / Desarrollo de herramientas para el apoyo y mantenimiento de la cultura del destino por parte de los turistas	Protección del patrimonio cultural	2	
	2	Porcentaje de establecimientos turísticos que disponen de protocolo de evacuación específico de personas con discapacidad	Seguridad	2	

3	Porcentaje de personal de los recursos turísticos que tenga formación en atención a personas con discapacidad	Realización de estudios para evaluar la satisfacción del visitante y su impacto en el destino.	El personal del hotel debe conocer las condiciones de accesibilidad del mismo: número de habitaciones, amplitud de las puertas de habitaciones y baños, disponibilidad de ducha a nivel o tina, sistema de transferencia, etc.	Comportamiento de los visitantes	4	INDICADOR 1
4	Porcentaje de personal de empresas turísticas con formación en atención a personas con discapacidad (personal de tierra y personal de abordó)	Impulso a la formación de los profesionales, no solo del sector turístico, sino también de otros sectores como policía, hospitales, medios de transporte..., tanto del ámbito público como del privado, para que conozcan las necesidades de los turistas con discapacidad y sepan atenderlos de forma adecuada.		Satisfacción de los visitantes	3	INDICADOR 2
5	Porcentaje de alojamientos con habitaciones accesibles para personas con movilidad reducida		Se debe garantizar al menos una vía de evacuación accesible en caso de emergencia, desde la habitación hasta la puerta de salida.		2	
6	Porcentaje de alojamientos que cuentan con protocolo de evacuación específicos para personas con discapacidad		La habitación debe disponer de la información gráfica adecuada para casos de evacuación y contar con alarmas auditiva y visual		2	

IMPACTO AMBIENTAL	1		Elaboración de planes de eficiencia y optimización energética que incluyan, entre otras acciones, la sustitución progresiva del alumbrado público tradicional, especialmente en las zonas más turísticas, por alumbrado led, más eficiente y por mecanismos de sensorización para lograr una iluminación inteligente (variación intensidad según la necesidad, sensores de movimiento, etc.).		Conservación de la energía	2	
	2		Diseño de programas de ahorro en el consumo público y privado y elaboración de pautas documentadas que lo garanticen. Asimismo es importante elaborar periódicos la calidad del agua en zonas costeras y de ríos.		Calidad del agua	2	
	3			Los itinerarios accesibles deben estar claramente señalizados.	Acceso local	2	
	4		Incluir el cumplimiento de criterios de sostenibilidad en los concursos públicos.		Sensibilización y educación en relación con el turismo	2	
	5	Porcentaje de infraestructuras de transporte, restaurantes, con plazas de aparcamiento reservadas		Contar con estacionamientos reservados para personas con discapacidad, próximos al acceso y conectados mediante una circulación accesible a la entrada principal.	Acceso para todos	3	INDICADOR 1

6	Porcentaje de instalaciones turísticas que tengan un acceso accesible		Contar con una ruta accesible hasta el lugar de destino (hall de recepción, restaurante, sala de eventos, etc.)	2	
7		Implementación de transportes alternativos y eco sostenibles y creación de una infraestructura adaptada a estos nuevos medios de movilidad, como por ejemplo la construcción de ciclo vías, el fomento de servicios de alquiler de bicicletas eléctricas o la promoción de taxis híbridos o eléctricos.	Transporte de bajo impacto	2	
8	Porcentaje de áreas de descanso accesibles en los entornos turísticos	Realización de estudios de capacidad de carga en los recursos más demandados del destino con el objetivo de prevenir la sobreexplotación turística y analizar la distribución de la actividad turística por barrios, zonas o recursos territoriales, valorando siempre la capacidad de carga del destino, con el fin de evitar la masificación.	Protección de los lugares de interés turístico	3	INDICADOR 2
9	Porcentaje de administraciones que tengan información sobre la accesibilidad en los destinos	La información turística deberá contar con alternativas para las personas con discapacidad visual total o parcial, así como contenidos con información simple, clara y con un lenguaje que evite los tecnicismos para las personas con discapacidad cognitiva	Información necesaria para personas con capacidades sensoriales disminuidas, como los contenidos disponibles en braille, impresos en letra grande, imágenes en relieve o la descripción de éstas a través de audio guías.	3	INDICADOR 3

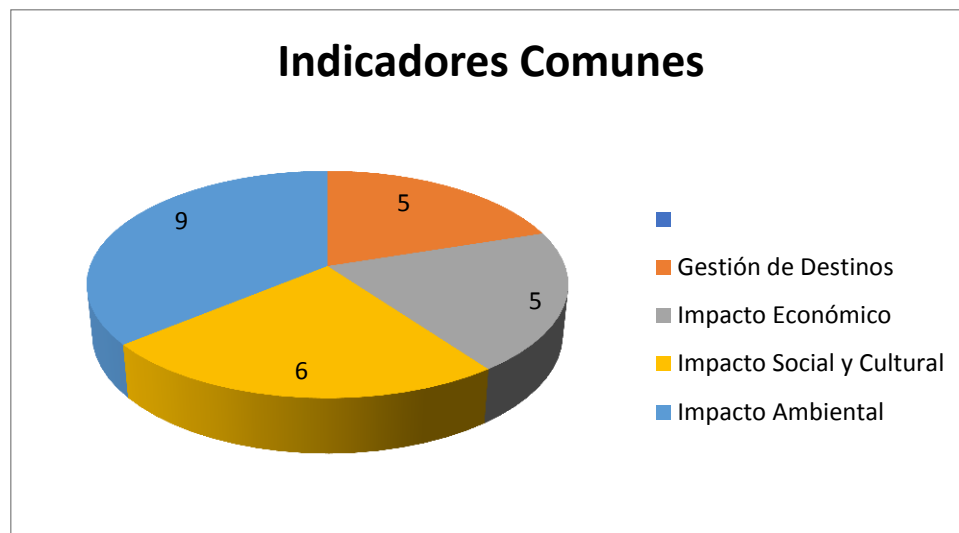


Figura 2 Coincidencias entre los 4 documentos

Fuente y elaboración: La autora

Claramente se puede apreciar que el mayor número de coincidencias entre los cuatro cuerpos normativos son en los componentes de Gestión de Destinos e Impacto Socio-Cultural. Dentro de los 182 indicadores iniciales, en este paso se determina que entre los 4 documentos aplican a este estudio 25 indicadores.

