



Lazos Inclusivos

Revista Ecuador-Turismo accesible



2023

Turismo accesible



TURISMO

La incidencia de la normativa técnica de accesibilidad en el turismo

pag. 13

ALIADOS

Alianza estratégica Revista Lazos Inclusivos de la PUCE - FSPI

pag. 34

DATOS INTERESANTES

Conceptos relacionados con turismo accesible

pag. 40



Lazos Inclusivos

Revista Ecuador - Turismo accesible



**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**



**AMBASSADE
DE FRANCE
EN ÉQUATEUR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



**Fortalecimiento
de Iniciativas Empresariales
en Universidades Ecuatorianas**

Instituciones

PUCE – Dr. Fernando Ponce León, S.J.
Embajada de Francia – S.E.M Frédéric DESAGNEAUX

Líderes de proyecto PUCE

Elizabeth Arroyo, Directora y editora
Carolina Ordóñez, Investigadora Internacional

Comité editorial

Elizabeth Arroyo
Katalina Almeida
Christian Fajardo
Guillermo Sánchez

Administración y evaluación de proyecto

Pablo Hernández, PUCE
Sara Gregori, Universidad de Perpiñán

Con el respaldo de PUCE

Mariano Merchán, Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Andrea Moran, Dirección de Relaciones Internacionales
Cristina Balseca, Dirección de Investigación
Gabriela Vildosola, Dirección de Comunicación
Santiago Vizcaino, Director Centro de Publicaciones
Fernando Rosas, Proyecto de Marketing

CeSeDis

Sofía Bustos, Coordinadora de diseño gráfico
Con el respaldo de
Proyecto PUCE – FSPI

Fortalecimiento de Iniciativas Empresariales de Universidades de Ecuador
Universidad Perpiñán, Francia
Universidad de Toulouse, Francia
Cámara de Comercio Internacional
Cámara de Comercio e Industrias de Ecuador
Cámara de Comercio de Quito
Instituto de Investigación para el Desarrollo de Ecuador (IRD).

ÍNDICE

Editorial p.5

Presentación de la Revista Lazos Inclusivos p.6

Sección Turista

El turismo también es un derecho para las personas con discapacidad p.9

Entrevista a la Dra. Aidé Peralta de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, moderada por Andrea Salcedo.

Sección Turismo

La incidencia en la normativa técnica de accesibilidad en el turismo p.13

Artículo de opinión de Carlos Caicedo, CONADIS Ecuador.

Diagnóstico de las necesidades de capacitación en las empresas de turismo rural del cantón Cotacachi p.19

Artículo de Paúl Oña y Francisco Vaca.

Sección Aliados

Alianza estratégica entre la Revista Lazos Inclusivos de la PUCE y la FENEDIF p.34

Crecimiento y desarrollo del Turismo Accesible desde la ONG p.34

Artículo de opinión de Xavier Torres y Marcela Tipantuña de FENEDIF.

Alianza estratégica Revista Lazos Inclusivos de la PUCE con Fundación IMA p.37

¿Por qué no se desarrolla el turismo sostenible en el Ecuador? p.37

Artículo de opinión de José Luis Benítez de Fundación IMA.

Sección Datos Interesantes

Conceptos relacionados con el turismo accesible p.40

Tabla de normas INEN en Ecuador, sobre accesibilidad para el turismo p.42

Agradecimiento a autores y colaboradores para esta publicación p.45

Contacto Revista Lazos Inclusivos p.49



EDITORIAL

La revista N° 01 LAZOS INCLUSIVOS muestra y aconseja a las personas con discapacidad, movilidad reducida y adultos mayores, nacionales y extranjeros, sobre los maravillosos lugares que son accesibles en Ecuador y promociona los locales turísticos que disminuyen las brechas de desigualdad y accesibilidad.

En esta primera publicación, la Sección Turista hace un llamado por el respeto a los derechos de accesibilidad de los viajeros que tienen necesidades especiales, principalmente para personas con discapacidad, movilidad reducida y adultos mayores.

En la Sección Turismo se presenta el análisis sobre de la necesidad de contar con entornos y servicios acordes con la normativa técnica de accesibilidad universal para lograr una sociedad más inclusiva, respetuosa y amigable para todas las personas. Se presenta el diagnóstico de necesidades de capacitación para la gestión del servicio turístico en la provincia de Imbabura, que prioriza la comunicación asertiva, el manejo de tecnología, idiomas, procesos administrativos, ventas y servicio o atención al cliente, como los principales elementos que requieren las empresas para el mejoramiento continuo en competencias laborales sectoriales.

En la Sección Aliados, se reciben los aportes y opiniones de FENEDIF y la Fundación IMA, organizaciones que han suscrito alianzas estratégicas con la Revista Lazos Inclusivos, debido a su experiencia y referencia en los temas de turismo accesible en Ecuador.

Finalmente, en la Sección Datos Interesantes, se presentan algunos conceptos sobre accesibilidad en el turismo.

El turismo accesible es una oportunidad para crear sociedades más inclusivas y equitativas. Investigar y escribir sobre sobre este maravilloso país y el acceso al turismo de todos es esencial para promover la conciencia y el conocimiento, e impulsar cambios positivos en la industria turística.

Elizabeth Arroyo L.

Directora de Revista Lazos Inclusivos

PRESENTACIÓN DE LA REVISTA LAZOS INCLUSIVOS

Recomendaciones de accesibilidad de Ecuador en el turismo internacional a través de la revista Lazos Inclusivos

Proyecto de Investigación

Desde 2022, con el respaldo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) y gracias al apoyo del Fondo de Solidaridad para Proyectos Innovadores-FSPI del Ministerio de Europa y de Asuntos Exteriores de Francia, la revista de divulgación LAZOS INCLUSIVOS constituye un espacio informativo y colaborativo especializado en el turismo accesible, para mostrar y asesorar a las personas con discapacidad, movilidad reducida y adultos mayores, nacionales y

la investigación referente a sitios del Ecuador que presenten características de accesibilidad para los turistas con discapacidades o movilidad reducida, y fomentar alianzas de fortalecimiento al turismo internacional.



extranjeros, sobre los maravillosos lugares que son accesibles en Ecuador, y resaltar los locales turísticos que disminuyen las brechas de desigualdad. La revista aporta a posicionar al país como destino turístico con rutas y espacios turísticos accesibles. (ConexionPuce, 2023 ¹)

La Revista Lazos Inclusivos tiene la misión de Difundir conocimiento y recomendaciones de accesibilidad de Ecuador en el turismo internacional mediante la investigación y comunicación del saber. Su visión en los próximos 2 años es la de publicar la revista LAZOS INCLUSIVOS sobre

Valores

Respeto: Aceptación a los demás por lo que son, incluso cuando son diferentes ("La Ciencia del Respeto").

