



TURISMO ACCESIBLE EN

Ecuador

PERSPECTIVAS Y
OPORTUNIDADES PARA SU
DESARROLLO

GUSTAVO V. PALADINES
JENNY E. SUÁREZ VELASCO

PRIMERA
EDICIÓN
2024

**Turismo Accesible en Ecuador: Perspectivas y
Oportunidades para su desarrollo**

Primera edición

2024

AUTORES

1. Gustavo V. Paladines, profesor e investigador de la Carrera de Turismo, Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE (Ecuador) (gvpaladines@espe.edu.ec), Red Colaborativa de Investigación Científica y Académica CITUR-Ecuador

2. Jenny E. Suárez Velasco, profesora e investigadora de la Carrera de Turismo, Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE (Ecuador) (jesuarez1@espe.edu.ec) Red Colaborativa de Investigación Científica y Académica CITUR-Ecuador

PARES REVISORES

Dr. José Gustavo Casas Alvarez *Red de Investigación sobre Complejidad en América Latina y el Caribe*

Msc. Patricio Armando Carvajal Jara *Red Cultural Yuracomplexus*

Msc. Ortiz Lara Jennifer Katherine *Red Cultural Yuracomplexus*

CORRECCIÓN DE ESTILOS

Ing. Salazar Ojeda Karolyna Yomara *Universidad San Francisco de Quito*

DIAGRAMACIÓN Y MAQUETACIÓN

Ing. Marlen Esdenka Romero Abasto *Red Cultural Yuracomplexus*

DETALLE DE LA EDITORIAL

Red Cultural Yuracomplexus

Registro SENESCYT: REG-RED-18-0047

Cámara Ecuatoriana del Libro: Número de Radicación 142007

Ministerio de Cultura y Patrimonio: Gestores Culturales

DERECHOS DE AUTOR

Copyright © Comunidades Yachachikux

REMEMBRANZAS

Gustavo Vladimir Paladines
gvpaladines@espe.edu.ec

PhD en Ciencias de la Facultad de Turismo de la Universidad de La Habana-Cuba, Magister y Especialista en Ecoturismo y Áreas Naturales por la Universidad Tecnológica Equinoccial-UTE, Magister en Educación por la Universidad Técnica Particular de Loja-UTPL, Diplomado Superior en Diseño Curricular por la Escuela Politécnica del Ejército, Ingeniero en Empresas Turísticas y Áreas Naturales, Licenciado en Administración de Empresas de Turismo por la Universidad Tecnológica Equinoccial-UTE.

Se ha desempeñado en el sector privado como: presidente y administrador de agencias de viajes, entre otros, actualmente se desempeña como director de la Carrera de Turismo, Modalidad en Línea de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, es docente titular e investigador de la misma universidad, en el área de conocimiento de Turismo.

Ha publicado varios artículos en revistas indexadas relacionadas con el sector Turístico, además ha publicado el capítulo de libro “Ecuador potencial destino cultural”, entre otros y también ha participado en proyectos sociales y académicos.

Es miembro de la Red Iberoamericana de Medio Ambiente –REIMA y de la Red Colaborativa de Investigación Científica y Académica CITUR-Ecuador

DEDICATORIA

Este libro está dedicado con gratitud a Dios, mi esposa y a mi hijo, por todo su apoyo e infinita paciencia, sin ustedes este sueño nunca hubiese podido ser concluido.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, por el apoyo brindado en la consecución de la presente investigación.

A toda mi familia por su apoyo incondicional en todo momento. por ser el pilar y fuente principal de inspiración.

A mis amigos con quienes hemos compartido antes, durante y después gratos momentos.

Muchísimas gracias a todos y cada uno de ustedes

REMEMBRANZAS

Jenny Elizabeth Suárez
Jesuarez1@espe.edu.ec

Estudió Administración Hotelera en la Universidad Tecnológica Equinoccial

Actualmente, trabaja como docente de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE y ha escrito artículos sobre Gestión turística

Ha publicado artículos científicos en revistas indexadas relacionadas con los mercados municipales como atractivos gastronómicos, culturales para la comunidad para incluirlos en recorridos en la oferta turística de las ciudades, dentro sus publicaciones más importantes se pueden mencionar las siguientes: “Desarrollo turístico de los mercados municipales en centros históricos”, “La validación de instrumentos en investigaciones en la esfera del turismo”, “La Gestión Turística basada en el Sumak Kawsay”. La experiencia más enriquecedora ha sido su participación en diferentes eventos académicos en el exterior, especialmente en Cuba, exponiendo sus investigaciones sobre el turismo y la atractividad de los mercados municipales de las localidades del Ecuador

DEDICATORIA

A mi familia, por el gran apoyo en la realización de este trabajo, por su constancia y presencia durante la investigación y realización de cada etapa de este proyecto muy enriquecedor de manera personal, pero también muy útil para el profesional en turismo que requiere un conocimiento más actual sobre el turismo inclusivo.

A todas las personas que a pesar de su discapacidad física e intelectual se interesan en participar de actividades turísticas y que no existe límites, ni impedimentos en cualquier cosa que se emprenda

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, por la apertura para realizar actividades de investigación que fortalece la formación académica de la institución, en pro de aportar un instrumento de consulta sobre la actividad turística basada en investigaciones innovadoras y actuales que fortalece el conocimiento de los futuros profesionales en Turismo.

Mi agradecimiento es para mi esposo e hijo, por el apoyo constante en la realización del presente trabajo como un aporte a la actividad turística.

PRÓLOGO

El proceso migratorio en el ser humano, nació quizá hace siete millones de años en un continente africano primigenio. Desde su necesidad de supervivencia, paso a paso, nuestros ancestros se dispersaron por regiones geográficas inimaginables colonizando todo el planeta y engendrando el sentido de lo foráneo de aquello que por su distancia y por sus límites ilusorios, desarrollaron sociedades diferentes. Con el pasar del tiempo, los encuentros de individuos dispersos originaron conflictos y barbaries, ahora la supervivencia solo era una condición básica en su encuentro, pues se veía en el otro, un potencial adversario en un proceso de conquista de territorios y de pensamiento. Tuvieron que pasar millones de años para que se imprimiera como necesidad al sedentarismo y con ello el desarrollo del sentido de propiedad privada, los límites y el desarrollo de posturas filosóficas que dieron pie a la configuración de la sociedad moderna. Unos cuantos miles de años más nos harían presenciar el desarrollo de la comunicación, la energía y la tecnología, y con ello daríamos cuenta de que la migración ya no tendría solo unas cuantas ideas comunes, sino que habría un abanico de posibilidades para que sea impulsada: la distracción, el conocimiento, la aventura, las emociones, los encuentros, entre otros, serían sus nuevas dimensiones. Pero ¿cómo hacer? para que siendo la migración un accionar recurrente se transforme en una industria que dinamice procesos económicos nacientes, o ¿por qué afrontar? a la migración como una tendencia social que configura estilos de vida planetarios. Son apenas dos preguntas que nos llevan a justificar el apareamiento del Turismo. Si a este análisis le añadimos uno de los tintes más maravillosos del planeta investido del término diversidad, nos daremos cuenta que desde la perspectiva de las condiciones biológicas del homo, habrá que hacer los esfuerzos necesarios para que, en la planificación de los destinos turísticos, se tome en cuenta el tema accesos de personas con capacidades diferentes, pues, después de todo, la idea de desarrollo debe impulsarnos a crear espacios inclusivos.

En el documento que se presenta a continuación se aborda un tema que debe llevarnos a la reflexión y a un actuar que nos permita repensar nuestra condición humana y a seguir ejemplos de sociedades en las cuales se ha dado espacio a los denominados accesos y libertades que son los pilares fundamentales del Desarrollo Humano.

Jorge Ojeda E.

Índice de Contenidos

Introducción.....	11
Capítulo I: Marco conceptual y normativo del turismo accesible	13
1.1. Definiciones relevantes en el ámbito del turismo accesible	13
1.2. Principios del turismo accesible.....	21
1.2.1. Uso equitativo	24
1.2.2. Flexibilidad en el uso	25
1.2.3. Uso sencillo e intuitivo	26
1.2.4. Información perceptible.....	26
1.2.5. Tolerancia al error	27
1.2.6. Esfuerzo físico reducido.....	28
1.2.7. Tamaño y espacio para su acercamiento y uso	28
1.3. Accesibilidad como eje del turismo accesible	29
1.3.1. Barreras de accesibilidad en turismo	33
1.3.2. Estándares de accesibilidad universal	36
1.4. Conclusiones del capítulo 1	40
Capítulo II: Buenas prácticas y casos de éxito de diferentes destinos y servicios turísticos accesibles	41
2.1. Referentes a nivel internacional	41
2.1.1. Barcelona	41
2.1.2. Luxemburgo.....	47
2.1.3. Denver	52
2.1.4. Singapur	55
2.2. Referentes a nivel nacional	58
2.2.1. Baños de Agua Santa	59
2.2.2. Quito	60
2.3. Conclusiones	62
Capítulo III: Desafíos del sector turístico ecuatoriano en materia de accesibilidad	64
3.1. Infraestructura.....	65
3.2. Normativa específica para la regulación del turismo accesible	70
3.3. Sensibilización y capacitación de los actores turísticos	75
3.4. Oferta de actividades y circuitos adaptados	83
3.5. Promoción y difusión del Turismo accesible.....	91
3.6. Seguridad.....	95
3.7. Conclusiones	99

Capítulo IV: Recomendaciones y estrategias para impulsar el desarrollo del turismo accesible en Ecuador	102
4.1. Antecedentes.....	102
4.2. Estrategias y acciones para la promoción del turismo accesible.....	105
4.2.1. Implementación de campañas de Marketing inclusivo.....	106
4.2.2. Establecimiento de alianzas con plataformas especializadas	107
4.2.3. Desarrollo de campañas de promoción nacionales e internacionales	108
4.2.4. Fomento de un sello de calidad turística accesible	109
4.2.5. Incorporación de estrategias de diferenciación basadas en accesibilidad.	109
4.3. Medidas de sensibilización, capacitación e información en turismo accesible.....	110
4.3.1. Capacitación continua del personal	110
4.3.2. Elaboración de material informativo accesible	112
4.3.3. Promoción de programas de sensibilización para el sector público	113
4.3.4. Integración de la accesibilidad en la educación superior	114
4.4. Mecanismos de coordinación, cooperación y evaluación entre niveles de gobierno ...	114
4.4.1. Colaboración con organizaciones de personas con discapacidad	115
4.4.2. Participación en redes y asociaciones de turismo accesible	116
4.4.3. Implementación de sistemas de evaluación periódica.....	117
4.4.4. Creación de mesas de trabajo interinstitucionales	118
4.4.5. Monitoreo y evaluación continua de la accesibilidad	119
4.5. Infraestructura accesible y principios de diseño universal	119
4.5.1. Adopción de principios de diseño universal en infraestructuras.....	119
4.5.2. Oferta de servicios adaptados	121
4.5.3. Inclusión de la accesibilidad en políticas de desarrollo urbano.....	121
4.5.4. Promoción de la adaptación de infraestructuras existentes	122
4.5.5. Elaboración de un plan integral de accesibilidad.....	123
Referencias Bibliográficas	125

Índice de tablas

Tabla 1. Elementos considerados en la clasificación internacional del funcionamiento de la discapacidad y la salud CIF	20
Tabla 2. Descripción y directrices de los principios de diseño universal	22
Tabla 3. Normas Técnicas Estandarizadas INEN en Ecuador, sobre diseño accesible	39
Tabla 4. Características de accesibilidad en la red de Turismo en Barcelona	43
Tabla 5. Modificaciones a nivel de diseño urbano	44
Tabla 6. Tipos de discapacidad y productos turísticos accesibles en Barcelona	45
Tabla 7. Lugares de interés por tipo de discapacidad en Barcelona	46
Tabla 8. Tipos de alojamiento según tipo de deficiencia en Barcelona	46
Tabla 9. Resumen de acciones de accesibilidad implementadas en Luxemburgo	51
Tabla 10. Resumen de acciones de accesibilidad implementadas en Denver	54
Tabla 11. Resumen de acciones de accesibilidad implementadas en Singapur	57
Tabla 12. Resumen de acciones de accesibilidad implementadas y planificadas en Quito	62

Índice de figuras

Figura 1. Tipos de turismo integrados en el Turismo para todos	16
Figura 2. Componentes que intervienen en la discapacidad	19
Figura 3. Sistema turístico	31
Figura 4. Relación entre el sistema turístico y la accesibilidad	32
Figura 5. Itinerarios accesibles en la Red de Parques Naturales	42
Figura 6. Luxemburgo, accesibilidad en calles y acceso a trenes	48
Figura 7. Joëlette siendo usada en un recorrido sobre montaña	49
Figura 8. Boccia como deporte	50
Figura 9. Utilización de silla de ruedas adaptada para paseo en las dunas de arena en Colorado	53
Figura 10. Mass Rapid Transit, Sistema de metro de Singapur	55
Figura 11. Cuenta con rampas de acceso para personas con movilidad reducida	65
Figura 12. Los edificios y atracciones turísticas disponen de ascensores o plataformas elevadoras accesibles	66
Figura 13. Los baños y espacios están adaptados para personas con movilidad reducida	67
Figura 14. Cuenta con estacionamientos accesibles para personas con discapacidad	68
Figura 15. Los espacios públicos alrededor están libres de barreras arquitectónicas	68
Figura 16. Resumen de Infraestructura	69
Figura 17. Conocimiento de las regulaciones y normativas específicas relacionadas con la accesibilidad en el turismo	71
Figura 18. Participa activamente en el desarrollo y actualización de la normativa relacionada con el turismo accesible	71
Figura 19. Cumple con las regulaciones locales o nacionales relacionadas con la accesibilidad en el turismo	72
Figura 20. Ha obtenido licencias o certificaciones turísticas que incluyen requisitos específicos de accesibilidad o turismo accesible	73
Figura 21. Resumen de Normativa específica para la regulación del turismo accesible	74
Figura 22. Personal capacitado en atención y servicio a personas con discapacidad	75
Figura 23. Personal capacitado en cómo ofrecer asistencia adecuada a personas con movilidad reducida, incluyendo el manejo de sillas de ruedas y otros dispositivos de apoyo	76
Figura 24. Personal capacitado en Lengua de Señas para poder comunicarse efectivamente con personas con discapacidad auditiva	77
Figura 25. Personal capacitado en el uso de medidas para proporcionar información escrita o visual (por ejemplo, folletos, subtítulos) que faciliten la comunicación con personas con discapacidad auditiva	77

Figura 26. Personal capacitado en el uso de sistemas de lectura en Braille para apoyar a personas con discapacidad visual	78
Figura 27. Personal capacitado en cómo guiar u orientar de manera segura a personas con discapacidad visual	79
Figura 28. Personal entrenado para proporcionar información detallada sobre los ingredientes de los platos y para atender las necesidades dietéticas de los visitantes con dietas especiales	79
Figura 29. Ofrece programas de capacitación continua sobre turismo accesible para el personal turístico	80
Figura 30. El personal demuestra conciencia y conocimiento sobre las necesidades y derechos de las personas con discapacidad	81
Figura 31. Ha implementado programas de sensibilización hacia los clientes y visitantes sobre la importancia de la inclusión y accesibilidad en el turismo	82
Figura 32. Resumen de Sensibilización y capacitación de los actores turísticos	82
Figura 33. Ofrece actividades turísticas adaptadas para personas con discapacidad visual	85
Figura 34. Ofrece actividades turísticas adaptadas para personas con discapacidad auditiva	86
Figura 35. Ofrece actividades turísticas adaptadas para personas con discapacidad de movilidad	87
Figura 36. Ofrece actividades turísticas adaptadas para personas con discapacidad intelectual	87
Figura 37. Ofrece actividades turísticas adaptadas para personas con discapacidad de habla o comunicación	87
Figura 38. Ofrece actividades turísticas adaptadas para personas con otro tipo de discapacidad	88
Figura 39. Forma parte de algún circuito turístico diseñado específicamente para personas con discapacidad	88
Figura 40. Cuenta con guías turísticos capacitados en la atención a personas con discapacidad	89
Figura 41. Ofrece servicios de asistencia personalizada para personas con discapacidad durante sus visitas turísticas	90
Figura 42. Resumen de Oferta de actividades y circuitos adaptados	91
Figura 43. Realiza campañas de promoción y publicidad que resalten la accesibilidad de los destinos turísticos que ofrecen	92
Figura 44. La información sobre servicios y facilidades adaptadas que ofrece está disponible y es accesible para las personas con discapacidad	92

Figura 45. Utiliza las redes sociales y medios digitales para promover la accesibilidad de sus servicios turísticos	93
Figura 46. Colabora con organizaciones o entidades especializadas en turismo accesible para promover conjuntamente la inclusión en el turismo	95
Figura 47. Resumen de Promoción y difusión del turismo accesible	95
Figura 48. Calificación de la seguridad de las instalaciones turísticas para personas con discapacidad en su organización/destino	96
Figura 49. Incidentes relacionados con la seguridad de las personas con discapacidad ha registrado en los últimos 12 meses	97
Figura 50. Calificación de la seguridad de circulación en las áreas comunes y áreas de tránsito	97
Figura 51. Percepción de garantía del espacio para personas con discapacidad en las instalaciones, incluyendo baños, estacionamientos y áreas de descanso	98
Figura 52. Resumen de Seguridad	99
Figura 53. Resumen de ámbitos revisados	100
Figura 54. Nivel de ámbitos revisados	100
Figura 55. Tres ejes para impulsar el desarrollo del turismo accesible	105

Introducción

Actualmente el turismo es uno de los sectores económicos más importantes, acercándose, e incluso superando, al de la exportación petrolera, industria automovilística, e industria alimenticia (Organización Mundial del Turismo, 2015). Sus beneficios no se limitan a la esfera económica, aporta complementariamente al crecimiento y mantenimiento de aspectos sociales y culturales para los territorios que lo practican, no obstante, no todas las personas pueden disfrutar plenamente de esta actividad debido a las barreras existentes en el acceso a los destinos, los servicios y las actividades turísticas. Los grupos afectados abarcan a personas con discapacidad física o cognitiva y con necesidades especiales de acceso o cuidado como personas mayores, familias con niños pequeños, mujeres embarazadas y con movilidad reducida temporal.

Ante esta situación, el turismo accesible surge como una alternativa que busca garantizar el derecho de todas las personas a participar del turismo en igualdad de condiciones y de manera digna. Según la Organización Mundial del Turismo (2014, p. 4), el turismo accesible es “una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal”. Por otro lado, apoya el objetivo 10 de desarrollo sostenible sobre la reducción de la desigualdad en y entre los países (Naciones Unidas, 2023).

Sin embargo, el turismo accesible no solo beneficia a las personas con discapacidad o con necesidades especiales de acceso, sino también al sector turístico en general. Algunos de los beneficios del turismo accesible son la ampliación del mercado potencial al incluir a un segmento creciente y diverso de la demanda turística; mejora la calidad y la competitividad de la oferta turística al adaptarse a las necesidades y expectativas de los clientes; fomenta la innovación y la diferenciación al desarrollar productos y servicios más creativos y personalizados, así como, contribuye al desarrollo sostenible y a la generación de oportunidades económicas y sociales para las comunidades locales (Red Iberoamericana de Turismo Accesible, 2022; Fernández, 2009).

Frente a estas ventajas, el turismo accesible también conlleva a afrontar desafíos para el sector, como: 1) La sensibilización e información a los actores

públicos y privados sobre la importancia y el potencial del turismo accesible; 2) Capacitar e involucrar a los profesionales del sector en la implementación de medidas para mejorar la accesibilidad; 3) Diseñar e invertir en infraestructuras, equipamientos y tecnologías que faciliten el acceso universal al entorno físico y digital, y; 4) Promover una cultura de atención al cliente que respete la diversidad y garantice una experiencia satisfactoria para todos los visitantes.

En Ecuador, en los últimos años, el turismo accesible ha cobrado mayor relevancia como una herramienta para promover la inclusión social y el desarrollo sostenible. En este sentido, se han llevado a cabo una serie de iniciativas y programas para mejorar la accesibilidad de los destinos turísticos del país y garantizar que todas las personas, sin distinción, puedan acceder a los mismos servicios turísticos. Entre los avances más destacados se encuentran la creación de la Ruta Accesible de Quito, un circuito turístico adaptado para personas con discapacidad, y la implementación de medidas de accesibilidad en varios destinos turísticos del país, como las Islas Galápagos, la ciudad de Cuenca y la Ruta del Sol (Ministerio de Turismo, 2021; Municipio de Quito, 2020). Sin embargo, a pesar de estos avances, todavía existen importantes desafíos en materia de infraestructura, normativa y sensibilización de los actores turísticos en relación al turismo accesible en Ecuador. Para abordar estas dificultades, se requiere una mayor coordinación y cooperación entre los diferentes niveles de gobierno, la industria turística y las organizaciones de la sociedad civil, así como, la implementación de estrategias y políticas específicas para promover el turismo accesible en el país (Sánchez, Loarte, & Caisachana, 2020).

El presente libro pretende una aproximación amplia y profunda al turismo accesible en Ecuador, para lo cual toma como punto de partida la base teórica, conceptual y normativa, previo al desarrollo de una investigación amparada en fuentes primarias y secundarias, a través de técnicas de recolección de datos documentales y de campo. La finalidad es identificar los desafíos del sector turístico del Ecuador en temas de accesibilidad lo que puede constituir un referente para la toma de decisiones respecto al turismo accesible en el país. Posteriormente se analizan las buenas prácticas y los casos de éxito de diversos destinos y servicios turísticos, como referentes clave. Por último, se desarrollan recomendaciones y estrategias que podrían aplicarse para impulsar el desarrollo del turismo accesible en el país.

Capítulo I: Marco conceptual y normativo del turismo accesible

La Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948 (Naciones Unidas, 2023) plantea en su artículo 2 que toda persona, sin distinción de ningún tipo, posee todos los derechos proclamados en esa declaración; por otro lado, el artículo 24 y el artículo 27 mencionan, respectivamente, el "derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre" y el "derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el progreso científico y en los beneficios que de él resulten". Tomando en cuenta estos elementos, el turismo como actividad asociada al descanso, al tiempo libre, a actividades culturales y artísticas, entre muchas otras, no puede concebirse como una actividad excluyente sin que esto atente contra el derecho de todas las personas con discapacidades físicas y/o cognitivas, o con necesidades especiales temporales o permanentes.

Por lo mismo, el turismo se consideró un derecho y se ratificó así en la Declaración de Manila en 1980 (Organización Mundial del Turismo, 1980), y desde la modalidad de turismo accesible aboga por la plena integración de las personas con movilidad y/o comunicaciones reducidas en las actividades turísticas y recreativas. Para garantizar esta realidad, se requiere un marco conceptual y normativo que oriente su desarrollo en todos los niveles. Algunos de los temas que se abordan en este capítulo son la definición de turismo accesible y de discapacidad, los criterios y estándares de accesibilidad y diseño universal de espacios, las estrategias para promover el turismo accesible, las medidas de sensibilización, capacitación e información y los mecanismos de coordinación, cooperación y evaluación del turismo accesible.

1.1. Definiciones relevantes en el ámbito del turismo accesible

El turismo accesible como tal surge en Europa, en Alemania y Reino Unido en los años Ochenta, donde, según Tite, Carrillo y Ochoa (2021) se lograron importantes avances en accesibilidad que facilitaron la realización de actividades turísticas para personas con discapacidad, posteriormente se implementaría en América, donde destaca el programa "Para un Turismo Accesible a los Minusválidos" implementado en Argentina en los Noventa.

El origen de esta tendencia estaría asociado a los procesos de advenimiento de las sociedades postmodernas o postindustriales (Rubio, García, & Ullán, 2021).

Con la postmodernidad surgen valores democráticos y asociados con la identidad, que moldearon la manera en que la sociedad percibe la discapacidad, con lo cual toma relevancia en la agenda pública el tema de la ‘normalización’ de las personas con discapacidad. Por otro lado, con el desarrollo de las sociedades postindustriales y el surgimiento del Estado de Bienestar¹, el turismo deja de considerarse como una actividad o pasatiempo exclusivo de la élite, para ser un objetivo culturalmente legítimo y enmarcado en una narrativa para la clase media y trabajadora (Oakes & Minca, 2008).

Posteriormente, junto con esta normalización cultural, durante la Conferencia de Manila en 1980, 107 signatarios reconocieron el turismo como un aspecto del cumplimiento del ser humano, y por ende, como un derecho, lo que deriva en el compromiso por promover y facilitar el turismo a nivel global según explica Gascon (2016).

A partir de la confluencia de estos factores se crea oficialmente el concepto de turismo accesible en 1999 por parte de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y se ingresa en el Código de Ética para el Turismo (Organización Mundial del Turismo, 1999), lo que tuvo como implicación para los Estados, asumir la responsabilidad para alentar y facilitar el turismo para personas con discapacidad (Rubio, García, & Ullán, 2021).

De manera concreta puede definirse al turismo accesible como una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificada entre las partes interesadas para permitir que las personas con requisitos de acceso, incluyendo la movilidad, la visión, la audición y las capacidades cognitivas, puedan disfrutar de los productos, servicios y entornos turísticos en igualdad de condiciones y con dignidad. El turismo accesible no se limita a eliminar las barreras físicas, sensoriales o de la comunicación, sino que tiene por finalidad lograr que el turismo sea para todos.

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (2014) actualmente no existe una definición estandarizada o aprobada a nivel internacional, dado que es un concepto que se ha mantenido en continua evolución en la última década. Además, declaran la existencia de dos razones que dificultan lograr una sola definición, por un

¹ Paradigma social que defiende una situación de empleo ideal, en el que el Estado es el actor a cargo de la cobertura universal de servicios básicos y educación, además de considerar que el trabajador, con sus ingresos y protección social, asegura a todo el grupo familiar; y pretende cubrir todos los derechos sociales de la población (Machinea, 2007).

lado, debido a la diversidad de estudios y aproximaciones el concepto ha evolucionado de manera diferente en distintos países, sin que exista un acuerdo común, lo que, derivado en la aparición de términos afines o sinónimos como turismo inclusivo, turismo adaptado, turismo para todos, turismo sin barreras, de fácil acceso y turismo universal. Por otra parte, al enlazar el turismo como disciplina y/o industria a la accesibilidad, surgieron asimismo distintas definiciones que abogan por enfoques diversos, aunque en ocasiones, excluyentes entre sí. A esto puede sumarse las definiciones distintas propuestas por autores diferentes y desde diversas perspectivas. No obstante, esto no implica que existan definiciones erróneas, sino que el ámbito del turismo accesible es tan amplio como para abarcar múltiples puntos de vista, y los intereses sobre el mismo son muy diversos.

Algunas de las definiciones del término apuntan a los aspectos prácticos y operativos de la actividad turística, por ejemplo, Méndez (2010) define al turismo accesible como el conjunto de actividades con orientación al turismo y recreación, que posibilitan y facilitan la integración funcional y psicológica de personas con discapacidad o limitaciones físicas y/o comunicacionales, y que, durante las mismas, el visitante puede alcanzar la satisfacción individual y social y mejorar su calidad de vida. Para Darcy (2006) consiste en un proceso mediante el cual se logra que personas con discapacidad y personas mayores, puedan desenvolverse de forma independiente, digna y en igualdad de condiciones, durante la prestación de servicios, productos y entornos turísticos.

Guerrero (2018) ha dado cuenta de la dificultad para definir al turismo accesible pues explica que durante la última década la perspectiva de acercar el turismo a las personas con discapacidad u otras limitaciones, ha ido evolucionando, no obstante, sea que su enfoque sea pragmático y centrado en aspectos físicos y operativos, o sea idealista y dirigido a lograr la equidad social, en ambos casos pretende la eliminación de cualquier barrera para que las personas con discapacidad puedan acceder al turismo. Este autor lo define como el tipo de turismo que aborda la problemática en el acceso universal debido a barreras físicas, sociales, psíquicas o sensoriales, lo que atenta con la integración y participación de esta población.

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (2014) junto con la evolución del concepto de turismo accesible surgió también la denominación de 'Turismo para todos' con la finalidad de no trabajar en función de una definición segmentada hacia las personas con discapacidad, sino que sea capaz de integrar a

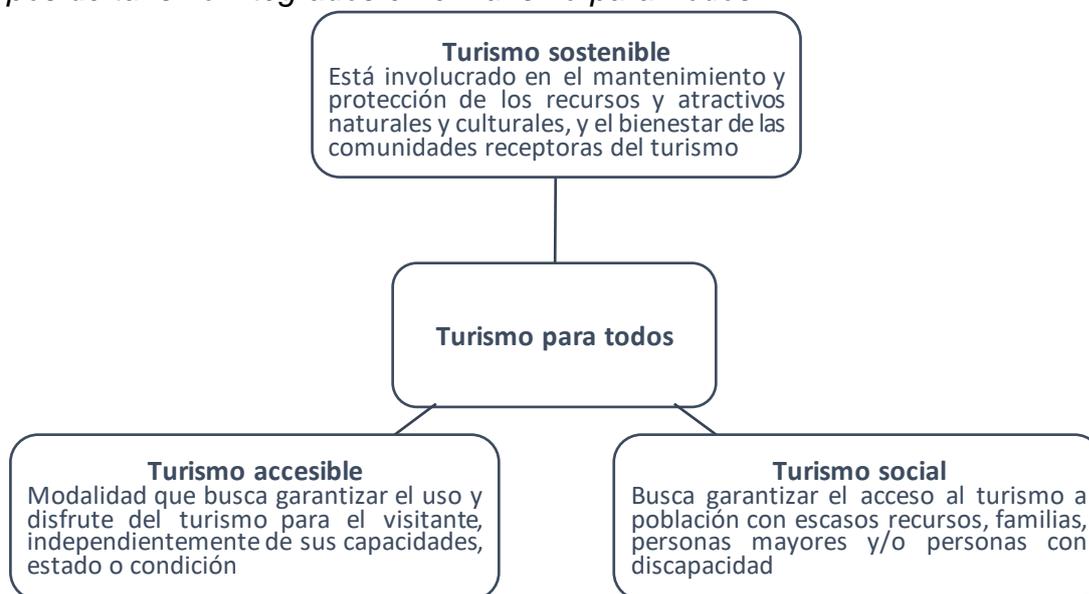
todo visitante, con o sin discapacidad, a los servicios turísticos. El concepto de Turismo para todos surge en 1989 en Reino Unido, como parte de la campaña *Tourism for all* y el informe de Mary Baker (1989), el cual tuvo como finalidad describir el progreso realizado en ese país desde 1981, cuando se declaró el Año Internacional de las Personas con Discapacidad, en el diseño, promoción e implementación de servicios turísticos que pudieran ser disfrutados por todas las personas, independientemente de su edad o grado de discapacidad (Rubio, García, & Ullán, 2021).

En el informe mencionado se definiría al Turismo para todos como todas las manifestaciones del turismo en las que se planifica, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre, que puedan ser disfrutadas por cualquier persona, independientemente de cualquier condición o limitación física, social o cultural (Fernández, 2007 en Organización Mundial del Turismo, 2014). La perspectiva que asume el Turismo para todos es la de abarcar a toda la población, por tanto, integraría a personas con discapacidad, a población con condiciones sociales y económicas diferentes y al resto de la población en general. Por lo mismo, confronta la desigualdad, inequidad o discriminación hacia aquellos que posean diferentes condiciones, cultura, medios económicos u origen.

La Organización Mundial del Turismo (2014) señala que el Turismo Accesible es una de las tres aristas del Turismo para todos:

Figura 1.

Tipos de turismo integrados en el Turismo para Todos



Nota. Elaborado a partir de la Organización Mundial del Turismo (2014)

Esta perspectiva asumida por la OMT está encaminada a un turismo integral, equitativo y totalmente inclusivo, no obstante, estas modalidades no son excluyentes unas de otras, sino que suelen solaparse. Para el presente documento se asume al turismo accesible como un elemento fundamental para lograr el Turismo para todos, pues su objetivo es lograr una verdadera inclusión social, a través de, según Méndez (2010), la integración física, funcional y social de personas con discapacidad en las mismas condiciones y calidad que el resto de turistas.

Dado el objetivo del turismo accesible de alcanzar una verdadera inclusión social de toda la población, los prestadores de servicios turísticos deben tener en cuenta aspectos como adecuación de instalaciones, servicios y personal sensibilizado y capacitado, e información accesible para los diferentes tipos de discapacidades mediante el uso de formatos alternativos. Todo esto trae beneficios tanto para las personas como para las organizaciones turísticas desde dos enfoques: el social — que mejora la calidad de vida de los viajeros— y el de marketing —que refuerza la imagen comercial de los proveedores de servicios turísticos—. En este sentido, y considerando que la mayor parte de las personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas eligen viajar en temporadas de baja ocupación turística (Fernández, 2009), la Organización Mundial del Turismo (Organización Mundial del Turismo, 2014) destaca que existe una demanda turística significativa que no se satisface porque no se disponen de productos turísticos accesibles (Tite, Carrillo, & Ochoa, 2021).

Para Darcy y Dickson (2009) El concepto de turismo accesible se basa en una modalidad de turismo que "permite que las personas con requisitos de acceso, incluidas las dimensiones de acceso a la movilidad, visión, audición y cognición, funcionen de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la entrega de productos, servicios y entornos turísticos diseñados universalmente" (p. 34). El turismo accesible, puede considerarse entonces, como una modalidad de turismo inclusiva que pretende la universalización de los servicios turísticos a toda la población sin exclusión de ninguna clase y si bien no se limita a favorecer a personas con discapacidad, si toma a este grupo poblacional como target prioritario al ser quienes enfrentan la mayor cantidad de barreras. Por lo mismo, vale cerrar esta sección con la revisión de la definición de personas con discapacidad.

En primera instancia Sánchez et al. (2022) destaca la necesidad de diferenciar entre los términos deficiencia, discapacidad y minusvalía:

- Deficiencia: pérdida o anomalía de cualquier estructura o función física, psicológica o anatómica.
- Discapacidad: restricción o falta de capacidad, misma que puede deberse a una deficiencia, para desarrollar una actividad dentro de los estándares considerados como normales o generales.
- Minusvalía: situación de desventaja para un individuo, resultante de una deficiencia o discapacidad que puede limitar o afectar una función normal de acuerdo con su edad, género, y factores socioculturales.

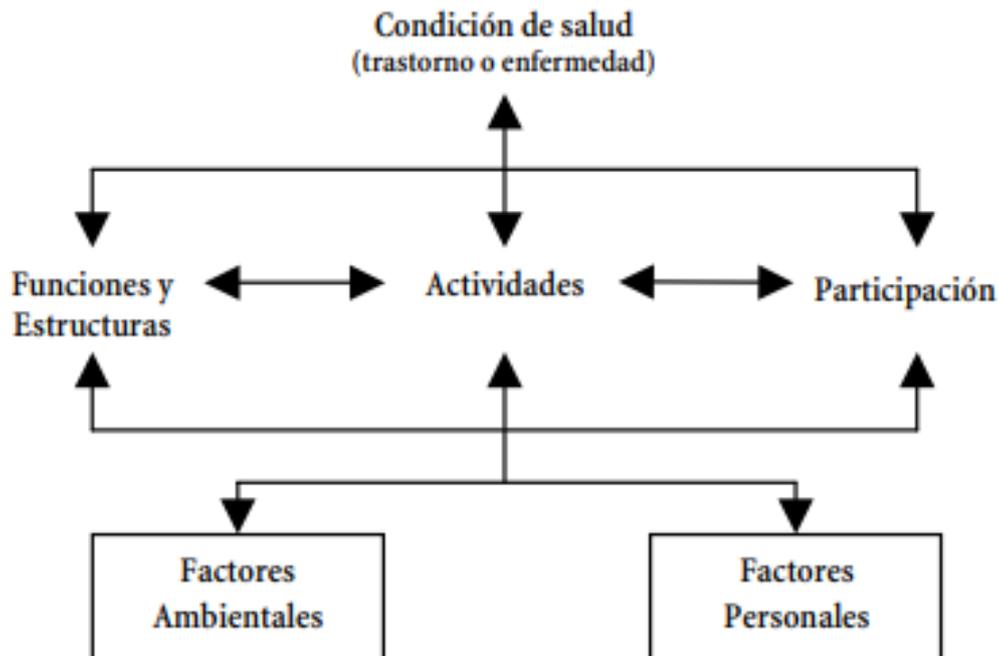
Estos términos estuvieron presentes por muchos años en el lenguaje común, asociados a condiciones de discapacidad, no obstante, el interés por proteger la dignidad de las personas llevó a que la Convención Internacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas (Organización de las Naciones Unidas, 2008) a determinar dos posibles términos a ser usados: personas con discapacidad (PCD) o Personas en situación de discapacidad.

Por otro lado, en la Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud define a la discapacidad como un conjunto de factores multidimensionales de capacidades funcionales y no como condiciones asociadas a un grupo poblacional específico (Sayedoff, 2006, citado en Stang, 2011). Esto coincide con lo señalado por Stang (2011), pues explica que en la década de los Noventa empieza a visibilizarse a nivel internacional un aumento en el interés por generar cambios significativos en la manera de abordar la situación de las personas con discapacidad, dejando de percibir las como “víctimas, objetos de caridad y beneficiarios de programas” (p. 7), para valorarlas como “sujetos de derecho, participantes y actores, reconociendo su contribución a la sociedad y reclamando su integración” (p. 7).