Paso 4

Pre –seleccionar los indicadores que tienen mayores grados de coincidencia

Tabla 7 Pre selección de indicadores

Componente	Indicador	Número de coincidencias	Indicador seleccionado
GESTION DEL DESTINO	Promover mesas de trabajo, sesiones informativas, acuerdos de colaboración, fomento de la participación y la colaboración conjunta del Gobierno local y el sector turístico para la administración de asuntos vinculados al desarrollo sostenible y a sus variables.	3	INDICADOR 1

	En aquellas zonas que puedan ser potencialmente vulnerables desde el punto de vista medioambiental se deben elaborar planes que permitan gestionar y planificar las ayudas financieras y la cooperación técnica que permitan el desarrollo turístico sostenible.	2	
	Porcentaje de administraciones o GAD que cuenten con una declaración de política escrita para el destino en la inclusión y la accesibilidad.	3	INDICADOR 2
	El desarrollo por parte de las instituciones públicas y privadas de acciones orientadas a la planificación integrada del turismo como contribución al desarrollo social y cultural del territorio.	4	INDICADOR 3
IMPACTO ECONOMICO	Desarrollo de operaciones económicas viables en el largo plazo garantizando que los beneficios se distribuyen entre los distintos actores del sector.	2	INDICADOR 1
	Potenciar la digitalización de la oferta turística del destino para una mejor y más efectiva promoción y comercialización de sus recursos locales.	2	INDICADOR 2
	Elaborar estrategia específica de comunicación en redes sociales, dado el importante uso que hace de ellas el turista para informarse e interactuar con el destino.	2	INDICADOR 3

IMPACTO SOCIO CULTURAL	Elaboración de estrategias de promoción en sus diversas índoles, dándose a conocer en la web y todos los mecanismos existentes la página del destino y empresas turísticas que ofrezcan actividades complementarias además de medios de transporte existentes, así como las aplicaciones turísticas que apliquen al territorio y a las empresas que radican en él, traducidas a los idiomas de los principales grupos de turistas que visiten el destino.	2	INDICADOR 4
	Impulsar los clubes de productos bajo criterios de sostenibilidad, en los que se ponga en valor la oferta de comercio y artesanía local, los productos agropecuarios de km 0, etc.	2	INDICADOR 5
	Crear mecanismos atractivos que impulsen a los turistas a colaborar activamente con el destino: con su conservación, salvaguardia, promoción y cultura del destino.	2	
	Porcentaje de establecimientos turísticos que disponen de protocolo de evacuación específico de personas con discapacidad.	2	
	Porcentaje de alojamientos que cuentan con protocolo de evacuación específicos para personas con discapacidad.	2	
	Se debe garantizar al menos una vía de evacuación accesible en caso de emergencia, desde la habitación hasta la puerta de salida.	2	
	Realización de estudios para evaluar la satisfacción del visitante y su impacto en el destino.	4	INDICADOR 1

IMPACTO AMBIENTAL	Porcentaje de personal profesional con formación en atención prioritaria, no solo que sean del sector turístico, sino también de otros sectores como policía, hospitales, medios de transporte, tanto del ámbito público como del privado, para que conozcan las necesidades de los turistas con discapacidad y sepan atenderlos de forma adecuada	3	INDICADOR 2
	Porcentaje de infraestructuras a los establecimientos turísticos, con plazas de aparcamiento reservadas o parking.	3	INDICADOR 1
	Los itinerarios accesibles deben estar claramente señalizados.	2	
	Porcentaje de instalaciones turísticas que tengan un acceso accesible	2	
	Elaboración de planes de eficiencia y optimización energética que incluyan, entre otras acciones, la sustitución progresiva del alumbrado público tradicional, especialmente en las zonas más turísticas, por alumbrado led, más eficiente y por mecanismos de sensorización para lograr una iluminación inteligente (variación intensidad según la necesidad, sensores de movimiento, etc.).	2	
	Realización de estudios de capacidad de carga en los recursos más demandados del destino con el objetivo de prevenir la sobreexplotación turística y analizar la distribución de la actividad turística por barrios, zonas o recursos territoriales, valorando siempre la capacidad de carga del destino, con el fin de evitar la masificación.	4	INDICADOR 2

Incluir el cumplimiento de criterios de sostenibilidad en los concursos públicos.	2	INDICADOR 3
Diseño de programas de ahorro en el consumo público y privado y elaboración de pautas documentadas que lo garanticen. Asimismo es importante elaborar periódicos la calidad del agua en zonas costeras y de ríos.	2	
Porcentaje de información turística para personas con discapacidad visual, sensorial, auditiva; que muestren contenidos con información clara y no técnica, para las discapacidades sensoriales mostrar contenidos en braille, impresos en letra grande, imágenes en relieve o la descripción de estas en audio guías.	3	
Implementación de transportes alternativos y eco sostenibles y creación de una infraestructura adaptada a estos nuevos medios de movilidad, como por ejemplo la construcción de ciclo vías, el fomento de servicios de alquiler de bicicletas eléctricas o la promoción de taxis híbridos o eléctricos.	2	

Fuente y elaboración: La autora

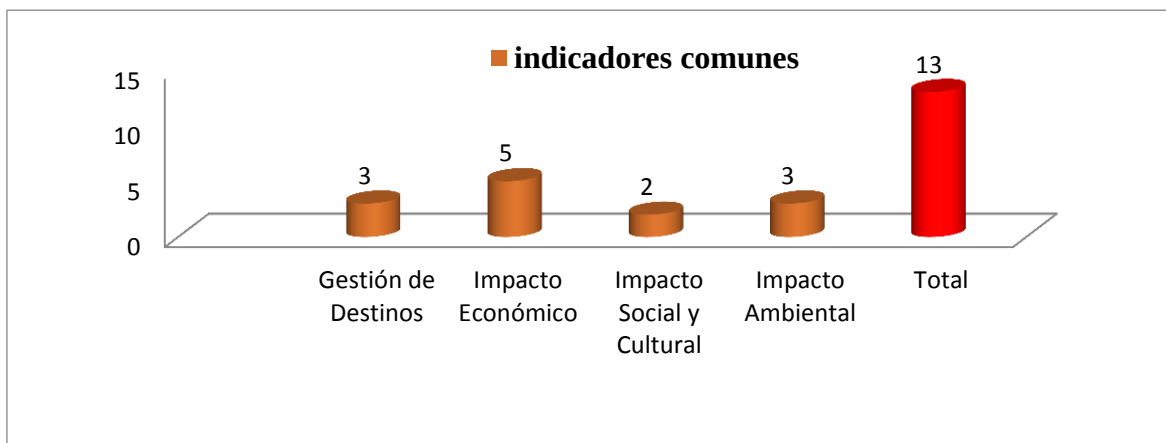


Figura 3 . Descripción pre selección de indicadores con mayor grado de coincidencia
Fuente y elaboración: La autora

De los 25 indicadores comunes se detallan los de mayor repetición y son un total de 13 indicadores.