Empatía: Capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás ("Test de tríada luminosa").

Libertad: Facultad para actuar y expresar ideas y opiniones, sin restricciones, respetando la propia conciencia y los valores morales.

Igualdad: Equiparación de los ciudadanos a tener los mismos derechos y obligaciones.

Solidaridad: Adhesión o apoyo incondicional a una causa noble y justa o problemas de los demás.

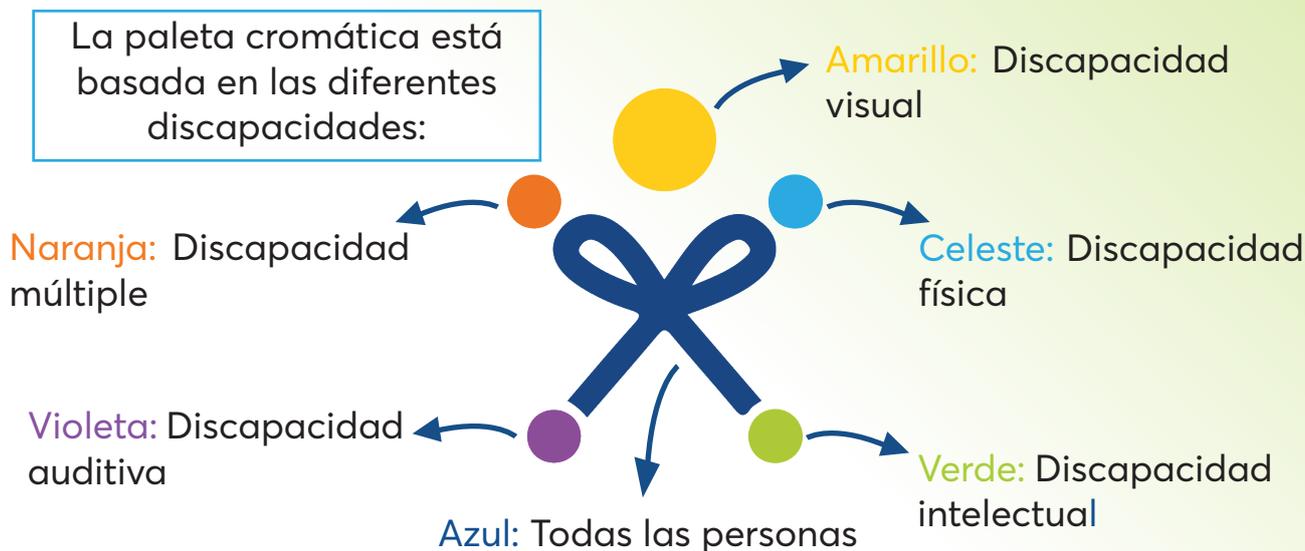
Esta iniciativa social se identifica con la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, específicamente en el Objetivo 04 sobre Educación de calidad, Objetivo 10 sobre Reducción de la desigualdad, Objetivo 11, acerca de Ciudades y comunidades sostenibles y Objetivo 17 de Alianzas para los objetivos. (ONU, 2015 ²)

El diseño de la Revista Lazos Inclusivos incluye la construcción de una marca que conlleva un arduo trabajo de investigación exhaustiva de los elementos y valores que la componen.

Signo identificador

La marca elevadora representa la inclusión de personas con discapacidad en el turismo. El concepto surge de la idea de los lazos entre personas para, mediante la unión, fomentar el turismo accesible y actividades recreativas en Ecuador para todas las personas.

Para la construcción del isotipo de la marca se tomó como base al símbolo de la Accesibilidad Universal de la ONU (Ciudadaccesible 2015³). Se representó la unión entre personas mediante un lazo central al cual se unen 5 círculos que representan las diferentes discapacidades; la unión de estos elementos forma la representación de una persona.



Hilo conductor

El campo amplio del conocimiento se circunscribe a las ciencias sociales, educación comercial y derecho, tema 34 de Educación comercial y administración (PUCE, 2021)⁴ a cargo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la PUCE.

En el 2023, el hilo conductor de la Revista Lazos Inclusivos se denomina "Oportunidades del turismo accesible" y está dividido en 3 capítulos.

El primero aborda la composición de la cadena de valor que incluye la conceptualización del tema principal y la perspectiva de su potencial para apalancar el desarrollo de la industria.

El segundo especifica sobre la accesibilidad y el diseño universal que incluyen las técnicas, protocolos, prácticas y adecuaciones de una variedad temática práctica principalmente sobre infraestructura, entornos, espacios y servicios para un turismo accesible.

El tercero fortalece el conocimiento sobre oportunidades y gestión de la empresa responsable y accesible que incluye aspectos de estrategia, tecnologías, negocios, finanzas o mejoramiento continuo.

Este proyecto está dirigido a representantes de establecimientos de alojamiento turístico, de agencias de viajes y turismo, de instituciones públicas y privadas relacionadas con el turismo, prestadores de servicios, docentes, estudiantes, investigadores y profesionales de la actividad turística.

Para el envío de artículos, fotografías o videos relacionados, los autores deben solicitar las bases al correo electrónico: lazosinclusivos@puce.edu.ec para continuar con el proceso editorial.

