

Dimensiones para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos del Ecuador **Dimensions for accessible tourism management in touristic complexes in Ecuador**

Gabriel Tite-Cunalata¹
Migdely Ochoa-Avila²
Diego Carrillo-Rosero³
Viviana Tustón-Landa⁴

¹ Universidad de Holguín, Cuba, gabrielmtite@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-9320-6440>

² Universidad de Holguín, Cuba, migdely@uho.edu.cu

 <https://orcid.org/0000-0002-8993-7099>

³ Universidad Uniandes, Ecuador, carrillo-diego82@hotmail.com

 <https://orcid.org/0000-0001-6857-451>

⁴ Universidad Uniandes, Ecuador vivituston@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0001-8892-5013>

Fecha de recepción: 9 de julio del 2020

Fecha de aceptación: 17 de diciembre del 2020

Resumen

Introducción

La incorporación de criterios técnicos para la gestión de complejos turísticos, constituye un valor agregado para oferta turística que posibilita incorporar a un nicho importante de mercado que actualmente se ha incorporado de forma positiva a la demanda turística, especialmente a turistas y visitantes de atención prioritaria.

Objetivo

La presente investigación de revisión en el periodo de 2008-2019, analiza a la gestión del turismo accesible, su importancia y herramientas que permitan plantear dimensiones e indicadores esenciales para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos del Ecuador.

Método y técnica

El estudio emplea una metodología aplicada que incluye un estudio exploratorio-descriptivo, se utilizaron diferentes métodos teóricos (analítico-sintético, bibliométrico, inductivo-deductivo y sistémico-estructural); empíricos (entrevistas, encuestas, observación científica y criterio de especialistas) y estadísticos.

Resultados

A partir del análisis de correlación y conglomerado se determinan seis dimensiones e indicadores fundamentales para incorporar criterios de inclusión en la gestión del turismo accesible, los que permiten diagnosticar el estado actual de las organizaciones turísticas con vistas a brindar servicios accesibles inclusivos.

Conclusión

Las seis dimensiones esenciales para la gestión del turismo accesible son: humana, legislativa, tecnológica, biótica, abiótica y relacional, que de manera transversal intervienen en los procesos de las organizaciones turísticas específicamente en complejos turísticos.

Palabras clave: Inclusión turística, Turistas y visitantes de atención prioritaria, Administración del turismo inclusivo, Discapacidad, Recreación.

Abstract

Introduction

The incorporation of technical criteria for the management of tourist complexes constitutes an added value for the tourist offer that makes it possible to incorporate an important market niche that has now positively incorporated tourism demand, especially tourists and visitors with priority attention.

Objective

The present review investigation in the period of 2008-2019, analyzes the management of accessible tourism, its importance and tools that allow the establishment of dimensions and essential indicators for the management of accessible tourism in tourist complexes in Ecuador.

Method and technique

The study uses an applied methodology that includes an exploratory-descriptive study, different theoretical methods were used (analytical-synthetic, bibliometric, inductive-deductive and systemic-structural); empirical (interviews, surveys, scientific observation and specialist judgment) and statisticians.

Results

From the correlation and conglomerate analysis, six fundamental dimensions and indicators are determined to incorporate inclusion criteria in the management of accessible tourism, which allow diagnosing the current state of tourism organizations with a view to providing inclusive accessible services.

Conclusion

The six essential dimensions for the management of accessible tourism are: human, legislative, technological, biotic, abiotic and relational, which in a transversal way intervene in the processes of tourist organizations specifically in tourist complexes.

Key Words: Tourist inclusion, Tourists and visitors with priority attention, Inclusive tourism administration, Disability, Recreation.

Introducción

Europa en la década del 80 en países de Alemania y Reino Unido, el turismo accesible se manifiesta en materia de accesibilidad a la infraestructura hotelera para los clientes usuarios de sillas de ruedas; su progreso se manifestó en América, específicamente Argentina con el programa “Para un turismo accesible a los minusválidos” en los años 90 (Fraiz, Gonzales, and Domínguez 2008). La concepción del turismo accesible en primeras instancias se relacionó con la relación del turismo y la discapacidad física y la infraestructura hotelera.

Por lo tanto, los análisis de científicos relacionados con la gestión del turismo accesible, permitió sentar los soportes para investigar sobre los principios básicos de la accesibilidad arquitectónica para usuarios en sillas de ruedas. Estudios de un académico australiano aseguró que la mayoría de las personas tendrá una limitación en alguna etapa de su vida y que el 30% de esa población mundial necesitará acceso a cualquier instalación turística (Darcy and Dickson 2009). En este sentido, es pertinente enfocar sobre la base de la accesibilidad hacia el entorno, desarrollar programas de sensibilización sobre la importancia y necesidad de fomentar el turismo para todos, incluidos turistas y visitantes de atención prioritaria (personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres en estado de gestación, infantes, personas con problemas de obesidad), términos que se plantea para el tratamiento durante la presente investigación.

Europa se convirtió en pionero turístico accesible con el sustento que el ocio es un derecho humano básico y nadie debe ser privado del mismo por razones de género, orientación sexual, edad, raza, religión, creencia, nivel de salud, discapacidad (Millán 2010). La gran parte de la infraestructura turística cuenta con parámetros de accesibilidad y movilidad al medio físico, los trabajadores que se dedican a esta actividad poseen capacitaciones permanentes sobre atención al turista con discapacidad.

Desde el punto de vista legislativo se han desarrollado iniciativas públicas sobre el transporte aéreo como: el Reglamento N° 1107/2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo y el Plan 08-12 que desarrolla el Plan del Turismo Español Horizonte 2020, y en el que se marca las “Acciones sobre transporte y movilidad turística” (Fernández 2012).

Las ventajas de promover la gestión del turismo accesible parte desde el punto de vista social, el cual incide en el incremento de la calidad de vida de las personas, desde la perspectiva del marketing donde contribuye a mejorar la imagen comercial de las organizaciones turísticas. En consideración a que la mayor parte de las personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas prefieren realizar sus viajes en las épocas de menos afluencia turística (Fernández 2014) y lo que resalta la Organización Mundial del Turismo (OMT) acerca de que un porcentaje importante de la demanda turística está desatendida, al no ofrecerse productos turísticos accesibles (Organización Mundial del Turismo 2014b). El beneficio de la gestión accesible en el ámbito económico resulta interesante, permite atraer a turistas y visitantes de atención prioritaria, entre ellos las personas con discapacidad que suelen viajar acompañados por otros clientes, razón por la cual son considerados como multivalentes.

España ha sustentado el principio de que el turismo es un derecho social fundamental para todo el mundo, puesto que, para las personas con discapacidad física y sin discapacidad puede acceder a las

actividades comprendidas bajo las categorías de ocio y turismo son esenciales para mejorar la calidad de vida (Agencia Catalana de Turismo Catalunya 2013). El segmento de mercado que mayor protagonismo ha cobrado en el ámbito turístico en esta última década es el de las personas con discapacidad (Suriá, Alba, and Yoliset 2014). Por tanto, se convierte en una oportunidad para emprender en el sector del turismo accesible.

En el proceso de evolución de la gestión del turismo accesible se observa la tendencia creciente en países latinoamericanos como: México, Argentina, Chile, Colombia, y Ecuador, que tomaron mayor interés en generar una oferta que se acomode a las necesidades de turistas y visitantes de atención prioritaria; con el respaldo del desarrollo de políticas públicas que establecen la accesibilidad universal, el derecho al deporte, ocio, turismo, salud, educación, etc. Lo anterior contribuye a asegurar la plena participación de ese tipo de clientes y al goce de sus derechos, entre ellos al turismo en igualdad de condiciones.