Paso 5

Hacer una nueva lista con los indicadores “pre-seleccionados” agrupados por los cuatro componentes

Tabla 8 Indicadores pre seleccionados de los cuatro documentos

COMPONENTE	No.	Indicador pre-seleccionado
GESTIÓN DEL DESTINO	1	Porcentajes de mesas de trabajo, sesiones informativas, acuerdos de colaboración, fomento de la participación y la colaboración conjunta del Gobierno local y el sector turístico para la administración de asuntos vinculados al desarrollo sostenible y a sus variables.
	2	Porcentaje de administraciones o GAD que cuenten con una declaración de política escrita para el destino en la inclusión y la accesibilidad
	3	Porcentaje de empresas o instituciones que realicen acciones orientadas a la planificación integrada del turismo como contribución al desarrollo social y cultural del territorio.

ECONÓMICO	1	Desarrollo de operaciones económicas viables en el largo plazo garantizando que los beneficios se distribuyen entre los distintos actores del sector.
	2	Potenciar la digitalización de la oferta turística del destino para una mejor y más efectiva promoción y comercialización de sus recursos locales.
	3	Elaborar estrategia específica de comunicación en redes sociales, dado el importante uso que hace de ellas el turista para informarse e interactuar con el destino.
	4	Elaboración de estrategias de promoción en sus diversas índoles, dándose a conocer en la web y todos los mecanismos existentes la página del destino y empresas turísticas que ofrezcan actividades complementarias además de medios de transporte existentes, así como las aplicaciones turísticas que apliquen al territorio y a las empresas que radican en él, traducidas a los idiomas de los principales grupos de turistas que visiten el destino.
	5	Impulsar los clubes de productos bajo criterios de sostenibilidad, en los que se ponga en valor la oferta de comercio y artesanía local, los productos agropecuarios de km 0, etc.
SOCIO CULTURAL	1	Realización de estudios para evaluar la satisfacción del visitante y su impacto en el destino.
	2	Porcentaje de personal con formación en atención prioritaria, no solo que sean del sector turístico, sino también de otros sectores como policía, hospitales, medios de transporte, tanto del ámbito público como del privado, para que conozcan las necesidades de los turistas con discapacidad y sepan atenderlos de forma adecuada.
AMBIENTAL	1	Porcentaje de infraestructuras a los establecimientos turísticos, con plazas de aparcamiento reservadas o parking
	2	Porcentaje de estudios de capacidad de carga en los recursos más demandados del destino con el objetivo de prevenir la sobreexplotación turística y analizar la distribución de la actividad turística por barrios, zonas o recursos territoriales, valorando siempre la capacidad de carga del destino, con el fin de evitar la masificación.

-
- | | |
|---|---|
| 3 | Porcentaje de información turística para personas con discapacidad visual, sensorial, auditiva; que muestren contenidos con información clara y no técnica, para las discapacidades sensoriales mostrar contenidos en braille, impresos en letra grande, imágenes en relieve o la descripción de estas en audio guías |
|---|---|
-

Fuente y elaboración: La autora

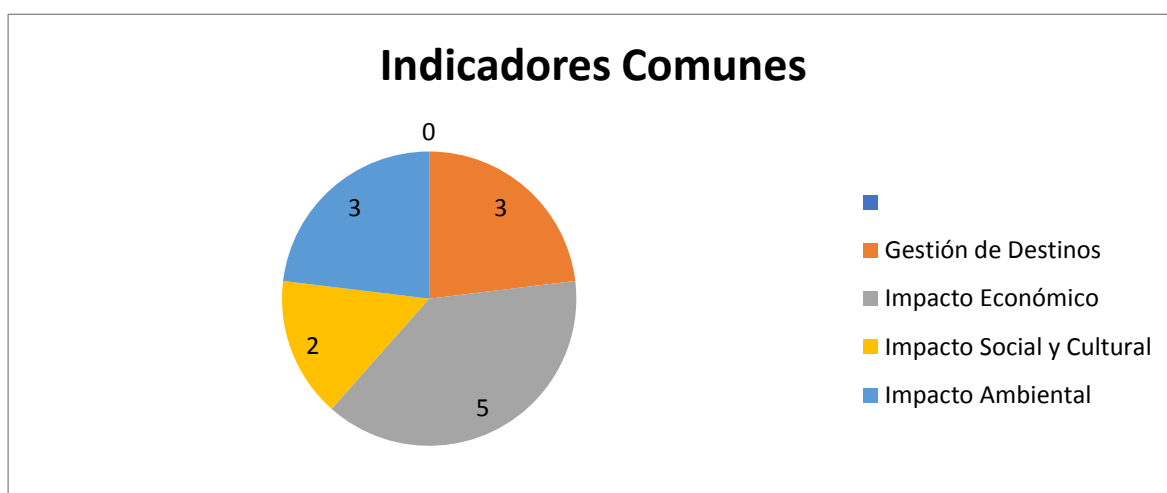


Figura 4: Indicadores comunes seleccionados

Fuente y elaboración: La autora

Los indicadores comunes que pasaron por todos los pasos anteriores son ahora 13 y estos serán comparados finalmente en el paso 7, claramente el impacto económico tiene más predominancia, gestión del destino e impacto social tienen el mismo porcentaje y el que tiene menor porcentaje es el impacto social y cultural.