Según los contenidos de la Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud (Organización Mundial de la Salud, 2001) la situación de una persona con discapacidad se debería a la interacción entre diversos componentes:

Figura 2.

Componentes que intervienen en la discapacidad



Nota. Tomado de la Organización Mundial de la Salud (2001)

Desde este esquema se propone que el funcionamiento de una persona, en un entorno específico, es el resultado de la interacción entre las condiciones de salud y los factores contextuales, estos últimos, abarcan a factores del ambiente y a factores personales. Estos factores son recíprocos de modo que un cambio en un elemento puede modificar a los otros. Las funciones y estructuras corporales son las funciones fisiológicas y las partes anatómicas del cuerpo, que son excluyentes de los factores psicológicos, la actividad es la realización de una tarea o acción, y la participación se refiere al acto de involucrarse en una situación. Los factores ambientales físicos, sociales y actitudinales y los factores personales son el trasfondo de la vida de un individuo. El funcionamiento conjunto de estos múltiples elementos son los que provocan que exista o no incompatibilidad entre las condiciones de salud y los factores personales, y las actividades y su grado de participación en las mismas.

En el mismo documento, la Organización Mundial de la Salud (2001) muestra la relación entre estos diferentes elementos, y la forma en que pueden actuar, ya sea de manera positiva o negativa, creando, de manera respectiva, posibilidades de funcionamiento o probabilidades de discapacidad.

Tabla 1.

Elementos considerados en la clasificación internacional del funcionamiento de la discapacidad y la salud CIF

	Funcionamiento y discapacidad		Factores contextuales	
Componentes	Funciones y estructuras corporales	Actividades y participación	Factores ambientales	Factores personales
Dominios	Funciones corporales Estructuras corporales	Áreas vitales (tareas y acciones)	Influencias externas sobre el funcionamiento y la discapacidad	Influencias internas sobre el funcionamiento y la discapacidad
Constructos	Cambios en las funciones corporales (fisiológicos) Cambios en las estructuras del cuerpo (anatómicos)	<i>Capacidad</i> Realización de tareas en un entorno uniforme <i>Desempeño/ realización</i> Realización de tareas en el entorno real	El efecto facilitador o de barrera de las características del mundo físico, social y actitudinal	El efecto de los atributos de la persona
Aspectos positivos	Integridad funcional y estructural	Actividades Participación	Facilitadores	No aplicable
	Funcionamiento			
Aspectos negativos	Deficiencia	Limitación en la Actividad Restricción en la Participación	Barreras / obstáculos	No aplicable
	Discapacidad			

Nota. Tomado de la Organización Mundial de la Salud (2001)

La Tabla 1 proporciona una visión general de los componentes de la CIF, organizados en dos partes principales: Funcionamiento y Discapacidad, y Factores Contextuales. El componente de Funcionamiento y Discapacidad se subdivide en dos categorías: funciones y estructuras corporales, cada una de las cuales describe diferentes aspectos del funcionamiento de una persona. Los Factores Contextuales se dividen en dos categorías: Factores Ambientales y Factores Personales. Estos componentes están interconectados y su interacción determina el nivel de funcionamiento de una persona y la manera en que puede provocar una situación de discapacidad.

1.2. Principios del turismo accesible

El turismo es una actividad en la que existe un fuerte componente humano, más allá de los atractivos y recursos turísticos, la interacción entre seres humanos es vital para su éxito y desarrollo. Dada esta naturaleza humana en el turismo, la ética, como “ciencia que estudia los actos humanos en tanto que buenos o malos” (Polaino, 1997, p. 2), es un elemento inherente al mismo. Por lo mismo en el año 2001 surge el Código Ético Mundial para el Turismo, el cual consiste en un conjunto de principios de carácter general destinados a guiar a gobiernos, a la industria turística, a comunidades y a turistas, a lograr el mayor beneficio con el menor impacto negativo sobre el ambiente, el patrimonio y la sociedad (Organización Mundial del Turismo, 2020).

Los 10 principios o artículos de este código abarcan aspectos económicos, sociales, culturales y medioambientales: El primer artículo se refiere a la contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades; el segundo aborda el turismo como instrumento de desarrollo personal y colectivo; el artículo tercero trata sobre el turismo como un factor de desarrollo sostenible; el cuarto artículo trata sobre el turismo como factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad; el artículo quinto abarca el turismo como actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino; el sexto comprende las obligaciones de los agentes del desarrollo turístico, en el séptimo artículo se considera el derecho al turismo; el artículo octavo trata sobre la libertad de desplazamiento; en el noveno se mencionan los derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico; y en el décimo artículo se presenta la aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo. Entre estos principios el artículo 4, sobre derecho al turismo, sugiere fomentar y facilitar el turismo para familias, jóvenes, estudiantes, personas mayores y personas con discapacidad.

Este código de ética constituye la base para los principios éticos que deben manifestarse en el turismo accesible, con énfasis en el respeto, la igualdad de oportunidades y la no discriminación:

- El derecho al descanso y al ocio para todas las personas sin distinción por razón de discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
- El deber de los prestadores de servicios turísticos de ofrecer instalaciones adecuadas, servicios sensibilizados y capacitados e información accesible para los diferentes tipos de discapacidad.

- La responsabilidad social y ambiental de los actores del turismo para garantizar un uso óptimo y sostenible de los recursos naturales y culturales.
- La participación activa y el empoderamiento de las personas con discapacidad en el diseño, la planificación y la gestión del turismo accesible.
- La cooperación entre los agentes públicos y privados para promover el desarrollo del turismo accesible como una oportunidad económica, social e inclusiva.

De manera concreta, el turismo accesible se basa en tres pilares, el respeto, la igualdad - equidad de oportunidades, y la no discriminación. Los principios del código de ética proponen que toda persona, independientemente de su condición, pueda disfrutar con equidad y dignidad de los productos y servicios turísticos en entornos universales. Para Ortega y Rodríguez (2015) al hablar de turismo accesible se requiere replantear el significado de accesibilidad con la finalidad de que este no esté asociado únicamente a aspectos económicos u opciones de bajo costo para quienes no poseen la capacidad adquisitiva para visitar un circuito turístico. Debe integrarse la accesibilidad como un enfoque presente en las decisiones y planes de los gobiernos centrales y locales, en los prestadores de servicios turísticos y en las comunidades de los destinos receptores. Por lo mismo, uno de los factores determinantes del turismo accesible es el diseño universal. La Organización Mundial del Turismo (2014) sugiere que dentro del turismo accesible deben considerarse los principios de diseño universal: uso equitativo, flexibilidad en el uso, uso sencillo e intuitivo, información perceptible, tolerancia al error, esfuerzo físico reducido, tamaño y espacio para su acercamiento y uso.

En la Tabla 2 se presentan las directrices principales de estos principios:

Tabla 2.

Descripción y directrices de los principios de diseño universal

Principio	Descripción	Directrices
Principio 1: Uso Equitativo	El diseño es útil y comercializable para personas con diversas habilidades.	1a. Proporcionar los mismos medios de uso para todos los usuarios: idénticos siempre que sea posible; equivalentes cuando no lo sea.
		1b. Evitar segregar o estigmatizar a cualquier usuario.
		1c. Las disposiciones para la privacidad, seguridad y seguridad deben estar igualmente disponibles para todos los usuarios.
		1d. Hacer que el diseño sea atractivo para todos los usuarios.

Principio	Descripción	Diretrizes
Principio 2: Flexibilidad en el Uso	El diseño se adapta a una amplia gama de preferencias y habilidades individuales.	2a. Proporcionar opciones en los métodos de uso.
		2b. Acomodar el acceso y uso para diestros y zurdos.
		2c. Facilitar la precisión y la precisión del usuario.
		2d. Proporcionar adaptabilidad al ritmo del usuario.
Principio 3: Uso Sencillo e Intuitivo	El uso del diseño es fácil de entender, independientemente de la experiencia, conocimientos, habilidades lingüísticas o nivel de concentración del usuario.	3a. Eliminar la complejidad innecesaria.
		3b. Ser consistente con las expectativas e intuición del usuario.
		3c. Acomodar una amplia gama de habilidades de alfabetización y habilidades lingüísticas.
		3d. Organizar la información de manera consistente con su importancia.
Principio 4: Información Perceptible	El diseño comunica información necesaria de manera efectiva al usuario, independientemente de las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del usuario.	3e. Proporcionar indicaciones y retroalimentación efectivas durante y después de la finalización de la tarea.
		4a. Usar diferentes modos (pictóricos, verbales, táctiles) para la presentación redundante de información esencial.
		4b. Proporcionar contraste adecuado entre la información esencial y su entorno.
		4c. Maximizar la "legibilidad" de la información esencial.
		4d. Diferenciar elementos de formas que puedan describirse (es decir, hacer que sea fácil dar instrucciones o direcciones).
Principio 5: Tolerancia al Error	El diseño minimiza los peligros y las consecuencias adversas de acciones accidentales o no intencionadas.	4e. Proporcionar compatibilidad con una variedad de técnicas o dispositivos utilizados por personas con limitaciones sensoriales.
		5a. Disponer elementos para minimizar peligros y errores: los elementos más utilizados, más accesibles; los elementos peligrosos eliminados, aislados o protegidos.
		5b. Proporcionar advertencias sobre peligros y errores.
		5c. Proporcionar características de seguridad activas.
Principio 6: Esfuerzo Físico Reducido	El diseño se puede utilizar de manera eficiente y cómoda y con un mínimo de fatiga.	5d. Desalentar la acción inconsciente en tareas que requieran vigilancia.
		6a. Permitir al usuario mantener una posición corporal neutral.
		6b. Utilizar fuerzas de operación razonables.
		6c. Minimizar acciones repetitivas.
		6d. Minimizar el esfuerzo físico sostenido.

Principio	Descripción	Directrices
Principio 7: Tamaño y Espacio para el Acercamiento y Uso	Se proporciona un tamaño y espacio adecuados para que las personas puedan acercarse, alcanzar, manipular y utilizar los elementos, independientemente del tamaño corporal, la postura o la movilidad del usuario.	7a. Proporcionar una línea de visión clara a elementos importantes para cualquier usuario sentado o de pie.
		7b. Hacer que el alcance a todos los componentes sea cómodo para cualquier usuario sentado o de pie.
		7c. Acomodar variaciones en el tamaño de las manos y el agarre.
		7d. Proporcionar espacio adecuado para el uso de dispositivos de asistencia o asistencia personal.

Nota. Elaborado a partir de la National Disability Authority (2023)

A continuación, se realiza una breve descripción de cada uno de estos principios, y la manera en que son relevantes al turismo accesible:

1.2.1. Uso equitativo

El diseño es útil y comercializable para personas con diversas habilidades. (National Disability Authority, 2023)

El primer principio del diseño universal se refiere a la necesidad de crear entornos, productos y servicios que sean útiles y comercializables para personas con una variedad de capacidades, evitando cualquier forma de segregación y garantizando que todos tengan acceso a los mismos recursos sin estigmatización (National Disability Authority, 2023; CONADIS México, 2016). En otras palabras, cualquier persona, independientemente de sus habilidades y condiciones, debería poder hacer uso del diseño, y a la vez, el diseño debe estar a servicio de toda persona, lo que implica proporcionar los mismos medios de uso para todos los usuarios, idénticos siempre que sea posible y equivalentes cuando no lo sea.

El principio de Uso Equitativo también enfatiza que las disposiciones para la privacidad y seguridad deben estar igualmente disponibles para todos los usuarios (Oguri, 2019). Por lo que el diseño debe considerar no solo el uso, sino también un uso seguro coherente con la diversidad de usuarios.

Desde el enfoque de turismo, la Organización Mundial del Turismo (2023) está convencida de que la accesibilidad para todos a las instalaciones, productos y servicios turísticos debe ser una parte central de cualquier política turística responsable y sostenible. La implementación exitosa de este principio en el diseño de

turismo accesible implica una consideración integral de las instalaciones, la comunicación y los servicios ofrecidos. Esto incluye la eliminación de barreras arquitectónicas, la provisión de información en formatos accesibles, la capacitación del personal para atender a personas con diversas necesidades y la promoción de un ambiente inclusivo que fomente la participación activa de todos los visitantes (Organización Mundial del Turismo, 2014). La adopción de este principio contribuye no solo a una mayor accesibilidad en el turismo, sino también a la promoción de la diversidad y la igualdad en la industria, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la reputación y la rentabilidad de los destinos turísticos.

1.2.2. Flexibilidad en el uso

El diseño se adapta a una amplia gama de preferencias y habilidades individuales. (National Disability Authority, 2023)

El segundo principio propone que el diseño se adapte a las diversas preferencias y capacidades de los individuos, es decir, que debe ser versátil y debe proporcionar opciones para adaptarse a las necesidades diferentes de cada persona sin que por esto su utilidad se vea menguada. Abarca entonces opciones diversas en opciones en los métodos de uso, acomodar o adaptar el acceso y uso para diestros, zurdos, personas con movilidad limitada, con visión limitada y cualquier otro requerimiento que pueda identificarse (Penny, 2022). Además de aspectos relacionados con facilitar la precisión en el uso para el usuario, y proporcionar adaptabilidad al ritmo en que este pueda manejarlo o usarlo.

La flexibilidad en el uso también se enfoca en asegurar una experiencia equitativa sin dejar de lado la versatilidad, como en la posibilidad de que los usuarios puedan usar un diseño específico con ambas manos. En el ámbito turístico la flexibilidad puede integrar el diseño de alternativas, tanto en alojamiento, movilización como en atractivos y actividades turísticas, que sean fácilmente accedidas por personas con todo tipo de restricciones y limitaciones, sin descuidar aspectos relativos a la seguridad (Organización Mundial del Turismo, 2014).

1.2.3. Uso sencillo e intuitivo

El uso del diseño es fácil de entender, independientemente de la experiencia del usuario, el conocimiento, las habilidades lingüísticas o el nivel de concentración actual. (National Disability Authority, 2023)

El tercer principio del diseño universal, el uso sencillo e intuitivo, sostiene que el uso del diseño debe ser fácil de entender, independientemente de la experiencia, conocimientos, habilidades lingüísticas o nivel de concentración del usuario, es decir, que debe ser simple y no requerir un gran esfuerzo mental para ser utilizado (Darcy, Ambrose, Schweinsberg, & Buhalis, 2011). Esto implica que se debe eliminar la complejidad innecesaria, ser consistente con las expectativas e intuición del usuario y diseñar considerando formas, colores, mensajes, íconos, logos u otros elementos que puedan ser fácilmente asociados a acciones específicas, lo que facilita a un individuo intuir cómo debe ser utilizado un diseño específico.

En el contexto del turismo accesible, este principio propone que todas las instalaciones, productos y servicios turísticos deben ser fáciles de entender y usar para todos los turistas, independientemente de sus habilidades y condiciones. Por ejemplo, en sus comunicaciones escritas, los establecimientos turísticos deberían usar un lenguaje sencillo y claro, siguiendo una secuencia lógica, con imágenes y símbolos gráficos cuando proceda, usando el contraste de colores y tipos de fuentes legibles; una manija o accionador debería ser fácilmente reconocible; las rutas o caminos con rampas o ascensores deberían ser fácilmente identificables, e incluso los espacios peatonales en un destino turístico deberían considerar este principio (Harsritanto, 2018), entre otros ejemplos.

1.2.4. Información perceptible

El diseño comunica la información necesaria de manera efectiva al usuario, independientemente de las condiciones ambientales o las habilidades sensoriales del usuario. (National Disability Authority, 2023)

El cuarto principio del diseño universal, información perceptible, sugiere que el diseño debe comunicar eficazmente la información necesaria al usuario, sin importar las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del mismo. Esto implica que se deben usar diferentes modos (pictóricos, verbales, táctiles) para la presentación redundante de datos (National Disability Authority, 2023). Además, se debe proporcionar un contraste adecuado entre la información esencial y su entorno. Esto significa que los mensajes o escritos deben ser fácilmente legibles y distinguibles del entorno. Además, los elementos deben diferenciarse de manera que puedan describirse, facilitando así la entrega de instrucciones o direcciones.

Las actividades turísticas se caracterizan por ser utilizadas por viajeros que, en un porcentaje bastante elevado, desconocen su destino. La información facilita al turista el conocimiento del medio elegido convirtiéndose en el primer contacto con su destino. Este principio activa el uso de distintos modos (gráfico, verbal, táctil) de presentación, el contraste adecuado entre la información esencia, la legibilidad de la información esencial y la compatibilidad con diversas técnicas o dispositivos usados por la gente que tiene discapacidades sensoriales.

1.2.5. Tolerancia al error

El diseño minimiza los peligros y las consecuencias adversas de acciones accidentales o no intencionadas. (National Disability Authority, 2023)

Este principio sostiene que el diseño debe minimizar los riesgos y las consecuencias que puedan surgir de acciones accidentales o no intencionadas, en otras palabras, el diseño debe ser tolerante a los errores, permitiendo a las personas equivocarse y luego cambiar de opinión, y señalando los errores para que las personas estén alertas (Harsritanto, 2018).

La tolerancia al error también se enfoca en organizar los elementos para minimizar los errores y proporcionar características a prueba de fallos. En el ámbito turístico este principio se aplica al asegurar que las instalaciones, productos y servicios turísticos son tolerantes a los errores, permitiendo a las personas

desenvolverse con el menor riesgo. Esto propone intervenir en aspectos relacionados con la infraestructura, con la información proporcionada, con la capacitación del personal, y con recursos de accesibilidad digital, entre otras alternativas.

1.2.6. Esfuerzo físico reducido

El diseño se puede utilizar de manera eficiente y cómoda y con un mínimo de fatiga. (National Disability Authority, 2023)

El sexto principio hace referencia a que todo diseño de carácter universal debe permitir que sea utilizado de forma eficiente y cómoda, con un esfuerzo mínimo o soportable, que no produzca fatiga o acciones excesivas. En ese sentido se prefieren opciones que, sin afectar su uso, permiten un esfuerzo menor, como el uso de una manilla frente a un pomo, al ser más fácil bajarlo que girarlo para una persona con movilidad reducida; o el uso de rampas o estaciones de buses a la altura de las puertas de ingreso por ejemplo (Preiser & Smith, 2011).

Para el ámbito turístico el esfuerzo reducido viene de la mano de las opciones brindadas para facilitar la movilidad y el uso de espacios de alojamiento, transporte y destinos turísticos. No obstante, requiere planificación e inversión para adaptar espacios de tránsito, zonas de recreación, zonas de alimentación y de hospedaje.

1.2.7. Tamaño y espacio para su acercamiento y uso

Se proporciona el tamaño y el espacio adecuados para el acercamiento, el alcance, la manipulación y el uso, independientemente del tamaño corporal, la postura o la movilidad del usuario. (National Disability Authority, 2023)

El séptimo principio trata sobre la disponibilidad de espacios adecuados para el uso de todo tipo de personas, que les permita acercarse, alcanzar, manipular y utilizar los elementos, sin importar su tamaño corporal, postura o movilidad (National Disability Authority, 2023). La disponibilidad de espacio es variable para personas que poseen una movilidad limitada, como es el caso de personas con sillas de ruedas, muletas,

andadores, bastones, mujeres embarazadas, ancianos, entre muchos otros, que requieren un tamaño adecuado y recursos para su apoyo.

1.3. Accesibilidad como eje del turismo accesible

Dentro del turismo accesible la accesibilidad es el concepto central, entendida, según Valtierra (2021), como un elemento básico de la calidad turística, e incluso, como uno de sus cuatro ejes junto con la innovación, tecnología y sostenibilidad, lo que estaría alineado tanto con la oferta de turismo accesible como con el surgimiento de ciudades y destinos inteligentes. No obstante, Eichhorn y Buhalis (2011) sostienen que lograr un turismo accesible para todas las personas, incluyendo a quienes tienen alguna discapacidad, demanda un diseño inclusivo o universal, y sobre todo, la eliminación de barreras.

Para estos autores el enfoque sobre el acceso y la accesibilidad es muy variado, desde las limitaciones que pueden presentarse, a dimensiones de accesibilidad basadas en niveles micro, meso y macro geográficos, considerando que en cada nivel se puede distinguir entre acceso físico, acceso a la información y acceso a actividades y servicios sociales. No obstante, señalan que con frecuencia suelen dejarse de lado estos dos últimos aspectos, y la discusión en accesibilidad suele destinarse específicamente hacia la dimensión física. Por su parte Darcy (1998) sostiene que el acceso puede ser físico, sensorial y comunicación, y en todas estas dimensiones la provisión de acceso debe considerarse, no como un problema, sino como un proceso de “marketing inclusivo” para impulsar a los actores del sector turístico a identificar el potencial de la “accesibilidad” para comercializar productos y servicios turísticos a un mercado más amplio.

La accesibilidad puede comprenderse como un aspecto de la relación entre la persona y el entorno, por lo mismo, se torna en un concepto ampliamente relativo según Jensen, Iwarsson y Stahl, (2002) dado que los factores externos o ambientales solo pueden comprenderse en su relación con el individuo, desde su percepción e interpretación de aquello que considera accesible.

Desde este mismo enfoque sobre la relación persona – entorno, Eichhorn y Buhalis (2011) sostienen la necesidad de una mayor claridad al examinar las distinciones entre accesibilidad, usabilidad y diseño universal. Mientras que la accesibilidad y la usabilidad generalmente se aplican para evaluar el rendimiento observado, con un enfoque más centrado en las interpretaciones individuales en el

caso de la usabilidad, el diseño universal se presenta como un enfoque que prioriza el proceso sobre los resultados finales. En su esencia, el diseño universal busca abordar la inclusión de toda la población, incorporando aspectos relacionados con la accesibilidad y la usabilidad desde las primeras etapas, lo que lo convierte en un concepto menos estigmatizante. Además, sugieren que al abordar el concepto de accesibilidad, su utilidad depende en gran medida de la manera en que se aplique. Por lo cual citan a Iwarsson & Stahl (2003) quienes proponen un enfoque de tres niveles para emplear el concepto de accesibilidad de manera efectiva: En primer lugar, se requiere una descripción detallada de los componentes individuales, que implica evaluar la capacidad funcional tanto de individuos como de grupos. En segundo lugar, es esencial proporcionar un análisis exhaustivo de las barreras presentes en el entorno que enfrenta el público objetivo. Finalmente, el tercer paso implica la integración de los elementos personales y ambientales, lo que permite una comprensión más holística de la accesibilidad.

Para Biddulph y Scheyvens (2018) la accesibilidad es otro escalón en la evolución y desarrollo del turismo, así como lo fue en su momento la sostenibilidad. Mientras que el turismo sostenible pretende el mantenimiento y la perduración de los recursos turísticos con mínimo impacto al medio ambiente a lo largo del tiempo proporcionando empleo e ingresos a la población local, la accesibilidad busca que este turismo sea adecuado para que toda persona pueda usar los productos, servicios y entornos, de ahí que, los principios de diseño universal sean un componente central en el turismo accesible. Para estos autores es relevante considerar la asociación y contribución bidireccional que puede lograrse entre sostenibilidad y accesibilidad. Para la sostenibilidad es relevante atraer un flujo continuo, aunque controlado, de turistas, mientras que la accesibilidad requiere de destinos adecuados y coherentes con las necesidades y limitaciones de quienes poseen capacidades diferentes.

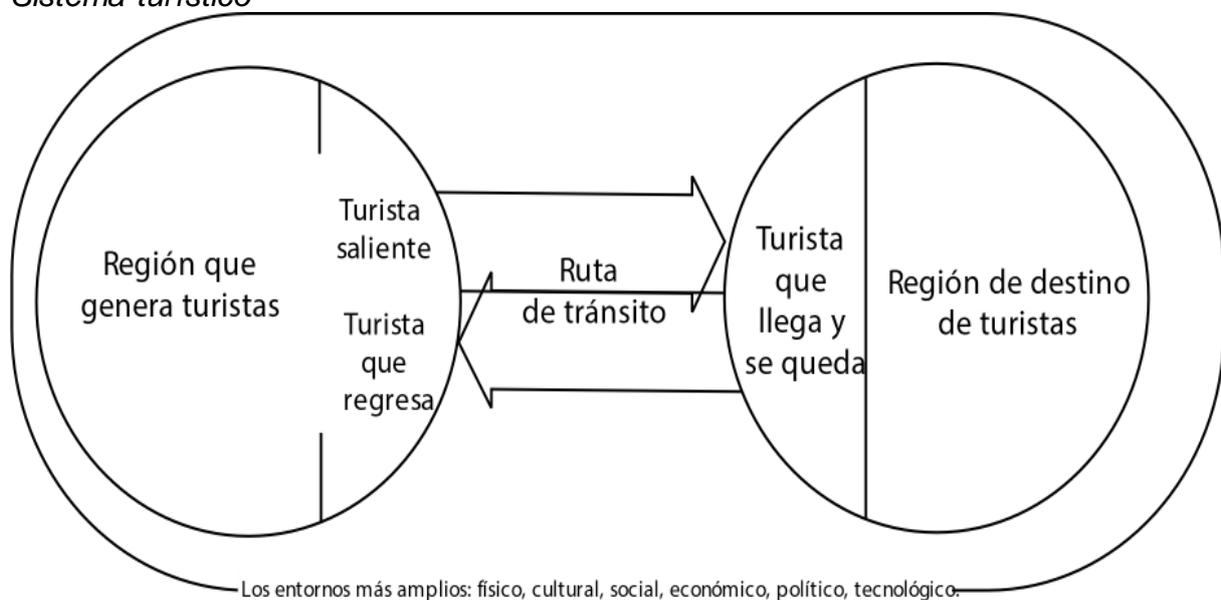
Como señalan Figueiredo et al. (2012) la población con discapacidad es un grupo que, históricamente, ha sido excluido y marginado, y por lo general ha carecido de participación, voz y representación. Aun en la actualidad, y a pesar de los constantes avances tecnológicos, son múltiples y enormes las barreras que enfrentan las personas con discapacidad y que evitan su participación plena y efectiva en el ámbito cultural, social, comunitario, y en aspectos como las artes, deportes y recreación. En este último ámbito encaja el turismo como una actividad integral en la actualidad, pero igualmente llena de barreras y una fuerte exclusión social. No

obstante, el turismo posee el potencial de ser una actividad incluyente y accesible, que permita mejorar la satisfacción, calidad de vida y el desarrollo personal de este grupo poblacional.

Para Gillovic y McIntosh (2020) la accesibilidad también se relaciona con la participación, a su vez, como un elemento propio de la ciudadanía. En ese sentido, el sector académico ha avanzado en el ámbito del turismo accesible, sin embargo, señalan que a pesar de que este tema ha evolucionado en sofisticación, carece en gran medida de una agenda inclusiva.

Desde el enfoque de la industria turística Eichhorn y Buhalis (2011) señalan que esta se configura como un sistema de alta complejidad, compuesto por diversos proveedores independientes que tienen como objetivo primordial satisfacer las necesidades del consumidor. Dentro de este convergen múltiples actores y partes interesadas, cada una de ellas caracterizada por sus propias demandas, deseos y, en ocasiones, intereses conflictivos. Según los autores este sistema turístico integral se encuentra conformado por cinco elementos fundamentales: una región generadora de viajeros, una región de destino, una región de tránsito, una industria dedicada a los viajes y turismo, así como un entorno externo que ejerce influencia en este conjunto. Este sistema toma como punto de partida los estudios de Leiper (1979), que lo representa bajo el siguiente esquema:

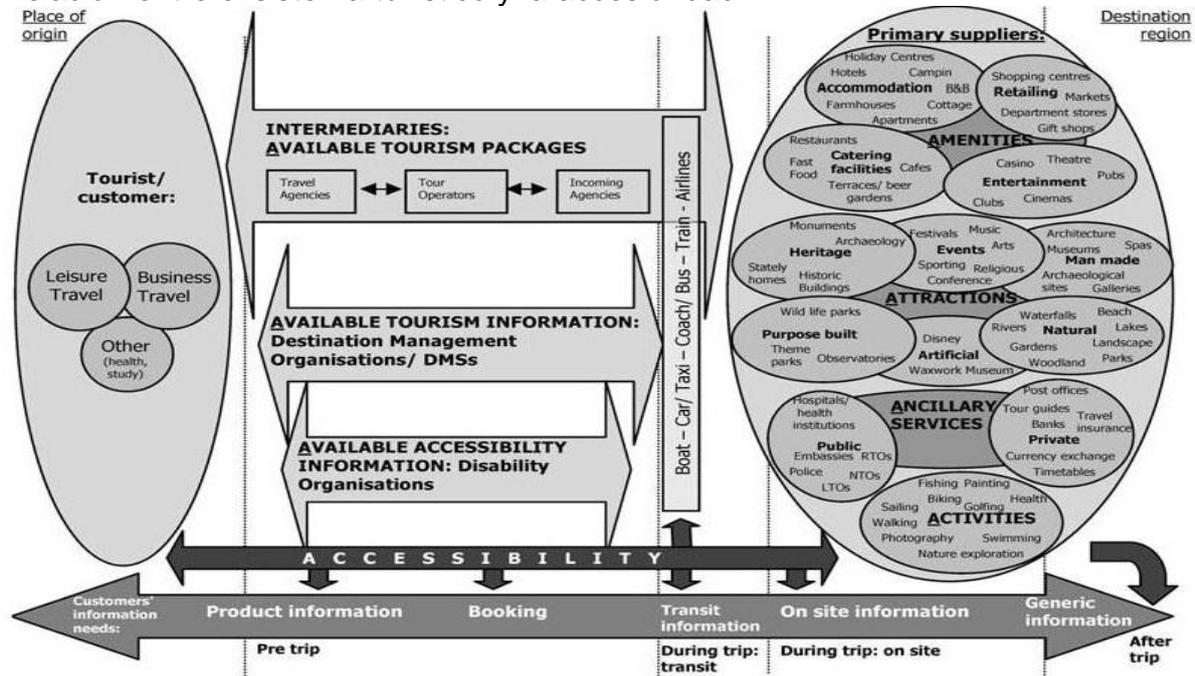
Figura 3.
Sistema turístico



Nota. Elaborado a partir de Leiper (1979)

Eichhorn y Buhalis (2011) representan la relación entre el sistema turístico y la accesibilidad, en la siguiente figura, mismas que toma como punto de partida el sistema turístico de Leiper, pero añade algunos aspectos relativos a la accesibilidad:

Figura 4.
Relación entre el sistema turístico y la accesibilidad



Source: Adapted and expanded from Leiper (1995) and Buhalis (2003)

Nota. Tomado de Eichhorn y Buhalis (2011)

El sistema expuesto incorpora lo que Eichhorn y Buhalis (2011) definen como seis 'As' por las siglas en inglés de comodidades (*amenities*), atracciones (*attractions*), servicios auxiliares (*ancillary services*), actividades (*activities*), paquetes turísticos disponibles (*available tourism packages*) y accesibilidad (*accessibility*). Estos elementos comprenden el conjunto de actores e instituciones diversas que actúan en la región de destino, incluyendo comodidades tales como hoteles o restaurantes, atracciones como museos, servicios auxiliares como atención médica y actividades diversas. Los paquetes turísticos disponibles son la oferta que las agencias de viajes, operadores turísticos u otros intermediarios presentan al mercado turístico. La información turística es proporcionada por todas las partes interesadas activas en el sistema y a menudo se reúne y promociona a través de las entidades encargadas de promocionar o realizar el marketing del destino. Adicionalmente, un número de organizaciones de discapacidad también proporciona información turística

en términos de destinos, sitios y lugares accesibles, que se incorpora a este modelo. La accesibilidad no se refiere únicamente a la parte de transporte del sistema, sino que interactúa con todos los componentes de la cadena de necesidades de información de los clientes.

En la figura se representa la relación e interacción de la accesibilidad en aspectos sobre la movilización y el destino (referente al acceso físico), y con la cadena de necesidades de información (acceso a la información). Si bien se resaltan las barreras de acceso físico e informacional, estas no se reducen a la infraestructura o tecnología, sino que también comprende a todo aspecto asociado a las actitudes, prejuicios e ideas preconcebidas que posee quienes forman parte de la industria turística, y que constituye una fuerte barrera para permitir la integración de la población con discapacidad al turismo.

1.3.1. Barreras de accesibilidad en turismo

Para Eichhorn y Buhalis (2011) el turismo como tal posee barreras que impiden que toda persona pueda acceder al mismo, por lo que no se trata de cambiar el turismo en sí mismo, sino de eliminar las barreras existentes. Desde el modelo social de discapacidad, se busca eliminar o reducir todas estas barreras, aunque para esto deben, primero, poder identificarse. En ese sentido, los autores reconocen tres categorías de barreras de accesibilidad en el ámbito turístico: acceso físico, barreras actitudinales y carencia de información.

En primer lugar el acceso físico constituye la barrera más generalizada para la persona con discapacidad, entre las que se tiene un transporte inaccesible, e instalaciones de alojamiento y atracciones inadecuadas; eso a pesar de que con el pasar de los años se han ido superando muchos de los obstáculos existentes, sin embargo la movilización, tanto por aire como por tierra, sigue presentando una perspectiva ajena a las necesidades reales y al enfoque social, necesario para personas con discapacidad. A esto debe sumarse las dificultades existentes en las instalaciones de alojamiento y atracciones. Israeli (2002) señala que, con frecuencia, la movilización vertical (de un piso a otro) suele ser la más crítica, especialmente con el diseño de los ascensores, aunque los viajeros con discapacidad más experimentados mencionan atributos como senderos, estacionamientos y escaleras como aquellos que requerían una intervención más urgente. Además, el autor destaca el hecho de que, para una persona sin discapacidad existen múltiples alternativas que

les permiten seleccionar aquella que pueda ajustarse con mayor facilidad a sus requerimientos, mientras que para la población con discapacidad las opciones limitadas impiden hallar opciones más satisfactorias o puede llevar a la cancelación de los viajes. También existe una fuerte ausencia de caminos continuos o accesibles (aquellos que permiten a una persona con discapacidad moverse de un punto a otro sin problemas) dentro de las propias instalaciones de alojamiento, o desde éstas a los puntos turísticos de interés, lo que reduce o evita que estos viajeros tengan una experiencia de viaje independiente y completa.

Por otra parte, debe observarse que una gran mayoría de proveedores de servicios turísticos pertenece al sector privado, en el que prima la relación costo beneficio, por lo que suele existir oposición ante la adaptación de instalaciones para el turista con discapacidad cuando se lo considera como un costo adicional o incluso como un potencial riesgo de demandas legales. No obstante, Darcy et al. (2020) sugiere que en los últimos años se ha hecho cada vez más evidente que se trata de un mercado desatendido que puede crear nichos especializados y ser igualmente rentables.

Adicionalmente es de notar que el marco legal suele ser insuficiente para asegurar la accesibilidad. La legislación en algunos países, como el Reino Unido con la Ley de Discriminación por Discapacidad (Disability Discrimination Act 1995, 1995) y la Ley para estadounidenses con discapacidades (The Americans with Disabilities Act of 1990, 1990) en Estados Unidos establecen obligaciones que inducen a los proveedores turísticos a crear entornos accesibles para personas con discapacidad, no obstante, aún frente a este marco legal surgen varios obstáculos para el turismo accesible. Para Stumbo y Pegg (2005) con frecuencia estas normas se implementan de manera deficiente, lo que contribuye a la exclusión política de las personas con discapacidad, o incluso puede surgir incompatibilidad entre los objetivos de acceso establecidos en las leyes y las políticas de conservación en lugares históricos, o con las políticas de preservación en atractivos naturales. Las autoridades de conservación suelen prevalecer sobre las necesidades de accesibilidad, lo que dificulta las mejoras en la infraestructura, mientras que en entornos protegidos se argumenta que las adaptaciones físicas pueden afectar la experiencia natural y el equilibrio ecológico.

Sin embargo, todo esto también forma parte de un problema a nivel estructural y de planificación, cuando se excluye a personas con discapacidad de las decisiones sobre el uso del suelo y el diseño de edificaciones. No se trata solo de adaptar los

espacios, sino de diseñarlos desde una fase conceptual, teniendo en cuenta los principios de diseño universal. Por lo tanto, no es solo un cambio a nivel físico, sino también actitudinal, y ésta justamente es la segunda barrera identificada por Eichhorn y Buhalis (2011).

Para Correa (2015), las barreras actitudinales están, con frecuencia, al mismo nivel que las barreras físicas, a los que se suman las barreras comunicacionales y sensoriales que no pueden ser apreciadas a simple vista según Sánchez et al. (2020). Además, se trataría de un problema que se agrava bilateralmente, pues un entorno accesible que cuente con servidores que posean una actitud restrictiva y limitada hacia las personas con discapacidad, será tan inadecuado como espacios no accesibles que cuenten con trabajadores abiertos y preparados para atender a esta población. No obstante, en la práctica es más factible tratar de modificar las actitudes que las características de un espacio físico, pero justamente una mala actitud suele ser una de las principales y primeras barreras para el turista con discapacidad, pues debe enfrentarla desde el primer contacto con las agencias de viaje.

A pesar de la investigación sobre barreras actitudinales, pocos estudios profundizan en el tema. Daruwalla y Darcy (2005) distinguen entre actitudes personales y sociales y encuentran que ambas pueden cambiar mediante programas de capacitación, siendo más factible cambiar las actitudes sociales que las personales. Destacan la importancia de un contacto regular con personas con discapacidad para cambiar las actitudes personales y la necesidad de integrar este contacto en una perspectiva social más amplia. La capacitación del personal, especialmente en situaciones cotidianas de interacción con personas discapacitadas, se considera crucial para abordar estas barreras actitudinales.