Aliados

Para responder a las necesidades de las universidades ecuatorianas y reforzar las iniciativas empresariales con el fin de acercar el mundo académico y el empresarial, la PUCE y la Embajada de Francia respaldan a la Revista Lazos Inclusivos como un programa de innovación social con visión sostenible a largo plazo, puesto que la solución planteada puede tener algún efecto inmediato en el corto plazo, pero requiere motivar cambios paulatinamente con el objetivo de erradicar o mejorar el acceso al turismo a partir de las experiencias y buenas prácticas en la industria.

La iniciativa se ejecuta en el proyecto «Fortalecimiento de las iniciativas empresariales en las universidades de Ecuador» (FSPI) que cuenta con la participación de tres cámaras de comercio (Cámara de Comercio e Industrias de Ecuador, Cámara de Comercio Internacional y Cámara de Comercio de Quito), el Instituto de Investigación para el Desarrollo de Ecuador (IRD) y, además, con la colaboración de la Universidad de Perpiñán y de la Universidad de Toulouse Paul Sabatier que, con el apoyo del SCAC de la Embajada, se

establece la colaboración entre universidades ecuatorianas y francesas. La PUCE, conforme a su espíritu ignaciano y su compromiso social, trabaja para establecer y afianzar alianzas interinstitucionales que faciliten la inclusión.

La Revista Lazos Inclusivos mantiene dos convenios de cooperación: con la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF) y con la Fundación IMA, organizaciones que promueven la inclusión para personas con discapacidad. Tienen una duración de cinco años y la finalidad de generar un espacio investigativo de la industria turística en relación con las experiencias de accesibilidad para grupos de atención prioritaria en Ecuador. (ConexionPuce, 2023 5)

El Club de Voluntarios de la Revista Lazos Inclusivos de la PUCE acoge a conocedores y profesionales nacionales e internacionales, expertos competentes en la industria turística receptiva sobre aspectos de accesibilidad al turista, proceso editorial, investigación, diseño, marketing, comercial, gestión, diseño universal, empresas turísticas.

Bibliografía

Conexión PUCE. PUCE recibe apoyo de Gobierno Francés para incubadora. Recuperado de <https://conexion.puce.edu.ec/puce-recibe-apoyo-de-gobierno-frances-para-incubadora/> Fecha de publicación: 2022. Fecha de acceso: marzo de 2023.

Naciones Unidas. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/> Fecha de publicación: 2015. Fecha de acceso: marzo de 2023.

Símbolo Internacional de Accesibilidad: Versiones para un cambio. URL: <https://www.ciudadaccessible.cl/simbolo-internacional-de-accesibilidad-versiones-para-un-cambio/>. Fecha de publicación: 2015. Fecha de acceso: marzo 2023.

Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE). Áreas y Subáreas del Conocimiento UNESCO – PUCE. URL: <https://www.puce.edu.ec/intranet/documentos/PISP/PISP-Areas-Subareas-Conocimiento-UNESCO-Manual-SNIESE-SENESCYT.pdf>. Fecha de publicación: 2021. Fecha de acceso: marzo de 2023.

Conexión PUCE. PUCE trabaja para la inclusión de las personas con discapacidad. Recuperado de <https://conexion.puce.edu.ec/puce-trabaja-para-la-inclusion-de-las-personas-con-discapacidad/> (Fecha de acceso: marzo de 2023).

«La Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH) es un documento que sirve de plan de acción global para la libertad y la igualdad protegiendo los derechos de todas las personas en todos los lugares... para que todas las personas vivan su vida en libertad, igualdad y dignidad».

Sobre los derechos

La DUDH fue adoptada por las Naciones Unidas (ONU) el 10 de diciembre de 1948, reconociendo que los derechos humanos son la base de la libertad, la justicia y la paz. Esta Declaración contiene 30 derechos y libertades inalienables que pertenecen a todas las personas y que nadie los puede arrebatar. También muestra que los derechos humanos son interdependientes e indivisibles.

Entre estos lineamientos se encuentra la potestad de hacer uso del tiempo libre a través de la realización de actividades de ocio, recreación, libertad de tránsito, turismo accesible, etc. Entonces, ¿pueden las personas con discapacidad gozar de sus libertades y hacer uso de sus derechos de manera digna?

Para responder esta pregunta es imperativo partir del hecho de que la palabra dignidad hace hincapié en el respeto y la estima que todos los seres humanos merecemos de manera irreprochable; es una cualidad de la que todos deberíamos gozar, ya que el simple hecho de existir nos convierte en un fin en nosotros mismos.

El Estado es la entidad responsable de garantizar el goce de los derechos sin discriminación alguna, los cuales están

establecidos en la Constitución de la República del Ecuador de 2008 e instrumentos internacionales. Por lo tanto, es el responsable de promulgar leyes, crear políticas públicas, destinar presupuesto y otras acciones dentro de su territorio, que permitan hacer realidad el proyecto de vida de todos sus habitantes.

En consecuencia, debe garantizar, entre otros derechos, el turismo accesible para las personas con discapacidad. El Ecuador incluyó este concepto en la Ley Orgánica de Discapacidades que se encuentra vigente desde el año 2012. Debido a los pobres resultados en su implementación, a finales del año 2020, se promulgó la Política Pública de Turismo Accesible 2030, con el objetivo de observar los principios de inclusión, accesibilidad, equidad y sostenibilidad que garanticen el cumplimiento de la ley. Esta política fue construida en conjunto entre el Ministerio de Turismo, el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) y la FENEDIF, y tiene como objetivo generar ofertas turísticas sostenibles, accesibles, inclusivas y de calidad en todo el país, para lograr posicionar al Ecuador como destino inclusivo a escala local e internacional.

Normativa de accesibilidad

Cuando se ofrecen servicios de turismo, el sector público y el sector privado están en la obligación de incorporar normas de accesibilidad para garantizar experiencias incluyentes a sus usuarios. Los puntos más relevantes que considerar son: transporte, libertad de tránsito, infraestructura de fácil acceso y sin adaptaciones improvisadas, sistemas de comunicación e información simples para todo tipo de discapacidad bajo normas técnicas, comprensibles, según la necesidad y con diseño universal.