El aporte científico acerca de la gestión del del turismo accesible inicia con el estudio de las discapacidades y el aumento de la expectativa de vida en las personas (Ribeiro 2006). Posteriormente, se presenta un enfoque estratégico de turismo accesible que analiza el desarrollo de mercados fáciles de acceso y turismo asequible, y que coloca a estos en contexto para un diseño universal (Darcy and Dickson 2009). Por otro parte, es importante analizar las visiones generales sobre la legislación pertinente que contribuyen al desarrollo de ambientes accesible (Darcy *et al.* 2011).

De igual manera se debe estudiar las experiencias turísticas de personas con discapacidad más allá de la perspectiva legislativa, (Small, Darcy, and Packer 2012), que permite la integración de la accesibilidad al entorno turístico, a la política pública y modelo de gestión (Bifulco and Leone 2014), no obstante, el libre acceso a herramientas e instrumentos para evaluar el estado de la gestión del turismo accesible en una organización dificulta las investigaciones que potencien al sector turístico orientado hacia todos los segmentos.

Ecuador es uno de los países que más se destaca en la visión política sobre atención a la discapacidad, mediante el Plan Nacional del Desarrollo 2017 – 2021, en su Objetivo 1 esboza: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas, que busca “una vida digna, que asegure la salud, (...) empleo, descanso y ocio” (Senplades 2017). En el Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades existen artículos relacionados sobre el turismo accesible, estos son: Artículo 12, Inclusión laboral; Artículo 13, Turismo accesible; Artículo 17, Accesibilidad al medio físico; Artículo 18, Unidades de trasportes accesibles; Artículo 19, Accesibilidad al contenido web; y, Artículo 20, Lengua de señas (Conadis 2017). El Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) es el ente rector y coordinador con las organizaciones e instituciones de las políticas, planes, programas, ejecución y cumplimiento de los mismos (Lo Fruscio 2011). De esta manera el gobierno trabaja por la inclusión de las personas con discapacidad en todas las dimensiones de vida, lo que posibilita la diversificación de actividades en el sector turístico.

La Organización de Salud Pública (OSP) del Ecuador trabaja en conjunto a otros organismos rectores en pos de la atención a las discapacidades, estas se clasifican de la manera siguiente: física, intelectual, auditiva, visual, lengua, psicosocial y múltiple; así como personas con deficiencia, que son aquellas que mediante un pronóstico médico llegan a tener limitación para realizar sus actividades

cotidianas y su recuperación sobrepasa a un año sin que llegue a ser permanente (Ministerio de Salud Pública del Ecuador 2018). Un dato de interés es que, en la provincia de Tungurahua la mayor concentración de las discapacidades son las físicas e intelectuales (Tite-Cunalata, Carrillo, and Masaquiza 2019), aspecto que motiva a realizar investigaciones que den tratamiento a esta problemática. Ecuador procura que los turistas y visitantes de atención prioritaria encuentren las facilidades de acceso al sector turístico a través de la Normativa Técnica Ecuatoriana de accesibilidad y movilidad al medio físico, y la diversificación del producto turístico tradicional por el accesible. En este sentido resalta Baños de Agua Santa en la provincia de Tungurahua, cantón pionero y promotor de turismo orientado a las personas con discapacidad, este cuenta con espacios acondicionados en hotelería, restauración y servicios complementarios, los cuales permiten la satisfacción de las necesidades de ocio y recreación de los turistas.

A diferencia de Baños de Agua Santa, los demás cantones de la provincia de Tungurahua, requieren mejoras con respecto de la gestión de las actividades de recreación para desarrollar el turismo accesible. Específicamente, en San Pedro de Pelileo, la situación actual del sector del turismo accesible es insuficiente, debido a que los servidores turísticos públicos y privados aún no enfocan su producto turístico hacia a este potencial segmento de mercado, en ellos influye el poco control de las Normas Técnicas Ecuatorianas de accesibilidad y movilidad al medio físico en los complejos turísticos públicos y privados, pese a lo establecido en el Reglamento de la Ley Orgánica de Discapacidades y en varios estatutos constitucionales.

Los complejos turísticos son aquellos que se encuentran ubicados fuera de los núcleos urbanos; cuya situación, instalaciones y servicios permiten a los clientes ocupar su tiempo libre en ocio y recreación en contacto directo con la naturaleza, con la posibilidad de practicar deportes y participar en diversiones colectivas. En lo particular a la provincia de Tungurahua, los complejos turísticos son muy comunes y de mayor afluencia, por lo general suelen ser administrados de manera empírica.

Por medio de la entrevista a especialistas del sistema turístico de un complejo turístico del cantón San Pedro de Pelileo pudo obtenerse un total de 15 insuficiencias relacionadas con la gestión del turismo accesible, entre las principales se citan a continuación: falta de herramientas de gestión; infraestructuras que no cuentan con parámetros de accesibilidad, señalética ineficiente; desaprovechamiento de los recursos naturales; deficientes estrategias de marketing; personal poco capacitado; complejos turísticos con insuficientes tecnologías para la recreación; escasos productos turísticos, lo que dificulta la correcta asistencia a turistas y visitantes de atención prioritaria. De las insuficiencias detectadas durante el desarrollo de la investigación, se realizó un análisis mediante el diagrama de Pareto que se muestra en la figura 1, que consideró el 20% de los vitales para su tratamiento y fortalecer la gestión del turismo accesible en complejos turísticos (Ver Figura 1), las que se pueden apreciar a continuación:

1. Insuficientes capacitaciones al personal sobre la gestión del turismo accesible (I)
2. Incumplimiento de la legislación sobre turismo accesible, en específico la Normativa Técnica Ecuatoriana de accesibilidad y movilidad al medio físico y el Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades entre sus artículos 13. Turismo accesible y 17. Accesibilidad al medio físico (B)
3. Escasos productos turísticos innovados a turistas y visitantes de atención prioritaria, en particular para las personas con discapacidad (E)

4. Complejo turístico con escasez tecnológica para la recreación (G)
5. Deficiente valoración y aprovechamiento de los recursos naturales y de la biodiversidad en los procesos turísticos (J).

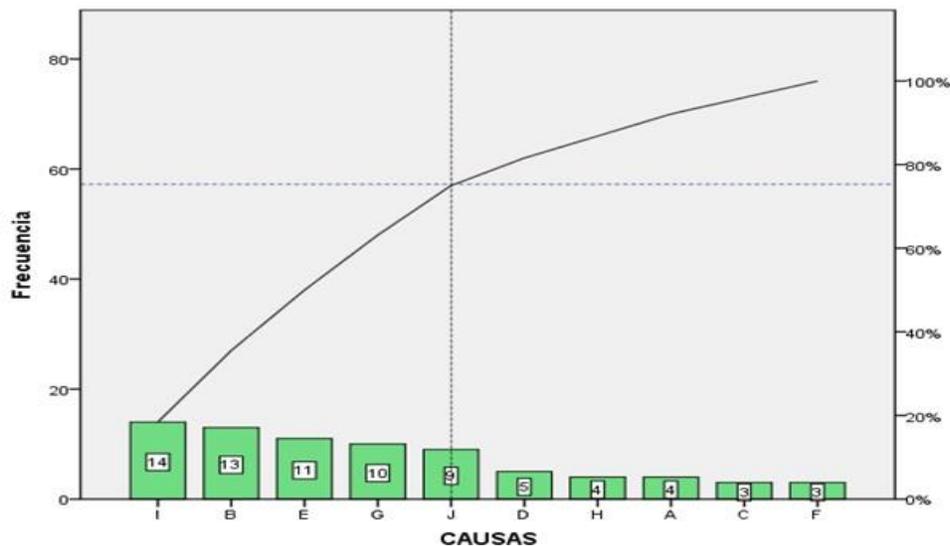


Figura 1. Diagrama de Pareto

Fuente: Elaboración propia

Lo analizado hasta aquí permitió formular como problema científico: las insuficiencias en la gestión del turismo accesible limitan la mejora del producto turístico. En correspondencia con el problema científico, se delimitó como objeto de la investigación: la gestión del turismo accesible.