Por último, vale señalar las barreras provocadas por la carencia de información. Es de entender que la dinámica de un viaje es diferente para una persona con discapacidad, pues debe poder anticipar si el destino, la infraestructura y la movilidad, será satisfactoria. Como señala Herrera (2015) justamente la falta de información o escasa disponibilidad de la misma, suele ser una de las mayores barreras. Esta información puede abarcar desde aspectos de accesibilidad a asistencia médica en el destino. De ahí que la ausencia de información sea decisiva sobre el destino a visitar o incluso, sobre si realizar o no turismo. En otros casos se produce incapacidad, por parte de las agencias de viaje, para proporcionar información correcta y/o completa, pero también se da el hecho de que estas instituciones suelen limitarse a

promover paquetes fijos que no suelen adaptarse a necesidades de personas con discapacidad.

Al respecto Fontanet y Jaume (2011) señalan que los problemas de comunicación e información se presentan incluso desde las etapas en las que se indaga por información en la red. Por lo mismo aseguran que si bien las Tecnologías de la Información y la Comunicación son una herramienta con gran potencial para superar esta barrera, aun se producen fuertes interferencias como limitaciones en el código o lenguaje usado en el mensaje, barreras culturales, o limitaciones del propio canal o medio usado para transmitir la información a personas con discapacidad.

1.3.2. Estándares de accesibilidad universal

Para Álvarez (2011) el diseño accesible implica deambular, y a su vez el término "deambular" abarca una amplia gama de actividades, desde el simple acto de moverse sin un propósito específico hasta actividades más complejas como observar, acompañar a otros o realizar tareas específicas. Estas actividades pueden llevarse a cabo en una variedad de circunstancias, que incluyen diferencias en edad, capacidad, género, cultura y estado emocional. Además, se desarrollan en entornos diversos, cada uno con sus propias características estructurales y dimensionales, así como, condiciones ambientales variadas. En este contexto, se hace hincapié en la importancia de aplicar criterios de accesibilidad universal para facilitar la deambulación los cuales deben abordar no solo las áreas de circulación, sino también los espacios de aproximación, las áreas de descanso, los cambios de nivel y los tipos de pavimentos. Al considerar estos aspectos, se busca garantizar que todas las personas, independientemente de sus características individuales o del entorno en el que se encuentren, puedan moverse con comodidad y seguridad, de ahí la necesidad de estándares generales que establezcan parámetros claros sobre lo que puede o no hacerse en diseño para garantizar la accesibilidad.

Para García (2011) se trata de lograr un "diseño para todos", en el que se integre el diseño de *wayfinding* (entendido como diseño de orientación espacial accesible). En esta perspectiva, el autor considera dos puntos fundamentales: la 'persona' y el 'medio', los cuales pueden ser cohesionados a través del diseño accesible para lograr una interacción positiva que elimine o reduzca los posibles conflictos que puedan surgir en esta relación. Desde la 'persona' se abordan las

condiciones cognitivas y las capacidades variables de las personas en su vida diaria en relación con el entorno físico, entendido como el espacio y el lugar de la movilidad humana. Por otro lado, el 'medio' en calidad de elemento legible, proporciona información por sí mismo mediante su presencia perceptible, como en el caso de una puerta que informa sobre su propia naturaleza y sobre los usos y funciones que le son atribuidos. Sin embargo, lo que resulta especialmente relevante en este contexto es que el 'medio' puede también actuar como portador de información incorporada deliberadamente con la intención de comunicar. Así, la 'persona' y el 'medio' se conectan a través del proceso de 'comunicación', donde la primera interpreta la información mientras que el segundo despliega recursos orientativos para facilitar la comprensión y la navegación.

No obstante, lograr este nivel de implicación en turismo requiere que, tanto en los países de destino como de origen, se manejen códigos, lenguajes, imágenes, símbolos y formas comunes para representar una misma significación. Para la persona con discapacidad la barrera de información y comunicación puede ser tan limitante como la barrera física. Por lo que resulta indispensable el contar con elementos estandarizados.

En ese sentido, la implementación de estándares de accesibilidad universal surge desde el cambio de enfoque hacia las necesidades, limitaciones y derechos de las personas con discapacidad. La Convención de sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Naciones Unidas, 2006) marcó un importante precedente por la gran cantidad de naciones que lo firmaron (147 estados signatarios, 96 ratificaciones). Sin embargo, el éxito de esta convención puede considerarse relativo, pues depende en su aplicación del respaldo que pueda lograrse de la legislación a nivel nacional según Darcy y Buhalis (2011), tanto en temas relacionados con la discriminación por discapacidad, como en aspectos sobre normas y códigos de construcción nacionales, normas de acceso y movilidad, y en procedimientos administrativos. Adicionalmente deben sumarse a estos aspectos la voluntad política para implementar y hacer cumplir la legislación (Darcy & Buhalis, 2011). Por lo mismo, a pesar de las iniciativas y avances en accesibilidad, y a pesar de la existencia de códigos de construcción y normas de accesibilidad, se presentan dificultades a nivel institucional que pueden afectar su implementación.

No obstante, la existencia de normas y códigos de accesibilidad es un componente clave para lograr un turismo más inclusivo. A nivel internacional surgen

diversos estándares y pautas de accesibilidad y diseño universal que se utilizan para promover la inclusión y la accesibilidad en una variedad de entornos, desde la tecnología hasta la construcción de edificios y el transporte. Algunos de los estándares y pautas más reconocidos a nivel mundial incluyen:

Pautas de Accesibilidad al Contenido Web (WCAG): Estas pautas, desarrolladas por el World Wide Web Consortium (W3C), son ampliamente utilizadas para hacer que los sitios web y las aplicaciones móviles sean accesibles para personas con discapacidades. Las WCAG establecen criterios específicos para el diseño de contenido web accesible.

Normas ISO 21542: Estas normas internacionales se centran en la accesibilidad y la usabilidad de los edificios y entornos construidos. Proporcionan pautas para la planificación y el diseño de edificios accesibles para personas con discapacidades.

Normas ISO 9241: Esta serie de normas se relaciona con la ergonomía de la interacción persona-computadora y establece pautas para el diseño de sistemas y productos que sean más accesibles y utilizables para una amplia variedad de personas, incluidas aquellas con discapacidades.

Directrices de la IATA para la accesibilidad en la aviación: La Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) ha desarrollado directrices para hacer que los viajes en avión sean más accesibles para personas con discapacidades.

Normativa ADA (Ley de Estadounidenses con Discapacidades): Aunque es específica de Estados Unidos, la Ley ADA ha tenido un impacto significativo en la promoción de la accesibilidad y el diseño universal. Establece requisitos detallados para la accesibilidad en una amplia gama de entornos, desde lugares públicos hasta empleo y transporte.

Normativa de la Unión Europea sobre Accesibilidad: La Unión Europea ha establecido normativas y directivas para promover la accesibilidad en una variedad de áreas, incluyendo sitios web, productos y servicios.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD): Adoptada por las Naciones Unidas, la CDPD es un tratado internacional que establece los derechos fundamentales de las personas con discapacidad, incluido el derecho a la igualdad y la accesibilidad. Ha influido en muchas políticas y legislaciones nacionales en todo el mundo.

Directrices de diseño universal de la ONU: Las Naciones Unidas han promovido el concepto de diseño universal, que busca crear entornos y productos que sean utilizables por todas las personas, independientemente de sus capacidades. Aunque no son regulaciones en sí, estas directrices promueven un enfoque inclusivo en el diseño.

Eichhorn y Buhalis (2011) señalan que la ambigüedad que rodea al término accesibilidad, la falta de una conceptualización estandarizada por la diversidad de definiciones del término en diversos sectores y para individuos diferentes, e incluso la falta de un lenguaje común en torno al ámbito de la accesibilidad, ha dificultado la aplicación de estándares a nivel internacional. Por lo mismo, los estándares de diseño y accesibilidad suelen regirse a la legislación local, o estar condicionados por esta. En Ecuador la Norma Ecuatoriana de Construcción establece los requisitos técnicos de diseño, mínimos, que corresponden a las características básicas de uso y ocupación de los elementos y espacios del medio físico, para permitir la accesibilidad universal de todas las personas en los entornos construidos y futuras construcciones, sean estas públicas o privadas, que presten un servicio y/o acceso al público. Toma en consideración a las Normas INEN relacionadas al respecto:

Tabla 3.
Normas Técnicas Estandarizadas INEN en Ecuador, sobre diseño accesible

Normativa	Descripción
NTE INEN 2240	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Símbolo Gráfico. Características Generales.
NTE INEN 2239	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Señalización. Requisitos y clasificación.
NTE INEN 2243	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Vías de circulación peatonal.
NTE INEN 2244	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Bordillos y Pasamanos.
NTE INEN 2245	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Rampas.
NTE INEN 2246	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Cruces peatonales a nivel y a desnivel.
NTE INEN 2247	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Corredores y pasillos.
NTE INEN 2248	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Estacionamientos.
NTE INEN 2249	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Escaleras.
NTE INEN 2293	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Servicios higiénicos, cuartos de baño y baterías sanitarias. Requisitos.
NTE INEN 2849-1	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno.
NTE INEN 2850	Requisitos de Accesibilidad para la Rotulación.

Normativa	Descripción
NTE INEN 2854	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Señalización para personas con discapacidad visual en espacios urbanos y en edificios con acceso al público. Señalización en Pisos y Planos Hápticos.
NTE INEN 2855	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Vados y Rebajes de Cordón.
NTE INEN 3082	Aparatos sanitarios. Requisitos y métodos de ensayo.
NTE INEN 3139	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Circulaciones verticales. Ascensores.
RTE INEN 004-2:2011	Señalización Vial. Parte 2: Señalización horizontal.
NTE INEN 2309	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Puertas.
NTE INEN 1604	Urbanización. Terminología.
NTE INEN 2314	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Elementos urbanos.
NTE INEN 2315	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Terminología.
NTE INEN 3029	Equipamiento de las superficies de juegos y áreas recreativas.
NTE INEN 3081	Revestimientos de las superficies de juegos y áreas recreativas.
NTE INEN 3141	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Dormitorios y habitaciones accesibles. Requisitos.
NTE INEN 3142	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Ventanas. Requisitos.
NTE INEN ISO 21542	Edificación. Accesibilidad del Entorno Construido.

1.4. Conclusiones del capítulo 1

La Accesibilidad la entendemos como la característica del medio, ya sea en el área del urbanismo, la edificación, el transporte o los sistemas de comunicación, que permite a los individuos, independientemente de sus condiciones físicas, psíquicas o sensoriales, el acceso y la utilización de los distintos espacios, instalaciones y servicios. Mientras que la persona que padece una discapacidad es aquella con movilidad reducida u otra limitación física, sensorial o mental. (Luski, 2006, pág. 63). En ese sentido, el diseño universal, o diseño para todos, propone un enfoque diferente al aproximarse hacia la accesibilidad. No se trata de modificar espacios o añadir elementos para hacer que estos espacios puedan ser utilizados por personas con discapacidades, sino de diseñar y crear entornos sin discriminación de ningún tipo, que hayan sido concebidos tomando en cuenta las diferencias que caracterizan a las personas, sean éstas producto de su edad o estado físico.

Capítulo II: Buenas prácticas y casos de éxito de diferentes destinos y servicios turísticos accesibles

La accesibilidad puede lograrse, pero es un proceso que puede tomar tiempo, recursos y su inclusión en la agenda pública. Aspectos necesarios como la adaptabilidad en infraestructuras y equipamiento pueden ser parte de acciones de reestructuración o de planificación territorial; y el cambio de conciencia y opinión pública va acompañado del contexto y de acciones de información y capacitación. En ese sentido, existen actualmente importantes referentes que pueden dar una idea de lo que puede lograrse, y a donde deben apuntar las estrategias destinadas a lograr la accesibilidad.

2.1. Referentes a nivel internacional

Como referentes a nivel internacional, se ha considerado algunas de las ciudades que, debido a su compromiso con la accesibilidad, han obtenido reconocimientos internacionales. Entre estas destacan Barcelona, en España, y Luxemburgo, capital de Luxemburgo.

2.1.1. Barcelona

Barcelona surge como una ciudad accesible a partir de los cambios que se inician en su planificación urbana debido a los juegos paralímpicos del año 1992. Según el International Paralympic Committee (2019) este evento fue un “catalizador de la renovación urbana”, que ha permitido que una ciudad histórica sea también una metrópoli apta a las demandas sociales de grupos vulnerables. Muchos de los proyectos de planificación que surgieron en esos años consideraron la accesibilidad como eje del desarrollo urbano y se incluyeron en la agenda pública. No obstante, esto sería la consolidación de iniciativas que nacieron años antes con la Ordenanza sobre Supresión de Barreras Arquitectónicas de 1979 y la Ley de Promoción de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas de 1984, y que continuaría después de los Juegos Olímpicos con el *Codi d'Accessibilitat de Catalunya* y con los Planes de accesibilidad subsecuentes.

Luski (2006) identificó cuatro aspectos destacables en la accesibilidad en Barcelona, por un lado, el uso de itinerarios de interés, el transporte accesible, el diseño urbano y modificaciones en el tranvía. En la antigua roma se denominaba

itinerario al mapa de carreteras que conectaban puntos relevantes de destino, en la actualidad en Barcelona, el itinerario se refiere a tramos, como calles, carreteras, o vías peatonales, que conectan los diversos puntos de interés y que fueron adaptados para permitir su recorrido de manera accesible sin resultar discriminatorio en ningún sentido. No obstante, en la actualidad el tema de accesibilidad se ha incrementado de manera significativa, abarcando también a toda la red de Ferrocarriles de la Generalidad de Catalunya (FGC).

Figura 5.

Itinerarios accesibles en la Red de Parques Naturales



Nota. Tomado de Diputació Barcelona (sf)

En cuanto al transporte accesible, Barcelona cuenta con una red de autobuses adaptada para personas con movilidad reducida, desde el año 2007. Las estaciones de la red del Metro también han apuntado hacia la accesibilidad desde 1992, y para el año 2012 se implementaron ya puntos de información y atención ciudadana con mapas en relieve y una guía de metro en braille (Transports Metropolitans de Barcelona, sf). Además, se espera que para el año 2025 la red de Metro sea totalmente accesible según Mascardi (2022).

El sitio web de turismo accesible del Consorcio de Turisme de Barcelona “Barcelona Turisme” fue creado en el año 1993 por el Ayuntamiento de Barcelona, la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona y la Fundación Barcelona Promoción, con el objetivo de promocionar el turismo en Barcelona. En la actualidad sirve como un portal con información y contactos sobre servicios turísticos accesibles en la ciudad. Según información publicada por este sitio, y actualizada al año 2019, la red de transporte de Barcelona posee las siguientes características en accesibilidad:

Tabla 4.
Características de accesibilidad en la red de Turismo en Barcelona

Aspecto	Metro	Estación de autobuses de Barcelona	Accesibilidad en el TRAM	Estación de Barcelona Sants (Ferrocarril)	Aeropuerto Barcelona-El Prat
Accesibilidad General	- El 91% de las estaciones de metro tiene ascensores. - El 100% de las estaciones de metro tiene rampas al principio del andén para facilitar el acceso. - Etiquetas inteligentes NaviLens para personas con discapacidad visual. - Incorporación de medidas de accesibilidad en nuevas estaciones y rehabilitaciones desde 1992.	- Servicio de asistencia para personas con discapacidad y movilidad reducida. - Solicitud con 72 horas de antelación mediante formulario.	- 100% de accesibilidad para personas con diversidad funcional. - Acceso llano desde el andén, con rampas en las puertas y espacio reservado para sillas de ruedas. - Asientos preferentes para personas de edad avanzada. - Adaptaciones para superar barreras de comunicación.	- Servicio de acompañamiento "Atendo" sin solicitud previa. - Oficina de información de Turisme de Barcelona. - Desfibrilador. - Entradas a nivel del suelo. - Escaleras, escaleras mecánicas y ascensores en el interior. - Taquillas accesibles y lavabos adaptados. - Locales comerciales y quioscos accesibles. - Trenes accesibles	- Servicio gratuito de atención a pasajeros con discapacidad en cumplimiento del Reglamento (CE) 1107/2006. - Solicitud de asistencia a través de Aena o por teléfono. - Puntos de encuentro señalizados para solicitar asistencia. - Plazas de estacionamiento reservadas.
Discapacidad Visual	- Etiquetas NaviLens para señalización e información. - Elementos en Braille en cartelas y trípticos. - Elementos táctiles para personas ciegas. - Se admiten perros lazarillos.	- Megafonía disponible. - Punto de información en la planta de los andenes. - Se admiten perros lazarillos.	- Megafonía en el interior que informa sobre la estación siguiente y las correspondencias. - Megafonía exterior en las paradas para identificar el tranvía y su destino. - Señal acústica para anunciar paradas. - Encaminamientos táctiles en las estaciones para facilitar la movilidad de personas con discapacidad visual. - Marcas táctiles en las tarjetas de transporte para validación. - Admisión de perros guía.	- Líneas de encaminamiento podotáctil. - Señalización podotáctil en los andenes. - Máquinas de venta de billetes con rotulación en Braille. - Megafonía en varios idiomas.	- Información en Braille en puntos de encuentro. - Botones con relieve y Braille en nuevos ascensores. - Braille en máquinas de venta de billetes. - Megafonía en varios idiomas.
Discapacidad Auditiva	- Medios de comunicación para consultas: SMS, Fax, E-mail. - Pantallas informativas en trenes para informar de la próxima parada.	- Pantallas para anunciar las salidas y llegadas.	- Información auditiva escrita en pantallas en paradas y dentro de los tranvías. - Flecha luminosa que indica la puerta que se abrirá.	- Información en pantallas actualizadas constantemente. - Algunas taquillas con bucle magnético.	- Línea de información y atención telefónica para pasajeros con discapacidad auditiva y/o del habla. - Uso de teléfono móvil para contactar en modo texto en tiempo real. - Bucles magnéticos fijos y portátiles en la terminal. - Personal con conocimiento de Lengua de Signos disponible.
Discapacidad Motriz	- Estaciones adaptadas con ascensores. - En algunas estaciones, el andén puede requerir ayuda para usuarios de sillas de ruedas. - Instalación progresiva de rampas metálicas. - Espacio reservado para sillas de ruedas en nuevos trenes con señalización adecuada.	- La estación es accesible, pero se recomienda contactar con las compañías para verificar la disponibilidad de autocares adaptados.	- Sillas de ruedas suben por la puerta señalizada en el suelo. - Cinturones en el interior de los vagones para sujetar sillas de ruedas. - Andenes con rampas suaves y estribos retráctiles en las puertas para facilitar el acceso de personas con discapacidad motriz.	- Acceso a nivel del suelo. - Ascensores que comunican con los andenes. - Taquillas accesibles y lavabos adaptados. - Locales comerciales y quioscos accesibles.	- Accesibilidad en infraestructuras e instalaciones. - Cintas mecánicas, rampas mecánicas, escaleras mecánicas y ascensores en la T1. - Plazas reservadas en el edificio del aparcamiento. - Accesos adaptados a las terminales. - Lavabos públicos adaptados. - Mostradores de información adaptados. - Cabinas de teléfono público accesibles.

Nota. Elaborado a partir de Barcelona Turisme (2019)

A esto debe sumarse todos los servicios adicionales que forman parte de la cadena de valor turístico en Barcelona, y que poseen diversas aproximaciones a la accesibilidad, desde personal capacitado a productos específicos. Entre estos servicios adicionales se incluyen servicios de información turística, visitas o tours guiados (independientes y con guía por trayectos sin barreras de ningún tipo), agencias de viajes especializadas en turismo accesible, servicios de apoyo técnico y ortopédico (alquiler, venta o reparación de recursos de ayuda como bastones, audífonos, u otros), deportes adaptados, taxis adaptados, correos y oficinas bancarias accesibles, mensajería y transporte de mascotas; y servicios especializados como alquiler de sillas de ruedas o personal de atención y acompañamiento.

A nivel de diseño urbano Barcelona, y Catalunya en general, han apostado por cambios destinados a facilitar la movilidad en la ciudad, lo que, según Luski (2006) y Mascardi (2022), abarca aspectos como:

Tabla 5.
Modificaciones a nivel de diseño urbano

Aspecto	Descripción
Diseño Urbano	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de elementos como plataformas para facilitar el acceso a los autobuses. - Instalación de postes de parada accesibles. - Creación de vados para el paso de peatones accesibles. - Incorporación de fuentes-bebederos accesibles. - Implementación de edículos de salida de ascensor en los parkings. - Diseño de alcorques accesibles.
Ampliación y mejora de la estación Barcelona-Sants	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación de un anteproyecto para transformar y reordenar la estación y sus accesos, con el objetivo de hacerla más accesible. - Servicios diseñados para personas con movilidad reducida en la estación.
Accesibilidad en las calles de la ciudad	<ul style="list-style-type: none"> - Calles planas y en buen estado para facilitar la movilidad. - Accesibilidad en lugares emblemáticos como La Sagrada Familia, con audioguías y signoguías para personas con discapacidad.
Accesibilidad en las playas	<ul style="list-style-type: none"> - Playas accesibles con servicios de 'apoyo al baño' para personas con discapacidad física o movilidad reducida. - Inclusión de vestuarios inclusivos, sillas anfibas, grúas elevadoras y socorristas acuáticos para brindar ayuda personal.

Nota. Elaborado a partir de Luski (2006) y Mascardi (2022)

Estos cambios resultaron, como se mencionó antes, por la inversión realizada con motivo de los juegos paraolímpicos, sin embargo, al comparar con el caso de Sidney, también destino de estas olimpiadas, Domínguez et al. (2014) observan que Barcelona diseñó un plan de mayor duración y enfocado hacia la sostenibilidad y perdurabilidad de estos cambios, mientras que el destino australiano se enfocó principalmente en atender a las necesidades temporales de los visitantes a dicho evento.

Las siguientes tablas muestran la cantidad de productos turísticos accesibles, lugares de interés y tipologías de alojamientos turísticos accesibles, según el tipo de discapacidad:

Tabla 6.
Tipos de discapacidad y productos turísticos accesibles en Barcelona

	Deficiencia auditiva	Usuarios con sillas de ruedas	Movilidad reducida	Deficiencias visuales
Cultura	18	45	46	16
Sol y Playa	0	10	10	0
Naturaleza	0	1	1	1
Actividades Deportivas	0	2	2	0
Ocio y entretenimiento	0	5	5	1
Gastronomía y etnoturismo	0	18	19	2
Wellness – Salud y bienestar	0	0	0	0

Nota. Elaborado a partir de Catalunya Turismo Accesible (2023)

Casi todos los sitios que están adaptados para usuarios con sillas de ruedas, lo están también para personas con movilidad reducida, además, son el tipo de accesibilidad atendida de forma más común. Por el contrario, destaca el hecho de que la menor cantidad de destinos no están adaptados para personas con discapacidades auditivas. Por otra parte, al observar el registro que posee Barcelona Turisme (2019) se tiene una cantidad mayor de lugares de interés que si son accesibles para personas con discapacidad auditiva, aunque siguen por detrás de los espacios adaptados a personas con discapacidad visual y motriz:

Tabla 7.
Lugares de interés por tipo de discapacidad en Barcelona

Tipo de lugares de interés	Discapacidad visual	Discapacidad auditiva	Discapacidad motriz	Discapacidad cognitiva
Atracciones y ocio (22)	9	4	13	2
Barrios, calles y plazas (25)	2	-	5	-
Edificios singulares (58)	16	11	37	4
Iglesias (10)	3	1	8	-
Mercados (10)	2	-	9	-
Monumentos y esculturas (25)	3	1	16	-
Museos y Centros de exposiciones (43)	22	23	36	10
Parques (20)	5	1	12	1
Patrimonio de la Humanidad (8)	7	5	8	1
Playas (8)	-	-	8	-

Nota. Elaborado a partir de Catalunya Turismo Accesible (2023)

Por otra parte, se puede observar el tipo de alojamiento según el tipo de deficiencia, de acuerdo como lo reporta Catalunya Turismo Accesible (2023), que muestra principalmente hoteles adaptados, y en una proporción mucho menor, los albergues.

Tabla 8.
Tipos de alojamiento según tipo de deficiencia en Barcelona

	Deficiencia auditiva	Usuarios con sillas de ruedas	Movilidad reducida	Deficiencias visuales
Albergues	2	4	4	2
Alojamientos rurales	0	0	0	0
Apartamentos	0	1	1	1
Residencia	0	1	1	0
Campings	0	0	0	0
Hoteles	14	33	37	26
Refugio de Montaña	0	0	0	0

Nota. Elaborado a partir de Catalunya Turismo Accesible (2023)

En Barcelona la apertura hacia la accesibilidad que se daría desde los años noventa y en las décadas siguientes sería un efecto, no solo de las adaptaciones en infraestructura, sino también por el cambio en la percepción pública sobre las personas con discapacidad impulsado por los juegos paraolímpicos. Según Craven (2016), presidente del *International Paralympic Committee*, estos juegos se han convertido en un fuerte impulsor de la inclusión social y de la accesibilidad en general, pues a medida que este evento crece, también se eleva su influencia en la sociedad. Señala que “...los Juegos Paralímpicos han desarrollado una sólida trayectoria por cuestionar las creencias profundamente arraigadas relativas a la discapacidad y actuar como catalizador para cambiar el enfoque de la inclusión social en los países donde se celebran los Juegos” (p.1).

2.1.2. Luxemburgo

La ciudad de Luxemburgo, capital del país homónimo, fue premiada en el año 2022 con el reconocimiento a mejor ciudad accesible (*Access City Award*) creado y otorgado por la Comunidad Europea y el Foro Europeo de la Discapacidad.

Luxemburgo ha hecho realidad el objetivo de un transporte público verdaderamente inclusivo mediante la inclusión de autobuses con rampas y piso bajo, disponibles en todas las rutas. Las paradas de autobuses cuentan con rampas, anuncios audibles y visuales, y promueven información sobre las decisiones políticas en lenguaje de señas, hablado y transcripción (Herrera, 2022). No obstante, uno de los aspectos más destacados es que el diseño de todas estas medidas consideró la consulta directa con personas discapacitadas, para asegurar que las acciones emprendidas realmente mejoren su calidad de vida.

Hay que considerar que Luxemburgo cuenta con una geografía caracterizada por acantilados y valles, lo que destaca aun más el esfuerzo realizado en la planificación y ejecución de las medidas de accesibilidad. La filosofía de diseño accesible utilizada, está dirigida tanto a personas con discapacidad, como a adultos mayores, turistas, migrantes, y cualquier otra persona, por lo que se trata de una aplicación verdadera del concepto “diseño para todos” o diseño universal (Mascardi, 2022).

Figura 6.

Luxemburgo, accesibilidad en calles y acceso a trenes



Nota. Tomada mediante "Creative Commons" por John Morris 2018 licencia bajo BY CC 2.0. WheelchairTravel.org.

Debe añadirse la creación de un Departamento de Integración y Necesidades Especiales (*Service Intégration et besoins spécifiques*), el cual trabaja en colaboración con el Comité Asesor Municipal de Integración, asociaciones que pertenecen al sector intercultural y otros departamentos municipales de la Ciudad de Luxemburgo. El departamento se esfuerza por identificar las necesidades que surgen de la mezcla de culturas que viven en la ciudad y desarrollar un plan de acción para satisfacer mejor esas necesidades (Municipal Office of the City of Luxembourg, 2023). Desde 2012, el comité participativo ha permitido la participación directa y efectiva de personas con discapacidades en todos los proyectos. El departamento también organiza intérpretes para las sesiones del concejo municipal y se encarga de la traducción de textos preparatorios al alemán para intérpretes de lenguaje de señas. La filosofía del departamento es planificar y llevar a cabo medidas en consulta directa con las personas afectadas por ellas.

La Ville de Luxemburgo tiene como objetivo ofrecer una situación más agradable y equitativa para personas con necesidades específicas. En los últimos años, ha realizado mejoras sustanciales en su territorio en áreas como la accesibilidad, sensibilización pública, integración laboral, comunicación y lugares de encuentro. Han implementado cursos de lengua de señas, semanas de sensibilización, comités participativos y servicios específicos de integración. Se enfocan en el término "necesidades específicas" en lugar de "discapacidad" para hacer que la ciudad sea más accesible y agradable para todos. Los grupos de trabajo se centran en la accesibilidad web, medios de comunicación, museos, cines, actividades de ocio, cajeros automáticos, sensibilización, inclusión de niños en el

proceso y promoción de la accesibilidad en la ciudad, incluyendo restaurantes y comercios (Ville de Luxembourg, 2020). Entre las acciones de sensibilización se tienen exposiciones, jornadas deportivas, demostración de perros guía, recorridos en bicicletas accesibles/triciclos, *joëlettes*, *tandems* y sillas de ruedas, ciclismo-danza, Boccia, Multi-Handisports (eventos múltiples de deportes de mano), voleibol sentado, presentación de handbike, y otras actividades. Entre estas, vale aclarar algunos términos:

- **Joëlettes:** Las joëlettes son sillas de ruedas especialmente diseñadas para terrenos accidentados o áreas con obstáculos. Están equipadas con una única rueda grande y asas que permiten a varias personas ayudar a empujar y maniobrar la silla. Son ideales para permitir que personas con discapacidad, especialmente aquellas con movilidad reducida, disfruten de actividades al aire libre y aventuras en la naturaleza. Las joëlettes suelen ser utilizadas en eventos deportivos inclusivos y excursiones al aire libre.

Figura 7.

Joëlette siendo usada en un recorrido sobre montaña



Nota. Tomada mediante “Creative Commons” por akunamatata 2014 licencia bajo BY CC 2.0. Flickr.

- **Tandems:** Los tandems son bicicletas diseñadas para ser conducidas por dos personas. Tienen dos juegos de pedales y asientos, uno detrás del otro. Son ideales para personas con discapacidad visual o con dificultades para conducir una bicicleta por sí solas. El ciclista que va en la parte delantera, llamado "piloto", controla la dirección y la velocidad, mientras que el ciclista en la parte trasera, llamado "copiloto" o "pasajero", pedalea en conjunto.

- Boccia: La boccia es un deporte de precisión similar a la petanca o la bocha. Está diseñado principalmente para personas con discapacidades físicas o parálisis cerebral. Los jugadores compiten lanzando bolas de cuero hacia un objetivo con el objetivo de acercarse lo más posible al blanco. El juego se juega en una cancha cubierta y se rige por reglas específicas. La boccia es un deporte paralímpico que promueve la inclusión y la competencia equitativa entre personas con discapacidad.

Figura 8.

Boccia como deporte



Nota. Tomado bajo “Creative Commons” por Bártolo 2013, y Farrukh 2012, licencia bajo BY CC 2.0. Flickr.

- Handbike: Un handbike es una bicicleta diseñada para ser impulsada con las manos en lugar de los pies. Es una opción popular para personas con discapacidades en las piernas que desean participar en el ciclismo. Los handbikes pueden tener diferentes diseños, incluidos modelos de tres ruedas, y ofrecen una variedad de características, como cambios de marcha y frenos manuales. Permiten a las personas con discapacidad experimentar la emoción y la libertad del ciclismo al aire libre utilizando la fuerza de sus brazos para propulsarse.

Otras acciones emprendidas por la municipalidad de la ciudad incluyen el enfoque de accesibilidad de los edificios, autobuses y vías. En este sentido Luxemburgo ha progresado en la mejora de las instalaciones de edificios y en las vías de la ciudad desde finales de 2008, con el asesoramiento de la organización técnica ADAPTH. A esto puede añadirse la construcción de proyectos de construcción accesibles como Edificios públicos, instalaciones deportivas y de ocio, y escuelas. Acciones eventuales como medidas para garantizar la accesibilidad de los lugares de votación en las

elecciones nacionales, incluyendo un servicio de reserva anticipada y el acceso a las cabinas de votación. Trabajos de accesibilidad en las calles y pasos peatonales, incluyendo señales táctiles y señales auditivas. Baños públicos accesibles, utilizables por personas con movilidad reducida. Y esfuerzos con el sector privado para mejorar la accesibilidad en restaurantes y comercios (Ville de Luxembourg, 2020).

En este punto cabe resaltar que Luxemburgo es uno de los pocos países que cuenta con una legislación en educación completamente inclusiva, de donde han surgido las “Recomendaciones de Luxemburgo” sobre educación inclusiva, estas son: participación directa del alumnado en las decisiones que les conciernen, eliminación de barreras físicas y técnicas, centrarse en el concepto de ‘normalidad’ para desmontar estereotipos, diversidad como mezcla e inclusión lo que hace que esta mezcla funcione, y ser ciudadanos de pleno derecho (Agencia Europea, 2019).

Tabla 9.

Resumen de acciones de accesibilidad implementadas en Luxemburgo

	Transporte Público	Comunicación	Educación	Recreación y Deporte	Edificios Públicos y Vías	Servicios Privados (Restaurantes y Comercios)
Accesibilidad General	Autobuses con rampas y piso bajo, paradas de autobuses con rampas, anuncios audibles y visuales, información en lenguaje de señas, hablado y transcripción.	Información en lenguaje de señas, hablado y transcripción en paradas de autobuses.	Accesibilidad web, promoción de la accesibilidad en museos, cines y actividades de ocio.	Joëlettes, tandems y sillas de ruedas disponibles para actividades inclusivas.	Mejoras en instalaciones de edificios y calles, señales táctiles y señales auditivas en calles y pasos peatonales.	Sensibilización y esfuerzos para mejorar la accesibilidad.
Discapacidad Visual	Anuncios audibles y visuales en paradas de autobuses.	Anuncios audibles y visuales en paradas de autobuses.	Sensibilización pública en medios de comunicación.	Demostración de perros guía y recorridos en bicicletas accesibles/triciclos.		
Discapacidad Auditiva	Información en lenguaje de señas.	Información en lenguaje de señas.	Sensibilización pública en medios de comunicación.			
Discapacidad Motriz	Rampas y piso bajo en autobuses, sillas de ruedas gratuitas y alquiler de scooters eléctricos.			Boccia, Multi-Handisports, voleibol sentado, presentación de handbike.	Rampas de acceso, baños públicos accesibles.	Esfuerzos para mejorar la accesibilidad.

2.1.3. Denver

Denver es la capital y la ciudad más grande del Estado de Colorado en los Estados Unidos, ubicada a 5,280 pies sobre el nivel del mar, destaca por ser un punto de entrada a las Montañas Rocosas y atrae a una población diversa. Denver es considerada una ciudad accesible en silla de ruedas, lo que la convierte en un destino atractivo para viajeros con discapacidades. El sistema de transporte público de Denver es completamente accesible, lo que permite utilizar el tren ligero y los servicios de autobuses para acceder a todas las partes de la ciudad, mismos que cuentan con pisos bajos, rampas y sistemas de sujeción para sillas de ruedas. También dispone de taxis accesibles en silla de ruedas. Por otro lado, las condiciones de las aceras pueden variar según el vecindario, pero, en general, las aceras de Denver suelen estar bien cuidadas y equipadas con rampas en la mayoría de las intersecciones (Freedom, 2023). En el transporte público las personas con discapacidad pagan el 50 % de las tarifas. Además, para quienes no pueden utilizar el sistema de trenes o autobuses, el Programa Access-a-Ride ofrece vehículos que puede trasladar a los pasajeros de puerta a puerta todos los días de la semana. Este programa ofrece transporte accesible, regulado y evaluado por los propios usuarios y certificado según las pautas de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) (Mascardi, 2022).

Entre las acciones y programas estatales, el gobierno de Denver (2023) señala que mantienen una postura de apoyo a la comunidad, proporcionando atención a solicitudes, ayuda y servicios adecuados que permitan una comunicación efectiva para personas calificadas con discapacidades, para que puedan participar en igualdad de condiciones en los programas, servicios y actividades de Denver. Esto incluye intérpretes de lenguaje de señas calificados, documentos en Braille y otras formas de hacer que la información y la comunicación sean accesibles para personas con discapacidades de habla, audición o visión. Esto ha impulsado la aplicación de políticas y programas de inclusión y accesibilidad, como la apertura en edificios y oficinas públicas al uso de animales de servicio (aún en espacios donde las mascotas no están permitidas), o la posibilidad de solicitar ayuda auxiliar o servicios especiales para comunicación efectiva, a ser incluidos en cualquier programa o evento en Denver (siempre que se solicite al menos con 48 horas de anticipación). Además, se ha promovido el diseño accesible de los sitios web para facilitar la difusión de información.

Según la Oficina de Turismo de Colorado (2023) se encuentra una variada gama de parques nacionales y monumentos nacionales que han implementado medidas para proporcionar información turística accesible a personas con movilidad reducida. Estas iniciativas incluyen el uso de sillas de ruedas especiales que permiten a los visitantes explorar áreas emblemáticas, como las famosas dunas, zonas de camping y áreas de picnic en el Parque Nacional y Reserva de las Grandes Dunas de Arena. En el Parque Nacional de las Montañas Rocosas, se han adaptado senderos, incluyendo los reconocidos Bear Lake y Sprague Lake, para garantizar su accesibilidad. Además, en el Monumento Nacional de Colorado, se brinda acceso a campamentos, áreas de picnic, charlas de guardaparques y miradores escénicos, con la notable Vista de los Acantilados de Libros y el Área de Picnic de Cocina del Diablo. Asimismo, otros parques y monumentos ofrecen facilidades de acceso para campamentos, miradores escénicos, centro de visitantes, senderos y áreas de picnic.

Figura 9.