En el Ecuador y en otros países, cuando hablamos de diseño universal nos referimos a la construcción de obra pública accesible para todos, acceso a tecnología, a formas de comunicación, entre otros recursos. En consecuencia, la accesibilidad y la universalidad se convierten en requisitos indispensables para garantizar el ejercicio y goce de los derechos de ocio y descanso de las personas con discapacidad en igualdad y sin discriminación.

Los actores de este sector deben considerar que el turismo accesible exige inversión económica y compromiso para la implementación de normas, a efecto de que las personas con discapacidad puedan participar en actividades de su interés de manera independiente. Así también, es indispensable invertir en educación, ya que, aun en la actualidad, muchos perciben a las personas con discapacidad como diferentes.

Nos hace falta tiempo, disposición y conocimiento para que la sociedad y la producción de bienes y servicios cambie, y que esté al alcance de todos. Las personas somos iguales en esencia por el simple hecho de existir, como lo mencionamos anteriormente, y, por tanto, merecemos una vida digna. Sin embargo, este postulado no se cumple de forma adecuada; las cualidades individuales y deficiencias físicas, psicológicas e intelectuales continúan siendo causa de un trato desigual que nos impide ejercer nuestros derechos a cabalidad.

Frente a esta realidad, el Estado tiene la obligación de adoptar medidas en beneficio de todos sus habitantes y debe ampararse en los tratados internacionales de derechos

humanos como los expuestos en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPCD).

Este documento es muy importante, porque, a través de él, los Estados se han comprometido a promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de los derechos humanos y las libertades fundamentales de todas las personas con diferentes grados de discapacidad, procurando el respeto de su dignidad inherente. A través de la planificación de iniciativas, aspira dejar atrás la comprensión caduca de mirar a la discapacidad como una enfermedad, y asumirla como una construcción social que requiere de la eliminación de barreras que separan a la sociedad del Estado para que los ciudadanos puedan ejercer el derecho inherente a vivir con independencia y autonomía.

La Convención sobre derechos de las personas con discapacidad se refiere a la accesibilidad como un principio; así: «accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y la educación y a la información y las comunicaciones, para que las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales».

La accesibilidad como un derecho permite que «...las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso...».

La Constitución del Ecuador garantiza el derecho al ocio y al descanso. El turismo accesible se convierte en el medio por el cual las personas podemos ejercer el derecho de gozar de tiempo libre y descanso. Como resultado, podemos contar con espacios para desarrollar las actividades que más nos gusten, un pasatiempo, divertirnos, recrearnos o hacer turismo; pese a que, para las personas con discapacidad, podría resultar una actividad poco placentera sin condiciones de accesibilidad.

La Organización Mundial del Turismo recomienda hacer uso de este tiempo mediante actividades de turismo, ya que, además de enriquecernos, nos permiten conocer otras culturas, fomentan la paz, nos ayudan a ser respetuosos con otras personas, valorar otras formas de vida y aprender sobre diversidad cultural. Esta organización define al turismo accesible como la posibilidad de conocer y visitar lugares de manera independiente con dignidad e igualdad gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados universalmente. A través de la actividad turística, se puede contribuir a que los segmentos de la sociedad más vulnerables, excluidos y discriminados accedan a una vida digna y a que sus derechos sean respetados.

Turismo para todos

Es importante entender que el turismo accesible beneficia a todos y no únicamente a las personas con discapacidad. La Ley Orgánica de Discapacidades incluye la condición discapacitante. Este término hace alusión a quienes presentan una disminución o supresión temporal de una o varias de sus capacidades físicas, intelectuales o sensoriales. Así también, vela por los derechos de las personas de la tercera edad, cuando las funcionalidades básicas empiezan a mermarse por el paso de los años.

El Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN) cumple con la obligación de garantizar la ejecución de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad; la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal; la preservación del medio ambiente; la protección del consumidor y la promoción de la cultura de calidad; así como también con el mejoramiento de la productividad y competitividad en la sociedad.

En ese contexto, cuando decimos que el Estado está obligado a derribar los muros que impiden ejercer los derechos de las personas con discapacidad, necesariamente nos remite al trabajo que realiza el INEN y las normas que emite en favor de la accesibilidad. Esta normativización cumple una función muy importante al dictar los parámetros necesarios para promover la generación de espacios inclusivos en los distintos ámbitos de la sociedad y que deben ser implementados en espacios públicos, privados o comunitarios.

Protección de derechos

Por otro lado, la Defensoría del Pueblo es la Institución Nacional de Derechos Humanos que garantiza la dignidad del ser humano, promueve y protege sus derechos, y previene sus vulneraciones, procurando el pleno ejercicio a través de la magistratura ética en el Ecuador. Desde el año 2020, cuenta con la Unidad Especializada de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad, a cargo del Mecanismo Nacional para el Monitoreo de los Derechos de las Personas con Discapacidad, cuya misión es: «Promover la inclusión social y el reconocimiento como sujetos de derechos de las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante, mediante el diseño de estrategias y directrices para la implementación de acciones de prevención, monitoreo y protección plena de su dignidad, con énfasis en aquella población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad».

La Defensoría del Pueblo recibe denuncias y registra casos de ciudadanos que exigen el cumplimiento de sus derechos e integridad. Uno de los aspectos más demandados es el derecho a la capacidad jurídica que la misma legislación niega a personas con discapacidad intelectual o psicosocial, por lo que se ven impedidos de realizar o ser sujetos de contrataciones de bienes y servicios como vivienda o internet, entre otros. En estos casos, la Defensoría del Pueblo es la llamada a trabajar en obtener la restitución de sus derechos para que sean respetados y

garantizados con igualdad; su misión es velar por la plena vigencia de los derechos humanos.

La obligación del estado no termina aquí, es necesario que las leyes se cumplan y, para esto, es importante que las personas con discapacidad conozcan las normas establecidas. Todos los ciudadanos tenemos el deber de exigir el cumplimiento de nuestros derechos y trabajar en conjunto para vivir en una sociedad justa y equitativa, convertirnos en aliados de las personas con discapacidad y guardianes de su bienestar.