Paso 6

Igual que en el paso 3, identificar cuáles son los indicadores que coinciden pero esta vez con los indicadores planteados por el Método para la formulación de Planes Sectoriales desarrollado por el MINTUR, para lo cual se hace el siguiente análisis:

Tabla 9 Comparativa indicadores pre seleccionados con Método para la formulación de Planes Sectoriales desarrollado por el MINTUR

Componente	Indicador Pre-seleccionado	No Indicador MINTUR	Indicador MINTUR	Coincide Si/no	Indicador seleccionado
GESTIÓN DEL DESTINO	Porcentajes de mesas de trabajo, sesiones informativas, acuerdos de colaboración, fomento de la participación y la colaboración conjunta del Gobierno local y el sector turístico para la administración de asuntos vinculados al desarrollo sostenible y a sus variables.	1	El GAD Municipal tiene un plan sectorial local o desarrollo turístico de destino sostenible	SI	
		2	El GAD Municipal tiene una ordenanza que regula el diseño e implementación de infraestructuras en áreas turísticas.	NA	
	Porcentaje de administraciones o GAD que cuenten con una declaración de política escrita para el destino en la inclusión y la accesibilidad			NO	INDICADOR 1
		3	El GAD Municipal tiene una ordenanza sobre la adquisición de propiedades en áreas de interés turístico	NA	
		4	El GAD Municipal ejecuta un plan de manejo de visitantes en áreas turísticas	NA	
		5	El GAD Municipal tiene una ordenanza para la organización de eventos públicos y programados	NA	

		6	El GAD Municipal tiene una programa que promueve certificaciones en turismo sostenible	NA	
		7	El GAD Municipal tiene un plan de marketing turístico	NA	
		8	El GAD Municipal tiene un observatorio turístico o su información estadística turística es procesada por uno.	NA	
		9	El GAD Municipal ejecuta programas para mitigar los efectos de la estacionalidad del turismo	NA	
	Porcentaje de empresas o instituciones que realicen acciones orientadas a la planificación integrada del turismo como contribución al desarrollo social y cultural del territorio.	10	El GAD Municipal tiene un marco normativo que garantice el ejercicio seguro de la operación turística, de acuerdo a las modalidades de turismo presentes	SI	
		11	El GAD Municipal tiene un programa de seguimiento del impacto ambiental del turismo	NA	
		12	Porcentaje de profesionales especializados en turismo que laboran en la unidad de turismo del GAD.	NA	
ECONÓMICO	Desarrollo de operaciones económicas viables en el largo plazo garantizando que los beneficios se distribuyen entre los distintos actores del sector.	1	Porcentaje d los ingresos obtenidos por LUAF(licencia única anual de funcionamiento) por turismo reinvertidos en la ejecución de proyectos en el sector turístico y en la ciudad y/o población local.	SI	
	Porcentaje de oferta turística digital del destino para una mejor y más efectiva promoción y comercialización de sus recursos locales.			NO	INDICADOR 1
	Porcentajes de estrategias específicas de comunicación en redes sociales, dado el importante uso que hace de ellas el turista para informarse e interactuar con el destino.			NO	INDICADOR 2

	2	Porcentaje de empresas turísticas que cuentan con un plan estratégico(plan de negocio)	NA
Elaboración de estrategias de promoción en sus diversas índoles, dándose a conocer en la web y todos los mecanismos existentes la página del destino y empresas turísticas que ofrezcan actividades complementarias además de medios de transporte existentes, así como las aplicaciones turísticas que apliquen al territorio y a las empresas que radican en él, traducidas a los idiomas de los principales grupos de turistas que visiten el destino.	3	Porcentaje de empresas turísticas que comercializan sus productos o servicios por internet	SI
	4	Porcentaje de empresas turísticas que mantienen un sistema de gestión de calidad y/o certificaciones de turismo sostenible	NA
	5	Población económicamente activa empleada en actividades turísticas con relación al porcentaje del empleo total del destino.	NA
	6	Porcentaje de empresas turísticas cuyos empleados del área operativa han sido capacitados en competencias laborales(servicios)	NA
	7	Porcentaje de empresas turísticas que tiene empleados con formación en el idioma ingles (nivel internacional) en el área de servicios.	NA
	8	Porcentaje de atractivos cuyo empleados han sido capacitados en la prestación de servicios (temas operativos) y primeros auxilios	NA
	9	Índice de endeudamiento(El)	NA
	10	Porcentaje de la población por debajo de la línea de pobreza.	NA
	11	Incremento anual de empresas	NA

SOCIO / CULTURAL	Impulsar los clubes de productos bajo criterios de sostenibilidad, en los que se ponga en valor la oferta de comercio y artesanía local, los productos agropecuarios de km 0, etc.	12	Porcentaje de empresas turísticas que participan activamente en iniciativas para surtir de productos y servicios locales de comercio justo.	SI	
	Realización de estudios para evaluar la satisfacción del visitante y su impacto en el destino.	1	Nivel de satisfacción de los visitantes con su experiencia en el destino (por mes)	Si	
		2	Nivel de satisfacción de los residentes con el turismo (por mes)	NA	
		3	Porcentaje de vivienda que no cumple con los estándares de habitabilidad definidos en el país	NA	
	Porcentaje de personal con formación en atención prioritaria, no solo que sean del sector turístico, sino también de otros sectores como policía, hospitales, medios de transporte, tanto del ámbito público como del privado, para que conozcan las necesidades de los turistas con discapacidad y sepan atenderlos de forma adecuada.			NO	INDICADOR 1
		4	Número de segundas viviendas/ viviendas de alquiler por cada 100 habitantes	NA	
		5	Porcentaje de empresas turísticas que cumplen con la norma técnica de accesibilidad establecidas como requisitos para la obtención de la LUAF.	NA	
		6	Porcentaje de empresas y atractivos turísticos cuyo personal (áreas de servicio) han sido capacitado en sensibilización en discapacidades.	NA	
		7	Porcentaje de empresas turísticas que cumplen con requisitos de prevención de riesgos (incendios, inundaciones); establecidos por el GAD local.	NA	

AMBIENTAL- TERRITORIAL	8	Preservación del patrimonio histórico y paisajístico.	NA	NO	INDICADOR 1
	9	Porcentaje de ciudadanos que se sienten seguros en el destino	NA		
	1	Calidad del agua para consumo humano	NA		
	2	Porcentaje de empresas turísticas (alojamiento, alimentos y bebidas) con acceso a agua potable	NA		
	3	Comparación del consumo de agua dulce por turista y noche con el de la población general por persona y noche	NA		
	4	Calidad del agua, destinada a usos recreativos.	NA		
		Porcentaje de información turística para personas con discapacidad visual, sensorial, auditiva; que muestren contenidos con información clara y no técnica, para las discapacidades sensoriales mostrar contenidos en braille, impresos en letra grande, imágenes en relieve o la descripción de estas en audio guías.			
	5	Porcentaje de empresas turísticas con conexión a la red pública de alcantarillado.	NA		
	6	Porcentaje de empresas turísticas localizadas en áreas rurales que poseen sistema de tratamiento de aguas residuales	NA		
	7	Porcentaje de la población de la ciudad con recolección regular de residuos sólidos municipales.	NA		
	8	Porcentaje de empresas turísticas localizadas en áreas rurales que trasladen sus residuos sólidos hacia vertederos autorizados por el GAD local.	NA		
	9	Consumo de energía eléctrica por turista y noche con el de la población general por persona y noche (k vatio/ per cápita día)	NA		