Utilización de silla de ruedas adaptada para paseo en las dunas de arena en Colorado



Nota. Tomado de Oficina de Turismo de Colorado (2023)

En lo que respecta a los parques estatales de Colorado, la entidad encargada de su gestión, Colorado Parks and Wildlife, ha desarrollado un mapa denominado "Buscador de Parques", que identifica parques con instalaciones accesibles para camping, pesca, caza, áreas de picnic, baños, duchas, natación, senderos y centros de visitantes. Además, se ha establecido el Pase Columbine de Colorado Parks & Wildlife, que ofrece tarifas de entrada reducidas a los residentes de Colorado con discapacidades. A esto debe sumarse la presencia de diversas organizaciones y centros que han implementado actividades adaptativas para personas con

discapacidades, proporcionando instructores capacitados y equipos especializados. Estas actividades abarcan desde senderismo y escalada en roca hasta esquí y excursiones en raquetas de nieve, ofreciendo opciones tanto en interiores como al aire libre (Oficina de Turismo de Colorado, 2023).

Un ejemplo de estas actividades incluye deportes de verano como el senderismo y deportes de invierno como el esquí adaptativo y la escalada en hielo. La Fundación Wilderness On Wheels (2023) ha contribuido a fomentar el acceso de personas con discapacidades a entornos naturales al aire libre mediante la construcción de una pasarela de 1 milla de ancho y 8 pies de alto que asciende desde los 9,100 pies hasta la cima de una montaña de 12,300 pies, situada a 60 millas al oeste de Denver. La ruta ofrece senderos accesibles, opciones de pesca y campamento en el lugar, incluyendo cabañas para pernoctar.

Tabla 10.

Resumen de acciones de accesibilidad implementadas en Denver

Aspecto de Accesibilidad	Accesibilidad General	Discapacidad Visual	Discapacidad Auditiva	Discapacidad Motriz
Transporte Público	Sistema de transporte público completamente accesible, con tren ligero y autobuses con pisos bajos, rampas y sistemas de sujeción para sillas de ruedas.			Taxis accesibles en silla de ruedas, Programa Access-a-Ride para transporte puerta a puerta.
Comunicación	Intérpretes de lenguaje de señas calificados, documentos en Braille y otras formas de hacer que la información y la comunicación sean accesibles.	Anuncios visuales en paradas de autobuses.	Intérpretes de lenguaje de señas calificados.	Documentos en Braille y otras formas de hacer que la información y la comunicación sean accesibles.
Parques Nacionales y Monumentos	Acceso adaptado para personas con movilidad reducida en parques nacionales y monumentos.	Sillas de ruedas especiales para explorar áreas emblemáticas.		Acceso adaptado para personas con movilidad reducida en parques nacionales y monumentos.
Parques Estatales	Mapa "Buscador de Parques" que identifica parques con instalaciones accesibles. Pase Columbine de Colorado Parks & Wildlife con tarifas de entrada reducidas para residentes con discapacidades.			Mapa "Buscador de Parques" que identifica parques con instalaciones accesibles. Pase Columbine de Colorado Parks & Wildlife con tarifas de entrada reducidas para residentes con discapacidades.
Actividades al Aire Libre	Actividades adaptativas para personas con discapacidades, instructores capacitados y equipos especializados.			Actividades adaptativas para personas con discapacidades, instructores capacitados y equipos especializados.

2.1.4. Singapur

En Singapur, una de las ciudades más modernas del sudeste asiático, se ha trabajado para hacerla accesible a viajeros de todos los ámbitos, incluyendo aquellos que viajan con familiares de edad avanzada o personas con discapacidades. Las acciones aplicadas abarcan diversos ámbitos, desde transporte público, hasta calles y atractivos turísticos.

Con relación al sistema de transporte público, destaca el sistema de trenes Mass Rapid Transit (MRT) de Singapur. Este sistema de trenes funciona desde 1987, con cinco líneas y 150 estaciones que cubren la mayoría de la isla, convirtiéndose en una de las formas más convenientes de desplazarse. Todas las estaciones de MRT existentes cuentan con al menos una ruta sin barreras, rampas y ascensores, así como baños accesibles para sillas de ruedas y puertas de acceso más anchas. Cada tren dispone de dos coches accesibles para sillas de ruedas, claramente señalados en la plataforma y el suelo (Mascardi, 2022).

Figura 10.

Mass Rapid Transit, Sistema de metro de Singapur



Nota. Tomado de Visit Singapore (2023)

Los viajeros con discapacidad visual pueden utilizar placas en braille en los ascensores de las estaciones y pavimentos táctiles en el suelo para navegar desde la entrada del MRT hasta la plataforma. Los nombres de las estaciones y las instrucciones para transbordar se anuncian en cada parada de tren. Para las personas con discapacidad auditiva, se proporcionan pantallas con horarios de llegada y destinos en la plataforma. Todas las puertas de la plataforma cuentan con luces rojas

intermitentes para indicar el cierre de las puertas (Visit Singapore, 2023). Por otra parte, más del 85% de los autobuses de Singapur son accesibles para sillas de ruedas. Estos autobuses se identifican por las pegatinas azules en la parte delantera del autobús, además, los conductores de autobuses están capacitados para ayudar en el abordaje y el desembarque, y cada autobús dispone de asientos prioritarios designados para mujeres embarazadas y personas de edad avanzada.

Con respecto al servicio de taxis, las personas que utilizan sillas de ruedas motorizadas pueden reservar servicios de transporte con diversas organizaciones, como Caring Fleet y Silveray. La aplicación de transporte local Grab ofrece un servicio llamado "Grab Assist," que proporciona asistencia adicional a personas mayores y viajeros en silla de ruedas. Más del 95% de las aceras, paradas de taxis y refugios de autobuses en Singapur son accesibles sin barreras, facilitando el acceso a personas en sillas de ruedas, personas de edad avanzada y viajeros con discapacidades sensoriales. Para personas invidentes, los animales de servicio y perros guía son permitidos tanto en autobuses como en trenes en Singapur y cuentan con la autorización legal para acceder a establecimientos de alimentos, centros comerciales y otros espacios públicos. En el ámbito del alojamiento, muchos de los hoteles de Singapur están equipados con instalaciones como habitaciones accesibles, duchas con acceso para sillas de ruedas y baños equipados con barras de apoyo. Se proporciona una lista de alojamientos con instalaciones accesibles, y se recomienda contactar al hotel con anticipación si se tiene alguna solicitud o consulta específica.

Por otro lado, Singapur alberga una variedad de atracciones, desde las artes vibrantes hasta la naturaleza exuberante, todas accesibles para visitantes de todas las condiciones. Algunas de las atracciones incluyen:

- Esplanade – Theatres on the Bay: complejo de artes escénicas en Singapur.
 - Ofrece instalaciones accesibles para sillas de ruedas, lo que significa que las personas con movilidad reducida pueden acceder fácilmente a las instalaciones y disfrutar de espectáculos y eventos.
 - También proporciona arreglos especiales para visitantes con discapacidad visual o movilidad limitada, lo que garantiza que puedan disfrutar de las actuaciones de manera cómoda y segura.
- Gardens by the Bay: jardín botánico ubicado en el distrito de Marina Bay en Singapur.

- Proporciona servicios de transporte gratuito para pasajeros en sillas de ruedas, lo que facilita la movilidad dentro del parque.
- Además, ofrece el alquiler de sillas de ruedas, lo que permite a los visitantes con movilidad reducida explorar el jardín de manera cómoda.
- Singapore Zoo: galardonado zoológico que alberga una amplia variedad de especies animales en hábitats naturales.
 - Ofrece sillas de ruedas gratuitas, lo que significa que los visitantes que requieran asistencia de movilidad pueden obtener una silla de ruedas sin costo adicional.
 - También proporciona el alquiler de scooters eléctricos, lo que permite a los visitantes recorrer el zoológico de manera más cómoda y rápida.
- National Museum of Singapore: es el museo más antiguo de Singapur y alberga exposiciones relacionadas con la historia y la cultura del país.
 - Dispone de sillas de ruedas gratuitas, lo que garantiza que los visitantes con movilidad reducida puedan explorar el museo sin problemas.
 - Además, ofrece apoyo adicional para visitantes con autismo, lo que incluye la disponibilidad de "sensory bags" (bolsas sensoriales) para aquellos que puedan requerir soporte adicional para la estimulación sensorial.

Estas medidas hacen de Singapur un destino accesible para una amplia gama de visitantes, incluyendo aquellos con movilidad reducida o discapacidades sensoriales. No obstante, aún existen sectores en la ciudad, sobre todo los distritos históricos como Chinatown, en los que las edificaciones no son accesibles, lo que limitaría en parte el turismo urbano hacia estas zonas.

Tabla 11.

Resumen de acciones de accesibilidad implementadas en Singapur

Aspecto de Accesibilidad	Accesibilidad General	Discapacidad Visual	Discapacidad Auditiva	Discapacidad Motriz
Transporte Público	Estaciones de MRT con al menos una ruta sin barreras, rampas y ascensores. Baños accesibles para sillas de ruedas. Coches accesibles para sillas de ruedas en trenes.	Placas en braille en ascensores y pavimentos táctiles en el suelo. Anuncios audibles en estaciones.	Pantallas con horarios y destinos en la plataforma.	Placas en braille en ascensores y pavimentos táctiles en el suelo. Baños accesibles en estaciones.

Aspecto de Accesibilidad	Accesibilidad General	Discapacidad Visual	Discapacidad Auditiva	Discapacidad Motriz
Autobuses	Más del 85% de los autobuses son accesibles para sillas de ruedas. Asientos prioritarios para personas de edad avanzada y mujeres embarazadas.			Más del 85% de los autobuses son accesibles para sillas de ruedas. Asientos prioritarios para personas de edad avanzada y mujeres embarazadas.
Taxis	Reserva de servicios de transporte con organizaciones como Caring Fleet y Silveray. Servicio "Grab Assist" para asistencia adicional.			Reserva de servicios de transporte con organizaciones como Caring Fleet y Silveray. Servicio "Grab Assist" para asistencia adicional.
Aceras y Paradas de Taxis	Más del 95% de las aceras, paradas de taxis y refugios de autobuses son accesibles sin barreras.			Más del 95% de las aceras, paradas de taxis y refugios de autobuses son accesibles sin barreras.
Animales de Servicio	Permitidos en autobuses, trenes y establecimientos públicos.			Permitidos en autobuses, trenes y establecimientos públicos.
Alojamiento	Hoteles equipados con habitaciones accesibles, duchas para sillas de ruedas y baños con barras de apoyo.			Hoteles equipados con habitaciones accesibles, duchas para sillas de ruedas y baños con barras de apoyo.
Atracciones Turísticas	Esplanade - Theatres on the Bay, Gardens by the Bay, Singapore Zoo, National Museum of Singapore con facilidades para personas con movilidad reducida y discapacidades sensoriales.	Facilidades para personas con movilidad reducida y discapacidades sensoriales.	Facilidades para personas con movilidad reducida y discapacidades sensoriales.	Facilidades para personas con movilidad reducida y discapacidades sensoriales.

2.2. Referentes a nivel nacional

En contraste con las principales ciudades accesibles a nivel mundial, en Ecuador se han implementado medidas más limitadas, pero que constituyen los primeros pasos hacia la búsqueda de la accesibilidad, no solo para el turista, sino también para la población local. No obstante, muchas de las acciones implican adecuaciones para la

persona con discapacidad, más no trabajan en función del diseño universal. Como referentes de turismo accesible a nivel nacional puede mencionarse a Baños de Agua Santa y Quito.

2.2.1. Baños de Agua Santa

Baños de Agua Santa, ubicada en la provincia de Tungurahua en Ecuador, ha sido reconocida por su notable accesibilidad, lo que la convierte en un destino turístico inclusivo y acogedor para todos. En 2009, el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (Conadis) la distinguió como la primera ciudad más accesible de Ecuador. Este reconocimiento se debe a una serie de mejoras y adaptaciones realizadas en la ciudad para garantizar que las personas con discapacidades puedan moverse libremente y disfrutar de las atracciones turísticas. Estas adaptaciones incluyen, pero no se limitan a, rampas para sillas de ruedas, señalización en braille y sistemas de sonido para personas con discapacidades visuales. Además del reconocimiento nacional, Baños de Agua Santa también ha recibido premios internacionales por su accesibilidad. Fue galardonada con el premio de la “Society for Accessible Travel & Hospitality” y el Premio “Reina Sofía de España”. Este último premio fue otorgado en reconocimiento a las mejoras realizadas en la accesibilidad a los refugios temporales implementados debido a la actividad del volcán local. Estos reconocimientos subrayan el compromiso de Baños de Agua Santa con la inclusión y la accesibilidad, lo que demuestra que es posible combinar turismo y accesibilidad para crear una experiencia gratificante para todos los visitantes. La ciudad sirve como un modelo a seguir para otras ciudades que buscan mejorar su accesibilidad y promover el turismo inclusivo.

Hoy Baños cuenta con 190 rampas y refugios accesibles, cuenta además con las primeras habitaciones accesibles para personas con discapacidad en hoteles y hosterías. En la terminal y en los balnearios municipales se adecuaron rampas y senderos para facilitar el ingreso de personas en silla de ruedas. A la par, Alfonso Eliecer Morales construyó el hostel “Las Granadillas”, un proyecto de hospedaje tres estrellas, para acoger a turistas con discapacidad el cual empezó a funcionar en abril de 2005. Hoy está considerada como uno de los pasos más importantes en lo relacionado con el buen vivir de las personas con discapacidad y puede visitarse en el barrio Illuchi Bajo.

2.2.2. Quito

La ciudad de Quito cuenta, para el año 2022, con 84.234 personas con discapacidad, de las cuales un 44,63% corresponden a una discapacidad física o motriz, el 19,9% intelectual, el 14,87% auditiva y el 12,3 visual. Actualmente la ciudad cuenta con algunas adecuaciones para mejorar la movilidad y el uso por parte de personas con discapacidades, no solo motrices, aunque estas suelen limitarse principalmente a áreas concurridas del centro histórico y el sector de la plaza Foch, este último por estar rodeado de hostales, hoteles y servicios diversos para turistas. No obstante, existen acciones a mediano y largo plazo que, de concretarse, mejorarán en gran medida la accesibilidad para turistas y población local.

El Municipio de Quito creó el programa Calidad Turística 'Distintivo Q' que plantea una serie de criterios para impulsar, promover y mejorar la calidad y sostenibilidad de los destinos turísticos en la ciudad. Dentro de estos parámetros se considera la accesibilidad como componente clave que asegure que "toda persona que ingrese, transite y permanezca en la capital puede hacerlo de manera segura, confortable y autónoma" (Municipio de Quito, 2023).

Las acciones de sostenibilidad sugeridas como parte del Distintivo Q' son las siguientes:

- Instalaciones funcionales, productos y servicios turísticos diseñados con criterios de accesibilidad universal para personas con discapacidad.
- Peatonalización del Centro Histórico para facilitar la accesibilidad a iglesias icónicas, plazas céntricas y museos adaptados para personas con discapacidad y sus familias.
- Establecimientos que pertenecen al programa de Calidad Turística 'Distintivo Q' aplican criterios de sostenibilidad y accesibilidad, incluyendo rampas de acceso, mesas para personas con sillas de ruedas, y baterías sanitarias adaptadas.
- Medidas de seguridad para personas con discapacidad, como señalética en braille en el establecimiento, así como menús en braille y personal capacitado.
- Tótems con información turística en las Zonas Especiales Turísticas de la Mariscal y Centro Histórico que contienen placas con sistema braille para facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.

- Enfoque en crear espacios inclusivos y atender las necesidades de los visitantes de manera responsable, protegiendo su derecho a la no discriminación de manera permanente.

En el año 2024 se inauguró el Metro de Quito, mismo que atraviesa la ciudad de norte a sur. Desde su concepción el Metro se diseñó libre de barreras arquitectónicas, y se han planificado campañas de socialización y sensibilización, por lo que se espera que su funcionamiento acerque a Quito aún más a este enfoque de diseño universal (Metro de Quito, 2020). No obstante, el sistema de autobuses no es adecuado aún para personas con movilidad reducida o con otros tipos de discapacidad (visual y auditiva, por ejemplo), por lo que muchas de las personas con este tipo de necesidades se amparan en la buena voluntad de los otros pasajeros.

A esto deben sumarse las acciones previstas por el Municipio de Quito en el Plan de Accesibilidad a implementarse en el sistema de transporte público (Municipio de Quito, 2022) como complemento al sistema Metro. Estas acciones comprenden el uso de tarifas reducidas, instalación de dispositivos específicos (Piso podotáctil, apoyos isquiáticos, tornos regulables entre otros), espacios preferenciales de estacionamiento, y equipos e instrumentos para apoyar el uso de autobuses operados por la empresa pública de transporte (Sistemas de audio potenciados, videos comunicacionales en lenguaje de señas, pantallas en paradas y estaciones del sistema trolebús, marcas braille). Además, se ha considerado acciones para sensibilizar a la población sobre las personas con discapacidad, como el impulso de emprendimientos de personas con discapacidad en espacios previstos dentro de las estaciones del sistema de transporte.

Dentro de este mismo plan, Quito Turismo, la entidad encargada de la planificación y promoción turística de la capital, se ha propuesto la planificación y ejecución de rutas o circuitos turísticos para personas con movilidad reducida, señalética para información turística mediante tótems que sea accesible ante discapacidad visual y auditiva, y capacitación y sensibilización a personal del sector turístico y a la Policía Nacional sobre la atención a personas con discapacidad (Municipio de Quito, 2022).

Tabla 12.
Resumen de acciones de accesibilidad implementadas y planificadas en Quito

Lugar / Aspecto	Calles	Sistema de Transporte	Edificios Públicos y Establecimientos	Información Turística (Tótems)
Accesibilidad General	Peatonalización del Centro Histórico.	Metro de Quito libre de barreras arquitectónicas.	Establecimientos del programa 'Distintivo Q' aplican criterios de sostenibilidad y accesibilidad.	Tótems en Zonas Especiales Turísticas con placas en braille.
Discapacidad Visual	N/A	Campañas de socialización y sensibilización para el Metro.	Señalética en braille y menús en braille.	Placas con sistema braille.
Discapacidad Auditiva	N/A	Sistema de autobuses no adecuado para personas con movilidad reducida.	Señalética y medidas de seguridad para personas con discapacidad auditiva.	Placas con sistema braille.
Discapacidad Motriz	N/A	Plan de Accesibilidad en el sistema de transporte público.	Rampas de acceso, mesas para personas con sillas de ruedas, baterías sanitarias adaptadas.	N/A

2.3. Conclusiones

El espacio urbano es accesible, la calle, la plaza o el parque, cuando se lo localiza y se accede a él con facilidad, donde cualquiera puede llegar a ver a los demás, donde el encuentro con otras personas de todo tipo, de distintas razas, religiones, orígenes, clases sociales o edades es posible. Pero también es accesible si es factible integrar cualidades variadas, como pasar el rato, jugar, ir a trabajar o sólo transitar, estudiar, hacer deportes, ir al cine, al teatro o a una exposición, como escenario para la realización de actividades que unen a sus habitantes, como fiestas y festivales, reuniones multitudinarias ciudadanas como procesiones o eventos con fines políticos. Esto contribuye a definir el carácter de la ciudad e indirectamente el de sus habitantes. Los mejores espacios urbanos accesibles de uso público son aquéllos que estimulan a la participación ciudadana, que no distinguen entre personas capacitadas y discapacitadas, donde es posible todo tipo de manifestaciones, que son representativos, que merecen ser recordados, que dejan en nuestra memoria una impronta familiar, de agrado, de lugar acogedor, de impresión positiva, fuerte y duradera, que tienen personalidad, presencia, capacidad de seducción, encanto, que no nos dejan indiferentes, que no pasan desapercibidos, que invitan a ser disfrutados, visitados, vividos.

A nivel nacional, sin embargo, se ha considerado que la accesibilidad puede subsanarse únicamente con rampas en las aceras, o acciones similares que atienden solamente a una fracción de las necesidades de una parte del colectivo de personas con necesidades especiales. Por ejemplo, el Colectivo "Inclusión es Evolución" señala haber realizado propuestas a la Alcaldía de Guayaquil para mejorar la accesibilidad,

mismas que quedaron en el limbo, además de que destacan que existe un fuerte desconocimiento y falta de enfoque cuando se busca crear espacios accesibles, sin integrar en las discusiones y decisiones a los propios involucrados (Ponce, 2023).

Otro caso es el de Cuenca. Para el año 2019 el Ministerio de Turismo señalaba que la ciudad se preparaba para ser una ciudad inclusiva, para lo cual al UNESCO invertiría en programas de sensibilización en discapacidades, normativa y atención al turista con discapacidad, lenguaje positivo, infraestructura accesible, marketing y promoción (Ministerio de Turismo, 2019). Sin embargo, para el año 2022 Diario el Universo (El Universo, 2022) reportaba que, más allá del Centro Histórico, donde se han realizado adaptaciones para personas con movilidad reducida, la ciudad es poco amigable para personas con discapacidades. No obstante, la ciudad si cuenta con algunos destinos turísticos accesibles como el Museo y Parque Etnobotánico Pumapungo, la Casa Museo Remigio Crespo Toral, y el Museo Municipal de Arte Moderno (Ministerio de Turismo, 2021), aunque para llegar a estos las personas con discapacidades necesitan acceder a vehículos y rutas que no siempre son accesibles.

Capítulo III: Desafíos del sector turístico ecuatoriano en materia de accesibilidad

Hablar de turismo accesible, implica hablar de barreras, que son las dificultades que se presentan de manera más frecuente en la consecución del mismo. La incapacidad de la sociedad para eliminar las barreras de movilidad, de comunicación y de comprensión es sintomática de la atención desigual que merecen las personas con discapacidad y necesidades especiales. A la inversa, cada barrera al acceso que cae nos acerca un poco más a la consecución de una sociedad justa. Si un destino alcanza los valores de equidad, dignidad, independencia y se logra que los servicios de ocio se basen en un sentimiento de comunidad y apoyo se podría llegar a eliminar las barreras existentes, las personas prosperarán y se logrará la meta de la inclusión. De hecho, y tal como dice S. Darcy, un destino que sea accesible para los turistas también será accesible para los residentes, con beneficios proporcionales al compromiso social, los resultados de salud y los beneficios económicos (Darcy & Dickson, 2009, en Guerrero, 2018).

El sector turístico ecuatoriano enfrenta diversos desafíos para garantizar la accesibilidad e inclusión de las personas con discapacidad o movilidad reducida en sus destinos y servicios. Algunos de estos desafíos son: la falta de infraestructura adecuada, falta de normativa específica que regule el turismo accesible, la escasa sensibilización y capacitación de los actores turísticos, la limitada oferta de actividades y circuitos adaptados y la baja promoción y difusión de las opciones existentes. Para superar estos obstáculos, el Ministerio de Turismo ha lanzado una Política Pública de Turismo Accesible que busca impulsar el desarrollo de este segmento mediante acciones como: la identificación y verificación de establecimientos y rutas accesibles, la generación de normas técnicas y estándares de calidad, el fomento de la participación y el empoderamiento de las personas con discapacidad, y la creación de una marca distintiva que reconozca las buenas prácticas. Asimismo, existen iniciativas privadas y sociales que promueven el turismo accesible e inclusivo en diferentes regiones del país, como, por ejemplo: la Red de Turismo Accesible Ecuador, que ofrece asesoría y guía especializada; o la ciudad de Baños, que se ha convertido en un referente nacional por su adaptación a las necesidades de este colectivo. Sin embargo, los desafíos del sector turístico aún son significativos.

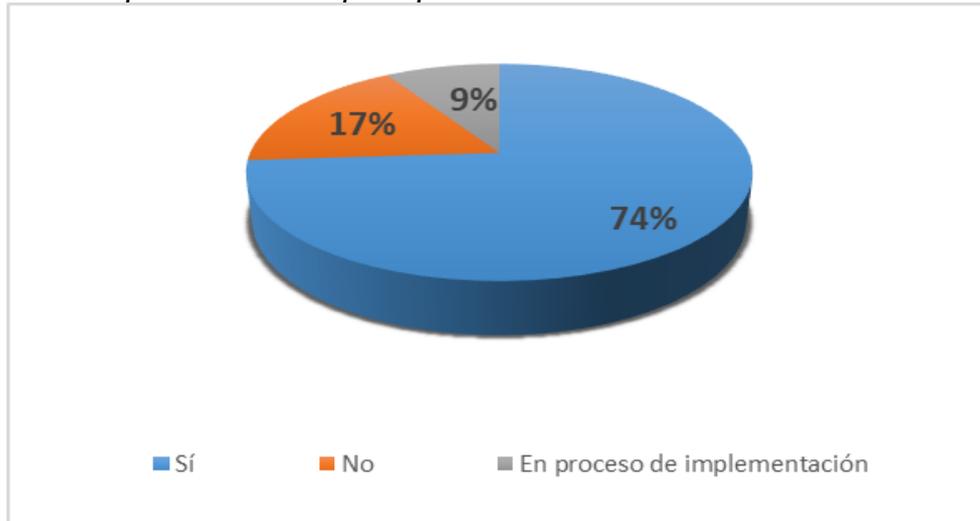
Para validar la accesibilidad en el sector turístico ecuatoriano, se aplicó una encuesta a varias organizaciones ubicadas en las provincias de Pichincha, Manabí, Cotopaxi, Chimborazo y Tungurahua, incluyendo 6 ámbitos que ha continuación se analizan de forma separada, pero luego también se incluye una verificación consolidada de los resultados. Entre las entidades se incluyeron agencias de viajes, operadores turísticos, hoteles, restaurantes y atracciones turísticas, cuyos datos permitieron conocer la realidad actual que viven estos actores, para establecer los desafíos específicos que tiene todavía el sector de turismo a nivel nacional.

3.1. Infraestructura

Como primer elemento a revisar se incluyó la infraestructura que tienen los espacios de las organizaciones encuestadas. En este sentido, se consultó sobre la disponibilidad de rampas de acceso para personas que tienen movilidad reducida (Figura 10), ante lo que el 74% de los negocios afirmó contar con estas adecuaciones, un 9% afirmó estar en proceso de implementación, mientras que el final 17% no las tiene.

Figura 11.

Cuenta con rampas de acceso para personas con movilidad reducida



Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

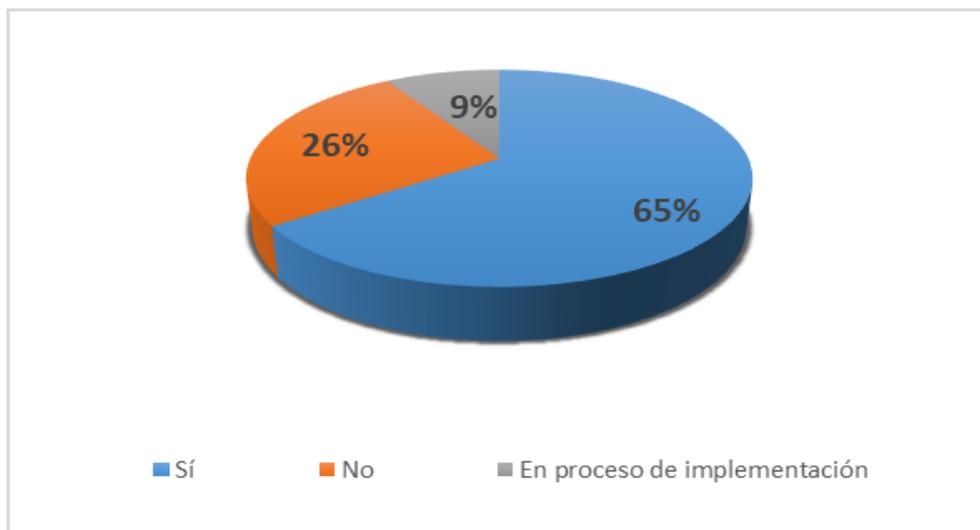
Dentro de poco tiempo, 83% de las organizaciones abordadas contarán con rampas de acceso para personas con movilidad reducida, dejando un grupo menor de entidades que aún no cuentan, ni están en camino de tener estas adecuaciones. Si bien la gran mayoría de establecimientos incluye una infraestructura accesible, el 17% restante implica un desafío importante para el sector ecuatoriano, ya que, son

negocios que todavía no se vuelven accesibles para todos los potenciales visitantes a sus instalaciones.

Un segundo aspecto consultado, se enfocó en conocer si las organizaciones que forman parte del sector turístico disponen de ascensores o plataformas de elevación que sean accesibles en sus edificios y atracciones, ante lo que un 65% afirma tenerlas, 9% está en proceso y 26% no dispone de estas facilidades. Ver Figura 12.

Figura 12.

Los edificios y atracciones turísticas disponen de ascensores o plataformas elevadoras accesibles



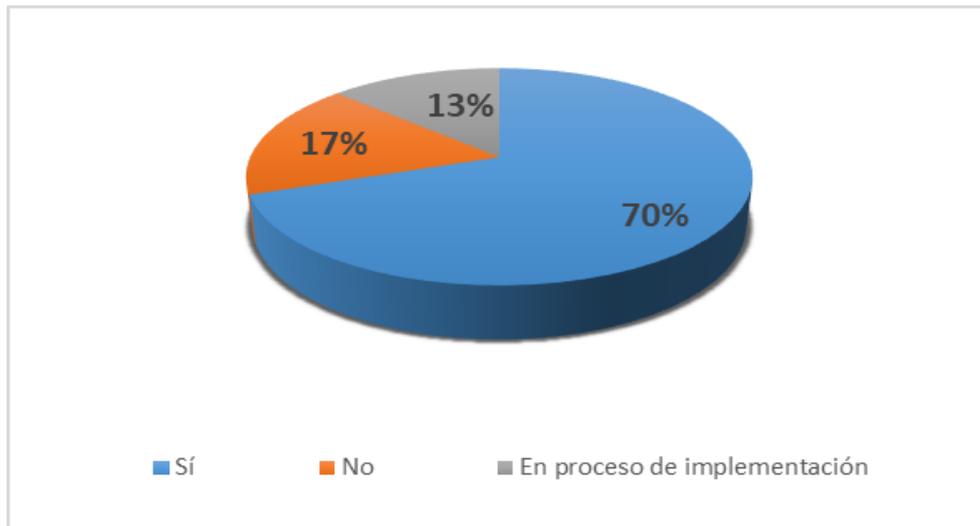
Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

En este caso, un total del 74% de las entidades del sector abordado, en poco tiempo dispondrá de ascensores y/o plataformas de elevación en sus instalaciones. Si bien es cierto que un 26%, es decir una cuarta parte de las entidades, afirmó no disponer ahora, ni en un futuro próximo, de estas facilidades, se debe considerar que, algunas de estas organizaciones no requerirán estas adecuaciones, porque están únicamente en una planta baja; sin embargo, también se puede considerar a este segundo aspecto como un pendiente de mejora para brindar un turismo accesible en Ecuador.

Los baños constituyen un espacio indispensable en todo establecimiento, negocio o empresa; por ello, se consultó si estos lugares son de fácil acceso para personas de movilidad reducida (Figura 12). Un 70% de encuestados afirmó que sus baños y espacios internos son de fácil acceso, incluso un 13% dijo que están en adecuaciones; mientras que el 17% restante no dispone de esta facilidad.

Figura 13.

Los baños y espacios están adaptados para personas con movilidad reducida



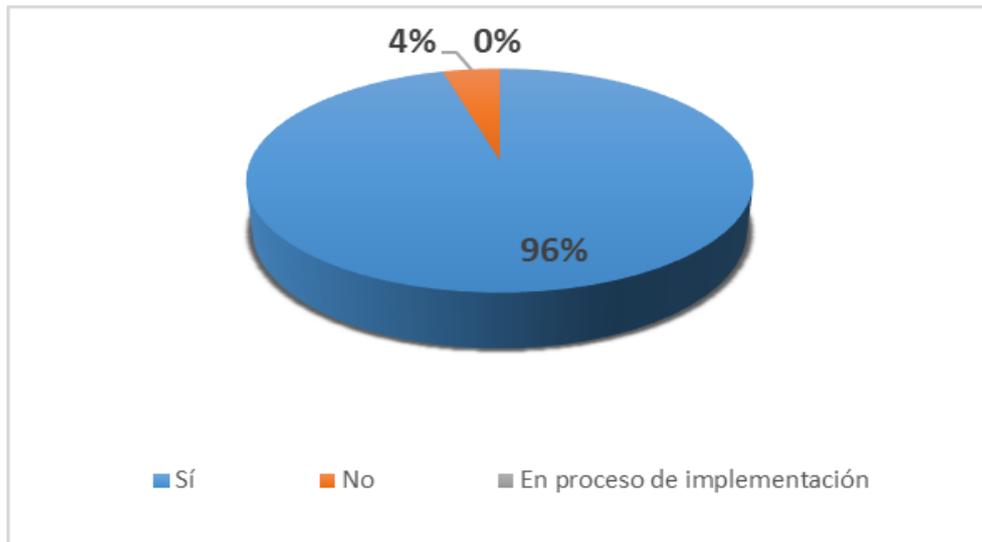
Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

Es decir que el 83% de los lugares del sector de turismo en el país, si disponen de baños y espacios internos de fácil acceso para personas con movilidad reducida, lo que constituye un alto porcentaje de establecimientos y locales que son accesibles para sus visitantes con movilidad reducida. Pero, el 17% restante sí debe acoplarse a esta necesidad sobre todo en cuanto a las baterías sanitarias, que son indispensables para que un lugar sea calificado como accesible.

Otro elemento importante fue conocer si los establecimientos cuentan con estacionamientos específicos para personas con discapacidad, como se ve en la Figura 14. Cerca de la totalidad de los encuestados afirmó que sí dispone de parqueos para personas con discapacidad, mientras que el restante 4% no los tiene. En este caso es muy alto el porcentaje de entidades del sector de turismo, que cumple con esta facilidad de acceso para personas con discapacidad. Este hecho sube el nivel de cumplimiento en el ámbito de infraestructura, que mejora el perfil de los establecimientos ecuatorianos para ofrecer un turismo accesible. Quizá una parte del 4% faltante usó la alternativa “no”, por cuanto no dispone de ningún parqueo en sus instalaciones, y por tanto no le será posible contar con esta facilidad.

Figura 14.

Cuenta con estacionamientos accesibles para personas con discapacidad

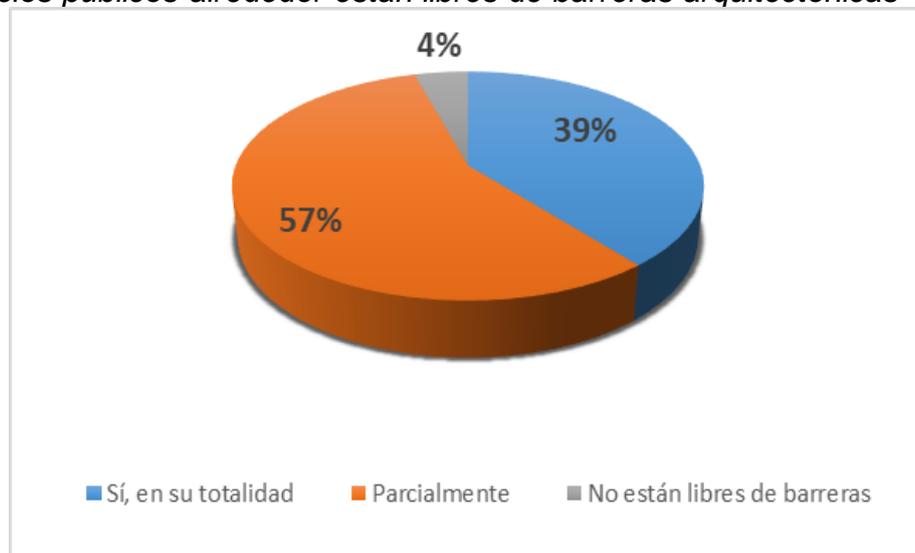


Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

La última pregunta de infraestructura averiguó sobre las barreras arquitectónicas que pueden tener los espacios que rodean a los establecimientos de turismo (Figura 14). El 39% de los establecimientos no están rodeados de ningún tipo de barrera arquitectónica que pueda afectar la accesibilidad de personas con discapacidad, mientras que más de la mitad (57%) dijo que hay este tipo de barreras, pero de manera parcial, en tanto de que el 4% restante si tiene dificultades arquitectónicas en las afueras de sus negocios.

Figura 15.