Alcanzar la igualdad y cumplimiento de derechos es un proceso, exige tiempo, constancia y unión de esfuerzos de toda la sociedad.

Si obtiene más información o asistencia en las oficinas de la Defensoría del Pueblo en todas las capitales provinciales del país y por medio de los canales virtuales.

Fuente

Revista Lazos Inclusivos de la PUCE.
Conversatorio Virtual

«Promulgación de los Derechos Humanos en el Turismo Accesible»

Realizado el lunes, 8 de mayo de 2023

Expositor invitado: Doctora Aidé Peralta, Defensoría del Pueblo del Ecuador, Mecanismo Nacional para el Monitoreo de los Derechos de las Personas con Discapacidad, Defensoría del Pueblo.

Moderadora: Andrea Salcedo, Gestora social de la Revista Lazos Inclusivos

Contacto

Quito: (02) 382 – 9670 / (02) 330 – 3431

Guayaquil: (04) 232 – 6306

Página web: <https://www.dpe.gob.ec/>

Enlaces de interés:

[¿Cómo presentar una queja en la Defensoría del Pueblo?](#)

<https://www.dpe.gob.ec/como-presentar-una-queja/>

[Oficinas Defensoría del Pueblo en Ecuador](#)

<https://www.dpe.gob.ec/donde-estamos/>



Palabras claves: accesibilidad, normativa, inclusión, inaccesible, infraestructura

Una de las preguntas lanzadas al azar en una capacitación que brindé sobre accesibilidad universal se enfocó en ¿qué consideraban que era la accesibilidad en la infraestructura turística? Las respuestas generadas escandalosamente denotaron que la mayoría de los asistentes concebía que una infraestructura turística accesible sería aquella que incorporara rampas, ascensor y un cuarto de baño...

Entonces, con el propósito de profundizar más en estas respuestas, me centré únicamente en volver a preguntar a la audiencia: ¿qué deberían tener o cómo deberían ser esas rampas, cuartos de baño y ascensor para ser accesibles? Nuevamente las respuestas se enfocaron en un sinnúmero de suposiciones y ciertos aspectos muy poco certeros sobre los requisitos técnicos que permiten a una rampa, un ascensor o un cuarto de baño ser utilizados por todas las personas de forma segura y autónoma, sin ningún tipo de discriminación o restricción.

Las preguntas enunciadas anteriormente fueron realizadas en al menos cinco capacitaciones más sobre accesibilidad al medio físico; ergo, las respuestas fueron similares y evidenciaron que se desconocían las necesidades y los parámetros mínimos de accesibilidad universal que deben ser considerados en infraestructura turística, como son museos, centros de alojamiento y restauración, monumentos, plazas, áreas naturales y protegidas, entre otros; y si estos parámetros eran desconocidos, mucho más iban a ser los requisitos técnicos normativos.

Lo preocupante de las respuestas recibidas en estas capacitaciones era que la mayoría de las personas que participaron eran actores del turismo relacionados con servicios y centros

turísticos, con entidades que realizan el control de estos centros turísticos, ingenieros, arquitectos, como también quienes atienden a turistas nacionales y extranjeros.

Con ello, al menos cada capacitación concluía en que era imprescindible determinar las necesidades mínimas de los turistas para que se establezcan los parámetros sobre accesibilidad y que la infraestructura turística permita su uso para todas las personas, eliminando progresivamente las barreras arquitectónicas, al transporte, a la información y a la comunicación.

Con esta breve introducción sobre la problemática que dejó en evidencia la necesidad de conocer y entender la normativa técnica de accesibilidad universal, me parece adecuado que empecemos por el inicio de ella.

Hablar de accesibilidad antes del año 1998 en Ecuador era algo que definitivamente no sucedía, toda vez que la normativa técnica sobre accesibilidad universal fue por primera vez estudiada y adoptada por nuestro país entre los años de 1999 y 2000. Esto como producto de una gran iniciativa público privada, instituciones públicas, sector privado, academia y sociedad civil. Con ello, se publicaron oficialmente las primeras 21 normas técnicas de accesibilidad para personas con discapacidad al medio físico, documentos técnicos que establecían los requisitos mínimos a ser considerados en infraestructura pública para personas con discapacidad; no obstante, estas normas técnicas, en aquel entonces, tenían el carácter de voluntarias; ergo, su cumplimiento y aplicación era mínima, por no afirmar inexistente.

A partir del año 2010, las normas técnicas se impulsaron y obtuvieron el carácter de obligatoriedad, gracias a ser incorporadas en un reglamento técnico del INEN, me refiero al «RTE INEN 042 Accesibilidad de las personas con discapacidad al medio físico». Esto permitió que a nivel nacional algunos municipios tomaran la iniciativa y las consideraran como la base técnica para elaborar sus ordenanzas municipales sobre accesibilidad; pero, ¿era acaso este reglamento técnico suficientemente vinculante para su aplicación?

Por suerte, la publicación de la Ley Orgánica de Discapacidades rompió con esta inquietud, y la accesibilidad universal fue considerada en muchos artículos de esta ley para ser incorporada de forma obligatoria en toda infraestructura y servicios públicos y privados con acceso al público.

A partir del año 2014, tuve el honor de presidir mi primer comité técnico de normalización con el propósito de actualizar la normativa vigente y elaborar nuevas normas técnicas; y, gracias a la gestión impulsada y defendida por profesionales especializados en accesibilidad universal, instituciones públicas, sector privado, sociedad civil y academia, se consiguió actualizar los requisitos de esas 21 normas técnicas e incrementarlas con la elaboración de nuevas normas técnicas hasta las 44 normas técnicas INEN que se encuentran vigentes. Lo maravilloso de esto es que esta nueva normativa técnica sobre accesibilidad universal había dejado de lado exclusivamente verificar los requisitos de las personas con discapacidad y, de hecho, la nueva normativa de accesibilidad universal amplió su visión hacia las necesidades de la diversidad humana, pues ahora no solo consideraba la eliminación de barreras al medio físico sino que se determinaron requisitos técnicos para la rotulación accesible, alto relieve, sistema Braille, fácil lectura, tipografía, legibilidad, contraste cromático, apoyos técnicos, sistemas de información en audio y video, rompiendo el mito de considerar a la accesibilidad únicamente para usuarios de silla de ruedas y considerando las necesidades universales de la diversidad humana en general.