El objetivo general de la investigación fue: Identificar y declarar dimensiones e indicadores esenciales para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos del Ecuador, que contribuya a la mejora del producto turístico.

Metodología

En el desarrollo de la presente investigación se utilizaron métodos teóricos, empíricos y estadísticos los que se describen a continuación:

- Métodos teóricos: analítico sintético, bibliométrico, inductivo deductivo, sistémico estructural, empleados en la revisión bibliográfica sobre la gestión del turismo accesible.
- Métodos empíricos: entrevistas, encuestas, observación científica, criterio de especialistas, fundamentales para el desarrollo de la investigación in situ.
- Métodos estadísticos: descriptiva, frecuencia, correlación y conglomerado, básicos para realizar los análisis estadísticos de los datos recolectados.

La revisión del estado del arte de la gestión del turismo accesible se realizó en un período 2008-2019 con la aplicación de la metodología exploratoria-descriptiva, en la cual se partió de seleccionar palabras clave (gestión del turismo, turismo accesible, indicadores del turismo accesible, discapacidad, inclusión turística) y plantear criterios de búsqueda normalizada de información. Para el análisis de la información se utilizaron softwares como: *EndNote X8*, *BibExcel*, *IBM SPSS Statistics 22*, *Excel 2016*, *Pajek*; y, *VOSviewer 1.6.8*.

Mediante el software *IBM STATISTICS SPSS 22* se aplicó el análisis de correlaciones de distancia y mediante la utilización de la medida de Jaccard, se obtuvo la agrupación entre variables y la asociación de clústeres.

Desarrollo

Para definir los elementos teóricos y prácticos fundamentales en los que se basa la investigación, referidos a los aspectos esenciales para estructurar dimensiones e indicadores para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos, el capítulo se estructuró de manera que permitiera el análisis del estado del arte y de la práctica sobre la temática.

El objetivo de la investigación fue: Analizar el estado del arte en lo relacionado a la gestión del turismo accesible, su surgimiento, evolución, dimensiones y enfoques actuales, para sustentar y plantear dimensiones e indicadores para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos.

La gestión del turismo accesible, origen y evolución

En la Asamblea General de la OMT constituida en Manila en el año 1980, y a través de la Declaración de Turismo Mundial, se relacionó por primera vez los términos de turismo y accesibilidad, y se reconoció al turismo como un derecho fundamental para la calidad de vida y un vehículo clave para el desarrollo humano, por lo que se recomendó a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos en las mejores prácticas de acceso efectivo y sin discriminación de este tipo de actividad. El año siguiente, fue declarado “año internacional de la discapacidad por las Naciones Unidas, en el cual se produjo un importante y significativo cambio de actitud hacia el sector de las personas con discapacidad, así inició la Década de las Personas con discapacidad” (Organización Mundial del Turismo 2014a).

El turismo accesible adquirió una importancia en 1989, cuando un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad publicó el informe titulado “Turismo para todos”, en este se planteó: “turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales” (Organización Mundial del Turismo 2014a).

Posteriormente en los años 90 se aprobó en Buenos Aires- Argentina el documento “Para un turismo hacia los minusválidos”, donde se presentaron lineamientos aptos para ser tomados por otros estados referidos a servicios turísticos, así como también al reglamento y a la adecuación de infraestructuras turísticas antiguas y nuevas. En 1999 se formuló el “Código ético mundial para el

turismo”, que sirvió como referencia para enfocar el desarrollo responsable y sostenible, el cual deben cumplir los actores interesados, para definir los derechos y las obligaciones (Burgos and Ramírez 2019). En el año 2005, en la decimosexta sesión de la Asamblea General de la OMT se aprobó la Resolución A/RES/492(XVI)/10, de la que se derivó el documento “Hacia un Turismo Accesible para Todos”. En el año 2006, en el artículo 30 del texto aprobado por la Convención Internacional de Derechos de personas con discapacidad de las Naciones Unidas, se ratificó la accesibilidad como derecho legitimado de las personas con discapacidad en el acceso y disfrute a las instalaciones y servicios relacionados con el turismo. En octubre de 2009 la OMT destacó la importancia de la accesibilidad dentro de la Declaración sobre la Facilitación de los Desplazamientos Turísticos, aprobada por la Asamblea General de la OMT, en su XVIII sesión celebrada en Astana, Kazakstán.

En el año 2011 se firmó un acuerdo de colaboración tripartito entre la OMT, la Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de las personas con discapacidad y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT); en el año 2012 fue actualizada la resolución del año 2005, en colaboración con la Fundación ONCE y ENAT, y se creó un documento de recomendaciones generales sobre el turismo accesible aprobado por la Asamblea General en agosto de 2013 (Organización Mundial del Turismo 2014a).

En la actualidad el turismo accesible ha cobrado mayor importancia por parte de los gobiernos derivados de las diferentes asambleas generales realizadas y con la elaboración de diferentes declaraciones y resoluciones, asimismo, se aprecia un mayor interés gubernamental en lograr la plena participación de turistas y visitantes de atención prioritaria ante la sociedad, como es el caso puntual del Ecuador, que promueve la inclusión en todas sus dimensiones de vida a través del Reglamento a La Ley Orgánica de Discapacidades, fiscalizado por el CONADIS.

El Ministerio de Turismo de Ecuador y Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF) ha elaborado la Guía de Turismo Accesible, en la cual se muestran la oferta turística con los lineamientos de accesibilidad, entre los cuales constan: Plaza Cívica de Manta, Playa de Atacames, Termas de Chachimbiro y Muelle de El Coca, con la finalidad de promover el trato adecuado a los turistas con discapacidad. En el año 2017 la FENEDIF, MINTUR y CONADIS llevaron a cabo un proceso piloto de capacitación en cinco provincias, denominado “Por un Turismo para Todos”, en el que participaron 178 personas entre operadores turísticos, miembros de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, funcionarios del MINTUR y sociedad civil con discapacidad (Conadis 2017-2021).

Actualmente es mayor el interés por parte de las instituciones universitarias que impulsan la investigación científica y proyectos relacionados a incentivar y fomentar la inclusión de turistas y visitantes de atención prioritaria, en especial a la participación de personas con discapacidad, lo que se denomina a esta actividad turismo accesible y a continuación se analiza su tendencia.

Turismo accesible- turismo inclusivo- turismo para todos

La experiencia intrínseca del turista es vital para el entendimiento del turismo accesible, más que la suma de medidas de accesibilidad (Buhalis, Darcy, and Ambrose 2012). Los factores motivadores junto con la experiencia de viaje, determinarán si el cliente desarrolla una fidelidad hacia el destino

turístico o si la fidelidad se pierde por otro destino que reconozca sus necesidades (Organización Mundial del Turismo 2014a). El campo de investigación en referencia a la accesibilidad en el ámbito turístico fue denominado turismo accesible y nombrado indistintamente como turismo inclusivo o como turismo para todos, este aparece a mediados de los años 80. En la década de los 90 se relaciona la importancia de los turistas con discapacidad para el turismo en los Estados Unidos, posteriormente se centra en la importancia del turismo para todos (Fernández 2015).

A los efectos de esta investigación se asumirá el término de “turismo accesible” y por su importancia resulta primordial conocer las regiones y países que más se destacan en su gestión, lo que será referido a continuación.

Regiones que prevalecen en la gestión del turismo accesible

En el ámbito científico internacional, según el análisis bibliométrico de los artículos extraídos en el explorador *Science Direct* y *Scopus* entre los años 2008 -2019, los resultados muestran un total de 24 países que generaron publicaciones sobre temas relacionados con la gestión del turismo accesible, turismo inclusivo o turismo para todos, entre los cuales se destaca Australia como el país con más publicaciones, éste presenta un total de 13 artículos publicados, le sigue España con nueve, Inglaterra ocho, entre Reino Unido, China y EE.UU. cinco, México con cuatro trabajos; los cuales constituyen el 52% del total de trabajos publicados, precedidos por 17 países (48%) con el resto de las publicaciones (Figura 2).