Los espacios públicos alrededor están libres de barreras arquitectónicas

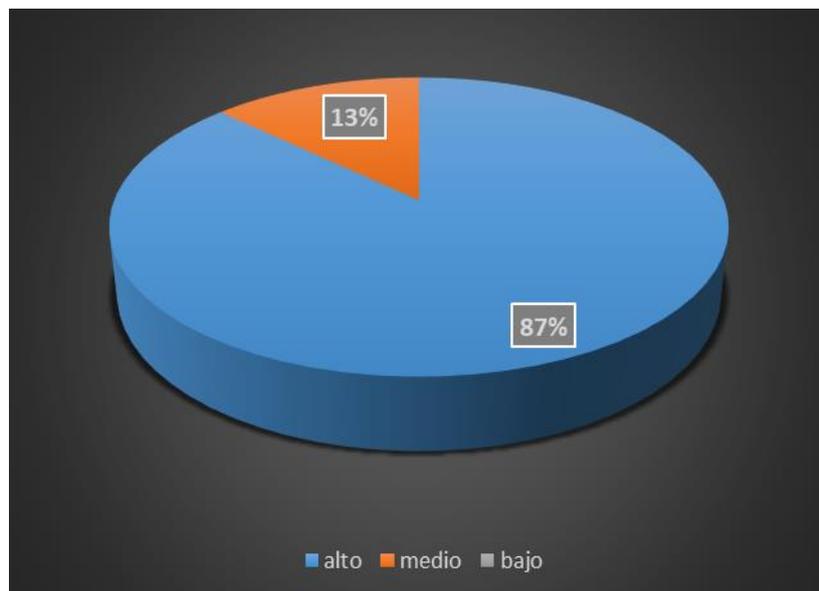


Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

La condición exterior no es responsabilidad directa del establecimiento, pero influye en que los potenciales visitantes que presenten alguna discapacidad, consideren este hecho como un problema que afecte a su decisión de ir o no a ese establecimiento. Desde esta perspectiva, menos de la mitad de los lugares se consideran totalmente accesibles, pero algo más de la mitad serían medianamente accesibles, y podrían mejorar esa situación en un futuro, aunque no sea tan inmediato, para subir el nivel de la infraestructura de los negocios del sector de turismo en el país.

Una vez consolidados los puntajes de cada una de las respuestas de estas 5 preguntas de Infraestructura, dividió en 3 partes iguales para conocer cuáles encuestas calificaron como nivel alto, medio o bajo. Obteniendo que el 87% fueron de mayor cumplimiento, 13% nivel medio y, específicamente para este tema, no se registraron formularios de nivel bajo.

Figura 16.
Resumen de Infraestructura



Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

Es bueno para el sector turístico ecuatoriano que, en función de la información levantada, se haya obtenido una mayoría de respuestas que cumplan con los 5 temas consultados, por ello cerca del 90% reflejan el grado que indica ese cumplimiento total o parcial. Mientras que, el restante 13% tiene algo que mejorar, pero no es que evidencie un grado total de incumplimiento, como sería el nivel denominado “bajo”.

3.2. Normativa específica para la regulación del turismo accesible

A nivel mundial, existen diversos instrumentos jurídicos e iniciativas internacionales que apoyan el desarrollo del turismo accesible. Entre ellos se destacan:

- La Convención sobre los Derechos Humanos Personas Discapacidad (2006) adoptada por Naciones Unidas;
- La Declaración Universal Derechos Humanos (1948) adoptada por Naciones Unidas;
- La Declaración Mundial sobre Turismo Sostenible Accesibilidad Todos (2014) adoptada por OMT;
- El Manual sobre Turismo Accesible Todos: Principios Directrices Buenas Prácticas (2013) elaborado por OMT.

El marco legal y normativo que respalda el turismo accesible en Ecuador se basa en la Constitución Política del Estado (2008), que reconoce el derecho al ocio como parte del buen vivir; en el Código Orgánico Integral Penal (2014), que tipifica como infracción penal cualquier acto discriminatorio por motivo o condición; en la Ley Orgánica Integral para Personas Adultas Mayores (2017), que establece medidas para promover su inclusión social; en la Ley Orgánica Integral para Prevenir Sancionar Erradicar Violencia contra Mujeres (2018), que protege sus derechos humanos; en la Ley Orgánica Nacional Discapacidades (2012), que regula su atención integral; entre otras normas nacionales e internacionales.

Si bien existe una amplia normativa nacional y sobre todo internacional respecto del turismo accesible, se consultaron algunos aspectos específicos a los establecimientos encuestados. Es así que se preguntó si el personal de toda la institución, pero especialmente directivos o administradores, tienen el conocimiento de regulaciones y normativas específicas que se relacionan con el turismo accesible (Figura 17), ante lo que 31% afirmó que está plenamente informado al respecto, algo más de la mitad dijo tener un conocimiento general de estas normativas, mientras que el 17% restante no tiene información de estas regulaciones.

Figura 17.

Conocimiento de las regulaciones y normativas específicas relacionadas con la accesibilidad en el turismo



Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

Al sumar quienes tienen pleno conocimiento, y quienes saben de manera general, se establece que el 83% de los establecimientos si están al tanto de regulaciones y normativas sobre el turismo accesible, sobre todo a nivel local; dejando así un grupo de negocios que forman parte del sector turístico, pero que no conocen sobre estos documentos jurídicos locales o internacionales, siendo esta la porción del sector turístico que tiene que ajustarse para mejorar la oferta nacional de turismo accesible.

Figura 18.

Participa activamente en el desarrollo y actualización de la normativa relacionada con el turismo accesible

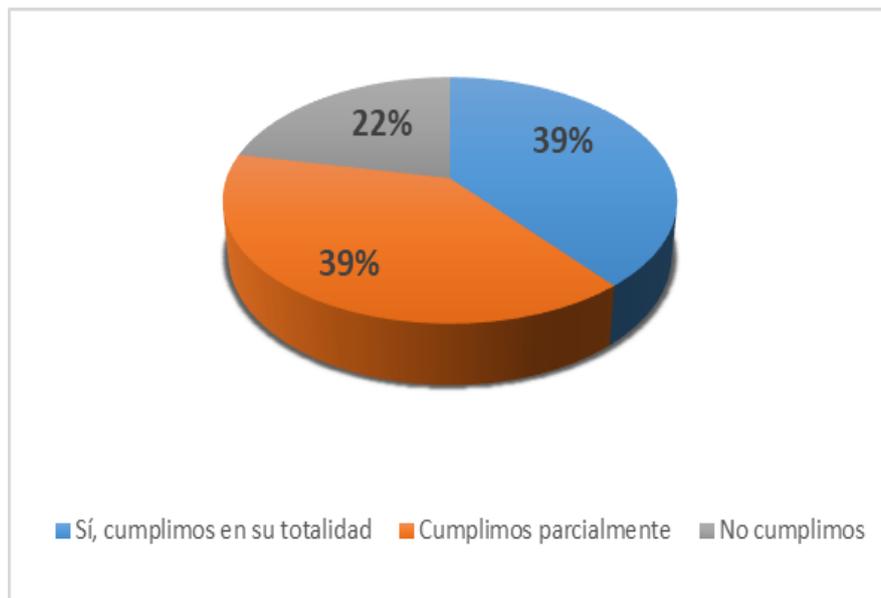


Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

Una segunda pregunta fue un poco más profunda respecto al tema de la normativa, ya que se refirió a la participación de la organización en la actualización de las regulaciones y normas de accesibilidad para el turismo en el país (Figura 18). En este caso, 26% contestó que forma parte activa de los procesos de desarrollo y actualización normativa, 35% dijo que es ocasional su participación en estos temas, mientras que el restante 39% no forma parte de este tipo de procesos.

Figura 19.

Cumple con las regulaciones locales o nacionales relacionadas con la accesibilidad en el turismo



Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

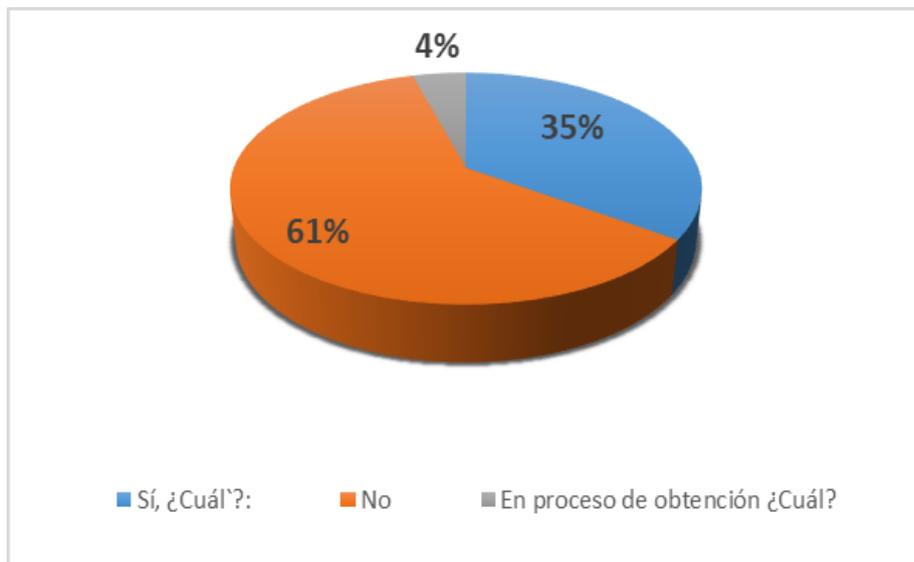
En otras palabras, un 61% de los actores del sector de turismo participa, en menor o mayor grado, en los procesos de desarrollo y actualización de la normativa para el turismo accesible. Si bien es alto el porcentaje que no ha participado en este tipo de procesos (39%), quizá es primordial el conocimiento y aplicación de la normativa, mientras que, en un plano más profundo ya está el volverse parte activa de la construcción y mejora de regulaciones que vuelvan más accesible al turismo ecuatoriano.

Otro tema vital dentro de la normativa, fue el consultar a los representantes de establecimientos de turismo, sobre el cumplimiento que dan a la normativa respecto de accesibilidad (Figura 19). El 39% dijo que cumple de manera total con la normativa referente a turismo accesible, mientras que otro porcentaje igual afirmó que su nivel de cumplimiento es parcial. El restante 22% respondió en forma clara que no cumple

con regulaciones y normativas referentes al turismo accesible. Cerca del 80% de los establecimientos encuestados afirmó cumplir las normativas para que sus locales y negocios sean accesibles para los visitantes; mientras que un poco más de la quinta parte dijo no alinearse a este tema de regulación. Esto equivale a decir que, si bien una mayoría es parte de quienes permiten que en Ecuador exista un turismo accesible, el 22% todavía tiene que acoplarse a conocer, pero sobre todo a cumplir con las disposiciones locales que existen actualmente; esto conlleva otro desafío importante para el sector turístico, que debe seguir alineándose a la norma de accesibilidad del turismo.

Figura 20.

Ha obtenido licencias o certificaciones turísticas que incluyen requisitos específicos de accesibilidad o turismo accesible



Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

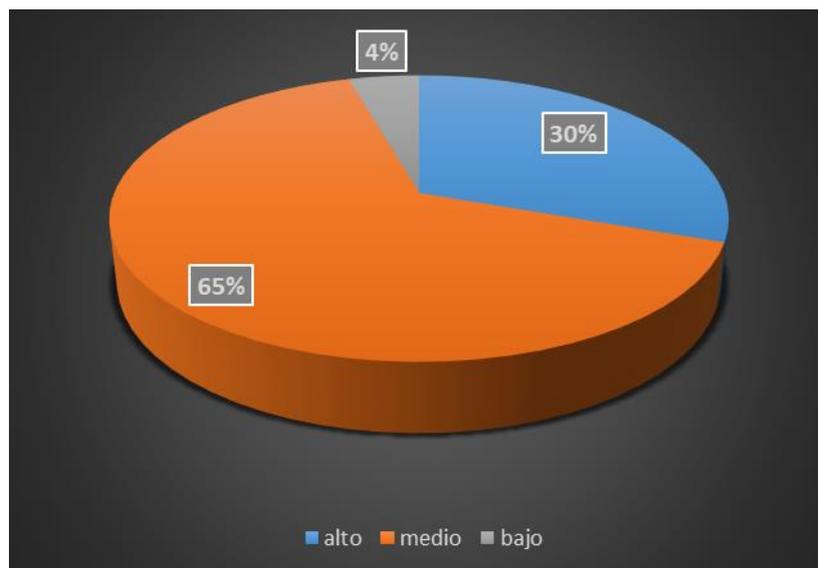
Se consultó a los responsables de las organizaciones del sector de turismo sobre certificaciones que hayan obtenido, respecto del turismo accesible (Figura 20), ante lo que 35% dijo tenerla, 4% está en proceso para calificación de requisitos, mientras que el restante 61% no dispone de este tipo de calificación. En un futuro cercano, casi 40% de los establecimientos y negocios de turismo del país tendrán una certificación que incluya el cumplimiento de los requisitos del turismo inclusivo. Este porcentaje es importante para mejorar el turismo local, ya que permite el acceso a personas con ciertas limitaciones de acceso, y podría incrementar el porcentaje de visitantes que recibe el Ecuador. Sin embargo, también se debe comentar que, muchos de los negocios que se encuentran en el sector encuestado, son de tamaño

micro o pequeño, por lo que tienen presupuestos limitados, en los que no se podría incluir al momento el valor de una certificación de este tipo, sino que más bien, están enfocados en cubrir sus gastos, considerando las condiciones variables de ingresos que registran.

En cuanto a la normativa específica para la regulación del turismo accesible, también se consolidaron los datos de cada encuesta, y se clasificó en 3 grupos: alto (aquellos que rebasaron 71% del puntaje máximo), medio (los que estaban entre 31% y 70%) y bajo (30% o menos), y los resultados se presentan en la Figura 20.

Figura 21.

Resumen de Normativa específica para la regulación del turismo accesible



Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

En cuanto a la normativa concreta que se enfoca en turismo accesible, poco menos de la tercera parte de los negocios tiene un alto nivel de cumplimiento, conocimiento y aplicación, casi dos terceras partes de los establecimientos del sector turístico tienen un cumplimiento parcial o medio, mientras que únicamente 4% de entidades no han evidenciado el cumplimiento activo de las normativas revisadas.

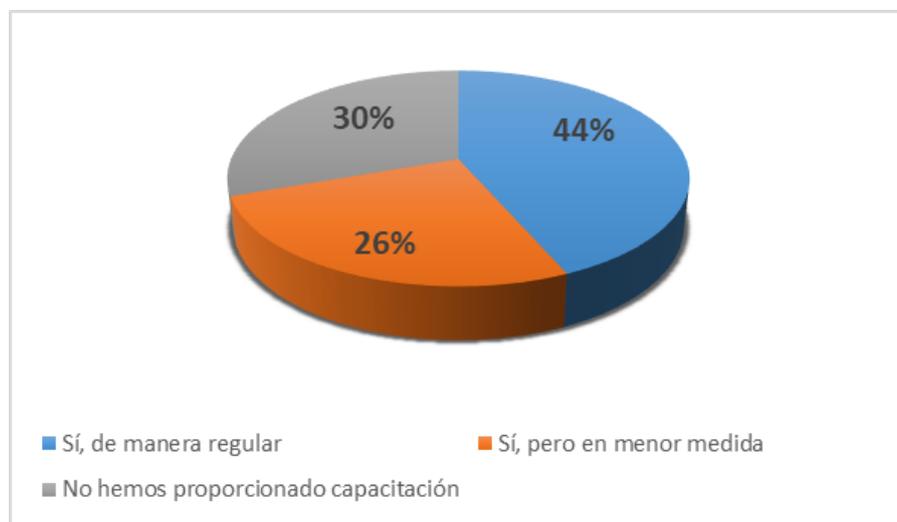
Los resultados consolidados muestran que hay un tema pendiente para el sector turístico, sobre el cumplimiento de la normativa y regulaciones que se requieren para lograr que todos los establecimientos y negocios sean accesibles para personas con diferentes tipos y niveles de discapacidad. Esto debido a que, la mayoría de las entidades abordadas (65%), no cumple en un nivel adecuado las normativas, ya sea por desconocimiento, falta de apoyo o asesoramiento o incluso desinterés.

3.3. Sensibilización y capacitación de los actores turísticos

Un tercer aspecto abordado en el formulario que respondieron los representantes de las entidades del sector turístico del país, fue el referente a la sensibilización y conocimiento por parte de su personal acerca del turismo accesible. Esto conlleva una importancia especial, ya que es el personal que trata con los visitantes, quien debe estar preparado para poder atenderlos de la mejor manera, y además de contar con un nivel de conocimiento, e incluso destrezas, debe evidenciar un grado de sensibilización respecto de los visitantes que puedan presentar distintas condiciones de discapacidad, para que la experiencia de dichos individuos sea grata en los establecimientos que los reciben, pero sobre todo, en las ciudades y países que les brindan acceso adecuado.

Figura 22.

Personal capacitado en atención y servicio a personas con discapacidad



Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

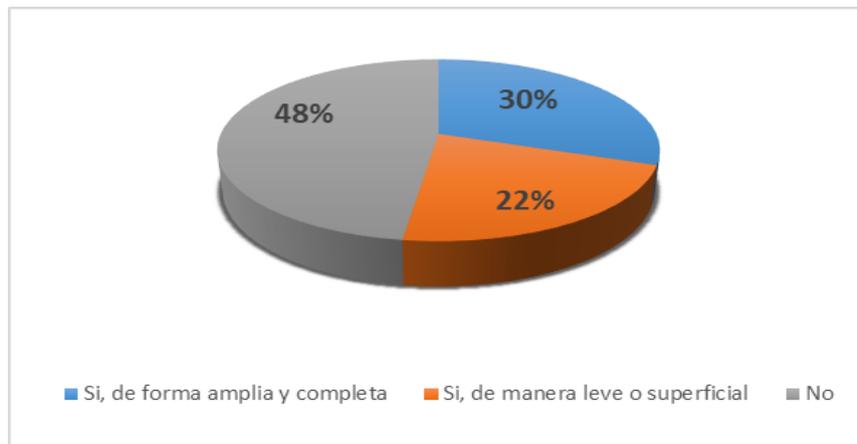
En la primera pregunta se consultó si el personal de las organizaciones encuestadas ha sido capacitado en atención y servicio a personas con discapacidad (Figura 22), ante lo que 44% dijo que estas indicaciones se dan regularmente a su personal, 26% afirmó que se han hablado de estos temas, pero con menor frecuencia; mientras que el 30% restante dijo que no se ha dado este tipo de capacitación a sus colaboradores.

Al sumar las respuestas afirmativas, se obtuvo que 70% de los establecimientos abordados ha impartido capacitación a su personal con referencia a cómo servir y atender a personas con discapacidad, cifra que implica una cantidad

importante de negocios que sí han considerado el tema inclusivo dentro de su gestión operativa regular. Sin embargo, el 30% que respondió negativamente, conlleva un reto para el sector turístico, que debe enfocarse mejor en generar las acciones requeridas para alcanzar un mayor porcentaje de organizaciones accesibles para visitantes discapacitados.

Figura 23.

Personal capacitado en cómo ofrecer asistencia adecuada a personas con movilidad reducida, incluyendo el manejo de sillas de ruedas y otros dispositivos de apoyo



Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

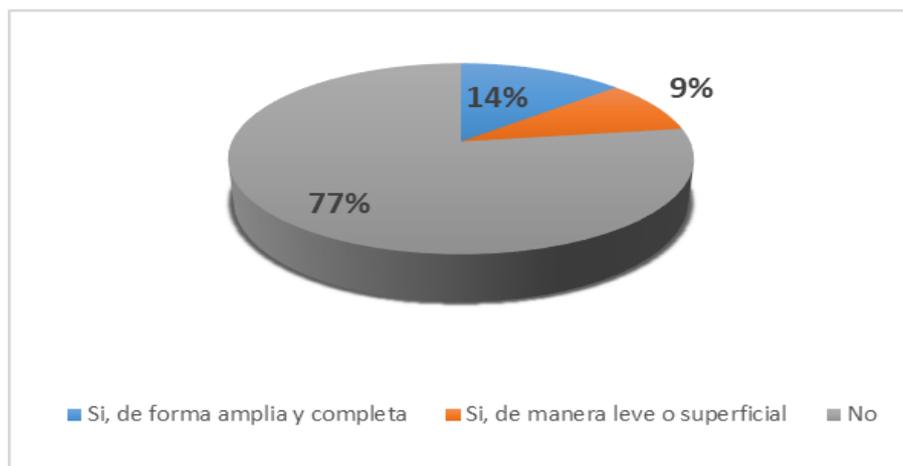
Al consultar de manera específica, la capacitación sobre atención y servicio para personas que tienen una discapacidad de movilidad (Figura 23), un 30% dijo que su personal puede cumplir con este requerimiento en forma amplia, un 22% indicó que lo podría hacer en forma leve, mientras que cerca de la mitad confesó que su personal no sabría cómo brindar atención a personas con este tipo de discapacidad.

En este primer caso, un poco más de la mitad de los establecimientos dijo que su personal podría servir adecuadamente a personas con movilidad limitada, en diferente grado; lo que deja claro que el 52% de los establecimientos y negocios del sector turístico del país, está en la capacidad de brindar una atención adecuada a quienes tienen una discapacidad de movilidad.

Al preguntar de manera concreta, sobre el conocimiento en lengua de señas para brindar la atención y comunicación a personas con discapacidad auditiva (Figura 23), un 14% dijo que su personal está bien capacitado para asumir bien este rol, un 9% afirmó que sus colaboradores podrían afrontar la situación levemente; mientras que 77% dijo que no está preparado para este caso.

Figura 24.

Personal capacitado en Lengua de Señas para poder comunicarse efectivamente con personas con discapacidad auditiva

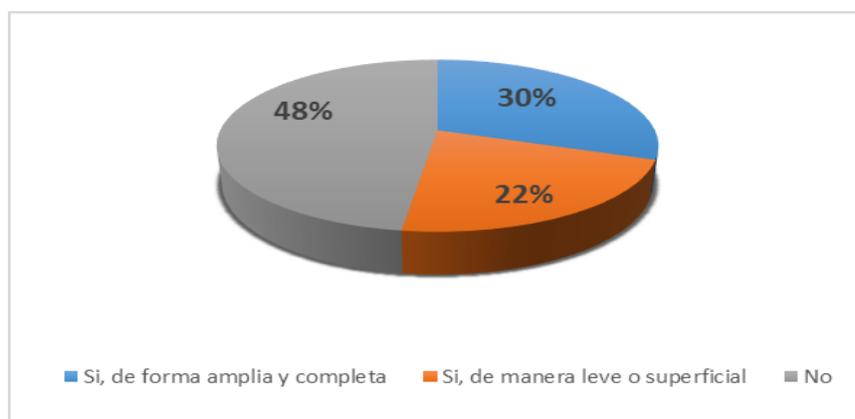


Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

En el caso de la lengua de señas, existe un gran porcentaje que establecimientos que no tiene a su personal capacitado para poder efectuar una comunicación leve o completa con personas que presenten discapacidad auditiva, lo que conlleva un gran reto que se debería priorizar para subir el nivel de acceso que tiene actualmente el sector turístico.

Figura 25.

Personal capacitado en el uso de medidas para proporcionar información escrita o visual (por ejemplo, folletos, subtítulos) que faciliten la comunicación con personas con discapacidad auditiva



Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

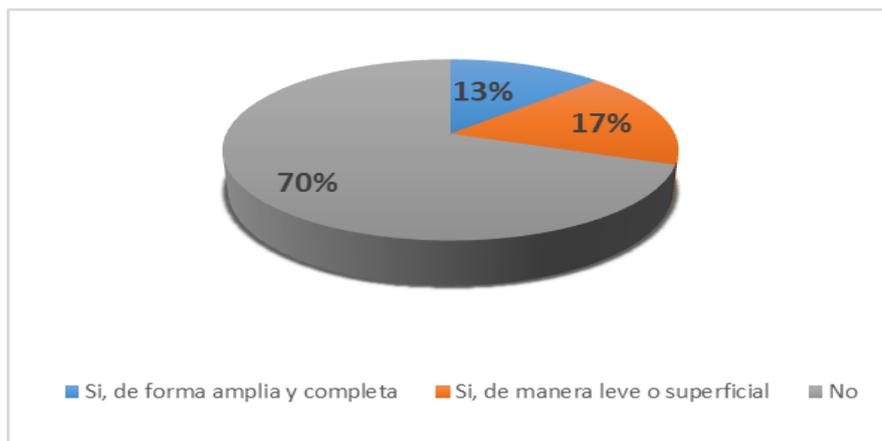
También se consultó sobre la capacitación del personal sobre el uso de medidas de información escrita o visual para facilitar la comunicación con personas que tienen una discapacidad auditiva (Figura 25), ante lo que 52% respondió afirmativamente, en mayor o menor grado, mientras que 48% admitió que sus

colaboradores no podrían generar una comunicación asertiva por medios visuales o escritos.

Esto implica que, además de una gran mayoría de establecimientos que no han preparado a su personal en lenguaje de señas, tampoco manejan material de apoyo visual que sea adecuado para las personas con discapacidad auditiva, aunque en este caso es menor el porcentaje de respuestas negativas, muestra una mitad de organizaciones que deben considerar estrategias para superar su debilidad actual.

Figura 26.

Personal capacitado en el uso de sistemas de lectura en Braille para apoyar a personas con discapacidad visual



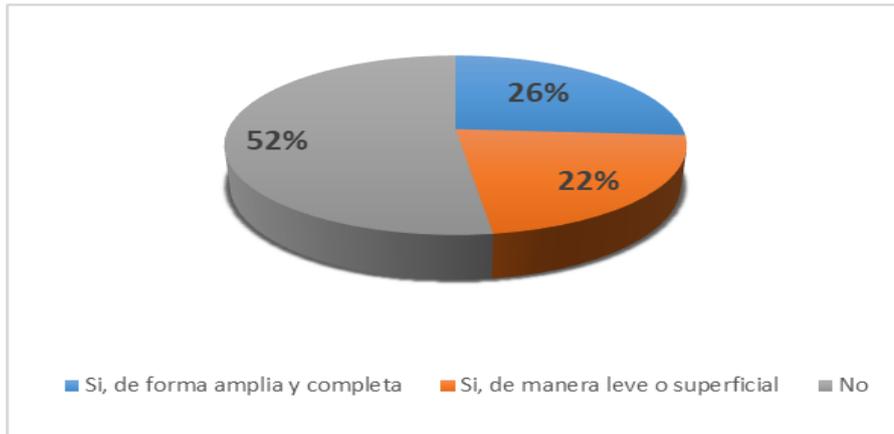
Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

Otra de los temas revisados fue el referente a capacitación sobre el sistema de lectura braille (Figura 26), ante lo que un 13% dijo que su personal conoce en un gran nivel este modo de lectura, un 17% afirmó un conocimiento leve al respecto, mientras que el 70% no lo tiene.

Es decir que un 30% de los establecimientos del sector turístico del país podrían apoyar a personas con discapacidad visual, mediante el uso del sistema de lectura braille, ya que han recibido la respectiva capacitación, en mayor o menor nivel. Sin embargo, un porcentaje alto (70%), no conoce sobre esta metodología de lectura, lo que excluye por completo la posibilidad de ayuda a personas con discapacidad visual, con este tipo de herramientas. Esto conlleva un reto importante en el nivel de acceso al turismo ecuatoriano, para atender y servir a personas con discapacidad visual.

Figura 27.

Personal capacitado en cómo guiar u orientar de manera segura a personas con discapacidad visual



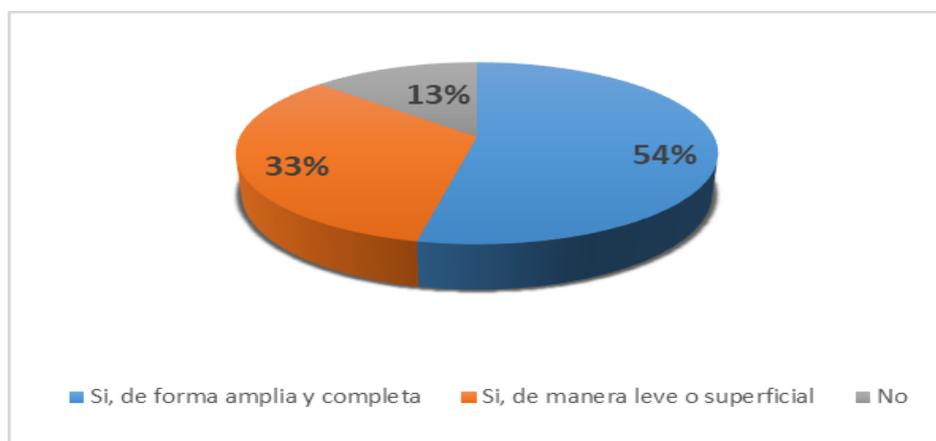
Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

Así también se consultó sobre la capacitación que se ha impartido al personal de los establecimientos, para que puedan guiar y orientar a personas con discapacidad visual (Figura 27), al respecto 48% de quienes respondieron el cuestionario indicaron que sus colaboradores han recibido este tipo de formación, ya sea con mayor grado o en forma leve; pero el restante 52% respondió en forma negativa.

Este resultado es algo mejor que el anterior, sin embargo, deja algo más de la mitad de los negocios del sector turístico del país, fuera de la posibilidad de recibir y atender adecuadamente a personas con discapacidad visual, por falta de capacitación a su personal.

Figura 28.

Personal entrenado para proporcionar información detallada sobre los ingredientes de los platos y para atender las necesidades dietéticas de los visitantes con dietas especiales



Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

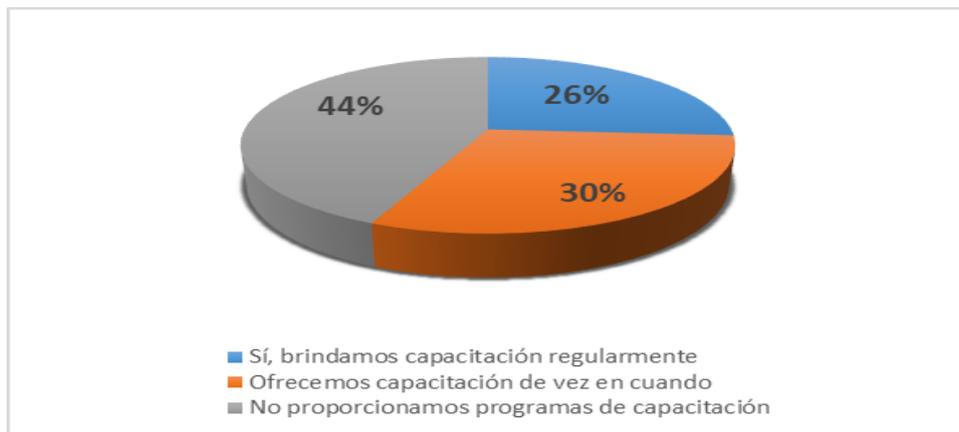
Otro tema consultado sobre el personal fue que, si éste estaba entrenado para poder proporcionar información detallada de los ingredientes que tienen los diferentes

productos ofrecidos, con el fin de brindar atención adecuada a personas que llevan dietas especiales (Figura 28), a lo que 86% de las organizaciones indicaron, en mayor o menor grado, que sus trabajadores están preparados para este rol.

En este caso el 13% que respondió negativamente, constituye el desafío del sector de turismo, que es bajo, en este grupo específico de conocimientos que sí dispone el personal de los establecimientos de turismo. Este asunto consultado sube el nivel de accesibilidad, respecto de las preguntas anteriores que evidencian una debilidad mayor en aspectos de atención a personas con discapacidad auditiva o visual.

Figura 29.

Ofrece programas de capacitación continua sobre turismo accesible para el personal turístico



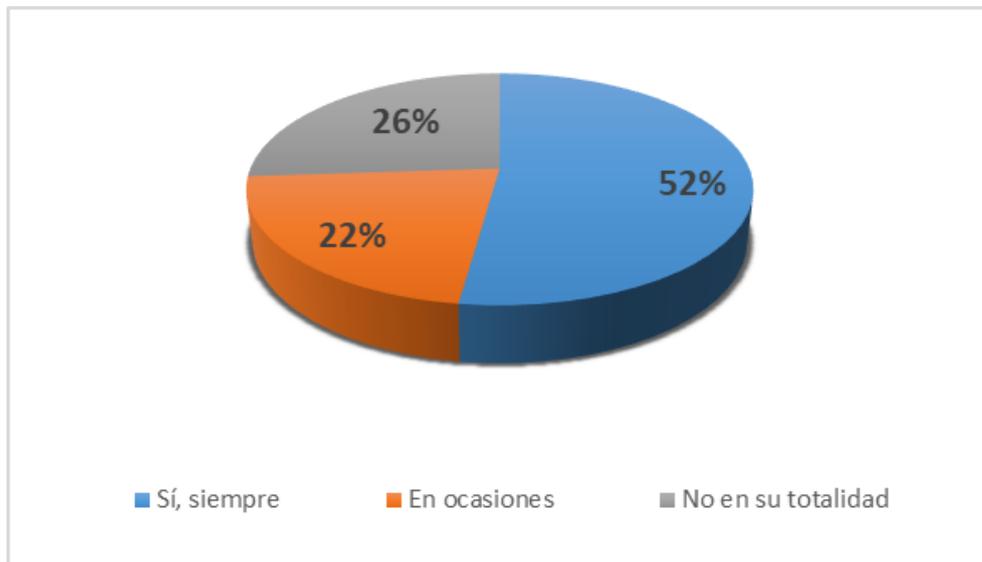
Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

El 26% de las organizaciones del sector turístico consultadas afirmó ofrecer programas de capacitación continuos sobre turismo accesible, a su personal que tiene relación directa con los visitantes; un 30% indicó que sus capacitaciones sobre el tema son eventuales; mientras que 43% no proporciona este tipo de formaciones (Figura 29).

Es decir que cerca del 60% de los establecimientos y negocios (57%) considera la formación permanente para su personal, ya sea en mayor o menor frecuencia, sobre el turismo accesible. Esto deja como desafío a un 43% de organizaciones, entre las que están las micro y pequeñas, que seguramente requieren apoyo para efectuar este tipo de formaciones, no solamente por desconocimiento, sino también por el limitado presupuesto que algunos de estos negocios tienen para gastos que salen de su gestión operativa regular.

Figura 30.

El personal demuestra conciencia y conocimiento sobre las necesidades y derechos de las personas con discapacidad



Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

De acuerdo a los directivos de las organizaciones del sector turístico que respondieron el cuestionario (Figura 30), 52% de su personal siempre muestra conciencia y conocimiento sobre las necesidades y derechos de las personas con discapacidad; un 22% piensa que esta cualidad se evidencia en forma ocasional; mientras que 26% dijo no haber observado estos valores en su personal.

Este resultado indica que en 74% de los establecimientos del sector de turismo nacional, el personal tiene conciencia y conocimiento sobre la importancia que destaca el atender a personas con discapacidad, porque considera sus necesidades y sabe cuáles son sus derechos; lo que aporta a que un gran grupo de entidades se conviertan en destinos potenciales para visitantes con discapacidad, pero el restante 26% implica el desafío actual del sector respecto del aspecto revisado.

La última pregunta de este tercer ámbito abordado, consideró que las organizaciones la ejecución de programas de sensibilización hacia los clientes y visitantes sobre la importancia de la inclusión y accesibilidad en el turismo (Figura 30), ante lo que 39% respondió afirmativamente, pero la mayoría dijo que no lo hace.

Figura 31.

Ha implementado programas de sensibilización hacia los clientes y visitantes sobre la importancia de la inclusión y accesibilidad en el turismo



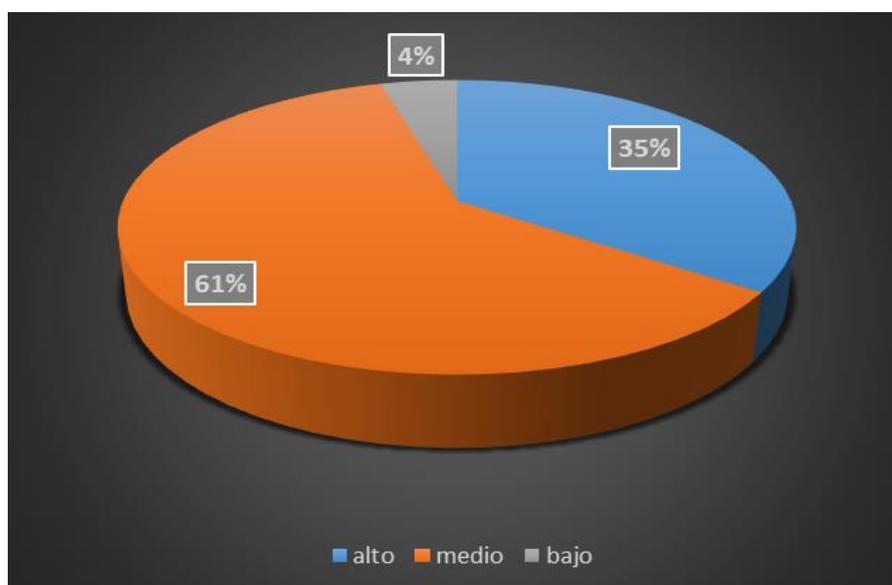
Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

Esta respuesta revela que, para la mayor parte de establecimientos y negocios del sector turístico del país, no se da la importancia suficiente al turismo accesible, situación que conlleva un desafío vital que se debe cumplir, si es que se quiere lograr mejorar el nivel de acceso al turismo local, por parte de personas con discapacidad.

También se efectuó un análisis consolidado de los datos de la sensibilización y capacitación de los actores turísticos, cuyo resultado se muestra en la Figura 32, en donde se observa un 35% de nivel alto, 61% medio y únicamente 4% bajo.

Figura 32.

Resumen de Sensibilización y capacitación de los actores turísticos



Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

Se podría pensar que los datos del resumen no son adecuados para el porcentaje de respuestas negativas que obtuvieron algunas preguntas; sin embargo, es importante explicar que el nivel alto conlleva aquellas encuestas cuyos datos

lograron al menos un 71% del puntaje máximo, el medio las que estaban entre 31% y 70%. Por esto, la mayor parte de las encuestas está en el rango medio.