Un grupo de personas cuya condición de movilidad reducida, concebida por adultos mayores, mujeres en condición de embarazo, personas en condición de obesidad, niños menores de 5 años, personas de talla baja, y personas en condición discapacitante, ahora también junto a las personas con discapacidad, podían mirar con agrado y beneplácito que la normativa consideraba también sus necesidades de forma universal.

Ahora bien, una vez que se ha contado sutilmente la historia de la accesibilidad al medio físico y de la accesibilidad universal de estos últimos 25 años en Ecuador, me permito centrarme en el presente artículo para profundizar sobre la importancia



de conocer las necesidades de todas las personas y lo imprescindible de aplicar y difundir la normativa técnica sobre accesibilidad en el turismo accesible

Usuario de turismo accesible

Partamos por los usuarios, si hablamos de turismo a nadie engañamos al confirmar que la gran mayoría de turistas y visitantes extranjeros que arriban a nuestro país son personas adultas mayores y padres y/o madres con sus hijos. En el caso de los adultos mayores, por su condición etaria, requieren de un entorno más amigable y accesible tanto para el descanso, traslado y visita, esto sumado a quienes viajan con sus hijos o hijas menores de 6 años que también tienen necesidades especiales; y sí, también a visitantes que arriban a nuestro país que son personas con discapacidad. Todos ellos en busca de entornos para descanso, traslado, ocio, gastronomía y visita de lugares turísticos que nuestro país tiene de sobra, pero cuántos de estos lugares se encuentran preparados para satisfacer estas necesidades; y sí, esto también es accesibilidad universal.

Además, no solo pensemos en las necesidades de los turistas extranjeros, sino que con los mismos parámetros y necesidades de usuarios antes citados tendríamos a los turistas locales que viajan cada feriado con toda su familia o amistades entre provincias para conocer los destinos maravillosos que Ecuador posee.

Con base en las necesidades de los turistas que, como hemos leído, no necesariamente se enfocan en la discapacidad, debemos analizar: ¿qué tan accesibles y amigables con la edad y discapacidad son nuestros destinos e infraestructura turística?, y, para ello, es imprescindible que quienes ofrezcan y administren servicios turísticos hayan identificado al menos las necesidades básicas en accesibilidad para poder salvarlas adecuadamente o al menos mitigarlas.

Es allí cuando dejamos de hablar y pensamos en la movilidad reducida, y actuamos para plantear y solucionar esas necesidades tan sutiles de quienes no las perciben, pero son tan imprescindibles como salvar desniveles en un recorrido, subir escaleras muy empinadas, acceder a un bus de piso alto o a un vehículo bajo y estrecho, el tener que aplicar cierta fuerza para sujetarse o utilizar algo, el moverse en pisos con acabado que no ocasionen molestias con un coche de bebé, sillas de ruedas u otras ayudas técnicas; el poder acceder a la información en letreros y rotulación que no puedan leerse o sean difíciles de encontrar, entre muchas otras necesidades similares.

Es en este punto donde podemos actuar y, para ello, les planteo realizar el siguiente ejercicio que nos permitirá, sin ser especialistas ni técnicos, poder identificar las barreras y necesidades en entornos, centros y servicios turísticos.



Ejercicio de alojamiento turístico

Por esta vez y para darnos una idea más clara que pueda aplicarse a cada servicio y centro turístico, este ejercicio únicamente se enfocará en centros de alojamiento turístico. Sin irnos muy atrás, hace contados años era difícil encontrar un hotel cuya infraestructura estuviese libre de barreras y con sus espacios y servicios accesibles para todos; es allí donde la normativa técnica sobre accesibilidad ha considerado los requerimientos técnicos que suplan las necesidades de toda la población.

En estos centros de alojamiento se debe contar con personal capacitado en la atención al público y a turistas con discapacidad; contar con un sitio web que contenga la información clara y, en lo posible, incorpore formatos accesibles; tener un acceso libre y sin barreras en los recorridos internos y externos; contar con dormitorios accesibles que puedan ser utilizados por personas usuarias de sillas de ruedas, y tener cuartos de baño privado con adaptaciones para poder ser utilizados por todas las personas; contar con servicios a un mismo nivel como cafetería y recepción; incorporar rotulación que en su diseño y ubicación sea entendible y localizable.

Solo para puntualizar algunos requisitos y con base en las necesidades del turista anteriormente analizadas, imaginemos por un momento una infraestructura de alojamiento turística donde:

Existan áreas exteriores y accesos sin ningún tipo de barreras u obstáculos de manera que usuarios de silla de ruedas, usuarios de ayudas técnicas, personas que empujen un coche de bebé, usuarios de perros guía, entre otros, puedan deambular libres, seguros y fácilmente por todas ellas.

Cuente con puntos de información o de atención al cliente cuyo diseño sea accesible, posiblemente a doble altura, para atender personalmente a todos los visitantes en igualdad de condiciones.

La rotulación y su información considere las necesidades de fácil localización, legibilidad y tipografía de manera que la mayor cantidad de usuarios puedan acceder muy fácilmente a la información y, en lo posible, incorpore pictogramas cuyo diseño sea de entendimiento universal independiente de la lengua o el idioma de los visitantes.

Sus corredores internos sean libres de obstáculos y desniveles internos que permitan deambular libremente a todos los visitantes para poder dirigirse a todos los espacios, dormitorios y servicios sin romper la cadena de accesibilidad.

Las circulaciones verticales que complementen a las escaleras como rampas, ascensores, plataformas elevadoras o ayudas mecánicas (orugas o salva escaleras) que facilitan que cualquier usuario pueda salvar y acceder a diversos pisos o desniveles sin necesidad de tener que tomar obligatoriamente las escaleras.