	10	Número y porcentaje de atractivos turísticos que forman parte de una oferta establecida en productos turísticos	NA
	11	Nivel de accesibilidad y conectividad de atractivos turísticos priorizados	NA
	12	Nivel de dotación de facilidades y servicios turísticos priorizados	NA
	13	Nivel de dotación de Señalética en atractivos que forman parte de rutas ofertadas en el destino	NA
	14	Estado de conservación e integración sitio/entorno de atractivos turísticos priorizados	NA
	15	Estado de higiene y seguridad turística de atractivos turísticos priorizados	NA
Porcentaje de estudios de capacidad de carga en los recursos más demandados del destino con el objetivo de prevenir la sobreexplotación turística y analizar la distribución de la actividad turística por barrios, zonas o recursos territoriales, valorando siempre la capacidad de carga del destino, con el fin de evitar la masificación.	16	Planificación del uso del suelo: Plan maestro actualizado y legalmente vinculante	SI
	17	Equilibrio entre actividad y residencia	NA
	18	Espacios públicos por cada 100.000 habitantes o fracción	NA
	19	Infraestructura de transporte equilibrado: Kilómetros de sendas para bicicleta cada 100.000 habitantes o fracción	NA
Porcentaje de infraestructuras a los establecimientos turísticos, con plazas de aparcamiento reservadas o parking	20	Porcentaje de empresas turísticas que tengan cubierta la demanda de estacionamientos acorde a su aforo, enmarcado en la normativa local vigente.	SI

21	Porcentaje de empresas turísticas e infraestructura de atractivos situados en “zonas vulnerables”	NA
----	---	----

Fuente y elaboración: La autora

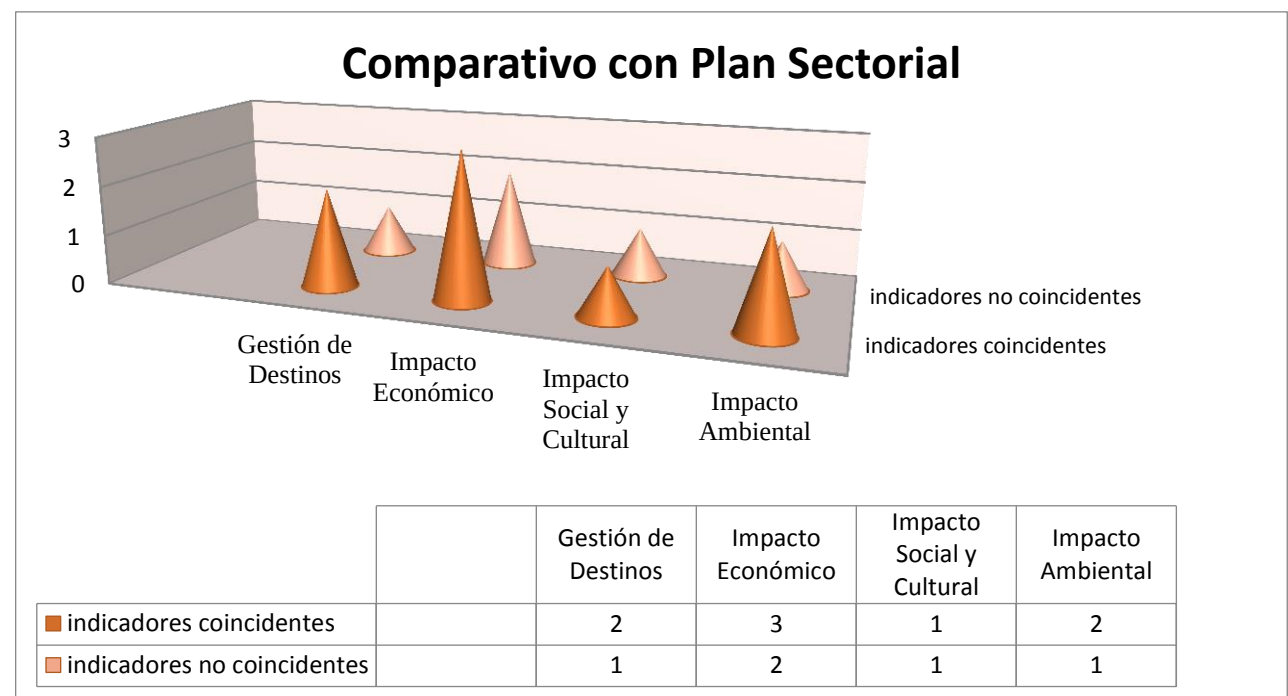


Figura 5: Indicadores comunes y no comunes

Fuente y elaboración: La autora

En el comparativo de los indicadores obtenidos de los filtros anteriores, en este paso estos indicadores son comparados con el Método para la formulación de Planes Sectoriales desarrollado MINTUR y se determinan nuevas coincidencias y no coincidencias, los no coincidentes son 5 y 3 coincidencias.

Paso 7

Seleccionar los indicadores que no coinciden con los establecidos por el MINTUR (Método para la formulación de Planes Sectoriales) ya que este trabajo de investigación, identifica un nuevo grupo de indicadores complementarios a los ya establecidos por el MINTUR, por lo que “descarta” los indicadores que coinciden y selecciona los “no coincidentes”.

Tabla 10. Nuevo cuerpo indicadores para el turismo accesible

Componente	NO. INDICADOR	Indicadores en Turismo accesible complementarios al Método para la formulación de Planes Sectoriales desarrollado MINTUR
GESTIÓN DEL DESTINO	Indicador 1	Porcentaje de administraciones o GAD que cuenten con una declaración de política escrita para el destino en la inclusión y la accesibilidad
ECONÓMICO	Indicador 1	Porcentaje de oferta turística digital del destino para una mejor y más efectiva promoción y comercialización de sus recursos locales.
	Indicador 2	Porcentajes de estrategias específicas de comunicación en redes sociales, dado el importante uso que hace de ellas el turista para informarse e interactuar con el destino.
	Indicador 3	Porcentaje de productos turísticos accesibles
SOCIO / CULTURAL	Indicador 1	Porcentaje de personal con formación en atención prioritaria, no solo que sean del sector turístico, sino también de otros sectores como policía, hospitales, medios de transporte, tanto del ámbito público como del privado, para que conozcan las necesidades de los turistas con discapacidad y sepan atenderlos de forma adecuada.