El personal es sin duda la cara del establecimiento o negocio, ya que es quien tiene el contacto directo con el visitante, por ello, una buena atención dará como resultado una buena experiencia por parte de quien recibe el servicio. Para esto, es vital que las empresas den el valor que tiene su personal para ofrecer un buen servicio, que sea adecuado a las necesidades de quienes las visitan; por ello la relevancia del conocimiento y capacitación sobre los temas revisados del acceso en el turismo, a quienes laboran cotidianamente y de manera directa con los turistas.

Entre los temas que más preocuparon de este ámbito, se encuentra la capacitación sobre lenguaje de señas, sistema de lectura braille, pero también de aspectos que tienen relación con la sensibilización de las necesidades de personas con discapacidad de cualquier tipo, ya que, según los datos recopilados, existe todavía un porcentaje alto (61%), de establecimientos y negocios que aún no aplican y manejan procesos de sensibilización con su personal o clientes.

3.4. Oferta de actividades y circuitos adaptados

Antes de analizar los resultados sobre la oferta de turismo, dentro del análisis efectuado a los establecimientos ecuatorianos, Valtierra (2021), aporta con una clara guía de la importancia económica del turismo accesible:

Si la rentabilidad económica marca las tendencias del mercado desde el punto de vista de la oferta y se trabaja con aquello que es demandado por el consumidor o que suponga una oportunidad de mercado sobre la propia competencia, se podría entonces entender al turismo inclusivo como un fenómeno económico, ambiental, social y cultural, que por tal, tiene que ir a la par de la evolución social direccionado a lo que la sociedad demanda; así, finalmente, este tipo de turismo puede considerarse una oportunidad o en el mejor de los casos una importante ventaja competitiva en el mercado (Clemente et. Al, 2018; Padilla-Vargas, 2018).

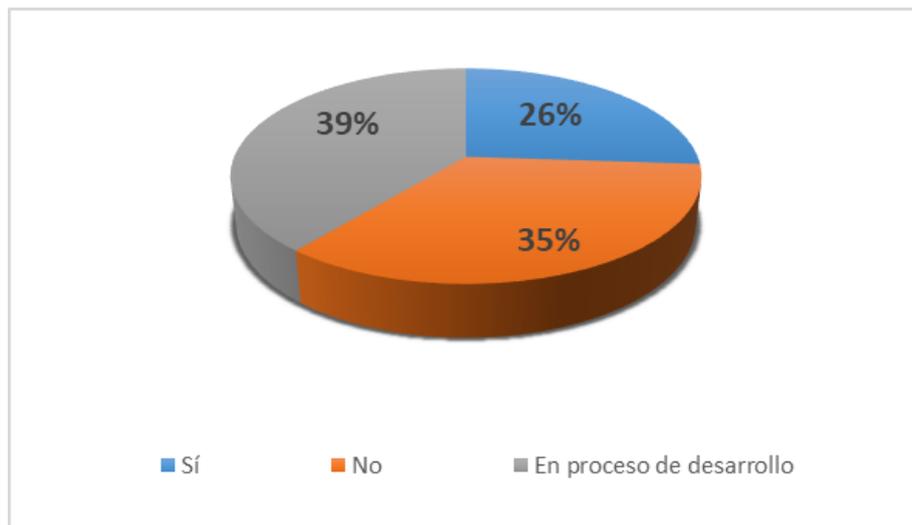
Para el autor es claro que la oferta del turismo inclusivo debe ser considerado no sólo como un objetivo de captar mayor clientela, en un momento tan competitivo, sino que debe ser tomado como una ventaja competitiva; es decir, como aquel elemento o

factor que un establecimiento o negocio adopta y que va a ser determinante al momento de que le escojan como un medio o destino turístico.

En primera instancia se consultó sobre la oferta de actividades turísticas que estén adaptadas para personas con discapacidad visual (Figura 33), ante lo que el 26% respondió afirmativamente, 39% dijo que está en proceso de desarrollo, mientras que el 35% restante indicó que no.

Figura 33.

Ofrece actividades turísticas adaptadas para personas con discapacidad visual



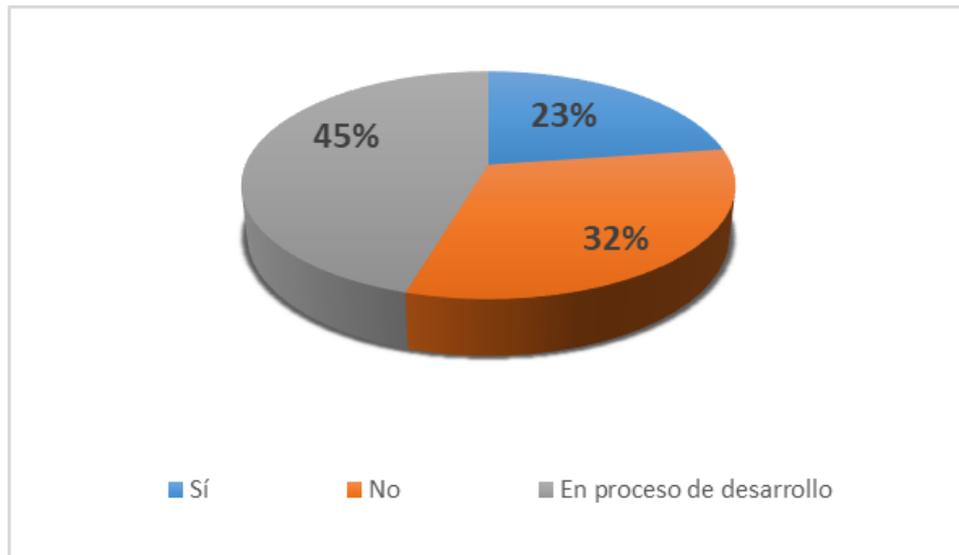
Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

Alrededor del 65% de los establecimientos consultados tienen, o en próximas semanas tendrán, actividades adaptadas para personas con discapacidad visual, que, si bien corresponde a una gran cantidad de negocios, todavía existe un número importante (35%) que no ofrece, ni piensa aún en ofrecer este tipo de actividades. Se debe tomar en cuenta que, posiblemente por el giro del negocio, algunos no crean que se puede acoplar actividades para visitantes con discapacidad visual, por ejemplo, una heladería o restaurante; sin embargo, cualquier tipo de negocio debe ver las cosas desde una perspectiva inclusiva, y considerar posibles espacios que permitan la experiencia sensorial, más allá de la visual.

Al consultar a las organizaciones encuestadas sobre la oferta de actividades turísticas que estén adaptadas para visitantes con discapacidad auditiva (Figura 34), la respuesta del 23% fue positiva, 45% dijo que está en proceso, pero el restante 32% indicó que no.

Figura 34.

Ofrece actividades turísticas adaptadas para personas con discapacidad auditiva



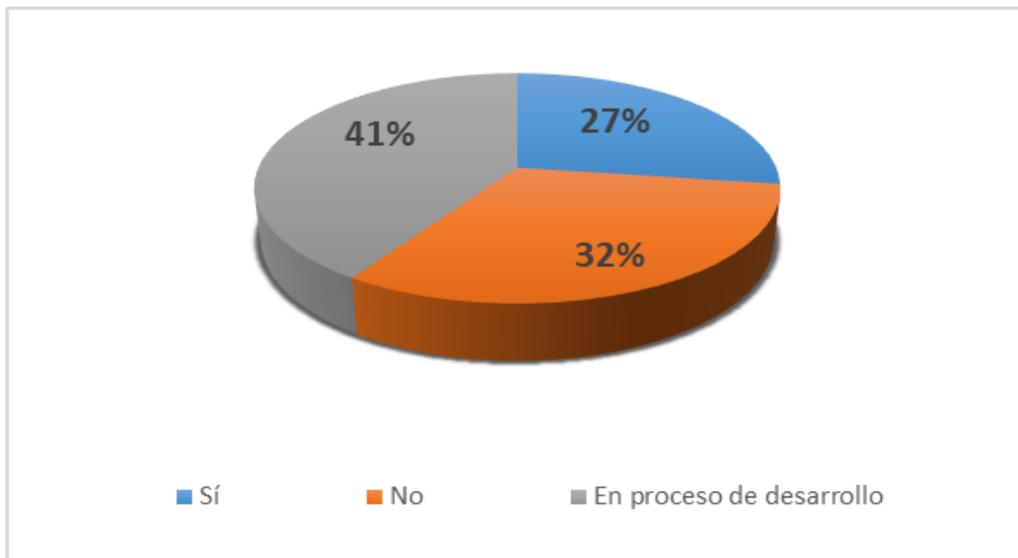
Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

En este sentido, se podría afirmar que 68% ofrece, o en poco tiempo más ofrecerá, actividades que sean adaptadas para personas con discapacidad auditiva; dejando un porcentaje de casi la tercera parte de los establecimientos que no disponen, ni han considerado que sus servicios se adapten para incluir este tipo de personas. Nuevamente se destaca que, en base del *plus* o valor añadido que puede implicar el ofrecer servicios para visitantes discapacitados, las organizaciones pueden tomar alternativas creativas para que sus negocios incluyan espacios o acciones que sean ajustados para quienes no pueden escuchar de igual manera.

En referencia a la pregunta de la oferta de actividades turísticas adaptadas para personas con discapacidad de movilidad (Figura 35), el 27% de organizaciones indicó que sí las ha considerado, un 41% dijo estar en proceso de desarrollo, pero el restante 32% contestó de manera negativa a esta tercera interrogante de oferta accesible.

Figura 35.

Ofrece actividades turísticas adaptadas para personas con discapacidad de movilidad



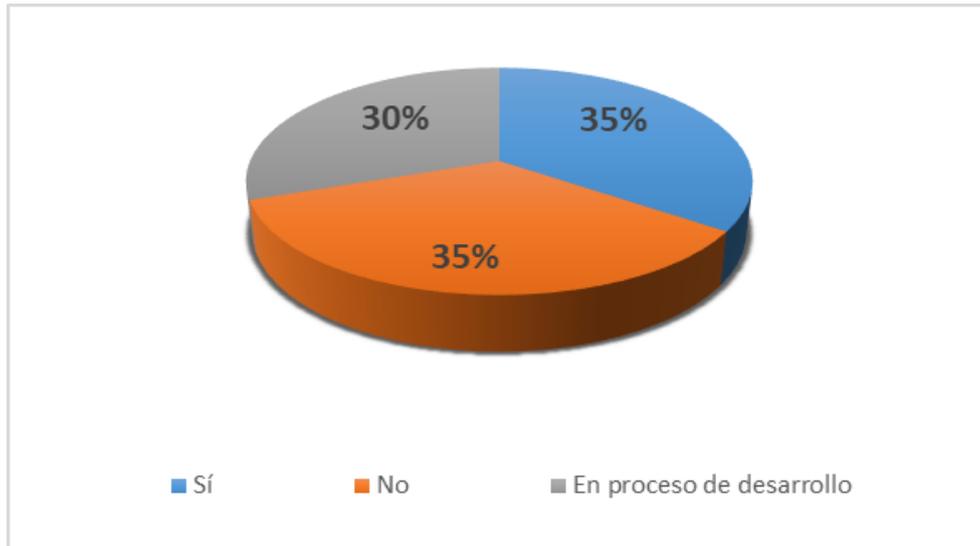
Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

En cierta sintonía con las respuestas anteriores, un 68% de los encuestados dijo que tiene o pronto tendrá actividades adaptadas para visitantes con discapacidad de movilidad; lo que deja un grupo de 32% de establecimientos que no consideran aún incluir este tipo de oferta. Claro que en el análisis debe considerarse el tipo de servicio que brinda cada organización del sector turístico; por ejemplo una operadora o una agencia de viajes, vean limitado su espacio para personas con discapacidad de movilidad, ya que el servicio brindado se limita a vender paquetes turísticos; sin embargo, la creatividad para ajustar los espacios para una mejor experiencia mientras el cliente es atendido, representan alternativas que incrementarían el atractivo de esa entidad, no solo para quienes tienen ese tipo de discapacidad.

Al abordar el tema de la oferta de actividades adaptadas para personas con discapacidad intelectual (Figura 35), 35% dijo que sí las incluye, 30% está en proceso, mientras que el restante 35% respondió en forma negativa. En este caso, 65% de los locales considera, o lo hará en poco tiempo más, las actividades inclusivas para quienes poseen una discapacidad intelectual; dejando un 35% que aún no está alineado al turismo accesible, y constituye este grupo objetivo que implica el desafío actual para el sector turístico del Ecuador.

Figura 36.

Ofrece actividades turísticas adaptadas para personas con discapacidad intelectual

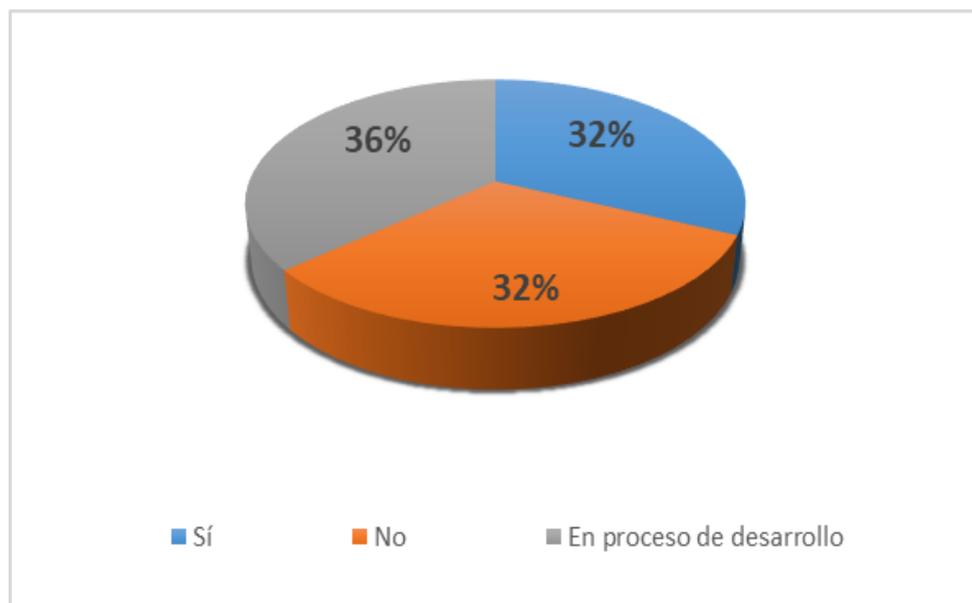


Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

Otro tema consultado fue el conocer si los establecimientos incluyen actividades adaptadas para personas con discapacidad de habla o comunicación (Figura 37). Al respecto 32% dijo que, si tiene esta oferta, 36% está en proceso de desarrollo, pero 32% respondió que no.

Figura 37.

Ofrece actividades turísticas adaptadas para personas con discapacidad de habla o comunicación



Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

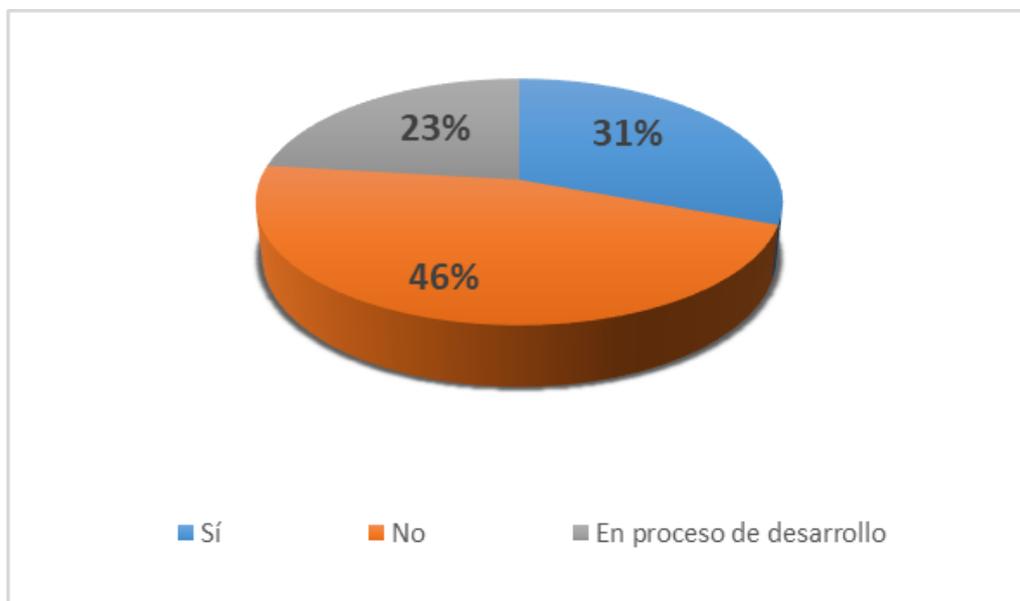
Nuevamente un 68% oferta, o lo hará en poco tiempo más, actividades que sean inclusivas para personas que tienen discapacidad de habla o comunicación; dejando cerca de una tercera parte de las organizaciones del sector turístico del país,

con el pendiente de acoplar su servicio, o al menos una parte pequeña, para los visitantes que presenten el tipo de discapacidad indicada.

Se incluyó una pregunta que averiguó sobre actividades turísticas adaptadas para personas que presenten otro tipo de discapacidad, entre las que se pueden mencionar a personas con dietas específicas por temas de salud (Figura 38). Quienes respondieron, indicaron porcentajes similares a las preguntas anteriores (31% si; 23% en proceso y 46% no). Esto de alguna manera confirma que, entre el 30% y 40% de los establecimientos no ha considerado que sus servicios, o parte de ellos, se adapten a personas con diferentes tipos de discapacidades, lo que le resta accesibilidad a este grupo de establecimientos, pero incide negativamente para que el sector turístico tenga un alto nivel de inclusión turística.

Figura 38.

Ofrece actividades turísticas adaptadas para personas con otro tipo de discapacidad



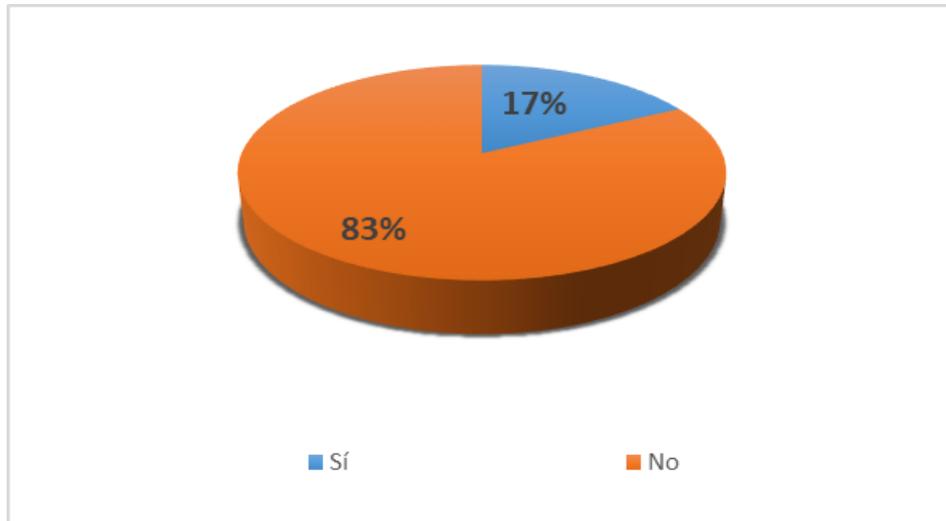
Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

Únicamente el 17% de los encuestados dijo que pertenece a un circuito turístico que está diseñado específicamente para personas con discapacidad (Figura 39). En este caso la cifra que respondió negativamente es alta (83%), sin embargo, se debe considerar que muchos de los locales o negocios que estuvieron incluidos en el levantamiento de información, por su giro de negocio y/o tamaño, no tienen un conocimiento, aplicación o incluso oferta que considere a personas con discapacidad, por lo que es comprensible el alto número de quienes no son parte de un de este tipo de circuitos. En el país, existen varios circuitos, que forman parte de al menos 10

destinos turísticos, que incluyen a más de 300 establecimientos con oferta específica para personas que tienen discapacidades (El Comercio, 2019).

Figura 39.

Forma parte de algún circuito turístico diseñado específicamente para personas con discapacidad

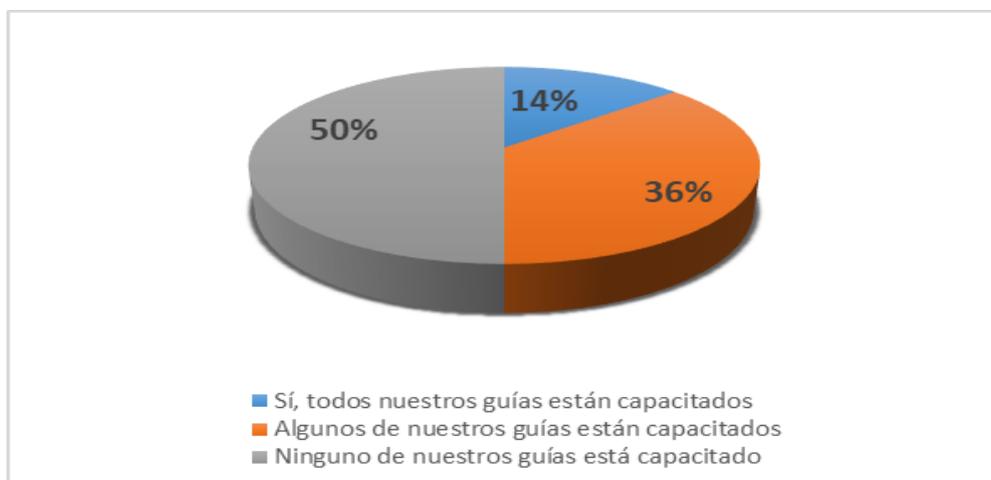


Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

La pregunta que indagó sobre la disponibilidad de los establecimientos de guías turísticos que estén capacitados en atender a personas con discapacidad (Figura 39), tuvo 14% de entidades que afirmaron que todos sus guías están capacitados, 36% que indicó tener al menos uno formado para este rol; mientras que el restante 50% dijo que no poseen ninguno capacitado.

Figura 40.

Cuenta con guías turísticos capacitados en la atención a personas con discapacidad



Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

Es decir que, en la mitad de las organizaciones del sector turístico, al menos un guía está capacitado para atender a personas con discapacidad, mientras que la otra mitad de las entidades no cuenta con formación de ninguno de los colaboradores que fungen el rol de guía turístico. Este alto porcentaje que no considera a personas con discapacidad en la atención de sus servicios, conlleva un importante desafío para el sector analizado, porque este resultado muestra que, alrededor de la mitad de las organizaciones, todavía no puede ser catalogada como accesible, dentro de la actividad turística ecuatoriana.

Al consultar sobre la oferta de servicios de asistencia personalizada para personas con discapacidad, durante las visitas turísticas (Figura 40), un 43% dijo que así lo hace, mientras que el restante 57% no ofrece este tipo de asistencia.

Figura 41.

Ofrece servicios de asistencia personalizada para personas con discapacidad durante sus visitas turísticas



Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

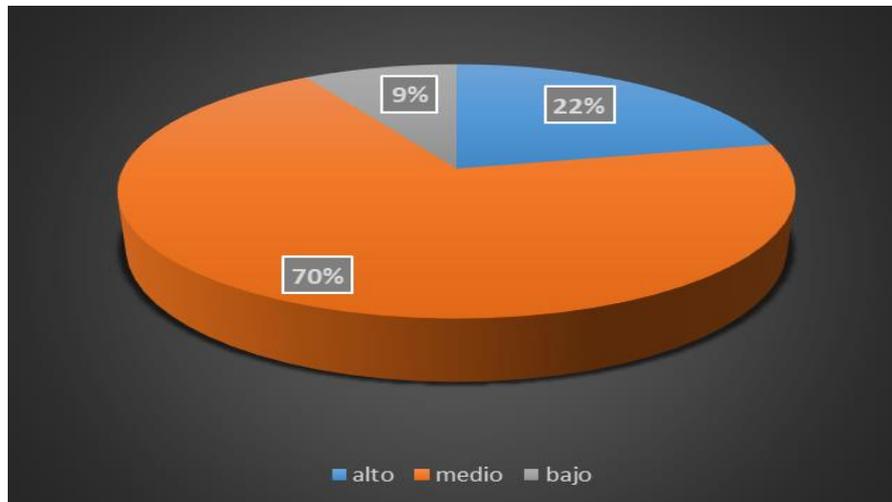
En otras palabras, cerca de la mitad de organizaciones ofrecen servicios de asistencia personalizada para visitantes con discapacidad. Este resultado es similar al de la pregunta anterior, ya que cerca de la mitad de las entidades no proporciona, como parte de su servicio, la asistencia personalizada para las personas que tienen alguna discapacidad, lo que no podría brindarse en aquellos establecimientos que no dispongan de personal capacitado. El resultado muestra que el desafío del sector turístico ecuatoriano, debe considerar a cerca de la mitad de los establecimientos y negocios, en los que se debe generar la respectiva motivación, pero también el apoyo técnico, para que puedan volverse inclusivos, enfocándose en aspectos como la

oferta, conocimiento, atención y asistencia a potenciales visitantes que tienen algún tipo de discapacidad.

Al consolidar las respuestas de este ámbito de oferta de actividades y circuitos adaptados, se obtuvo que 22% está en el nivel alto, 70% en el medio y 9% en el bajo, como se observa en la Figura 42.

Figura 42.

Resumen de Oferta de actividades y circuitos adaptados



Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

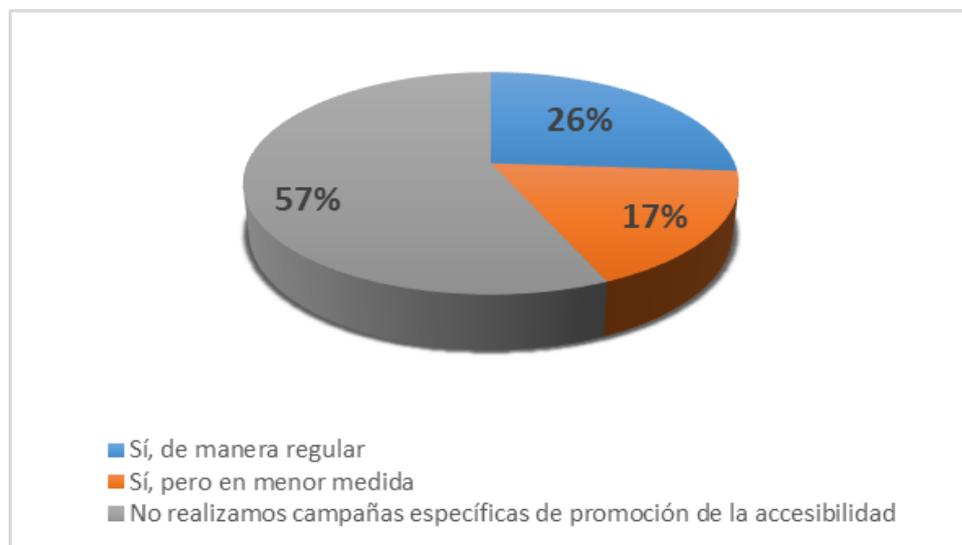
Si bien se podría afirmar que entre el 30% y 40% de los establecimientos que respondieron el cuestionario, no ofrece actividades para personas con discapacidad, la mitad de las entidades cuenta con personal capacitado en atención y brinda asistencia personalizada; pero menos de la quinta parte dijo que pertenece a un circuito específico de actividades para personas con discapacidad. Por estos motivos, el nivel de este ámbito muestra a la mayor parte de respuestas en el nivel medio (entre 31% y 70%).

3.5. Promoción y difusión del Turismo accesible

Un quinto aspecto abordado a quienes dirigen los establecimientos y negocios del sector turístico ecuatoriano, se enfocó en la promoción y difusión del turismo accesible, para lo que se presentan 4 elementos concretos en las siguientes gráficas. Como primer elemento se consultó si las organizaciones realizan campañas de promoción y publicidad que destaquen la accesibilidad de los destinos turísticos que ofrecen (Figura 43), ante lo que 26% afirmó hacerlo de manera regular, 7% en forma eventual, pero el restante 57% no realiza este tipo de campañas ni publicidad.

Figura 43.

Realiza campañas de promoción y publicidad que resalten la accesibilidad de los destinos turísticos que ofrecen

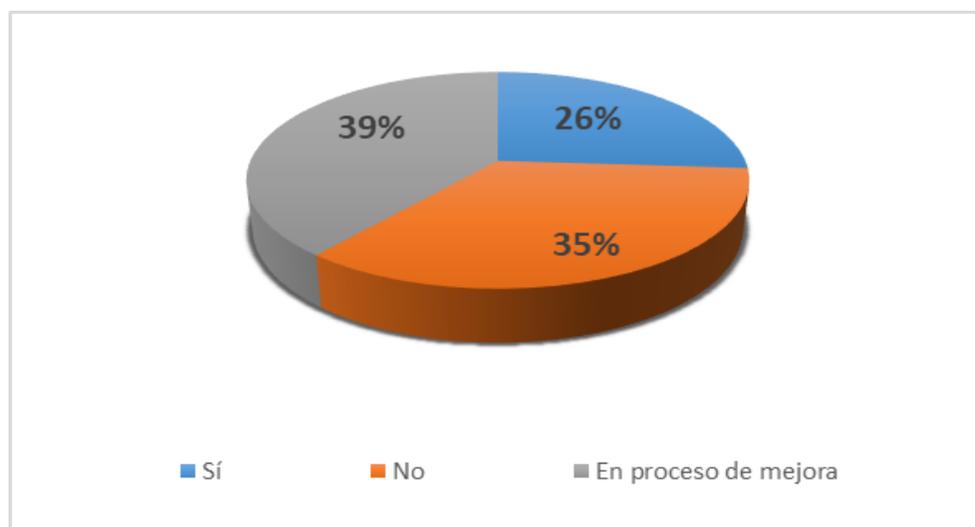


Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

Alrededor del 43% de las organizaciones que son parte del sector de turismo han efectuado campañas y/o publicidad que resalten la accesibilidad de sus servicios turísticos; pero más de la mitad no lo ha hecho nunca. En este caso, se nota una similitud del resultado con las dos últimas preguntas del ámbito precedente, lo que muestra que alrededor de la mitad de los establecimientos no considera como parte de su oferta, y por tanto no promociona, al turismo accesible, volviéndose a este grupo el desafío actual para el sector analizado.

Figura 44.

La información sobre servicios y facilidades adaptadas que ofrece está disponible y es accesible para las personas con discapacidad



Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

Un 26% de los encuestados dijo que la información sobre servicios y facilidades adaptadas que su organización ofrece, está disponible y es accesible para las personas con discapacidad; 39% afirmó que está en proceso de mejora de esta publicidad, mientras que 35% respondió negativamente (Figura 44).

En este caso la cifra que no dispone información de sus servicios y actividades adaptadas para personas con discapacidad es del 35%; lo que implica un porcentaje menor a la cantidad de entidades que no realizan publicidad de sus actividades para visitantes discapacitados. Esto se debe a que, quizá algunos de los negocios que respondieron si tiene la información disponible, aunque no efectúa una campaña como tal que se enfoque en actividades para personas con discapacidad; sin embargo, el campo de mejora puede considerarse a la mitad de todos los establecimientos del sector turístico del país.

Figura 45.

Utiliza las redes sociales y medios digitales para promover la accesibilidad de sus servicios turísticos



Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

Cerca del 40% de los establecimientos abordados dijo que utiliza activamente las redes sociales y medios digitales para promover la accesibilidad de sus servicios turísticos, un 22% lo hace en forma eventual, pero el restante 39% no usa sus redes con esa finalidad (Figura 45).

Las redes sociales y en general los medios digitales, constituyen hoy en día una manera eficiente de llegar hasta los potenciales interesados en cualquier servicio, incluido el turismo; por ello, constituyen un medio importante que se debe utilizar para que personas con discapacidad puedan acceder a las organizaciones proveedoras;

sin embargo, en base del resultado, casi 40% de ellas no han publicado nunca anuncios o información que tenga relación con el turismo accesible como parte de su servicio, constituyéndose en el desafío actual del sector de turismo.

Figura 46.

Colabora con organizaciones o entidades especializadas en turismo accesible para promover conjuntamente la inclusión en el turismo

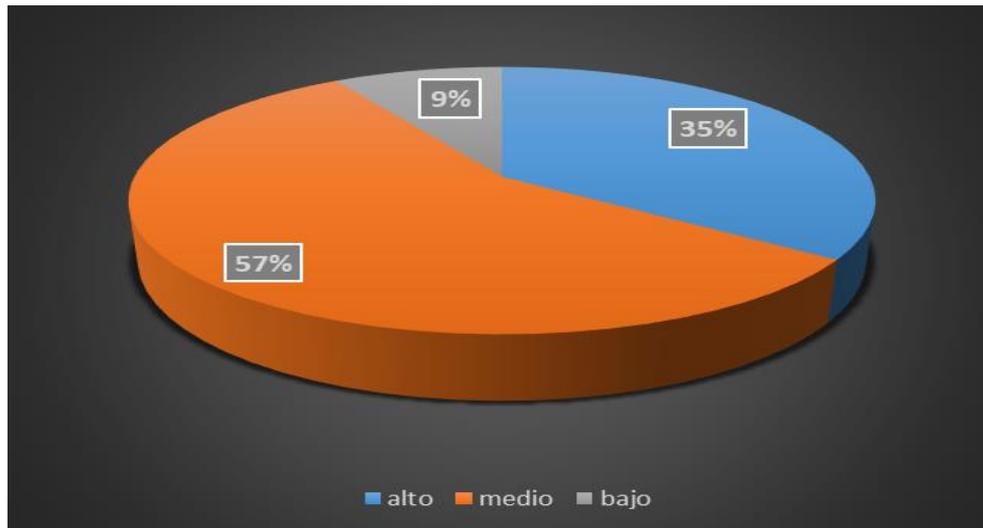


Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

Mientras que el 32% de las organizaciones indicaron que sí colaboran activamente con entidades especializadas en turismo accesible para una promoción conjunta de inclusión, un 50% dijo haberlo hecho de forma eventual, mientras que el 18% restante no ha efectuado esta acción para promover el turismo inclusivo.

Si bien se puede considerar que más del 80% de los establecimientos o negocios del sector turístico alguna vez han colaborado para la promoción del turismo accesible, es importante destacar que cerca de la tercera parte de entidades lo hacen activamente; mientras que el resto lo hace en forma esporádica, quizá con frecuencia anual o inferior. Esto deja clara la idea de que, en el sector turístico ecuatoriano, la promoción de actividades del turismo inclusivo si son consideradas por más de la mitad de las entidades, aunque no todas ofrecen actividades adaptadas, o tengan personal capacitado en personas con discapacidad. El análisis consolidado del aspecto de promoción y difusión del turismo accesible, arrojó como resultado que el 35% de encuestados están en el nivel alto, 57% en el medio y 9% en el bajo (Figura 47).

Figura 47.
Resumen de Promoción y difusión del turismo accesible



Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

El resultado consolidado permite comprender que, en las entidades del sector turístico del país, existe un nivel medio-alto de promoción y difusión del turismo accesible, porque la tendencia no solo es media, sino que una tercera parte se ubicó en el grado alto. Esto conlleva una buena noticia para el sector analizado, por cuanto se muestra un nivel importante de interés por la promoción de las propias actividades, pero también de apoyo con otras instituciones o negocios para difundir los destinos turísticos que son adaptados para personas con discapacidad.

Sin embargo, existe una tarea importante para el sector turístico, ya que entre 30% y 50% de los establecimientos y negocios requieren de estrategias, apoyo técnico e incluso orientación para poner en marcha campañas, promoción y publicidad del turismo inclusivo.

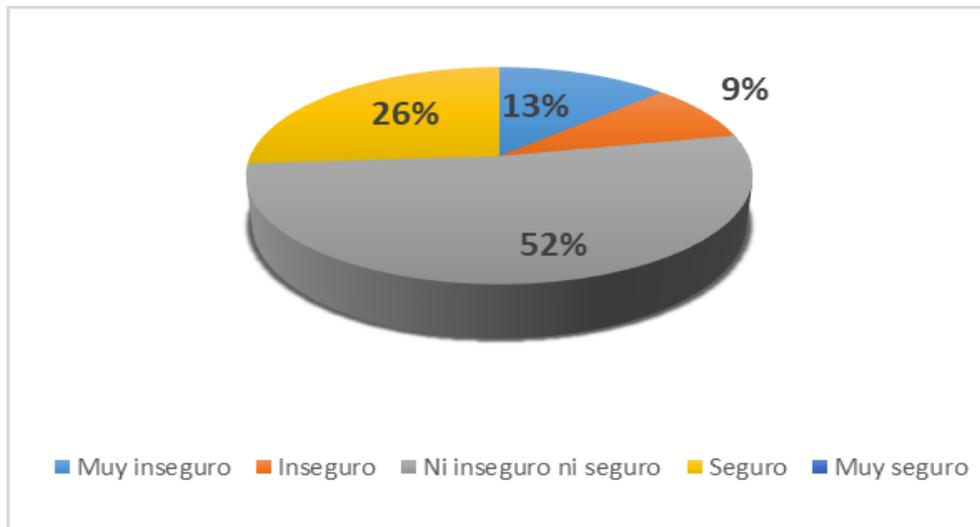
3.6. Seguridad

La seguridad conlleva un aspecto vital para cualquier actividad económica, más aún para lo que implica escoger un destino turístico, en el que se quiere vivir una experiencia fuera de lo cotidiano, que representa un espacio de esparcimiento, relajación o exploración cultural, la que se podría ver opacada e incluso anulada, en el caso de que ocurriese un evento que atente a la seguridad de los visitantes. Por esta razón, se incluyeron 4 preguntas como parte final del cuestionario aplicado a las entidades del sector turístico del país.