Cuente con servicios como comedores, salas de espera, salas de cómputo, salas de reuniones/eventos, que impulsen la libre movilidad y cuyo mobiliario no discrimine a nadie, en especial el uso de mobiliario adaptado para usuarios de silla de ruedas, personas de talla baja y sillas de bebé.

Se cuente con dormitorios accesibles con cuartos de baño privado, espacios de descanso y ocio que permitan al visitante deambular por todo el dormitorio sin barreras, con puertas que cumplan con el ancho necesario, que en su interior se respeten las franjas de circulación y áreas de giro y aproximación, con mobiliario adecuado de fácil uso, como también que en su interior cuente con cuartos de baño con barras de apoyo en las piezas sanitarias, inodoros, lavabos, área de ducha, con espacios mínimos para utilización, accesorios y alturas que permitan su uso por todas las personas.

Cuente con personal de atención al cliente que haya sido sensibilizado y capacitado en atención al público, en discapacidades, que impulse un trato adecuado a los turistas e incorpore lenguaje positivo y elimine frases peyorativas.

Aunque únicamente se han citado contados parámetros y necesidades de usuarios de centros de alojamiento turístico, esto nos pone a pensar en cuántos de estos centros, rara vez, por no decir nunca, se han planteado estas necesidades.

Aunque únicamente se han citado contados parámetros y necesidades de usuarios de centros de alojamiento turístico, esto nos pone a pensar en cuántos de estos centros, rara vez, por no decir nunca, se han planteado estas necesidades.

Ejercicio de alojamiento turístico

Es precisamente allí, tanto por empatía como por obligación, porque ante todo la accesibilidad es un derecho y metiéndonos en el papel del turista con estas necesidades, se comprende el enorme valor agregado que la accesibilidad universal otorga a estos centros turísticos y el porqué muchas personas optarían por seleccionarlos por sobre otros que incluso pueden ser de mayor categoría, pero obviamente son menos accesibles.

Es así como ciertos servicios sobresalen por sobre otros, y muy posiblemente a lo largo de nuestras visitas o vacaciones hemos optado por ir a un restaurante en específico, porque vamos con nuestros padres o abuelos o hijos menores o bebés, y probablemente ese lugar tiene baterías sanitarias que nuestro abuelo puede usar, sillas de bebés donde poner a nuestro nieto o hijo, infraestructura y mobiliario que permita que nuestra hermana usuaria de silla de ruedas no tenga estas barreras. Es posiblemente allí donde entendemos el porqué es ese restaurante el que escogemos; y en ningún momento hablamos de tipo de comida o precios, sino que hablamos de accesibilidad.

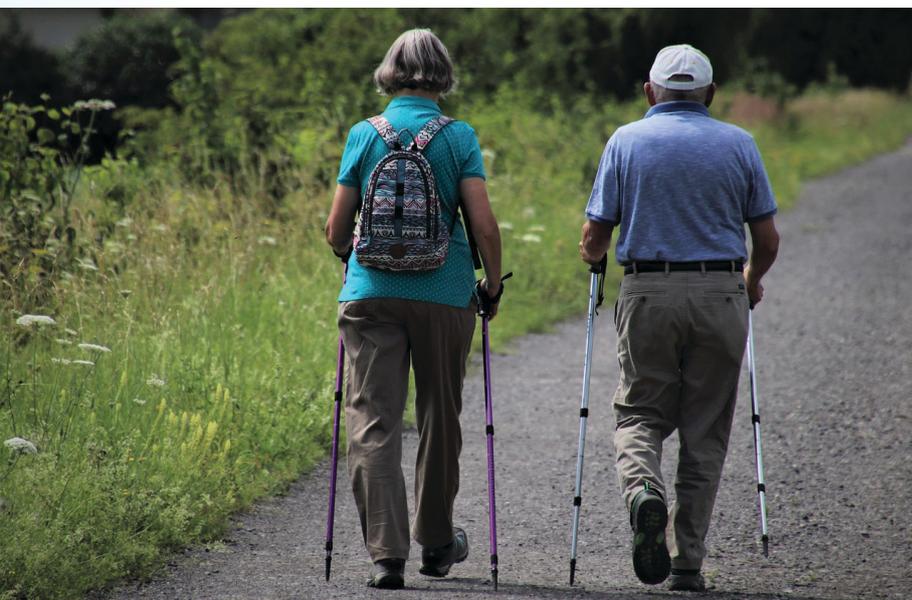
Con esto quiero dejar sentado que, sin duda alguna, la falta de accesibilidad en cualquier entorno, más aún en entornos turísticos, constituye la forma más sutil de discriminar

a una persona; sí, así de importante es la accesibilidad en todos los entornos, pues muchos actores viven de turismo –dueños o trabajadores de hoteles, administradores de museos, dueños de discotecas, restaurantes, bares–, y muchos otros centros y entornos a ser visitados por turistas extranjeros, quienes sin duda alguna priorizan entornos inclusivos y accesibles para todas las personas, entornos que sean cada vez más amigables con la edad y la discapacidad.

Por otro lado, lastimosamente es gran parte de la problemática objeto del presente artículo el desconocimiento de la normativa técnica. Por un momento pongámonos en el papel de dueños o administradores de centros turísticos, quienes al contratar a profesionales de la construcción, ingenieros civiles o arquitectos, o usualmente maestros de obra, entienden que están contratando al personal idóneo para que realicen los ajustes en infraestructura que les permitan incorporar accesibilidad en sus servicios, pero qué sucede si estos profesionales desconocían la norma técnica o se basaron en sus conocimientos de construcción que nunca consideró la accesibilidad como calidad de un servicio.

Imaginémonos qué sucede cuando, pese a haber invertido cierto tipo de presupuesto

para mejorar nuestra infraestructura, después estas personas del turismo descubrieron por los propios visitantes turistas con movilidad reducida o discapacidad que no se aplicó la accesibilidad, por ejemplo, rampas que parecen resbalosas con pendientes extremas sin pasamanos y con piso deslizante, habitaciones tan estrechas por ganar espacio que limitan su acceso y uso en su interior, cuartos de baño inaccesibles por dimensiones o disposición de piezas sanitarias o accesorios, paredes derrocadas innecesariamente, rotulación cuya información no es legible, mobiliario muy estético pero de difícil uso, entre muchos otros parámetros que se dan y son el día a día de nuestra realidad en infraestructura turística, ocasionada tristemente por el desconocimiento o incumplimiento de la normativa técnica de accesibilidad.