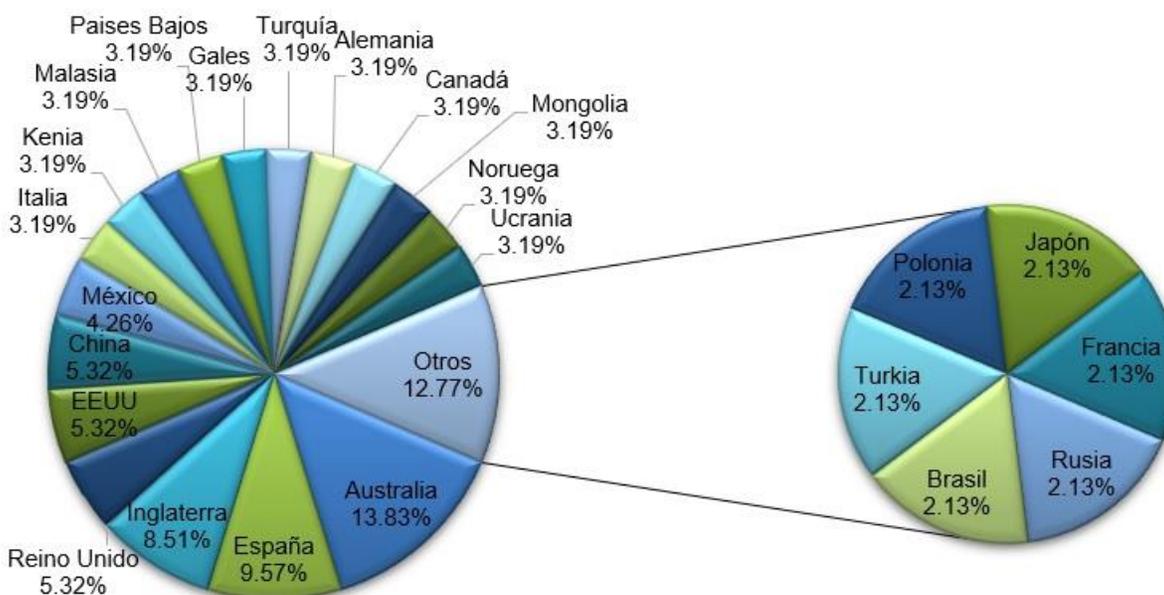


Figura 2. Producción científica sobre gestión del turismo accesible

Fuente: Elaboración propia

Las investigaciones en referencia a la gestión del turismo accesible tratan acerca la relación entre el acceso, discapacidad, envejecimiento con las organizaciones turísticas (Ribeiro 2006). Para desarrollar

de manera proactiva un enfoque estratégico de la gestión del turismo accesible se requiere desarrollar de mercados fáciles de acceso y colocar a estos en contexto para el diseño universal (Darcy and Dickson 2009). Es fundamental integrar planes de estudios en instituciones educativas acerca de la gestión del turismo accesible que, permita crear competencias específicas en estudiantes relacionados a la actividad turística que les otorgue tener una mejor percepción de las herramientas e instrumentos requeridos para la gestión de una organización turística con vistas a la atención de turistas y visitantes de atención prioritaria (Bizjak, Knežević, and Cvetrežnik 2011).

Las visiones generales sobre la legislación pertinente contribuyen al desarrollo de ambientes accesibles (Darcy et al. 2011). Se debe considerar las experiencias turísticas de personas con discapacidad visual para tratarlas como implicaciones de gestión más allá de la mirada visual (Small, Darcy, and Packer 2012). Que mediante integración de la accesibilidad al entorno turístico y la política pública se complementa un modelo de gestión (Bifulco and Leone 2014).

España trabaja desde el punto de vista calidad en los servicios, en cambio Australia se enfoca en la marca y la accesibilidad en la infraestructura (Domínguez Vila, Darcy, and Alén González 2015). Posteriormente, analizaron el contexto para la gerencia del destino y las experiencias del destino turístico accesible como un mercado de oportunidades por emprender (McKercher and Darcy 2018).

El beneficio en atender a la demanda al turista o visitante de atención prioritaria no solamente se desarrolla en países europeos. En los últimos años, la Revista Digital Latinoamericana de Turismo Inclusivo “RLTI” especializada en temas referentes al turismo accesible o turismo inclusivo, tiene como objetivo la difusión de temas relacionados con el ocio y turismo, orientado a las personas con algún tipo de discapacidad en América Latina, desde la perspectiva del modelo social y de derechos humanos, como lo estipula la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

El interés para desarrollar el turismo accesible acrecienta en países como: México, Argentina, Chile, Colombia, y Ecuador, que buscan generar productos turísticos que aporten a la plena participación de turistas y visitantes de atención prioritaria en igualdad de condiciones.

México a nivel internacional es reconocido por varios de sus destinos de playa, su belleza natural y el buen clima que presentan casi todo el tiempo, lo que genera una alta afluencia de turistas nacionales y extranjeros durante lo largo del año. El turismo accesible inició como una estrategia para reposicionar al país en el plano turístico mundial. La incorporación de estrategias se realizó principalmente en las grandes cadenas hoteleras, aunque poco a poco otros sitios empezaron a llevar a cabo acciones a favor de la inclusión de turistas y visitantes de atención prioritaria (Martínez 2017).

De igual manera en Chile, el Servicio Nacional de Turismo, a través de la Red Nacional de Turismo Accesible y afines, pone a disposición pública un catastro de los prestadores de servicios turísticos que cumplen con los estándares de calidad exigidos por la Ley para el turismo de aventura inclusivo, entre ellos: “Montañismo inclusivo en el Sur de Explora Pucón; Ascenso al Volcán Villarrica en la Región de la Araucanía; Buceo inclusivo y Snorkeling en Rap; Kayak Inclusivo en la Región de Los Lagos; y Buggys inclusivos en la Región de Coquimbo” (Correa 2019).

Por otro lado, Colombia por medio del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Alta Consejería Presidencial para la participación de personas con discapacidad y el fondo nacional de discapacidad, promueve la actividad turística a personas con algún tipo de discapacidad mediante el

“Manual de Turismo Accesible, Turismo para Todos”, que facilita a los prestadores de servicios turísticos desarrollar buenas prácticas en cuanto a la accesibilidad a sus establecimientos y atender adecuadamente a todas las personas, en particular a las personas con discapacidad (MINCIT 2019).

En Cuba, *Enjoy Cuba Accessible* se promueve el bienestar de los clientes, con el diseño, comercialización y operación de diferentes planes turísticos accesibles para todos los que deseen disfrutar de la mayor de las Antillas (Enjoy Accessible Cuba 2019). A causa de la creciente atención al turismo accesible en Cuba, el presidente de la Red Española de Turismo Accesible, Diego González Velasco, miembro afiliado de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y representantes de otros organismos internacionales iberoamericanos en conjunto con el Ministerio de Turismo de Cuba, Red Estable, *Ecotur* y *Skedio Travel*, impulsarán acciones conjuntas para promover, desarrollar y posicionar a Cuba como uno de los más importantes destinos accesibles del Caribe (Excelencias News Cuba 2019). Cuba es un destino de gran demanda de personas con discapacidad, por tal motivo se pretende que la búsqueda de asesoría para el desarrollo del turismo accesible sea una de las directrices del sector (TTC 2019). En el mes de septiembre de 2020 se desarrollará la Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible en la Habana, evento que abre la posibilidad a la especialización acerca de esta nueva tendencia.