En referencia a la seguridad de las instalaciones turísticas para personas con discapacidad, 26% de organizaciones dijeron que son seguras, 52% escogieron un nivel medio, mientras que 22% opinan que son inseguras en diferente grado (Figura 48).

Figura 48.

Calificación de la seguridad de las instalaciones turísticas para personas con discapacidad en su organización/destino



Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

Se podría afirmar, en base de los resultados, que el 78% de los establecimientos y negocios del sector de turismo presentan un nivel alto y medio de seguridad para las personas con discapacidad; mientras que una porción cercana a la quinta parte del total (22%), dijo que no lo son.

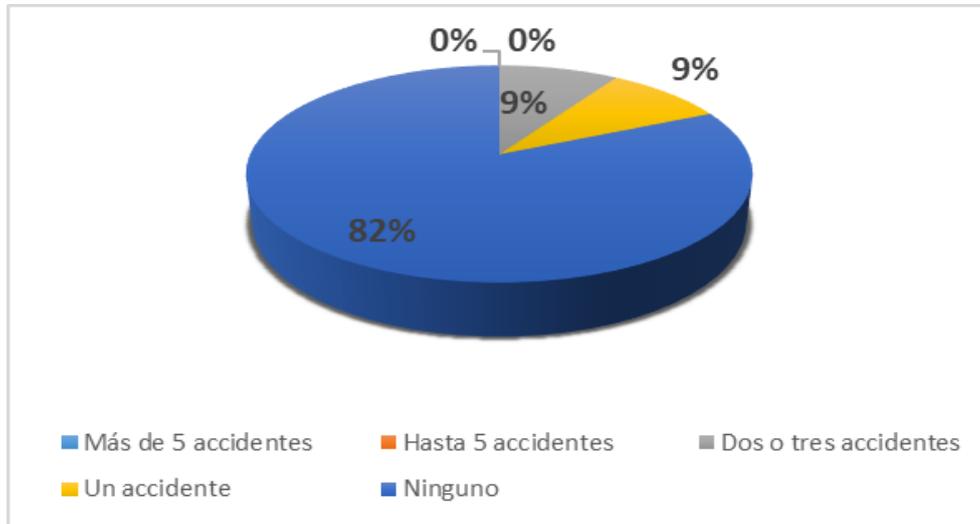
En virtud de la importancia que conlleva la seguridad, este resultado muestra una debilidad que debe ser corregida con especial atención, ya que, de nada serviría que se ofrezcan, publiciten y reciban a personas con discapacidad, si es que las instalaciones no son seguras para que la experiencia sea de calidad.

Al consultar sobre el número de incidentes relacionados con la seguridad de las personas con discapacidad, que se han registrado en los últimos 12 meses (Figura 49), 82% afirmó que ninguno, 9% un accidente y el restante 9% dijeron que entre 2 y 3. Las cifras de accidentes en el último año son bajas, pero de ninguna manera esto implica que las entidades del sector turístico deban confiarse en que no es probable la ocurrencia de más accidentes en próximas ocasiones. Por lo dicho, el tema de seguridad denota un cuidado especial no solo en aspectos de la infraestructura, sino

de guía, acompañamiento y ejecución de las actividades, para las personas que presentan algún tipo de discapacidad.

Figura 49.

Incidentes relacionados con la seguridad de las personas con discapacidad ha registrado en los últimos 12 meses

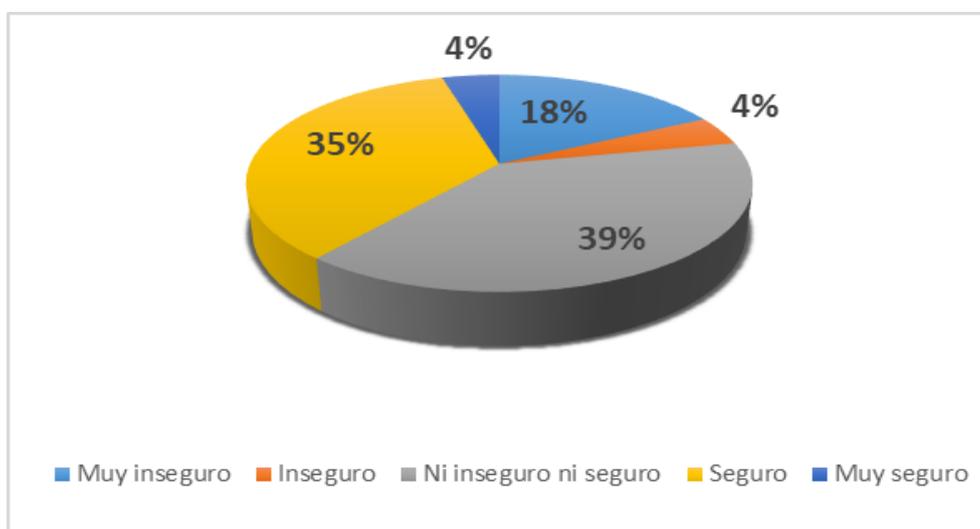


Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

Un 39% de los establecimientos encuestados dijo que la circulación en sus áreas comunales y de tránsito son seguros en niveles alto y muy alto; un porcentaje igual afirmó que tienen una seguridad media, mientras que el restante 22% dijo que son seguros (Figura 50).

Figura 50.

Calificación de la seguridad de circulación en las áreas comunes y áreas de tránsito



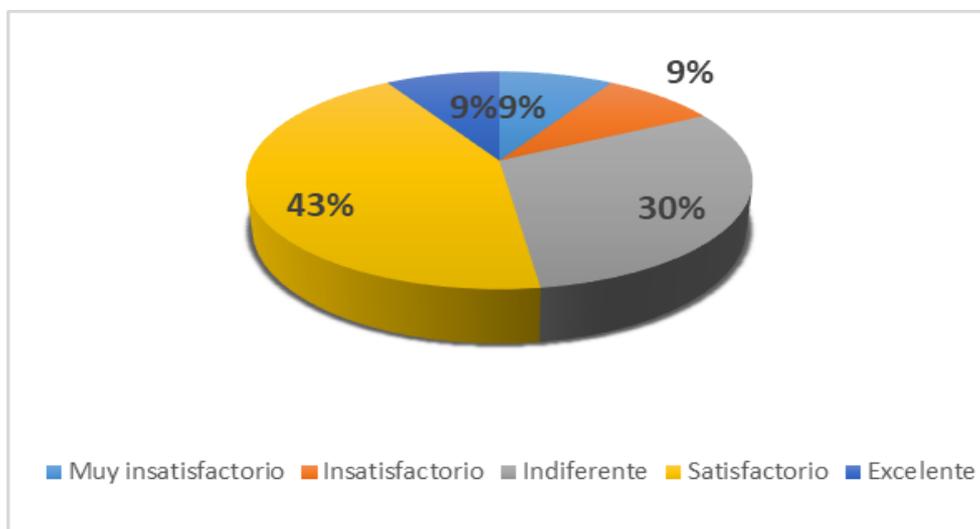
Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

Nuevamente se evidencia que un 22% es el grupo que considera que los espacios no son seguros, en este caso al referirse a las áreas de tránsito, lo que confirma la debilidad en un grupo cercano a la quinta parte del total, que debe enfocarse en corregir el aspecto de la seguridad de quienes visitan sus instalaciones y poseen algún tipo de discapacidad.

La última pregunta del cuestionario se enfocó en conocer cuál es la percepción de la garantía, del espacio para personas con discapacidad en las instalaciones, incluyendo baños, estacionamientos y áreas de descanso (Figura 51), ante lo que 52% dijo que lo son en niveles alto y muy alto, un 30% consideró que son en nivel medio, mientras que 18% opina que no hay una garantía para personas con discapacidad en estos espacios.

Figura 51.

Percepción de garantía del espacio para personas con discapacidad en las instalaciones, incluyendo baños, estacionamientos y áreas de descanso



Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

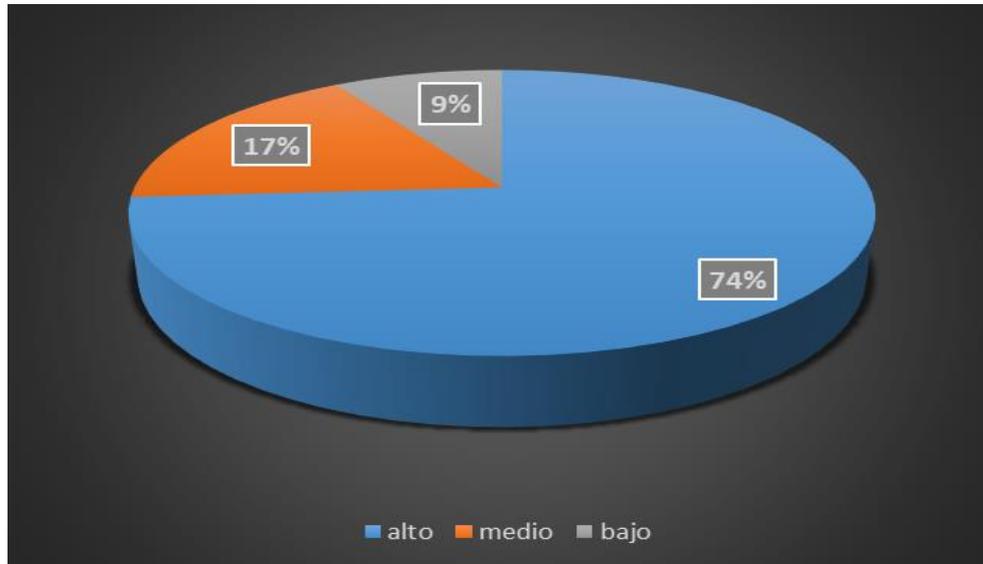
Si bien el porcentaje de resultado negativo es algo menor al de las preguntas anteriores (18% respecto del 22%), no deja de ser una alerta para esta investigación, ya que conlleva el hecho de que, en la percepción de los mismos propietarios y/o administradores de las instalaciones de los establecimientos del sector turístico, existe un grupo que considera como “no adecuados para personas con discapacidad” a sus espacios internos como baños, estacionamientos o áreas de descanso.

Al consolidar las respuestas de cada encuesta, en referencia al ámbito de seguridad, se pudo ubicar al 74% de ellas en un nivel alto, 17% en la mitad, mientras

que el restante 9% fue calificado como bajo, por superar el 30% del puntaje total que se podía lograr en este componente de la investigación realizada (Figura 52).

Figura 52.

Resumen de Seguridad



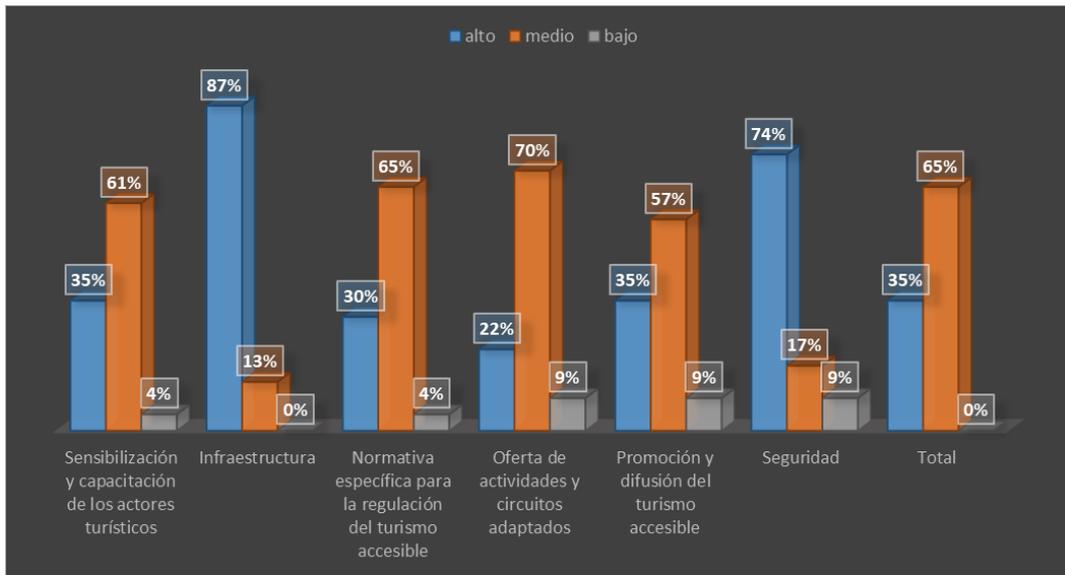
Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

Una vez más se hace hincapié en que la seguridad es un ámbito que debe ser tratado con especial atención, porque no solo causaría el mal sabor de un recuerdo negativo en cuanto a la mala atención, falta de adecuaciones o actividades, sino que podría incluso producir un accidente que afecte seriamente a una persona con discapacidad. Por ello, es imperativo que los establecimientos reciban orientación, apoyo, sobre todo técnico, pero también lineamientos estratégicos para que puedan superar aquellos temas que han dado pie a las respuestas aquí presentadas.

3.7. Conclusiones

Antes de efectuar la conclusión de este tercer capítulo de la investigación efectuada, se presenta un consolidado de los resúmenes de cada uno de los 6 ámbitos revisados, así como también el total que ha sido producto de la sumatoria de todas las preguntas de cada encuesta. Los datos consolidados constan en la Figura 53, que evidencia un total que ubica al 35% de las encuestas en nivel alto, 65% de ellas en medio y no reflejó ninguna en el nivel bajo.

Figura 53.
Resumen de ámbitos revisados

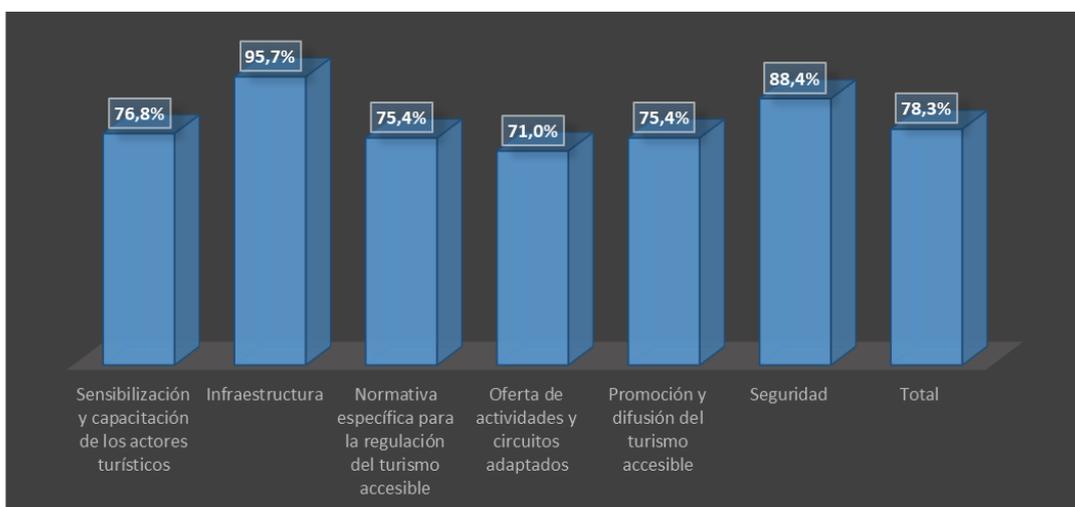


Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

En la gráfica precedente se pueden comparar cada uno de los aspectos revisados, en los que se evidencia una mayor cantidad de encuestas en nivel alto para el caso de la infraestructura, seguido de seguridad, y con cierta distancia se observa en un empate a sensibilización y promoción. La oferta de servicios fue el más bajo de los ámbitos revisados en la presente investigación.

Estos datos se convirtieron en un solo porcentaje denominado nivel, como consta en la Figura 54, calificando al grado alto con 3 puntos, al medio 2 puntos y al bajo 1 punto, y comparando esa suma con el total máximo.

Figura 54.
Nivel de ámbitos revisados



Nota. Investigación propia aplicada a organizaciones de turismo

Los datos resultantes arrojan como primer elemento, o el que mayor cumplimiento presentó con relación al turismo accesible, a la infraestructura (96%), lo que indica que este ámbito es bastante adecuado a la necesidad de las personas con discapacidad, en las instituciones del sector turístico.

En segundo puesto se ubicó a la seguridad (88%), que, si bien se identificaron debilidades específicas, el porcentaje de entidades que deben mejorar su situación actual estaba entre 18% y 22%.

Un tercer puesto lo ocupó la sensibilización y capacitación de los actores turísticos (77%), lo que implica que han número importante de entidades que han formado y sensibilizado a su personal respecto de atención y servicio, sobre todo aquel que tiene contacto directo con las personas que tienen alguna discapacidad.

El cuarto lugar lo comparten la normativa y regulaciones específicas, así como la promoción y difusión del turismo accesible (75% cada uno). Esto destaca que existe el conocimiento y cumplimiento de la normativa, así como también una promoción y difusión del turismo inclusivo por parte de las organizaciones abordadas; sin embargo, es necesario el dotar de orientación y apoyo técnico para que puedan mejorar aquellas que todavía no están inmersas en tipo de turismo estudiado.

En último lugar se encuentra a la oferta de actividades y circuitos adaptados (71%), ya que dejó ver, en varias preguntas, un grupo de entre 30% y 50% de las entidades del sector turístico que no brindan servicios que incluyan actividades y/o espacios para personas con discapacidad, impactando directa y negativamente en el porcentaje total que se puede atribuir, según los datos tabulados, como el nivel de las organizaciones abordadas sobre el turismo accesible (78%).

El desafío para el sector turístico ecuatoriano aún es grande en materia de inclusión, porque si bien se observaron entidades que cumplen, conocen, se preocupan, proveen, difunde, publicitan y asesoran de manera personalizada a visitantes con discapacidad, hay todavía un grupo que puede estar entre 20% y 50% de ellas que deben adecuarse, prepararse, adaptarse y promocionarse como parte de este importante ramo de la actividad turística mundial.

Capítulo IV: Recomendaciones y estrategias para impulsar el desarrollo del turismo accesible en Ecuador

4.1. Antecedentes

A partir de los datos de la investigación la situación del turismo accesible en Ecuador se puede dividir en dos categorías, por un lado, avances que se han logrado en este ámbito que son muestra del interés creciente del sector empresarial, y la sociedad en general, hacia la equidad y la inclusión; y por otro, los desafíos y dificultades que enfrentan las organizaciones del sector turismo para una implementación plena de la accesibilidad. Entre los avances logrados se hayan iniciativas de accesibilidad como el Distintivo Q de calidad en instalaciones turísticas en Quito que incluye el uso de medidas de accesibilidad, además de las reformas para incrementar el acceso sin barreras físicas para personas con discapacidad en destinos importantes como Cuenca, las Islas Galápagos, la Ruta del Sol, entre otras.

La investigación de campo reportó un 83% de establecimientos turísticos que contaban con rampas de acceso para personas con movilidad reducida, y aproximadamente el 74% dispone de ascensores o plataformas elevadoras accesibles. Además, un 70% de los establecimientos reportó baños y espacios internos adaptados con recursos diversos para facilitar su utilización. No obstante, las medidas implementadas a menudo se limitan a aquellas con mayor demanda como rampas y señalización, y que no supongan una inversión importante, por lo que se deja de lado el uso de recursos e infraestructura más específica, de modo que, si bien es un avance relevante, no se trata de opciones cien por ciento inclusivas.

Otro avance logrado se halla en el ámbito de la sensibilización y toma de conciencia respecto de la importancia de la accesibilidad y la inclusión, ámbito en el cual un 77% de actores del sector turístico habrían capacitado a su personal en temas sobre atención al cliente, manejo y comunicación con personas que posean algún grado de discapacidad.

Sin embargo, hay que tomar en cuenta que el estudio se basó en un muestreo y en un auto reporte, por lo que la información obtenida no coincide exactamente con la realidad si bien nos presenta un esbozo de lo que se presenta en la misma. Esto hace evidente la necesidad de implementar estudios censales para la valoración exacta, de manera presencial y observacional, del grado de implementación del turismo accesible en las organizaciones ecuatorianas que forman parte de este

sector. No obstante, dicho estudio requeriría un volumen muy alto de recursos y presupuesto para ser ejecutado a nivel nacional, por lo que iniciativas como la del presente texto busca sumar esfuerzos para evidenciar el nivel de necesidades no atendidas para la población con discapacidades.

Entre las dificultades y desafíos que enfrenta el sector turístico ecuatoriano ante la accesibilidad se observaron problemas relacionados con la normativa. En primer lugar, no existen normativas específicas referentes a la accesibilidad en turismo, por lo que el marco legal vigente se limitaría a la Ley Orgánica de Discapacidades (2012) y a su reglamento. En la Ley se describe que:

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. (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012, art. 44)

De modo que la ley mencionada establece la responsabilidad de asegurar el turismo accesible, en el Ministerio y los gobiernos locales, vigilando aspectos sobre accesibilidad, diseño universal, transporte y servicios adaptados. Sin embargo, aun cuando se plantea legalmente la obligatoriedad de asegurar la accesibilidad en Turismo, el cumplimiento aún es escaso. Al respecto, la investigación mostró que la tasa de cumplimiento en regulaciones sobre Turismo Accesible llega apenas al 39%, y otro 39% cumple de manera parcial.

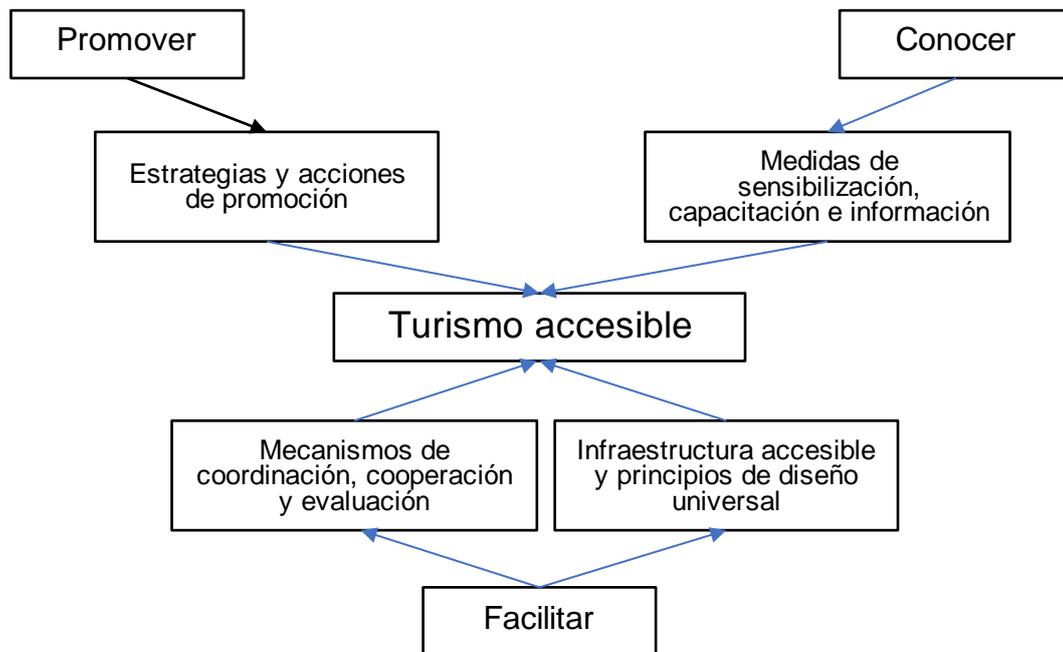
En segundo lugar, el problema de la normativa también se debe al desconocimiento existente sobre la misma, sobre Turismo accesible, y sobre las alternativas existentes para adaptar un servicio o un espacio a personas con discapacidades. Se trata de una falta de capacitación e información a nivel general, y la carencia de conocimiento sobre los diversos tipos de discapacidades, y la diversa intensidad y manifestación que estas pueden tener, aspectos que pueden influir en el tipo de diseño de los espacios, equipos, muebles y otros recursos.

Por otro lado, existe una oferta limitada de actividades adaptadas a personas con discapacidades. De acuerdo con los datos obtenidos, solo el 26% de los establecimientos ofrece actividades turísticas para personas con discapacidad visual y auditiva, lo que refleja una oferta limitada a personas con discapacidades motrices en la mayoría de casos.

Por último, se requiere una coordinación más frecuente y eficiente entre los diferentes niveles de gobierno, la industria turística y las organizaciones de la sociedad civil para promover programas y políticas de accesibilidad. Adicionalmente, la coordinación debe existir entre los diversos participantes de la cadena de valor turística, de modo que una persona, con una discapacidad específica, pueda disfrutar de todo el viaje de manera accesible, lo que incluye a agencias de viaje, empresas de transporte, alojamiento, alimentación, servicios de información, entre otros.

Con estos antecedentes pueden trazarse líneas de acción específicas que, de aplicarse, incrementarían el grado de accesibilidad en la oferta turística. El primero de estos aspectos se relaciona con la promoción del turismo accesible para incrementar la demanda del mismo, lo que elevará la importancia que se le atribuye a este mercado y, a su vez, aumentará el interés de quienes ofrecen servicios turísticos. En segundo lugar, se requiere fortalecer la sensibilización, capacitación e información en turismo accesible, lo que implica la difusión de aspectos, legales, normativos, técnicos y procedimentales a todos quienes forman parte de la oferta turística. Y el tercer aspecto se relaciona con los mecanismos de coordinación, cooperación y evaluación entre niveles de gobierno, para asegurar que cualquier iniciativa en turismo accesible no se limite únicamente a los proveedores de servicios, sino que sea un esfuerzo continuo para adaptar los destinos turísticos, transformar las áreas y recorridos urbanos que afectan el libre tránsito, y modificar los planes y programas estatales al respecto. De manera concreta, estos tres ámbitos se resumen en tres verbos, promover, conocer y facilitar, con relación al turismo accesible:

Figura 55.
Tres ejes para impulsar el desarrollo del turismo accesible



Nota: Elaboración propia s.f.

Estos ejes de acción pueden manifestarse de manera diferente de acuerdo con los actores de la cadena de valor del turismo. Así, las acciones serán diferentes para los proveedores de servicios turísticos, para el gobierno local (o las entidades públicas encargadas de los destinos turísticos naturales y patrimoniales), o para los administradores de destinos turísticos privados.

4.2. Estrategias y acciones para la promoción del turismo accesible

El primer eje considerado como estrategia para impulsar el desarrollo del turismo accesible es la promoción del mismo. Debe entenderse que la importancia de este tipo de turismo es relativa a la cantidad de personas con discapacidad que pueden demandar servicios y atenciones turísticas accesibles. De modo que, si el mercado es reducido difícilmente se podrá justificar el presupuesto y los recursos destinados a la accesibilidad. Por el contrario, una mayor demanda de servicios en turismo accesible atraerá la atención e interés, tanto del sector privado como del público. Sin embargo, la ausencia de promoción provoca un desconocimiento generalizado sobre las alternativas que poseen las personas con discapacidad para disfrutar del turismo.

Un último punto a recalcar es que, si bien se presentan estas estrategias en primer lugar, las mismas no pueden implementarse de manera aislada, sino que

deben ejecutarse junto con la inversión en infraestructura, equipamiento y capacitación.

4.2.1. Implementación de campañas de Marketing inclusivo

Para los proveedores de servicios turísticos la recomendación es la implementación de campañas de marketing inclusivo, lo que implica no solo realizar publicidad, sino que está también cumpla con principios de accesibilidad. Estas campañas deben destacar las características de accesibilidad de los servicios ofrecidos por los proveedores turísticos, para lo cual se debe comunicar las facilidades y adaptaciones disponibles para personas con discapacidad, utilizando formatos y canales también accesibles.

Acciones		Recomendaciones
Diseño de contenido accesible		Crear materiales promocionales que incluyan descripciones detalladas de las instalaciones accesibles, como rampas de acceso, habitaciones adaptadas y menús en formatos alternativos. Utilizar imágenes y descripciones que reflejan la inclusión y la diversidad.
Uso de plataformas digitales y redes sociales		Difundir el contenido a través de sitios web accesibles, redes sociales y aplicaciones móviles. Asegurar que los sitios web cumplan con los estándares de accesibilidad web (WCAG), incluyendo opciones de texto alternativo para imágenes, subtítulos en vídeos y compatibilidad con lectores de pantalla.
Incorporación de lenguajes accesibles		Incluir subtítulos en vídeos promocionales (español e inglés), traducción a lengua de señas (ecuatoriana y adaptada al Sistema de Señas Internacional (SSI)), y descripciones auditivas para personas con discapacidad visual.
R e c u r s o s	Financieros	Presupuesto para la producción de materiales accesibles y la contratación de profesionales especializados en accesibilidad digital y comunicación inclusiva.
	Humanos	Personal capacitado en marketing y publicidad accesible, diseñadores gráficos con conocimientos en accesibilidad, intérpretes de lengua de señas y expertos en audiodescripción.
	Tecnología y herramientas	Software y plataformas que permitan la creación de contenido accesible, así como la adaptación de sitios web y aplicaciones móviles según los estándares de accesibilidad.

4.2.2. Establecimiento de alianzas con plataformas especializadas

Para expandir la cobertura y exposición de las alternativas en turismo accesible que existan, o que surjan posteriormente en el país, se recomienda a los proveedores de servicios turísticos la creación de alianzas o colaboraciones con plataformas nacionales e internacionales dedicadas al turismo accesible para promocionar los destinos y servicios adaptados en Ecuador.

Acciones		Recomendaciones
Identificación de plataformas especializadas:		Investigar y seleccionar plataformas y organizaciones que se enfoquen en el turismo accesible, tanto a nivel nacional como internacional.
Formalización de acuerdos de colaboración		Establecer convenios o alianzas estratégicas que permitan la promoción mutua. Esto puede incluir la participación en directorios especializados, la promoción conjunta de servicios y la colaboración en eventos o ferias.
Intercambio de información y mejores prácticas		Compartir datos sobre las adaptaciones realizadas, testimonios de clientes satisfechos y casos de éxito. Participar en redes de intercambio de experiencias para mejorar continuamente los servicios ofrecidos.
R e c u r s o s	Financieros	Inversión en cuotas de membresía o participación en plataformas especializadas, así como en eventos y ferias internacionales.
	Humanos	Personal encargado de gestionar las alianzas, mantener la comunicación y actualizar la información en las plataformas.
	Tecnología y herramientas	Elaboración de contenidos específicos para estas plataformas, siguiendo sus formatos y requisitos.

4.2.3. Desarrollo de campañas de promoción nacionales e internacionales

Desde la gestión gubernamental pueden impulsarse campañas de promoción, tanto nacionales como internacionales, que ayuden a posicionar los destinos turísticos locales que hayan calificado dentro de la categoría de turismo accesible. La información difundida puede abarcar las características de accesibilidad en infraestructura, servicios y destinos.

Acciones		Recomendaciones
Elaboración de material promocional inclusivo		Diseñar folletos, videos y otros materiales que destaquen las características accesibles de los destinos. Asegurar que estos materiales sean accesibles en sí mismos, siguiendo los estándares internacionales.
Participación en ferias y eventos turísticos		Presentar la oferta turística accesible en eventos nacionales e internacionales, resaltando el compromiso con la inclusión y la diversidad.
Uso de canales oficiales y medios de comunicación		Difundir información a través de sitios web gubernamentales, redes sociales, embajadas y oficinas de turismo en el extranjero.
R e c u r s o s	Financieros	Presupuesto gubernamental del Ministerio de Turismo, asignado para campañas de promoción, producción de materiales y participación en eventos.
	Institucionales	Coordinación entre diferentes departamentos gubernamentales, como turismo, comunicación y relaciones exteriores.
	Recursos humanos especializados	Equipos de comunicación y marketing con experiencia en accesibilidad e inclusión.

4.2.4. Fomento de un sello de calidad turística accesible

La creación de un sello de calidad turística accesible puede servir como mecanismo de certificación, previo a la evaluación y calificación por parte de una entidad autorizada. Se trataría de un distintivo oficial que reconozca a los proveedores y destinos turísticos que cumplen con estándares de accesibilidad, lo que ayudaría a incentivar la mejora continua y a generar confianza entre los turistas con discapacidad. Además, es un elemento que brindaría valor agregado a la oferta turística.

Acciones		Recomendaciones
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo de estándares y criterios de accesibilidad: Definir los requisitos que deben cumplir los proveedores y destinos para obtener el sello, basándose en normas internacionales y adaptándolas al contexto nacional. 2. Establecimiento de un proceso de certificación: Crear un procedimiento transparente para la evaluación y otorgamiento del sello, que incluya auditorías y verificaciones periódicas. 3. Promoción del sello: Difundir el distintivo a nivel nacional e internacional, destacando su importancia y los beneficios para los establecimientos certificados.
R e c u r s o s	Financieros	Recursos para implementar el programa de certificación, incluyendo capacitación y promoción del sello.
	Personal técnico	Expertos en accesibilidad que puedan evaluar y certificar a los proveedores y destinos.
	Marco legal y regulatorio	Legislación que respalde la creación y gestión del sello de calidad.

4.2.5. Incorporación de estrategias de diferenciación basadas en accesibilidad

Para los destinos turísticos se recomienda integrar la accesibilidad como elemento central en la oferta turística, lo que incluye la adaptación de instalaciones, capacitación al personal y buscar alternativas para incluir experiencias accesibles, como complemento o modificación a las experiencias turísticas actuales.

Acciones		Recomendaciones
Evaluación de las instalaciones actuales		Realizar un diagnóstico de accesibilidad para identificar áreas de mejora en infraestructuras y servicios.
Adaptación de instalaciones		Implementar modificaciones necesarias, como la instalación de rampas, señalización accesible, adaptación de baños y habitaciones, y eliminación de barreras arquitectónicas.
Desarrollo de experiencias turísticas inclusivas		Diseñar actividades y recorridos que sean accesibles para personas con diferentes tipos de discapacidad
R e c u r s o s	Financieros	Inversión en infraestructura para realizar las adaptaciones físicas necesarias en las instalaciones.
	Humanos	Contratación de consultores en accesibilidad y capacitación del personal.
	Materiales y equipamiento	Adquisición de ayudas técnicas, como sillas de ruedas, sistemas de audioguía y material informativo en formatos accesibles.

4.3. Medidas de sensibilización, capacitación e información en turismo accesible

El segundo eje de acción propuesto comprende la sensibilización y capacitación de quienes están inmersos en el sector turístico, sean estos trabajadores directos de la cadena de valor, o funcionarios de las instituciones estatales. Brindar una atención de calidad al turista, requiere que el personal comprenda sus necesidades y de qué manera resolverlas. De modo que no puede dejarse estas decisiones a la improvisación o a una lógica basada en el manejo de turistas sin discapacidades. Al contrario, el personal debe conocer, reconocer, y saber actuar, ante los distintos tipos y grados de discapacidad que puede presentar un visitante. Además, más allá del conocimiento que debe poseer, los trabajadores deben sensibilizarse realmente con la situación, de forma que ofrezcan un trato digno y de calidad.

4.3.1. Capacitación continua del personal

La primera recomendación respecto a la sensibilización y preparación del personal, es la capacitación continua, mediante programas de formación sobre la atención a personas con diversos tipos de discapacidades. El objetivo es preparar al equipo para asistir adecuadamente a clientes con movilidad reducida, discapacidades visuales,

auditivas y cognitivas, incluyendo el uso de tecnologías de asistencia y prácticas de comunicación.

Acciones		Recomendaciones
Diseño de programas de formación especializados:		Desarrollar cursos y talleres que cubran temas como sensibilización sobre discapacidades, técnicas de atención al cliente inclusivas y manejo de tecnologías de asistencia. Estos programas pueden ser presenciales o en línea, adaptándose a las necesidades de la organización.
Colaboración con expertos y organizaciones especializadas:		Establecer alianzas con instituciones y organizaciones que tengan experiencia en accesibilidad y atención a personas con discapacidad. Estos expertos pueden aportar conocimientos actualizados y prácticas efectivas en la formación del personal.
Implementación de formación continua:		Integrar la capacitación en el plan anual de desarrollo del personal, asegurando que las actualizaciones y nuevas técnicas sean incorporadas regularmente. Esto mantiene al equipo informado sobre las mejores prácticas y normativas vigentes.
Planificación de talleres y charlas internas:		Organizar actividades educativas que aborden la importancia de la accesibilidad, las necesidades de las personas con discapacidad y prácticas de atención inclusiva.
Integración en políticas empresariales:		Incorporar objetivos relacionados con la accesibilidad en la misión y visión de la organización, reflejando el compromiso con la inclusión en todos los niveles.
Fomento de la comunicación interna:		Utilizar canales internos para difundir información, actualizaciones y recursos sobre accesibilidad al personal.
R e c u r s o s	Financieros	Presupuesto para contratar formadores especializados, desarrollar materiales educativos y cubrir posibles costos asociados a la formación (por ejemplo, alquiler de espacios o plataformas en línea). Personal encargado de coordinar y facilitar las actividades de sensibilización, así como expertos que puedan impartir las sesiones.
	Humanos	Personal dedicado a coordinar y administrar los programas de capacitación, además del compromiso del equipo para participar activamente en las formaciones
	Tecnología y herramientas	Desarrollo de materiales didácticos accesibles, como manuales, videos y guías prácticas, así como acceso a tecnologías de asistencia para uso en la formación.
	Material formativo	Desarrollo de recursos formativos adaptados a las necesidades del personal y del destino turístico.