AMBIENTAL- TERRITORIAL	Indicador 1	Porcentaje de información turística para personas con discapacidad visual, sensorial, auditiva; que muestren contenidos con información clara y no técnica, para las discapacidades sensoriales mostrar contenidos en braille, impresos en letra grande, imágenes en relieve o la descripción de estas en audio guías.
-----------------------------------	-------------	--

Fuente y elaboración: La autora

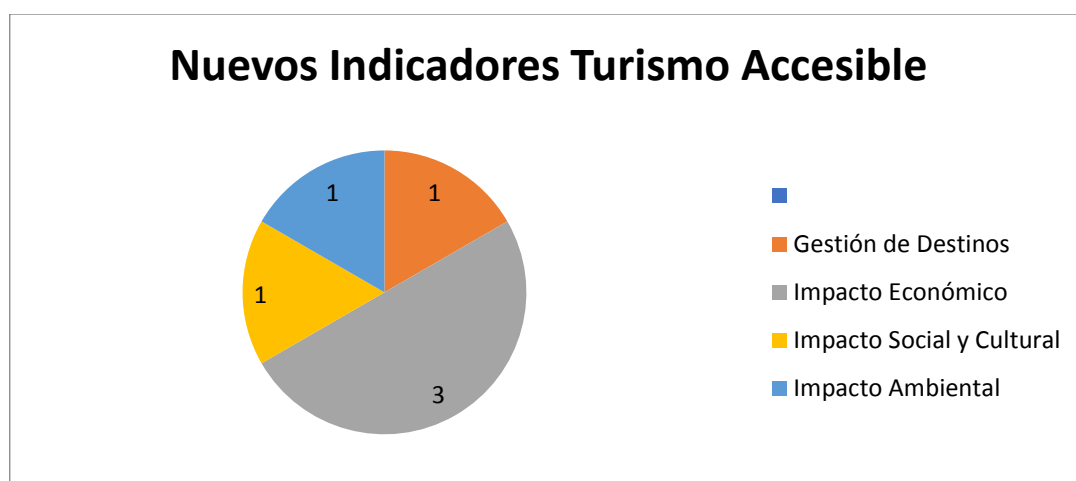


Figura 6: Indicadores en turismo accesible

Fuente y elaboración: La autora

Se determina 5 indicadores para el turismo accesible delimitado en los cuatro componentes. Y se considera necesario aportar con un indicador más situado en el componente de Impacto Económico ya que se debe determinar en los destinos los productos turísticos accesibles, ya que mientras más de éstos la ciudad es digna representante de la accesibilidad Universal, por lo que en total se plantea 6 indicadores en turismo accesible.

4. Capítulo 4

Propuesta

4.1. Análisis del resultado

Como resultado del análisis comparativo de todos los indicadores surgió una nueva tabla con 6 ítems con potencialidad de aplicar para el correcto funcionamiento del turismo accesible en cualquier destino turístico, a continuación, se los analiza mediante la semaforización por componentes que se encuentra detallada en el “Plan Sectorial Turístico Cantonal” se encontrarán distribuidos en sus respectivos componentes (Gestión del destino-Económico-Socio Cultural-Ambiental y territorial).

4.2. Matriz para elaborar indicadores específicos.

El nuevo cuerpo de indicadores para el turismo accesible es el complemento al Método de Planes Sectoriales del Ecuador, cuya finalidad es la factibilidad de aplicativo a algunas ciudades del país, que responde a las necesidades actuales y las nuevas tendencias turísticas, para su respectivo análisis se detalla cuatro diagramas o matrices por componentes con sus respectivas definiciones, medios de verificación, métodos de cálculo, unidad y rango de valoración. Cabe destacar que las tablas o matrices detalladas en éste capítulo son las utilizadas por (Mintur, 2018), ya que se ha utilizado la misma metodología de análisis en capítulo tres y cuatro.

4.2.1. Cuerpo de Indicadores accesibles del componente gestión de destino

Tabla 11 Matriz de Gestión de Destinos

No.	Nombre del Indicador	Definición	Medio verificación	Método de cálculo	Unidad	Rango de valoración		
						1 Mayor (>) a 70%	2 40% a 70%	3 Menos (<) de 40%
1	Porcentaje de administraciones o GAD que cuenten con una declaración de política escrita para el destino en la inclusión y la accesibilidad	Se busca que la mayoría de los destinos turísticos cuenten con una política pública que promulgue la inclusión y la accesibilidad.	Plan Sectorial o de desarrollo turístico-Informe de seguimiento y evaluación del plan	SI/NO	NA	El GAD municipal tiene una normativa de inclusión y accesibilidad a sus espacios., los mismos se encuentran articulados en el PDOT y se cumple su ejecución	El GAD municipal cuenta con una normativa de inclusión y accesibilidad , los mismos que se encuentran articulados en su PDOT pero no se ejecuta	El GAD municipal no tiene una normativa de inclusión y accesibilidad a sus espacios, por lo que no se encuentra en su PDOT

Fuente y elaboración: La autora

4.2.2 Cuerpo de indicadores accesibles del componente impacto económico.

Tabla 12. Matriz del Impacto Económico

No.	Nombre Indicador	Definición	Medio de verificación	Método de cálculo	Unidad	Rango de valoración		
1	Porcentaje de oferta turística digital del destino para una mejor y más efectiva promoción y comercialización de sus recursos locales.	Se busca realizar la promoción y comercialización digital de la oferta turística	Páginas web y motores de reserva que poseen las empresas turísticas	Número total de empresas turísticas que comercializan sus productos o servicios por internet ÷ número total de empresas turísticas * 100 = % empresas que comercializan sus productos servicios por internet.	%	Mayor (>) a 70% de empresas turísticas cumplen	entre 40% a 70% de empresas turísticas cumplen a breves rasgos	Menos (<) de 40% de empresas turísticas no cumplen
2	Porcentajes de estrategias específicas de comunicación en redes sociales,	Se busca determinar las estrategias de comunicación en redes sociales, ya	Planes estratégicos de negocios o Sistema inicial de Gestión Organizacional	Planes estratégicos de negocios o Sistema Inicial de Gestión		Mayor (>) a 70% de empresas turísticas cumplen	entre 40% a 70% de empresas turísticas cumplen a	