De forma general el turismo accesible adquiere cada vez más relevancia en las diferentes escalas planetarias. El recorrido realizado por las diferentes regiones acerca de las experiencias en el turismo accesible sienta las bases para comprender las directrices de la OMT en particular a la gestión del turismo accesible, aspecto a tratarse a continuación.

La Organización Mundial del Turismo, directrices para la gestión del turismo accesible

En el Manual sobre Turismo Accesible, en específico en su Módulo I “Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas”, se realiza un desglose de la repercusión económica de la accesibilidad en el turismo y una relación de datos estadísticos que prueban que la accesibilidad además de un derecho, es una oportunidad de negocio muy relevante (Organización Mundial del Turismo 2014a). En este Módulo I, se expresa que invertir en el turismo accesible tiene numerosas ventajas:

- ✓ Beneficia a todo el mercado, no sólo a las personas con discapacidad
- ✓ Amplia las oportunidades de mercado para un destino o negocio
- ✓ Mejora la competitividad y ayuda a la diferenciación
- ✓ Perfecciona la calidad de la experiencia del viaje y la calidez en la bienvenida
- ✓ Incrementa las oportunidades de fidelizar el destino y de que sea recomendado
- ✓ Afianza la viabilidad a largo plazo y la sostenibilidad financiera de negocios y destinos (en términos de trabajo e ingresos)
- ✓ Impulsa un enfoque inclusivo del desarrollo, reflejando una responsabilidad social
- ✓ Contribuye al orgullo cívico de la comunidad que habita el destino

El Manual sobre Turismo Accesible para Todos. Módulo II, muestra recomendaciones que constituyen la base para poder crear destinos turísticos accesibles y en especial énfasis en la cadena de valor de la accesibilidad en el turismo desde cinco puntos principales para su gestión: planificación e información, transporte, accesibilidad al entorno, accesibilidad a espacios comunes y accesibilidad a

espacios específicos, los mismos dan respuesta a las necesidades de accesibilidad de los distintos entornos turísticos desde hoteles, oficinas de información o espacios deportivos a entornos naturales, playas y transporte, entre otros. (Organización Mundial del Turismo 2015).

RARE N Roll es la principal red de Turismo Accesible de China, compuesta por investigadores, profesores y expertos en materia de discapacidad. Además, China trabaja en conjunto con la Red Europea de Turismo Accesible, donde expertos chinos en turismo accesible han visitado la Fundación ONCE con el fin de conocer los avances que se están llevando a cabo desde esta entidad en el tema sobre gestión de turismo accesible. (Fundación ONCE 2019). Según datos analizados, España es pionero en el sector del turismo hacia las personas con discapacidad, trabaja en materia de accesibilidad universal, normativas públicas, salud, atención al cliente, gestión empresarial y la diversificación de la oferta turística adaptada a turistas y visitantes de atención prioritaria, es por tal motivo que China lo toma como referencia para implementar su modelo de gestión de turismo accesible.

En Latinoamérica, en particular México maneja el programa de turismo de inclusión a personas con discapacidad, desde la perspectiva de gestión empresarial, accesibilidad y certificación con el “Sello Turismo Incluyente” dirigido a: agencias de viajes, hoteles, restaurantes, museos, centros de convención o reuniones, guías de turísticos, hospitales, parques temáticos y transportación turística, que no solamente tienen conocimientos en materia de atención a personas con discapacidad, sino que también cuentan con las instalaciones exteriores e interiores, señalética y servicios de información adecuadas para brindar un servicio de calidad a turistas y visitantes de atención prioritaria (Secretaría de Turismo 2017).

En el caso de Argentina, por medio de la Agencia Nacional de Discapacidad, se fomenta el desarrollo y la aplicación de políticas que consoliden los derechos de las personas con discapacidad, potencializar la transformación social y la inclusión. En cuanto a las personas con discapacidad en relación a la importancia de participar en las actividades turísticas.

Ecuador en el panorama del turismo accesible se desarrolla gracias a la FENEDIF, en el proyecto de la guía de turismo accesible para personas con discapacidad, con sugerencias sobre varios destinos en las provincias de la Costa o Litoral, Sierra o Andes y Amazonía. El vicepresidente de la República, Otto Sonnenholzner y la Ministra de Turismo, Rosi de Holguín, presentaron la estrategia “Ecuador turismo inclusivo, accesible y sostenible”, que tiene por objetivo que las personas con discapacidad física tengan una opción innovadora, que les permita disfrutar de los destinos turísticos del país.

Según Nelly Endara, coordinadora técnica de la FENEDIF, entre 2008 y 2009 realizó una investigación sobre la infraestructura accesible para turistas que padecen discapacidades. A raíz de este proyecto se diseñó la guía de turismo accesible para personas con discapacidad y ofrece una gran variedad de sitios que son “amigables” para personas que viven con algún tipo de impedimento físico (El Telégrafo 2013).

En consecuencia, a las recomendaciones planteadas por la OMT, diferentes países ya cuentan con una oferta innovadora para turistas y visitantes de atención prioritaria, como es el caso de España, que se convirtió en potencia sobre turismo accesible, sin embargo, se requiere profundizar la investigación en lo referente a la gestión de turismo accesible, conceptualizaciones y las variables que lo componen, aspecto a desarrollar a continuación.

Conceptualizaciones sobre la gestión del turismo accesible

Para el presente equipo de la investigación, la gestión del turismo accesible es un término multi-semántico y es el tipo de turismo que se enfoca en satisfacer las necesidades de ocio y recreación de todos los clientes, incluidos a los turistas y visitantes de atención prioritaria. Este evoluciona en relación con la discapacidad, que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras existentes, debido a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás (ONU 2010).

Por su parte, un espacio público accesible es el que otorga el derecho a interactuar socialmente y desarrollar las aptitudes y potencialidades en los diversos ámbitos de la actividad cotidiana, utilizar y disfrutar libremente de todos los servicios que presta y se ofrece a la población (Valarezo and Esperanza 2009) que implica la implementación de cuatro dimensiones interrelacionadas: arquitectónica, urbanística, transporte y la comunicación.

La accesibilidad es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible (Márquez et al. 2013), por lo tanto, los especialistas del diseño de espacios necesitan conocer y comprender las necesidades de las personas usuarias de dichos entornos: exige una visión amplia de las facilidades de acceso al medio físico y la integración de la población (Solórzano 2013).

Para la OMT, la accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, se debe tomar en cuenta que la gestión del turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad, es bueno para todos (Organización Mundial del Turismo 2015). Igualmente, es considerada como un grado o nivel en el que cualquier persona puede hacer uso o disfrutar diferente tipo de servicio o infraestructura sin importar su condición física (Guamán, Guamán, and Mancheno 2019).

Al hacer alusión a la gestión del turismo accesible, esta es concebida a partir de argumentos de distinto tipo y alcance: políticos, sociales y económicos que se integran para generar en una organización turística, servicios y productos para turistas y visitantes de atención prioritaria. (Alonso 2007). Posteriormente, este concepto implicó procesos de colaboración planificados estratégicamente entre las partes interesadas, que permitió a las personas con los requerimientos de acceso, su movilidad y funcionamiento de manera independiente, con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal (Darcy and Dickson 2009).

Considerar un entorno de armonía en el que se interrelacionan adecuadamente las distintas esferas del contexto urbano, para permitir el libre desplazamiento de todos los habitantes sin distinción, se denomina Accesibilidad Integral (Valarezo and Esperanza 2009) . A través de la gestión del turismo accesible se permite que las personas con discapacidad y adultos mayores pueden desenvolverse mejor de manera independientemente, en igualdad de condiciones y con dignidad a través de la prestación de productos, servicios, y entornos universales en el turismo (Darcy 2010).