4.3.2. Elaboración de material informativo accesible

La segunda recomendación es producir y distribuir información en formatos accesibles para todos los usuarios, incluyendo folletos en braille, audioguías y señalización táctil. Además, se debe asegurar que las páginas web y plataformas digitales cumplan con los estándares internacionales de accesibilidad digital.

Acciones		Recomendaciones
Evaluación de materiales existentes		Revisar el material informativo actual para identificar necesidades de adaptación y áreas que requieran mejoras en accesibilidad.
Producción de nuevos materiales		Crear versiones de folletos y guías en braille, audioguías para personas con discapacidad visual y señalización táctil en las instalaciones. También se pueden desarrollar materiales en lectura fácil para personas con discapacidad cognitiva.
Adaptación de plataformas digitales		Actualizar el sitio web y otras aplicaciones digitales para cumplir con las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG), asegurando que sean navegables mediante lectores de pantalla y que incluyan alternativas textuales para imágenes y multimedia.
R e c u r s o s	Financieros	Inversión en la producción de materiales especializados y en la actualización de plataformas digitales.
	Humanos	Contratación o consulta con profesionales en accesibilidad que puedan asesorar en la creación y adaptación de contenidos.
	Tecnología y herramientas	Software y equipos necesarios para producir materiales en braille, audioguías y para realizar pruebas de accesibilidad en plataformas digitales

4.3.3. Promoción de programas de sensibilización para el sector público

Las instituciones del sector público que, de manera indirecta o directa, influyen en el sector turístico, deben también sensibilizarse ante las necesidades de la población con discapacidad. Por lo mismo, se recomienda el desarrollo de iniciativas educativas dirigidas a funcionarios públicos y actores privados del sector turístico, abarcando la normativa vigente, los principios de diseño universal y estrategias de atención inclusiva.

Acciones		Recomendaciones
Organización de seminarios y talleres:		Planificar eventos educativos en colaboración con instituciones especializadas, donde se impartan conocimientos sobre accesibilidad y atención a personas con discapacidad.
Creación de materiales educativos:		Elaborar guías, manuales y recursos informativos que puedan ser distribuidos entre los participantes y utilizados como referencia en sus respectivas instituciones.
Campañas de sensibilización públicas:		Implementar campañas informativas en medios de comunicación y redes sociales para concienciar a la población sobre la importancia del turismo accesible y los beneficios para la sociedad.
R e c u r s o s	Financieros	Asignación de fondos para financiar los programas de formación, producción de materiales y difusión de campañas.
	Humanos	Personal capacitado para organizar y conducir las actividades formativas y de sensibilización.
	Institucionales	Coordinación entre diferentes departamentos gubernamentales y asociaciones especializadas para maximizar el impacto de las iniciativas.

4.3.4. Integración de la accesibilidad en la educación superior

Es importante que la sensibilización y el conocimiento sobre turismo accesible inicie desde la formación profesional, en el caso de carreras relacionadas con el sector turístico. Se recomienda la inclusión de módulos sobre turismo accesible en los planes de estudio de carreras relacionadas, preparando a futuros profesionales para gestionar servicios turísticos inclusivos y fomentar una cultura de accesibilidad desde la formación académica.

Acciones		Recomendaciones
Colaboración con instituciones educativas:		Trabajar conjuntamente con universidades y centros de formación para revisar y actualizar los currículos académicos, e incorporar contenidos sobre accesibilidad y diseño universal.
Desarrollo de material educativo especializado:		Crear recursos didácticos, casos de estudio y materiales de apoyo que abordan el turismo accesible y puedan ser utilizados por los docentes.
Formación de docentes:		Organizar talleres y cursos para profesores, y brindarles las herramientas y conocimientos necesarios para impartir los nuevos contenidos de manera efectiva.
R e c u r s o s	Financieros	Inversión en la creación de materiales educativos y en la capacitación del personal académico.
	Humanos	Profesionales en accesibilidad y turismo que puedan aportar en el desarrollo de materiales y formación de docentes.
	Institucionales	Establecimiento de convenios entre el gobierno y las instituciones educativas para facilitar la integración de los nuevos contenidos.

4.4. Mecanismos de coordinación, cooperación y evaluación entre niveles de gobierno

El tercer eje de acción se basa en la colaboración, necesaria, entre distintos niveles de gobierno y el sector turístico, para asegurar que las necesidades de la población con discapacidad son cubiertas en distintos niveles, no solo en el ámbito de la infraestructura, sino en procesos políticos y administrativos, en la comunicación y en la colaboración interinstitucional.

4.4.1. Colaboración con organizaciones de personas con discapacidad

Como primera recomendación en este eje, se sugiere, a los proveedores de servicios turísticos, y a administraciones de destinos, establecer vínculos con organizaciones que agrupan y/o sirven a personas con discapacidad para obtener retroalimentación sobre las necesidades de los usuarios, verificar la efectividad de las adaptaciones realizadas y mejorar los servicios ofrecidos.

Acciones		Recomendaciones
Identificación de organizaciones clave:		Contactar asociaciones locales y nacionales que representen a personas con diferentes tipos de discapacidades.
Organización de reuniones y consultas:		Establecer encuentros periódicos para discutir necesidades, recibir sugerencias y evaluar la satisfacción de los usuarios.
Implementación de mejoras basadas en feedback:		Incorporar las recomendaciones recibidas en las adaptaciones de servicios e infraestructuras, y asegurar una respuesta efectiva a las necesidades identificadas.
R e c u r s o s	Financieros	Posibles costos asociados a reuniones, consultorías y ejecución de mejoras sugeridas.
	Humanos	Asignación de responsables para coordinar y mantener las relaciones con las organizaciones.
	Institucional	Apoyo de la dirección para implementar cambios y mejoras basadas en la retroalimentación recibida.

4.4.2. Participación en redes y asociaciones de turismo accesible

La segunda recomendación propone a las organizaciones de la cadena de valor del turismo, involucrarse en redes y asociaciones dedicadas al turismo accesible para compartir experiencias, adoptar mejores prácticas y contribuir al posicionamiento del país como destino inclusivo. Entre estas redes están la Red de Turismo Accesible Ecuador, la Red Iberoamericana de Entidades de Personas con Discapacidad Física, la ONU Turismo, entre otras.

Acciones		Recomendaciones
Afiliación a asociaciones especializadas:		Unirse a organizaciones nacionales e internacionales enfocadas en promover el turismo accesible.
Participación activa en eventos y actividades:		Asistir a conferencias, seminarios y talleres, y contribuir con ponencias o presentaciones sobre las iniciativas propias.
Colaboración en proyectos conjuntos:		Participar en investigaciones, programas de mejora y campañas de promoción desarrolladas por estas redes.
R e c u r s o s	Financieros	Inversión en cuotas de membresía y costos asociados a la participación en eventos y actividades.
	Humanos	Personal dedicado a representar a la organización en las redes y a implementar las mejores prácticas aprendidas.
	Administrativas	Disposición para adoptar nuevas ideas y adaptarlas al contexto de la organización

4.4.3. Implementación de sistemas de evaluación periódica

Esta recomendación implica, para los gobiernos locales y los Ministerio de Turismo y el de Inclusión económica y social, establecer mecanismos de seguimiento que verifiquen el cumplimiento de los estándares de accesibilidad en los destinos turísticos, incluyendo auditorías, recopilación de opiniones de turistas con discapacidad y colaboración con entidades especializadas.

Acciones		Recomendaciones
Definición de estándares e indicadores:		Establecer criterios claros y medibles para evaluar la accesibilidad en infraestructuras y servicios turísticos.
Realización de auditorías y evaluaciones:		Programar inspecciones regulares, contando con profesionales en accesibilidad y, cuando sea posible, con personas con discapacidad que aporten su perspectiva.
Recopilación de feedback de usuarios:		Implementar encuestas y canales de comunicación para que los turistas con discapacidad puedan compartir sus experiencias y sugerencias.
R e c u r s o s	Financieros	Fondos para financiar las auditorías, evaluaciones y análisis de datos.
	Humanos	Personal capacitado en evaluación de accesibilidad y manejo de herramientas de recolección de datos
	Tecnología y herramientas	Sistemas y plataformas para gestionar la información recopilada y facilitar su análisis

4.4.4. Creación de mesas de trabajo interinstitucionales

Como cuarta recomendación se propone a las entidades públicas, establecer espacios de coordinación entre diferentes niveles de gobierno, sector privado y organizaciones de la sociedad civil para elaborar políticas coherentes y planificar acciones conjuntas que promuevan el turismo accesible.

Acciones		Recomendaciones
Convocatoria de actores clave:		Identificar y reunir a representantes de instituciones gubernamentales, empresas turísticas, organizaciones de personas con discapacidad y otros interesados.
Definición de objetivos comunes:		Establecer metas claras y compartidas, así como un plan de acción para alcanzarlas.
Seguimiento y evaluación de avances:		Realizar reuniones periódicas para revisar el progreso, ajustar estrategias y asegurar el cumplimiento de los compromisos.
R e c u r s o s	Logísticos	Espacios para reuniones, herramientas de comunicación y materiales necesarios para el desarrollo de las actividades.
	Humanos	Personal encargado de organizar reuniones, mantener la comunicación y asegurar la continuidad del trabajo conjunto.
	Institucional	Compromiso de las entidades participantes para dedicar tiempo y recursos a las mesas de trabajo.

4.4.5. Monitoreo y evaluación continua de la accesibilidad

La última recomendación en el eje de coordinación y cooperación institucional, es, para los administradores de destinos turísticos, llevar a cabo evaluaciones internas regulares para asegurar que las instalaciones y servicios cumplen con los estándares de accesibilidad, utilizando encuestas de satisfacción y auditorías para identificar áreas de mejora.

Acciones		Recomendaciones
Establecimiento de protocolos de evaluación:		Definir procedimientos y criterios específicos para el monitoreo de la accesibilidad en el destino.
Realización de auditorías internas:		Programar revisiones periódicas de las instalaciones y servicios, contando con personal capacitado o consultores externos.
Recopilación de opiniones de los visitantes:		Implementar sistemas de feedback, como encuestas y buzones de sugerencias, para conocer la experiencia de los clientes con discapacidad.
R e c u r s o s	Institucional	Voluntad de la organización para invertir en mejoras y adaptaciones basadas en los hallazgos de las evaluaciones.
	Humanos	Personal dedicado a la evaluación y seguimiento de las medidas de accesibilidad.
	Tecnología y herramientas	Software y plataformas para gestionar encuestas, analizar datos y reportar resultados.

4.5. Infraestructura accesible y principios de diseño universal

El último eje de acciones se relaciona con la adaptación de los espacios e infraestructuras para el cumplimiento de los principios de diseño universal y, en general, asegurar que el visitante pueda acceder a todas las comodidades y características de la oferta por la que está pagando.

4.5.1. Adopción de principios de diseño universal en infraestructuras

La primera recomendación respecto de la infraestructura, es implementar criterios de diseño universal en la construcción y remodelación de instalaciones turísticas, garantizando la accesibilidad para todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas o sensoriales. El objetivo es crear espacios funcionales y cómodos para personas con diferentes tipos de discapacidades.

Acciones		Recomendaciones
Eliminación de barreras arquitectónicas		Modificar o diseñar espacios sin obstáculos que dificulten el acceso, como escalones sin alternativa de rampas o puertas estrechas.
Instalación de rampas y ascensores accesibles		Incorporar rampas con pendiente adecuada y superficie antideslizante. Instalar ascensores amplios con botones en braille y altavoces que anuncien los pisos.
Colocación de pasamanos y barras de apoyo		Instalar pasamanos en escaleras y rampas, y barras de apoyo en baños y duchas para brindar seguridad y apoyo.
Adaptación de baños y habitaciones		Diseñar baños accesibles con espacio suficiente para maniobrar una silla de ruedas, lavabos a altura adecuada, espejos inclinados, inodoros con barras de apoyo y duchas sin bordes. En las habitaciones, proporcionar camas a altura adecuada, espacio libre para movilidad y dispositivos de alarma visuales y auditivos.
Señalización accesible		Utilizar señales con texto claro, pictogramas universales, contraste de colores y braille. Incluir mapas táctiles y señalización en relieve.
Iluminación adecuada		Asegurar iluminación uniforme y suficiente en todas las áreas, evitando deslumbramientos y sombras que puedan dificultar la movilidad.
Pavimento táctil y antideslizante		Instalar superficies que ayuden a las personas con discapacidad visual a orientarse y prevenir resbalones.
Puertas automáticas o de fácil apertura		Facilitar el acceso a personas con movilidad reducida o que utilizan ayudas técnicas.
Espacios de circulación amplios		Garantizar pasillos y áreas comunes con suficiente espacio para el paso de sillas de ruedas y ayudas de movilidad.
Contrastes cromáticos		Utilizar colores contrastantes en paredes, pisos y puertas para facilitar la orientación de personas con baja visión.
Sistemas de alarma accesibles		Incorporar alarmas con señales sonoras y luminosas para alertar a todos los huéspedes en caso de emergencia.
R e c u r s o s	Financieros	Inversión en construcción o remodelación, adquisición de materiales y equipamiento accesible.
	Humanos	Contratar arquitectos y diseñadores con experiencia en accesibilidad y diseño universal.
	Técnico	Formación en normativas y técnicas de accesibilidad para asegurar una correcta implementación.
	Logístico	Establecer un cronograma detallado para la ejecución de las obras y adaptaciones necesarias

4.5.2. Oferta de servicios adaptados

La segunda recomendación sugiere, a proveedores de servicios turísticos, proporcionar servicios adicionales que complementen las infraestructuras accesibles, atendiendo a las necesidades específicas de los clientes con discapacidad y mejorando su experiencia.

Acciones		Recomendaciones
Menús en braille y lectura fácil		Ofrecer cartas en braille y en formatos de lectura fácil para personas con discapacidad visual o cognitiva.
Sistemas de asistencia auditiva		Instalar bucles magnéticos en recepciones y salas de conferencias para personas con prótesis auditivas.
Personal capacitado		Formar al personal en lengua de señas ecuatoriana y en protocolos de atención inclusiva.
Transporte adaptado		Proporcionar vehículos con rampas o elevadores y espacio para sillas de ruedas.
Equipos de movilidad disponibles		Facilitar sillas de ruedas, andadores u otros dispositivos para huéspedes que los requieran.
Información accesible		Ofrecer guías y mapas táctiles, audioguías, aplicaciones móviles accesibles y asistencia personal para orientación.
R e c u r s o s	Financieros	Adquisición de menús en braille, dispositivos de asistencia auditiva, equipos de movilidad y tecnologías de apoyo.
	Humanos	Programas de formación continua en atención a clientes con discapacidad y uso de tecnologías de asistencia
	Recursos informativos	Creación de contenidos accesibles en distintos formatos.

4.5.3. Inclusión de la accesibilidad en políticas de desarrollo urbano

La tercera recomendación es, a los gobiernos locales y demás instituciones públicas incorporar criterios de accesibilidad en los planes de desarrollo y ordenamiento territorial, asegurando que los espacios públicos y rutas turísticas sean accesibles para todos.

Acciones	Recomendaciones
Actualización de normativas y reglamentos	Revisar y modificar leyes y ordenanzas para incluir estándares de accesibilidad obligatorios en proyectos urbanos.

Acciones		Recomendaciones
Planificación participativa		Involucrar a organizaciones de personas con discapacidad en el diseño y planificación de espacios públicos.
Fiscalización y cumplimiento		Establecer mecanismos de supervisión para garantizar que las construcciones públicas y privadas cumplan con las normativas de accesibilidad.
Formación de técnicos y funcionarios		Capacitar a arquitectos, ingenieros y funcionarios municipales en diseño universal y accesibilidad.
Promoción de buenas prácticas		Difundir y premiar proyectos que destaquen por su accesibilidad e inclusión.
Adaptación de aceras y cruces peatonales		Instalar rampas, texturas táctiles y semáforos sonoros.
Transporte público accesible		Incorporar buses y taxis adaptados, con espacios para sillas de ruedas y sistemas de información accesibles.
Espacios recreativos inclusivos		Crear parques y áreas de juego con equipamiento accesible.
Señalización urbana accesible		Implementar señales con braille, pictogramas y contrastes adecuados.
R e c u r s o s	Financieros	Fondos específicos para proyectos de accesibilidad en el espacio público.
	Humanos	Contratar profesionales con experiencia en accesibilidad para asesoramiento y supervisión.
	Institucionales	Coordinación entre departamentos gubernamentales y entidades privadas.
	Sociales	Involucrar a la comunidad en la identificación de necesidades y evaluación de proyectos.

4.5.4. Promoción de la adaptación de infraestructuras existentes

La cuarta recomendación se propone como una estrategia conjunta entre el gobierno local y los administradores de destinos turísticos, y consiste en implementar programas de incentivos para que los propietarios de instalaciones turísticas realicen adaptaciones que mejoren la accesibilidad.

Acciones	Recomendaciones
Beneficios fiscales y económicos	Ofrecer reducciones de impuestos, subvenciones o créditos blandos para financiar adaptaciones.

Acciones		Recomendaciones
Asesoramiento técnico gratuito		Proporcionar servicios de consultoría para evaluar necesidades y planificar adaptaciones.
Campañas de sensibilización		Informar sobre la importancia de la accesibilidad y los beneficios económicos de atraer a un mercado más amplio.
Reconocimiento y certificación		Otorgar distintivos o sellos de calidad a establecimientos que cumplan con estándares de accesibilidad.
Facilitación de trámites administrativos		Simplificar procesos para obtener permisos y licencias relacionados con obras de accesibilidad.
R e c u r s o s	Financieros	Recursos financieros para subvenciones y beneficios fiscales.
	Humanos	Profesionales disponibles para brindar apoyo técnico a los interesados
	Tecnología y herramientas	Sistemas para monitorear el uso de los incentivos y el impacto de las adaptaciones realizadas.
	Legales	Marco legal que respalde los incentivos y programas de apoyo.

4.5.5. Elaboración de un plan integral de accesibilidad

La última recomendación consiste en el desarrollo de un plan estratégico para adecuar todas las áreas de los destinos turísticos, con acciones específicas, plazos y recursos asignados, garantizando mejoras efectivas y sostenibles en accesibilidad. Esta recomendación está dirigida a administradores de destinos turísticos privados o públicos.

Acciones	Recomendaciones
Diagnóstico inicial	Realizar una evaluación exhaustiva de las instalaciones y servicios para identificar barreras y oportunidades de mejora.
Definición de objetivos claros	Establecer metas específicas en términos de accesibilidad, priorizando acciones de mayor impacto.

Acciones		Recomendaciones
Planificación detallada		Elaborar un cronograma con etapas de implementación, asignación de responsabilidades y recursos necesarios.
Asignación de presupuesto		Destinar fondos específicos para cada acción prevista en el plan.
Capacitación y sensibilización del personal		Incluir programas de formación para todo el equipo, fomentando una cultura de accesibilidad.
Comunicación y promoción		Informar a los visitantes sobre las mejoras en accesibilidad y las facilidades disponibles.
Monitoreo y evaluación continua		Establecer indicadores de desempeño y realizar revisiones periódicas para ajustar el plan según sea necesario.
Adaptación de entradas y recepciones		Instalación de rampas, puertas automáticas y mostradores a diferentes alturas.
Mejora de áreas recreativas		Adecuación de piscinas con rampas o elevadores, senderos accesibles y espacios de descanso adaptados.
Tecnologías de asistencia		Implementación de sistemas de guiado electrónico, aplicaciones móviles accesibles y señalización digital.
Programación de actividades inclusivas		Organizar eventos y tours adaptados para personas con diferentes discapacidades.
Servicios de emergencia accesibles		Asegurar que los planes de evacuación y seguridad consideren las necesidades de todos los visitantes.
R e c u r s o s	Financieros	Presupuesto para adaptaciones físicas, adquisición de tecnología y formación del personal.
	Humanos	Profesionales en arquitectura, ingeniería, accesibilidad, recursos humanos y marketing.
	Tecnología y herramientas	Software y metodologías para planificar, ejecutar y monitorear las acciones del plan.
	Administrativos	Apoyo y liderazgo desde los niveles más altos de la organización para impulsar el cambio.

Referencias Bibliográficas

- Agencia Europea. (2019). *Educación Inclusiva: ¡Pasar a la acción! Recomendaciones de Luxemburgo*. Obtenido de Agencia Europea: https://www.european-agency.org/sites/default/files/Luxembourg%20Recommendations_ES.pdf
- Álvarez, F. (2011). Capacidad, funcionamiento y uso del entorno construido. En J. Hernández, *Accesibilidad Universal y Diseño para Todos. Arquitectura y Urbanismo* (págs. 22-35). Fundación Arquitectura COAM.
- Andreu, A. (2017). *Turismo accesible en la ciudad de Barcelona*. [Tesis, Universitat Rovira I Virgili]. Repositorio digital de la Universitat Rovira I Virgili.
- Baker, M. (1989). *Tourism for All: A Report of the Working Party Chaired by Mary Baker*. English Tourist Board.
- Barcelona Turisme. (2019). *Accesibilidad*. Obtenido de Barcelona Turisme: https://www.barcelonaturisme.com/ACCESSIBLE/Transports/Transports---Inicial/_qTOdJvTDy-LyYqCJbP2t2A0QDanbveT0F3G3gBUK5Mw
- Biddulph, R., & Scheyvens, R. (2018). Introducing inclusive tourism. *Tourism Geographies*(20), 583-588.
- Catalunya Turismo Accesible. (2023). *Búsqueda de alojamiento y servicios*. Obtenido de Turismo Accesible: <https://turismeperatothom.catalunya.com/ca/>
- CONADIS México. (2016). *Hablemos de Diseño Universal*. Obtenido de Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad de México: <https://www.gob.mx/conadis/articulos/disenio-universal>
- Correra, A. (2015). El impacto económico del turismo accesible en Europa. *Estudios Turísticos*(203-204), 27-37.
- Craven, P. (2016). *Los Juegos Paralímpicos y la promoción de los derechos de las personas con discapacidad*. Obtenido de Naciones Unidas: <https://www.un.org/es/chronicle/article/los-juegos-paralimpicos-y-la-promocion-de-los-derechosde-las-personas-con-discapacidad>
- Darcy, S. (1998). *Anxiety to Access: Tourism Patterns and Experiences of New South*. Tourism New South Wales.
- Darcy, S. (2006). *Setting a Research Agenda for Accessible Tourism*. Sustainable Tourism for Cooperative Research Centre.

- Darcy, S., & Buhalis, D. (2011). Introducción: from disabled Tourists to Accesible Tourism. En D. Buhalis, & S. Darcy, *Accesible Tourism, Concepts and Issues*. Channel View Publications. Obtenido de Accesible Tourism.
- Darcy, S., & Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accesible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.
- Darcy, S., Ambrose, I., Schweinsberg, S., & Buhalis, D. (2011). Conclusión: Universal approaches to Accesible Tourism. En D. Buhalis, & S. Darcy, *Accesible Tourism: Concepts and Issues* (págs. 300-313). Channel View Publications.
- Darcy, S., McKercher, B., & Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accesible tourism: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1).
- Daruwalla, P., & Darcy, S. (2005). Personal and societal attitudes to disability. *Annals of Tourism Research*, 32(3), 549-570.
- Denver Government. (2023). *Accessibility*. Obtenido de Denver The Mile High City: <https://denvergov.org/Accessibility>
- Diputació Barcelona. (sf). *Itinerarios Accesibles*. Obtenido de Parcs de Catalunya. Xarxa de Parcs Naturals: <https://parcs.diba.cat/es/web/itineraris/itineraris-adaptats>
- Disability Discrimination Act 1995. (noviembre de 1995). Reino Unido.
- Domínguez, T., Darcy, S., & Alén, E. (2014). Juegos olímpicos y paralímpicos en Brasil: aprendiendo de Barcelona y Sidney. *Revista de Administração de Empresas*, 54(2).
- Eichhorn, V., & Buhalis, D. (2011). Accessibility: A Key Objective for the Tourism Industry. En D. Buhalis, & S. Darcy, *Accesible Tourism, Concepts and issues* (págs. 46-61). Channel View Publications.
- El Comercio. (19 de noviembre de 2019). Los destinos del Ecuador apuestan por un turismo más accesible. *Diario El Comercio*, págs. <https://www.elcomercio.com/tendencias/destinos-ecuador-turismo-accesible-discapacidad.html#:~:text=Circuitos%20naturales%2C%20culturales%20y%20de%20aventura%20se,las%20personas%20con%20alg%C3%BAn%20tipo%20de%20discapacidad.>
- El Universo. (2022). Calles y aceras de zona urbana de Cuenca no prestan facilidades para personas con movilidad reducida, según estudio. *El Universo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/ecuador/calles-y-aceras-de-zona->

urbana-de-cuenca-no-prestan-facilidades-para-personas-con-movilidad-reducida-segun-estudio-nota/

- Fernández, M. (2007). *Turismo Accesible: Análisis accesibilidad Hotelera Cádiz*. [Tesis doctoral, Universidad de Cadiz]. Repositorio digital de la Universidad de Cadiz.
- Fernández, M. (2009). Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico. *Entelequia. Revista Interdisciplinar*(9), 211-224.
- Figueiredo, E., Eusebio, C., & Kastenholz, E. (2012). How diverse are tourists with disabilities? A pilot study on accessible leisure tourism experiences in Portugal. *International Journal of Tourism Research*, 14(6), 531-550.
- Fontanet, G., & Jaume, J. (2011). Importancia y situación actual de la accesibilidad web para el turismo accesible. *Revista Pasos*, 9(2), 317-326.
- Freedom. (2023). *Is Denver a Wheelchair-Accessible City?* Obtenido de Freedom: <https://www.freedommotors.com/is-denver-a-wheelchair-accessible-city/>
- García, D. (2011). Diseño de sistemas de orientación espacial: wayfinding. En J. Hernández, *Accesibilidad universal y Diseño para todos. Arquitectura y urbanismo* (págs. 36-58). Fundación Arquitectura COAM.
- Gascón, J. (2016). Deconstruyendo el derecho al turismo. *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*(113), 51-69.
- Gillovic, B., & McIntosh, A. (2020). Accessibility and Inclusive Tourism Development: Current State and Future Agenda. *Sustainability*, 12(22).
- Guerrero, P. (2018). ¿Cómo medir la accesibilidad turística? importancia de los sistemas de indicadores para validar destinos turísticos accesibles. *Tierra Infinita*(4), 131-146. doi:10.32645/26028131.785
- Harsritanto, B. (2018). Sustainable Streetscape Design Guideline based on Universal Design Principles. *MATEC Web of Conferences*, 159.
- Heng, M. (2020). *The world's most wheelchair-accessible travel destinations*. Obtenido de Lonely Planet: <https://www.lonelyplanet.com/articles/most-wheelchair-accessible-destinations>
- Herrera, P. (mayo de 2022). *Se trata de autonomía e igualdad: Luxemburgo como mejor ciudad accesible 2022*. Obtenido de Travesías: <https://www.travesiasdigital.com/destinos/europa/luxemburgo/se-trata-de-autonomia-e-igualdad-luxemburgo-como-mejor-ciudad-accesible-2022/>

- International Paralympic Committee. (2019). *Transformando Vidas: El legado infraestructural de Barcelona 1992*. Obtenido de International Paralympic Committee: <https://www.paralympic.org/es/news/transformando-vidas-el-legado-infraestructural-de-barcelona-1992>
- Israeli, A. (2002). A Preliminary Investigation of the Importance of Site Accessibility Factors for Disabled Tourists. *Journal of Travel Research*, 41(1).
- Iwarsson, S., & Stahl, A. (2003). Accessibility, usability and universal design – positioning and definition describing person-environment relationships. *Disability and Rehabilitation*(25), 57-66.
- Jensen, G., Iwarsson, S., & Stahl, A. (2002). Theoretical understanding and methodological challenges in accessibility assessments, focusing the environmental component: An example from travel chains in urban public bus transport. *Disability and Rehabilitation*(24), 231-242.
- Leiper, N. (1979). The framework of Tourism. Towards a Definition of Tourism, Tourist, and the Tourist Industry. *Annals of Tourism Research*, 390-407.
- Ley Orgánica de Discapacidades. (25 de septiembre de 2012). *Registro Oficial N 796*. Ecuador.
- Luski, E. (2006). *Cuadernos de Investigación Urbanística*. Madrid: Instituto Juan de Herrera.
- Machinea, J. (2007). El financiamiento de la protección social: condición indispensable para un pacto de cohesión social en América Latina. En A. Sojo, & A. Uthoff, *Cohesión social en América Latina y el Caribe: una revisión perentoria de algunas de sus dimensiones* (págs. 21-23). CEPAL.
- Mascardi, J. (19 de Septiembre de 2022). *Turismo accesible: qué hacen las ciudades más inclusivas del mundo para mejorar la experiencia de los viajeros*. Obtenido de Infobae: <https://www.infobae.com/america/soluciones/2022/09/19/turismo-accesible-que-hacen-las-ciudades-mas-inclusivas-del-mundo-para-mejorar-la-experiencia-de-los-viajeros/>
- Méndez, M. (2010). *Turismo Accesible*. Obtenido de Facultad de Derecho, Universidad de Buenos Aires: <http://www.derecho.uba.ar/institucional/turismo-accesible-nelida-mabel-mendez.pdf>
- Metro de Quito. (2020). Metro: ejemplo de inclusión y accesibilidad. *Metro de Quito*, págs. <https://metrodequito.gob.ec/2020/09/26/ejemplo-de-inclusion-y-accesibilidad/>.

- Ministerio de Turismo. (agosto de 2019). *Cuenca se prepara para ser una ciudad inclusiva y accesible para los turistas con discapacidad*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/cuenca-se-prepara-para-ser-una-ciudad-inclusiva-y-accesible-para-los-turistas-con-discapacidad/>
- Ministerio de Turismo. (2021). *¿Ya visitaste estos lugares accesibles en Cuenca? Ministerio de Turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/ya-visitaste-estos-lugares-accesibles-en-cuenca/>
- Ministerio de Turismo. (2021). *Plan sectorial de Turismo 2021-2025*. Obtenido de Ministerio de Turismo: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/09/PLAN-SECTORIAL-DE-TURISMO-11-8-2022_compressed.pdf
- Municipal Office of the City of Luxembourg. (2023). *Service Intégration et besoins spécifiques*. Obtenido de Ville of Luxembourg: <https://www.vdl.lu/en/the-city/city-departments-at-your-service/service-integration-et-besoins-specifiques>
- Municipio de Quito. (11 de noviembre de 2020). *Quito: un destino inclusivo*. Obtenido de Quito Informa: <http://www.quitoinforma.gob.ec/2020/11/11/quito-un-destino-inclusivo/>
- Municipio de Quito. (2022). *Plan de Accesibilidad a implementarse en el sistema de transporte público*. Obtenido de Municipio de Quito: <https://inclusion-social.quito.gob.ec/images/pdf/pautp-nov2022.pdf>
- Municipio de Quito. (2023). *Quito, un destino turístico*. Obtenido de Municipio de Quito: <https://www.quito-turismo.gob.ec/news/quito-un-destino-inclusivo/>
- Naciones Unidas. (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Obtenido de Naciones Unidas: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tcccconvs.pdf>
- Naciones Unidas. (2023). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Obtenido de Naciones Unidas: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Naciones Unidas. (2023). *Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países*. Obtenido de Objetivos de desarrollo sostenible: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/inequality/>

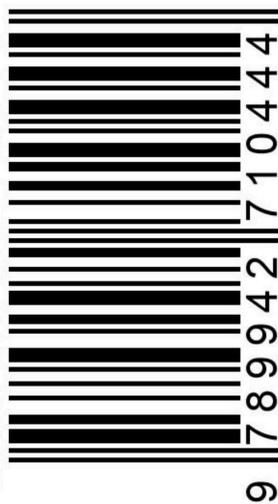
- National Disability Authority. (2023). *The 7 Principles*. Obtenido de Centre for Excellence in Universal Design: <https://universaldesign.ie/What-is-Universal-Design/The-7-Principles/>
- Oakes, T., & Minca, C. (2008). Tourism, modernity, and postmodernity. En A. Lew, C. Hall, & A. Williams, *A companion to tourism*. John Wiley & Sons.
- Oficina de Turismo de Colorado. (18 de abril de 2023). *Accessible Activities in Colorado for Travelers with Disabilities*. Obtenido de Colorado: <https://www.colorado.com/articles/accessible-colorado-travel>
- Oguri, L. (2019). *Una visión general a los enfoques de diseño: diseño empático, diseño universal y diseño estratégico*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de México: http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/108214/secme-7874_2.pdf
- Organización de las Naciones Unidas. (2008). *Convención Internacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas (ONU)*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2001). *Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43360/9241545445_spa.pdf
- Organización Mundial del Turismo. (2015). *El turismo: un fenómeno económico y social*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://www.unwto.org/es/turismo>
- Organización Mundial del Turismo. (1980). Declaración de Manila sobre el turismo mundial. *Declaraciones de la OMT, 1(1)*.
- Organización Mundial del Turismo. (1999). *Código global de ética para el turismo*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2019-10/gcetpassportglobalcodees.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. (Vols. I Turismo Accesible-Definición y contexto). Organización Mundial del Turismo.

- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Retrieved from OMT: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991>
- Organización Mundial del Turismo. (2020). *Código ético mundial para el turismo*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://www.unwto.org/es/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
- Organización Mundial del Turismo. (2023). *Turismo Accesible*. Obtenido de Sitio oficial de la Organización Mundial del Turismo: <https://www.unwto.org/es/turismo-accesible>
- Ortega, R., & Rodríguez, J. (2015). TURISMO, ¿PARA TODOS? De lo accesible a lo incluyente, rompiendo el paradigma (un primer acercamiento). *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 4(7).
- Penny, J. (2022). Accessibility of tourist signage at heritage sites: an application of the universal design principles. *Tourism Recreation Research*.
- Polaino, A. (1997). Definición de ética. Relación de la ética con otros saberes. In L. Pastor, & F. García, *Manual de ética y legislación en enfermería* (pp. 2-7). Mosby.
- Ponce, J. (2023). No habrá inclusión en Guayaquil si los espacios no son accesibles para todos. *El Expreso*. Obtenido de <https://www.expreso.ec/guayaquil/habra-inclusion-espacios-son-accesibles-colectivo-inclusion-evolucion-163741.html>
- Preiser, W., & Smith, K. (2011). Universal Design at the urban escale. En W. Preiser, & K. Smith, *Universal Design Handbook* (págs. 210-218). McGraw Hill.
- Red Iberoamericana de Turismo Accesible. (2022). *Beneficios del Turismo Accesible*. Obtenido de Rituraces: <https://www.rituraces.org/beneficios-del-turismo-accesible>
- Rubio, L., García, H., & Ullán, J. (2021). Accessible tourism: origins, state of the art and future lines of research. *European Journal of Tourism Research* (28), 1-24.
- Sánchez, J., Loarte, M., & Caisachana, D. (2020). Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 225-231.
- Sánchez, J., Rodríguez, O., Sánchez, D., & Cuadrado, G. (2022). Discapacidad: definición, normativa y contexto. *Conciencia digital*, 5(1.3), 234-247.
- Savedoff, W. (2006). Política pública para las personas con discapacidad en Chile. Aprendiendo de las experiencias internacionales. *Seminario internacional*

- Desarrollo Inclusivo y Discapacidad: Oportunidades y Desafíos*. Santiago de Chile: FONADIS y BID.
- Stang, M. F. (2011). *Las personas con discapacidad en América Latina: del reconocimiento jurídico a la desigualdad real*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Stumbo, N., & Pegg, S. (2005). Travelers and tourists with disability: A matter of priorities and loyalties. *Tourism Review International*, 8(3), 195-209.
- The Americans with Disabilities Act of 1990. (1990). Estados Unidos.
- Tite, G., Carrillo, D., & Ochoa, M. (2021). Turismo accesible: estudio bibliométrico. *Turismo y Sociedad*, 28, 115-132.
- Transports Metropolitans de Barcelona. (sf). *Accesibilidad y movilidad reducida*. Obtenido de Transports Metropolitans de Barcelona: <https://www.tmb.cat/es/barcelona/accesibilidad-movilidad-reducida>
- Valtierra, E. (2021). Turismo inclusivo desde la perspectiva de la responsabilidad social empresarial. *Divulgación Académica, Revista digital del Instituto Iberoamericano de Turismo Inclusivo* (15), 8-18.
- Ville de Luxembourg. (2020). *Rapport d'activités « besoins spécifiques »*. Obtenido de Ville de Luxembourg: https://www.vdl.lu/sites/default/files/media/document/rapport_dactivites_bs_2020.pdf
- Visit Singapore. (2023). *Accessibility—Navigating Singapore with ease*. Obtenido de Visit Singapore: <https://www.visitsingapore.com/travel-guide-tips/getting-around/accessibility/>
- Wilderness On Wheels. (2023). *Sitio Oficial*. Obtenido de Wilderness On Wheels: <https://www.wildernessonwheels.org/>

EDICIÓN NO.1

ISBN: 978-9942-7104-4-4



9 789942 710444



Yuracomplexus
EDITORIAL

ISBN: 978-9942-7104-3-7

DETALLE DE LA EDITORIAL

RED CULTURAL YURACOMPLEXUS REGISTRO SENESCYT
REG-RED-18-0047

CÁMARA ECUATORIANA DEL LIBRO: NÚMERO DE
RADICACIÓN 142007

MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO (GESTORES
CULTURALES)

DERECHOS DE AUTOR

COPYRIGHT © COMUNIDADES YACHACHIKUX