	uso que hace de ellas el turista para informarse e interactuar con el destino.	medio importantes de información del destino	poseen las empresas turísticas	(SIGO) que las poseen las empresas turísticas.	%		breves rasgos	Menos (<) de 40% de empresas turísticas no cumplen
3	Porcentaje de productos turísticos accesibles	Determinar los productos turísticos con facilidades en accesibilidad universal en el lugar	Catastro turístico	Número total de empresas o planta turísticas accesibles ÷ número total de productos turísticos * 100 = % producto turístico accesible	%	Mayor (>) a 70% Productos turísticos accesibles	entre 40% a 70% de en vías a ser productos turísticos accesibles	Menos (<) de 40% no son productos turísticos accesibles

4.2.3 Cuerpo de indicadores accesibles del componente impacto socio cultural.

Tabla 13. Matriz del Impacto Socio Cultural

No.	Nombre Indicador	Definición	Medio de verificación	Método de cálculo	Unidad	Rango de valoración		
1	Porcentaje de personal con formación en atención prioritaria, no solo que sean del sector turístico, sino también de otros sectores como policía, hospitales, medios de transporte, tanto del ámbito público como del privado, para que conozcan las necesidades de los turistas con discapacidad y sepan atenderlos de forma adecuada.	Se busca que la mayor parte de los trabajadores tengan la debida formación en atención a grupos prioritarios o vulnerables en los cuales están incluidos los discapacitados	Certificados de Capacitación Conadis	Total de personas con formación en atención prioritaria del área ÷ total de personas con formación en atención prioritaria que labora en el lugar *100= Porcentaje de personas capacitadas en atención prioritario	%	>70% de trabajadores poseen la debida formación en atención prioritaria	40% A 70 % de trabajadores están en proceso de obtener la debida formación en atención prioritaria	< 40% de trabajadores no tienen la debida formación en atención prioritaria

Fuente y elaboración: La autora

4.2.4 Cuerpo de indicadores accesibles del componente impacto ambiental y territorial.

Tabla 14. Matriz del Impacto Ambiental y Territorial

No.	Nombre del Indicador	Definición	Medio de verificación	Método de cálculo	Unidad	Rango de valoración		
1	Porcentaje de información turística para personas con discapacidad visual, sensorial, auditiva; que muestren contenidos con información clara y no técnica, para las discapacidades sensoriales mostrar contenidos en braille, impresos en letra grande, imágenes en relieve o la descripción de estas en audio guías..	La dotación de Señalética inclusiva en atractivos turísticos que forman parte de rutas turísticas ofertadas en el destino garantiza la seguridad para el visitante discapacitado que las recorre.	Fichas para el inventario y jerarquización de atractivos turísticos de los atractivos priorizados	Número de rutas turísticas dotadas de Señalética ÷ número total de rutas turísticas inventariados que forman parte de la oferta establecida (productos turísticos) * 100 = % rutas turísticas dotadas de Señalética	%	1 >70% de rutas turísticas dotadas de Señalética inclusiva	2 40% A 70 % de rutas turísticas en proceso de obtener Señalética inclusiva	3 < 40% de rutas turísticas no posee Señalética inclusiva

4.3 Validación de los indicadores en Zaruma- Provincia El Oro

Luego de que se elaboró las matrices para poder verificar si los indicadores propuestos son aplicables a un destino se procede a validarlos Zaruma, y para ello se acudió a diversas fuentes de información detalladas en la bibliografía tales como:

- (MINTUR, 2018) Plan Sectorial del Zaruma
- Fuentes y documentos en la web
- Datos en PDOT El Oro

Dicha validación fue realizada en el mes de octubre del 2019, a breves rasgos y con datos muy escasos. Habría que buscar más fuente de información o mecanismos técnicos para ampliar la data, un estudio de caso detallado quedaría como puerta abierta para una futura investigación.

La semaforización de destinos permite determinar problemas y en función de éstos a futuro se pueden realizar planes y proyectos de mejoras, éste ejercicio está sustentado por el Ministerio de Turismo en su Método de Planes Sectoriales en donde se pueden analizar ejercicios similares a éste

Los resultados de ésta validación se detallan a continuación:

Tabla 15. Validación de indicadores Accesibles en Zaruma

Número	Componente	Nombre del indicador	Rango de valoración
1	Gestión del Destino	Porcentaje de administraciones o GAD que cuenten con una declaración de política escrita para el destino en la inclusión y la accesibilidad	No cuenta con una política de inclusión y accesibilidad a destinos turísticos
2	Impacto Económico	Porcentaje de oferta turística digital del destino para una mejor y más efectiva promoción y comercialización de sus recursos locales.	Existe promoción turística en algunos portales web como por ejemplo https://www.lonelyplanet.com , en donde se da a conocer parte del destino
3		Porcentajes de estrategias específica de comunicación en redes sociales, dado el importante uso que hace de ellas el turista para informarse e interactuar con el destino.	Existen cuentas no oficiales que no manejan ninguna estrategia de comunicación dichas redes no son ni gubernamentales ni del GAD.
4		Porcentaje de productos turísticos accesibles	Cuenta con catastro actualizado de planta turística y atractivos, pero al englobarlos y ser producto turísticos ninguno cuenta como accesible
5	Impacto Socio Cultural	Porcentaje de personal con formación en atención prioritaria, no solo que sean del sector turístico, sino también de otros sectores como policía, hospitales, medios de transporte, tanto del ámbito público como del privado, para que conozcan las necesidades de los turistas con discapacidad y sepan atenderlos de forma adecuada.	No existen registros de capacitación en la atención al turista con discapacidades especiales

6	Impacto Ambiental	Porcentaje de información turística para personas con discapacidad visual, sensorial, auditiva; que muestren contenidos con información clara y no técnica, para las discapacidades sensoriales mostrar contenidos en braille, impresos en letra grande, imágenes en relieve o la descripción de estas en audio guías..	No existen registros de información turística accesible		
TOTAL		0	2/6	4/6	

Fuente y elaboración: La autora

Los resultados de éste rápido ejercicio de validación nos indica que la ciudad de Zaruma no está preparada aún para considerarse un destino accesible, en la semaforización no obtuvo ningún valor en el color verde que determina que una ciudad cumple con algunas normas para estar en rango alto en accesibilidad a turistas, en el área amarilla que es porcentaje entre 40% y 70% tiene 2 de 6 indicadores, posee datos pero no del todo en turismo y finalmente en la casilla de rojo que es menos de 40% tiene 4 indicadores lo que denota la falta de preparación en ésta rama del turismo,

Queda abierta la posibilidad de realizar un estudio técnico más profundo del caso de estudio, para el cual se debe desarrollar plenarias y determinar matrices válidas para recolección de datos.