Se sustenta el principio que, el turismo es un derecho social fundamental para todos, incluida las personas con discapacidad capaz de satisfacer el ocio y la calidad de vida, lo cual infiere en el empleo de una gestión del turismo accesible (Agencia Catalana de Turismo Catalunya 2013). Así, la gestión del turismo accesible involucra un cambio en la valoración a la persona con discapacidad, una mirada distinta y positiva sobre ellas y la consideración de sus capacidades y adaptaciones sociales. Implica también el convencimiento de que pueden vivenciar las mismas sensaciones y acceder a diferentes propuestas turísticas en igualdad de condiciones (Palmiotti 2013). Por tal motivo, la manera más adecuada para ofertar tanto productos como servicios a turistas y visitantes de atención prioritaria, en este caso a personas con discapacidad, es diversificar la oferta turística tradicional por la accesible, a través de herramientas que permitan gestionar cualquier tipo de organizaciones turísticas (Reinoso 2014).

Como puede apreciarse en las referencias anteriores no hay claridad en cuanto a cómo se gestiona el turismo accesible, por esta razón se requiere determinar los componentes principales y de la misma manera las dimensiones e indicadores, que permitan su análisis integral para el tratamiento en las organizaciones turísticas, aspecto que será detallado a continuación.

La gestión del turismo accesible en complejos turísticos de Ecuador

Dentro de las organizaciones turísticas en el Ecuador se destacan los complejos turísticos, que son espacios de recreación y esparcimiento familiar, brindan diferentes servicios y actividades recreativas (Gamboa 2019). Por lo general los complejos turísticos se encuentran ubicados en las zonas rurales, por lo que poseen las características siguientes: atractivos naturales, su planta turística generalmente suele ser rústica, en ciertas ocasiones su administración suele ser empírica al no contar con una planeación estratégica, indicadores de la satisfacción del cliente, capacitaciones sobre atención al turista y visitante de atención prioritaria, entre otros. Sin embargo, se incrementa el interés por parte de los propietarios de los complejos turísticos en la transición de la administración empírica por una gestión responsable, que permita el eficiente desarrollo institucional para lograr atraer mejor afluencia de visitantes y por ende incrementar sus ingresos.

Para lo cual, es importante llevar a cabo el análisis de los elementos estratégicos de la organización a largo plazo, para ello es necesario desarrollar las tareas siguientes: Tarea 1: revisión de la misión y la visión, conformándose una idea de la posición actual y futura de la organización, si existe una formulación inadecuada de estas, es necesario una redefinición de la misión y visión, para esto se recomienda apoyarse en la revisión documental. Tarea 2: análisis de los objetivos estratégicos, profundizando en el objetivo meta de acuerdo al periodo estratégico establecido. (Pérez Pravia 2010).

Al incorporar herramientas de gestión del turismo accesible en los complejos turísticos se convierte en un valor añadido a la oferta turística, mejora la imagen institucional, además, del rédito económico que originan los turistas y visitantes de atención prioritaria, cabe mencionar que las personas con discapacidad en los viajes por motivos de turismo suelen ir acompañados (multiclientes), lo cual aumenta la demanda turística y por ende el gasto turístico. (Fernández 2012).

En la región norte del Ecuador se ubica el Complejo Turístico Santagua Termas de Chachimbiro de Ecuador, es un ejemplo de cómo combinar tradición y modernidad (Chachimbiro Empresa Pública 2019), además es reconocido en la Guía virtual de turismo accesible en el proyecto de FENEDIF, al

tratarse de una empresa turística de administración pública que direcciona a todo tipo de clientes, incluidos los turistas y visitantes de atención prioritaria con habitaciones y espacios acondicionados. El análisis del sistema turístico en la provincia de Tungurahua sobresale Baños de Agua Santa, una ciudad que se promociona turísticamente como un destino turístico accesible que hasta la actualidad cuenta con 190 rampas y refugios accesibles, como por ejemplo el Hostal Las Granadillas en Illuchi Bajo, es el proyecto arquitectónico más importante en la región central.” (Telégrafo 2015). La amplia oferta turística cuenta con modalidades como: turismo de aventura, turismo religioso, turismo medicinal, turismo nocturno, que lo identifica como un destino accesible.

Por tal motivo, recibió los premios internacionales “Reina Sofía de Accesibilidad Universal de Municipios” y “*Society for Accessible Travel & Hospitality*”, por haber introducido la accesibilidad universal como modelo productivo de la ciudad, basado en el turismo de naturaleza (Santamaría 2017). Baños vinculó la principal actividad económica con la accesibilidad y los servicios de apoyo a las personas con discapacidad, locales y visitantes, demostrando que las políticas de inclusión pueden fortalecer modelos económicos sostenibles.

Dimensiones e indicadores de la gestión del turismo accesible

El análisis sobre la gestión del turismo accesible demuestra que la accesibilidad en la infraestructura hotelera es un aspecto fundamental para brindar las facilidades a los turistas usuarios de sillas de ruedas. La accesibilidad universal en los entornos turísticos es el factor fundamental para lograr la inclusión de personas con discapacidad (Darcy et al. 2011) para lograr la integración de un emergente y creciente segmento de mercado turístico: (Jurado 2014). En la transición de la tipología de turismo el campo de estudio se amplía en nuevos segmentos: mujeres embarazadas (Hoyo and Valiente 2010), niños y personas con sobrepeso Cordero and Cortés (2011) , adultos mayores Martínez (2018), incidencias de las concepciones acerca de la gestión del turismo accesible.

Con la recopilación de 23 conceptualizaciones sobre la gestión del turismo accesible se procedió a identificar las variables de interés para el estudio, las que se relacionan a continuación: políticas públicas, legislación; gestión; organización; liderazgo; tecnologías para la recreación y seguridad; medio ambiente; recursos; infraestructura turística, alianzas estratégicas; satisfacción de la sociedad; eficiencia y eficacia. Con las variables se construyó una matriz binaria mediante el software *IBM STATISTICS SPSS 22* que sirvió para realizar el análisis de correlaciones de distancia y mediante la utilización de la medida de Jaccard, se obtuvo la agrupación entre variables y la asociación en seis clústeres que se pueden observar en la Figura 3.

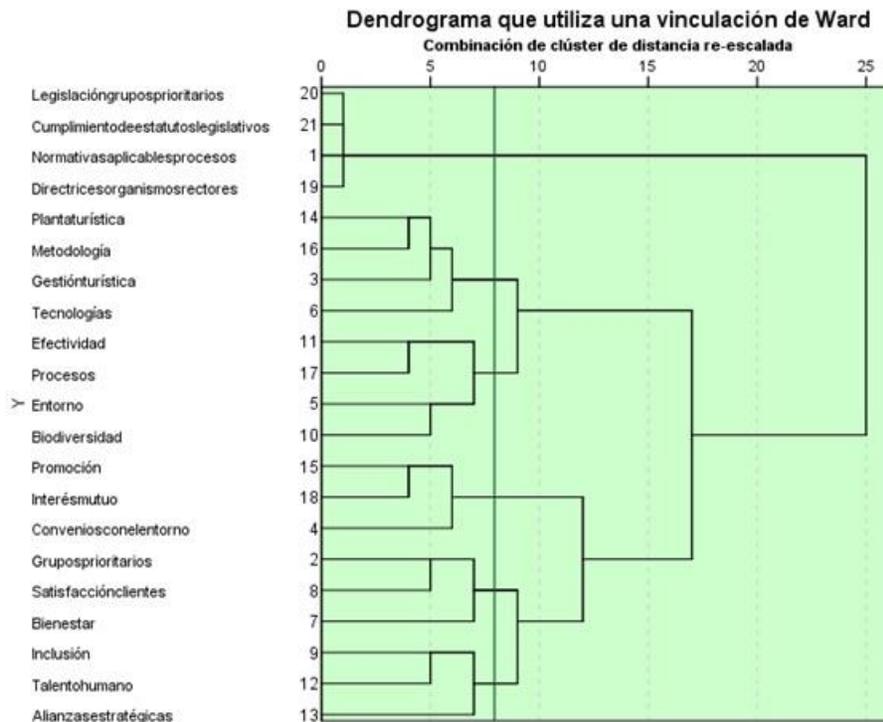


Figura 3. Clúster sobre la gestión del turismo accesible en complejos turísticos

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se detallan las seis dimensiones esenciales para la gestión del turismo accesible:

- Humana, se encarga de evaluar el tratamiento de la organización para lograr la satisfacción de los clientes; competencias específicas del personal administrativo, operativo y de apoyo; diagnosticar la oferta actual; requerimientos prácticos de los turistas y visitantes de atención prioritaria.
- Legislativa, se establece para diagnosticar el cumplimiento de los estatutos legales en relación al turismo accesible, como, por ejemplo: entes reguladores de turismo y la accesibilidad universal, agendas de desarrollo sostenible, entidades fiscalizadoras acerca de la inclusión social y económica.
- Tecnológica, se determina para verificar la existencia de facilidades que aseguren el acceso hacia el complejo turístico; tecnologías para la recreación; herramientas e instrumentos necesarios para garantizar seguridad y confort de los clientes, así como del personal; la accesibilidad a la información.
- Biótica, para identificar la fauna y flora sobresaliente que posee el complejo turístico con el fin de aprovechar responsablemente en la generación de servicios de recreación y terapéuticos, así, por ejemplo: senderos ecológicos accesibles, cano y equino terapia.
- Abiótica, analizar el estado del suelo, agua y clima para generar una oferta sustentable y sostenible.

- Relacional, vinculaciones del complejo turístico con organizaciones del entorno con el fin de plantear alianzas estratégicas.

Tabla 1. Dimensiones para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos

Dimensiones	Indicadores	
Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Talento humano competitivo • Liderazgo • Capacitaciones: atención al turista o visitante de atención prioritaria, lenguaje positivo, primeros auxilios • Clientes y potenciales clientes • Quejas y sugerencias • Seguridad 	
Legislativa	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia e Implementación del Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades: Artículo 13. Turismo accesible; Artículo 17. Accesibilidad al medio físico; Artículo 19. Acceso al contenido web • Normativa Técnica Ecuatoriana de accesibilidad y movilidad al medio físico • Seguridad 	
Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología actualizada • Seguridad 	
Abiótica	<ul style="list-style-type: none"> • Clima • Relieve • Altitud 	<ul style="list-style-type: none"> • Paisaje • Agua • Energía
Biótica	<ul style="list-style-type: none"> • Flora y Fauna 	
Relacional	<ul style="list-style-type: none"> • Relación de la organización con el entorno • Beneficios entre organizaciones del entorno • Gestión de la relación con organizaciones del entorno 	

Fuente: Elaboración propia

Las seis dimensiones esenciales para la gestión del turismo accesible fueron estudiadas y posteriormente se establecieron indicadores con sus respectivas herramientas de diagnóstico para determinar problemáticas en complejos turísticos que ofertan servicios de recreación y alimentación. En la tabla 1 se muestran las seis dimensiones y sus respectivos indicadores.

Conclusiones

El análisis de la gestión del turismo accesible permitió indagar que el turismo, la discapacidad física y la accesibilidad fueron factores claves que se relacionaron en investigaciones sobre la gestión del turismo accesible. En la actualidad, la brecha de esta tendencia es creciente con nuevas modalidades de actividades turísticas accesibles que incluyen a turistas y visitantes de atención prioritaria como: adultos

mayores, mujeres embarazadas, infantes, etc., lo que permite fomentar destinos turísticos amigables con todos.

A través del aporte teórico y metodológico de la investigación por diferentes autores sobre gestión del turismo accesible se identificó la base para lograr la inclusión de los turistas y visitantes de atención prioritaria: la accesibilidad, el cumplimiento de la legislación con respecto al turismo accesible y capacitar al personal de las organizaciones turísticas. El análisis de correlación y conglomerados realizado permitió sustentar un enfoque de seis dimensiones esenciales para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos: humana, legislativa, tecnología, abiótica, biótica y relacional, que interviene de manera integral en todos los procesos y genera la mejora del producto turístico con vistas a fomentar destinos turísticos amigables con todos.

Se plantea que la gestión del turismo accesible es un área del conocimiento relativamente joven y en construcción teórica, que al implementarse dimensiones e indicadores se incorporen de forma transversal e integral a los procesos en las organizaciones turísticas, que facilite no solo innovar productos turísticos que satisfagan a todos los segmentos y aseguren la rentabilidad del mismo, sino también a la mejora del producto turístico a nivel organizacional.

Agradecimientos

La presente investigación forma parte del equipo de investigadores independientes “Turismo Accesible Tungurahua-Ecuador”, de la cual el Ing. Gabriel Tite Cunalata; en calidad de director e investigador, declara que el desarrollo del estudio se realizó de manera autofinanciada. Sin embargo, el equipo quiere extender un agradecimiento fraterno a quienes colaboraron en el aspecto logístico para el desarrollo de la presente investigación y estos son: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Pelileo, en especial al Director del Departamento del Servicios Públicos (2019-2023); a la Ing. Marcela Tipantuña, representante del proyecto de Turismo Accesible de la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF); a Diana Freire representante del proyecto SIL FENEDIF; a 13 estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES, Ambato).

Contribuciones

1. Gabriel Tite-Cunalata: 70% (Diseño y desarrollo de la investigación)
2. Migdely Ochoa-Avila: 20% (Aporte metodológico)
3. Diego Carrillo-Rosero: 5% (Revisión gramatical y trabajo in situ)
4. Viviana Tustón-Landa: 5% (Revisión gramatical y de puntuación)

Apoyo financiero

La presente investigación muestra los resultados de una tesis de maestría de Gabriel Tite-Cunalata, por lo tanto, es de carácter autofinanciado.

Referencias

- Agencia Catalana de Turismo Catalunya. 2013. "Turismo accesible- Turismo para todos Catalunya." Agencia Catalana de Turismo. <http://act.gencat.cat/408/turismo-accesible/?lang=es>.
- Alonso, Fernando. 2007. "Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal." *Revista de traductología* 11:30.
- Bifulco, Gennaro, and Serena Leone. 2014. "Exploiting the Accessibility Concept for Touristic Mobility." *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 111:432-439. doi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.076>.
- Bizjak, Boštjan, Mladen Knežević, and Sebastjan Cvetrežnik. 2011. "Attitude change towards guests with disabilities: Reflections From Tourism Students." *Annals of Tourism Research* 38 (3):842-857. doi: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2010.11.017>.
- Buhalis, Dimitrios, Simon Darcy, and Ivor Ambrose. 2012. *Best practice in accessible tourism: Inclusion, disability, ageing population and tourism*: Channel View Publications.
- Burgos, Eliana, and Bryan Ramírez. 2019. "Influencia de la gestión de la red de turismo accesible del ecuador (Redtaec) en baños de agua santa." Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas Y del Comercio, Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Chachimbiro Empresa Pública. 2019. "Complejo Turístico Santagua Termas de Chachimbiro ". <http://www.chachimbiroep.gob.ec/index.php/unidad-productiva-santagua/historia>.
- Conadis. 2017. "Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades ". Conadis. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/Regalamento-lod-decre -194.pdf>.
- Conadis. 2017-2021. "Agenda Nacional para la Igualdad en Discapacidades 2017 - 2021." Conadis.
- Cordero, Juan, and Mónica Cortés. 2011. "Percepciones de la comunidad local infantil en Huatulco, México.: Un acercamiento al estudio del cambio sociocultural asociado al turismo." *El Periplo Sustentable: revista de turismo, desarrollo y competitividad* (20):149-185.
- Correa, Rocío. 2019. "Aventura Inclusiva desde Chile." *Revista Latinoamerica de Turismo Accesible*, Abril 2019, 58.
- Darcy, Simon. 2010. "Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences." *Tourism Management* 31 (6):816-826. doi: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.08.010>.
- Darcy, Simon, Ivor Ambrose, Stephen Schweinsberg, and Dimitrios Buhalis. 2011. "Conclusion: Universal approaches to accessible tourism." *Accessible tourism. Concepts and issues*:300-3016. doi: 10.21832/9781845411626-022.
- Darcy, Simon, and Tracey Dickson. 2009. "A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences." *Journal of Hospitality and Tourism Management* 16 (1):32-44. doi: <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>.
- Domínguez Vila, Trinidad, Simon Darcy, and Elisa Alén González. 2015. "Competing for the disability tourism market – A comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness

- in Spain and Australia." *Tourism Management* 47:261-272. doi: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.10.008>.
- El Telégrafo. 2013. El "turismo accesible" permite la inclusión de discapacitados. *Diario El Telégrafo*: 1.
- Enjoy Accessible Cuba. 2019. Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible Cuba 2020. *Enjoy Accessible Cuba*.
- Excelencias News Cuba. 2019. Red Estable: visita Cuba para apoyar turismo accesible. *Red Estable: visita Cuba para apoyar turismo accesible*.
- FENEDIF. 2010. Guía de Lenguaje Positivo y Comunicación Incluyente. edited by FENEDIF. Ecuador: Plataforma CONADIS.
- Fernández, María. 2012. "Adaptación del transporte aéreo a las necesidades de los turistas discapacitados: el caso de los aeropuertos españoles." *Paper de turisme* 51:39.
- Fernández, María. 2014. "Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico." *Entelequia. Revista Interdisciplinar* 9:16.
- Fernández, María. 2015. "Los consumidores de la tercera edad y el diseño universal."
- Fraiz, José , Elisa Gonzales, and Trinidad Domínguez. 2008. "La accesibilidad como oportunidad de mercado en elManagement de destinos turísticos." Departamento de Organización de Empresas y Marketing, Universidad de Vigo.
- Fundación ONCE. 2019. "Expertos chinos en turismo accesible visitan Fundación ONCE." 22 Mayo 2019 <https://www.discapnet.es/FundacionONCE-expertos-chinos-en-turismo-accesible>.
- Gamboa, Joselyn. 2019. "Análisis de la gestión de calidad de los servicios de alimentos y bebidas en los complejos turísticos de la provincia del Guayas." Licenciada en Turismo y Hotelería Trabajo de titulación, Carrera de Hotelería y Turismo, Universidad de Guayaquil.
- Guamán, Ricardo, Dolores Guamán, and Juan Mancheno. 2019. "Análisis del turismo accesible en la industria hotelera en la ciudad de Ambato." *Revista Científica Dominio de las Ciencias* 5:43.
- Hoyo, Mónica, and Gemma Valiente. 2010. "Turismo accesible, turismo accesible, turismo para todos: La situación en Cataluña y España." *Cuadernos de Turismo*, 25:44.
- Jurado, José. 2014. "El turismo accesible en Andalucía y Portugal." *Cuadernos de turismo* (33):121-150.
- Lo Fruscio, Mario 2011. "Estudio de Turismo Accesible: Para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca." Tesis previa a la obtención del título de Ingeniero en Turismo, Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera de Turismo, Universidad de Cuenca.
- Márquez, Marjorie , Felipe de la Vega, Veronica Delgado, and Juan Puertas. 2013. Diseño universal en el espacio público. In *Serviu Región Metropolitana*, edited by Serviu Región Metropolitana. Chile: Serviu Región Metropolitana.
- Martínez, Rogelio. 2017. "Turismo accesible en México." *Revista Científica sobre Accesibilidad Universal La Ciudad Accesible* 12:33.
- Martínez, Rogelio 2018. "Turismo accesible en México." *Revista Científica sobre Accesibilidad Universal* 9:33.

- McKercher, Bob, and Simon Darcy. 2018. "Re-conceptualizing barriers to travel by people with disabilities." *Tourism Management Perspectives* 26:59-66. doi: <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.01.003>.
- Millán, Mercedes. 2010. "Turismo accesible/Turismo para todos, un derecho ante la discapacidad." *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas* 2:126.
- MINCIT. 2019. Gobierno lanzó el primer 'Manual de Turismo Accesible, Turismo para Todos'. edited by Industria y Turismo Ministerio de Comercio. Colombia: Plataforma web MINCIT.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. 2018. Manual de la calificación de la Discapacidad edited by Dirección Nacional de Normatización. Quito, Ecuador: Dirección Nacional de Normatización.
- Ministerio de Turismo Ecuador, (Mintur). 2019. "Distribución de establecimientos registrados." Mintur. <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>.
- ONU. 2010. La Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo. edited by ONU. Plataforma de la ONU: Asamblea General de las Naciones Unidas.
- Organización Mundial del Turismo. 2014a. "Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas - Módulo I: Turismo Accesible - definición y contexto." OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo. 2014b. "Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos." OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo. 2015. "Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones." OMT, Madrid.
- Palmiotti, Juan. 2013. Turismo Accesible, consideraciones para la atención de la demanda en el sector turístico. edited by <http://www.defensoriaturista.org.ar>. Argentina: <http://www.defensoriaturista.org.ar>.
- Pérez Pravia, 2010. 2010. "Modelo y procedimiento para la gestión integrada y proactiva de restricciones físicas organizaciones hoteleras." Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas, Departamento de Ingeniería Industrial, Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya".
- Reinoso, Martha. 2014. "El turismo accesible y su incidencia en la dinamización económica del cantón Ambato, provincia de Tungurahua." Trabajo de Investigación Científica como requisito previo a la obtención de la Licenciatura en Turismo y Hotelería Trabajo de Investigación Científica, Carrera de Turismo y Hotelería, Universidad Técnica de Ambato.
- Ribeiro, Darcy. 2006. *La universidad nueva: un proyecto*. Vol. 32: Fundación Biblioteca Ayacucho.
- Santamaría, Gabriela. 2017. "Guía integral de turismo accesible e inclusivo del cantón Baños de Agua Santa-Ecuador." Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, Universidad Regional Autónoma de los Andes "Uniandes".

- Secretaría de Turismo. 2017. Turismo de Inclusión a personas con discapacidad edited by Secretaría de Turismo México. México: Plataforma Web Secretaría de Turismo.
- Senplades. 2017. "Toda una Vida, Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 ".
<https://www.planificacion.gob.ec>.
https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf.
- Small, Jennie, Simon Darcy, and Tanya Packer. 2012. "The embodied tourist experiences of people with vision impairment: Management implications beyond the visual gaze." *Tourism Management* 33 (4):941-950. doi: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.09.015>.
- Solórzano, María Julieta Salas. 2013. "Espacios accesibles en la escuela inclusiva." *Revista Electrónica Educare* 17, N° 1:89-103.
- Suriá, R, Escalona Alba, and Jessica Yoliset. 2014. "Integración, turismo y discapacidad:¿ son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física?" *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural* 12:218.
- Telégrafo, El. 2015. Baños de Agua Santa ofrece un turismo accesible e incluyente. *Diario El Telégrafo Ecuador*.
- Tite-Cunalata, Gabriel, Diego Carrillo, and Diego Masaquiza. 2019. "Caracterización de personas con discapacidad e incidencia del turismo accesible en la provincia de Tungurahua, Ecuador." *Revista Digital Latinoamericana de Turismo Inclusivo* 3:1.
- TTC. 2019. Cuba se prepara para ser un destino accesible. *TTC*.
- Valarezo, Patricia, and Sandra Esperanza. 2009. "Guía de accesibilidad al medio físico. Herramienta que orienta la formulación e implementación de proyectos de eliminación de barreras físicas y accesibilidad al medio físico." *Prosar*:80.