A pesar de no tener ningún indicador en verde lo que determinaría que está muy apto para realizar turismo accesible posee dos en amarillos que constituyen la carta abierta para trabajar a futuro logrando el objetivo de convertirla en ciudad accesible para todos.

Conclusiones

- Se fundamentó teóricamente los modelos existentes para el desarrollo del sistema de indicadores en Turismo Accesible.
- Se determinó el marco teórico y legal acorde a esta rama del turismo
- La metodología utilizada fue la comparativa y se complementó con el desarrollo investigativo de datos cualitativos y cuantitativos
- Se determinó un nuevo cuerpo de indicadores complementarios a la Metodología de Planes Sectoriales de Destinos Turísticos y que medirán si un destino puede ser accesible o no.
- Finalmente dichos indicadores se validaron en la ciudad de Zaruma
- Zaruma cuenta con un alto potencial turístico, debido a su ubicación y por los servicios de descanso que ofrece, habría que considerar que tiene potencial para el desarrollo de la actividad turística propuesta en esta investigación.

Recomendaciones

A continuación se enumeran una serie de recomendaciones cuya implementación son vitales para el correcto uso del turismo accesible en el país y así contribuir a elevar el número de visitantes considerando que estos grupos prioritarios, al menos los extranjeros tienen gran poder adquisitivo en varios servicios y generalmente nunca viajan solos.

- Para el desarrollo de futuras investigaciones vinculadas al turismo accesible es necesario basarse en los lineamientos de la OMT, la ONU el plan Nacional del Buen Vivir, la Ley de Turismo y en la Constitución de la República del Ecuador y Normas INEN sus categorías de accesibilidad a espacios.
- Utilizar el método para la Formulación de Planes Sectoriales (de Desarrollo) Turísticos Cantonales de Destinos Turísticos Priorizados en el Ecuador y sus indicadores complementarios propuestos en el 2019, facilitarán el correcto intervención de destinos.
- Los indicadores accesibles propuestos son una guía y serán utilizados y/o modificados de acuerdo a los intereses por parte de las entidades o personas interesadas en su aplicativo.
- Dar seguimiento a los indicadores propuestos, el turismo se maneja por tendencias o corrientes actuales, y hay que estar constantemente actualizados a las necesidades de los clientes- turistas.

Bibliografía

- Acerenza, M. (2010). *Administración del Turismo, Conceptualización y organización*. Editorial.
- Agnes, F. e. (2010). *Accessible Tourism*,. VDM Publishing.
- Agüí López, J. L. (2015). Obtenido de Definiciones: turismo-turista. *Papers de turisme*:
<http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/download/412/347>
- Antón Clave, S. (2005) *"Planificación Territorial del Turismo"*, Barcelona, Editorial UOC
- Blanco, J. (2015). *Libro blanco de los destinos turísticos inteligentes: estrategias y soluciones para fomentar la innovación en el turismo digital*. Madrid. Madrid, Espanha: LID Editorial Empresarial.
- Boudeguer, A. P. (2010). *Manual de accesibilidad universal*. . Santiago de Chile.
- Boullón, Roberto C. (2006). *Planificación del espacio turístico*. México: Editorial Trillas.
- COUNCIL, G. S. (2012). *Criterios Globales de Turismo Sostenible para Destinos*.
- Darcy, S. y. (2009). *"A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences"*, *Journal of Hospitality and Tourism Management*.
- Dominguez, I. l. (octubre de 1 de 2019).
<https://www.encyclopediainanciera.com/diccionario/metodo-comparativo.html>.
- De Toscano, G. T. (2011). *La utilización del método comparativo en estudios cualitativos en ciencia política y ciencias sociales: diseño y desarrollo de una tesis doctoral*. Kairos: Revista de temas sociales, (27), 7.
- Gallego García, A. (2014). *Indicadores de Sostenibilidad Turística*. Ourense. . Madrid.
- Hernandez, R. C. (2014). <https://www.tesiseinvestigaciones.com/tipo-de-investigacioacuten-a-realizarse.html>.
- Ivars Baidal, J. A. (2001). *Planificación y Gestión del Desarrollo Turístico: Propuestas para la creación de un sistema de indicadores*. En J. A. Ivars Baidal. Alicante, España: Universidad de Alicante. doi:1578-679-X .
- López, J. L. (2015). *Definiciones: turismo-turista*. *Papers de turisme*, (14-15), 17-25.

Mintur. (2018). *Método para la Formulación de Planes Sectoriales de Desarrollo Turístico Cantonales de Destinos Turísticos Priorizados en el Ecuador*. Quito.

OMS. (2019). <https://www.who.int/topics/disabilities/es/>.

OMT. (1980). Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial. . .

OMT. (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo. Madrid.

OMT. (2019). <https://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>.

ONU. (2000). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Pérez, A. S. (2006). ¿ *Qué indica un indicador?*: análisis comparativo en los destinos turísticos. *Journal of Tourism Analysis*, 69-85.

Sartori, G. &. (2002). *La política y método en las ciencias sociales* (No. 320 S2).

Soust Verdaguer, M. B., & LLatas Oliver, C. (2013). *Obtenido de Estudio Comparativo de Indicadores de Sostenibilidad en Sistemas LEDD y HADES:*
<https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/40239/34.pdf?sequence%3D1&isAllowed=y>

UE. (2017). *Sistema Europeo de Indicadores Turísticos* (ETIS).

Vera, J. K. (2001). *Planificación y gestión del desarrollo turístico sostenible: propuestas para la creación de un sistema de indicadores*. En I. U. Alicante,

Villalón, J. (15 de Noviembre de 2012). Obtenido de Comentarios acerca del libro de Leonardo Morlino *Introducción a la investigación comparada*, Alianza Editorial, Madrid, 2010: <https://identification.hypotheses.org/tag/investigacion-comparada>.