Ahora bien, ¿cuándo y en dónde aplicarla? Por supuesto que ciertos tipos de entornos naturales, culturales y patrimoniales requieren un tratamiento especial, donde la aplicación de la normativa técnica de accesibilidad no podrá darse en su totalidad; sin embargo, para este tipo de excepciones existen los ajustes razonables y son precisamente los especialistas nacionales en accesibilidad universal quienes pueden brindar las mejores soluciones para una incorporación progresiva de la accesibilidad sin que esto perjudique su carácter patrimonial cultural o natural y, más importante aún, sin que el presupuesto se vaya por los cielos.

Pero ustedes dirán: pienso que encontrar a este personal especializado será muy costoso y complicado, ¡pues no!, en nuestro país ya contamos con especialistas en accesibilidad universal, entre los que tengo el honor de pertenecer y en la actualidad incluso ya es una realidad el contar con el primer Diplomado sobre accesibilidad universal denominado «Edificaciones y entornos accesibles e inclusivos», de la Universidad Andina Simón Bolívar, y no necesito ser ingeniero o arquitecto para acceder, si mi interés es especializarme en accesibilidad. Si soy un actor del turismo puedo especializarme en accesibilidad y así incidir directa y positivamente en mi entorno turístico.

Espero haber calado en ustedes esa espinita de la empatía, de la necesidad de contar cada vez con entornos y servicios más amigables y accesibles, en la necesidad de conocer y especializarnos en la normativa técnica de accesibilidad universal porque esto, a futuro, repercutirá en una sociedad más inclusiva, más respetuosa y en una infraestructura más accesible y amigable para todas las personas; y de forma directa en el turismo para contar con personal, información, transporte y servicios accesibles, estableciendo una cadena de accesibilidad ordenada de actividades y entornos, que le permitan al turista disfrutar sin restricción alguna de esta aventura turística de inicio a fin en nuestro país.

«Continuemos construyendo este camino libre de barreras cada vez más amigable y accesible para todas las personas.»

Carlos Caicedo Tapia

Referencias bibliográficas

- Ecuador, Ley Orgánica de Discapacidades (2012), Registro Oficial Suplemento 796, 25
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. Normas Técnicas NTE INEN. <https://www.normalizacion.gob.ec/>
- Norma técnica NTE INEN 2240, 2243, 2245, 2247, 2248, 2249, 2293, 2309, 2314, 2315, 2850, 3139

DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN LAS EMPRESAS DE TURISMO RURAL DEL CANTÓN COTACACHI

Artículo

Paúl Oña / Francisco Vaca

Resumen

La industria del turismo en el Ecuador necesita tener un sustento científico, acorde con su desarrollo y crecimiento económico. Según el Plan de Creación de Oportunidades 2021 - 2025, por parte del gobierno se ha estructurado una política encaminada al fortalecimiento del sistema turístico, por lo tanto, la indagación que se realice a los representantes de los negocios locales va a permitir entender hacia donde encaminar herramientas administrativas y acciones concretas con modelos de gestión en los servicios turísticos, que buscará fomentar una

cultura de calidad y buen servicio.

El presente artículo científico tiene como propósito realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación de las competencias técnicas y administrativas para la gestión del servicio turístico de la parroquia San Francisco y El Sagrario del Cantón Cotacachi de la provincia de Imbabura. Para ello, se plantea elaborar un diagnóstico situacional, que evidencie la realidad de las empresas prestadores de servicios turísticos; y que permita que esta investigación se convierta en un aporte significativo para el cantón.

Palabras claves: accesibilidad, normativa, inclusión, inaccesible, infraestructura

Introducción

En la actualidad, el contexto social y económico por el que atraviesa el Ecuador se traduce en un lento crecimiento económico además de una fuerte desigualdad de acceso a bienes y servicios que impactan negativamente de manera transversal a todos los rincones del país, desde los niveles nacional y local, pero también urbano y rural. El desafío es esbozar elementos que consideran a los recursos culturales, naturales, históricos, patrimoniales, etc., como una fuente de desarrollo para el turismo a través del aprovechamiento de las externalidades que ofrecen esos recursos materiales e inmateriales de la "Provincia de los lagos", como se la conoce; y recientemente (mayo del 2019) distinguida como Geoparque Mundial por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO. (Dávalos, Pinargote, & Brusil, 2019).

Marco teórico

La industria del turismo en el Ecuador necesita tener un sustento científico, acorde a su desarrollo y crecimiento económico. Según el Plan de Creación de Oportunidades 2021 - 2025, por parte del gobierno se ha estructurado una política encaminada al fortalecimiento del sistema turístico, por lo tanto, la indagación que se realice a los representantes de los negocios locales va a permitir entender hacia donde encaminar herramientas administrativas y acciones concretas con modelos de gestión de calidad en los servicios turísticos, que buscará fomentar una cultura de calidad y buen servicio.

El turismo es una actividad económica y social en auge, que aporta de manera directa o indirecta a una zona en desarrollo, generando importantes movimientos monetarios, permitiendo la inversión nacional y extranjera (Santamaría, 2019). Actualmente, el turismo es el motor clave en el proceso socioeconómico de un destino, es decir, que a mayor tránsito de personas en los destinos, mayor flujo económico y desarrollo social (Silva, 2018).

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), en el escenario económico actual, el turismo emerge como una de las actividades

más dinámicas del capitalismo global (OMT, 2012). Su importancia se aprecia en la aportación a la generación de riqueza; el turismo representa uno de los servicios de apoyo a la producción de fuerza laboral, al crecimiento progresivo de las relaciones industriales, comerciales y financieras de los diferentes mercados, los servicios turísticos sirven de apoyo a la movilidad de mano de obra, que sirve de estrategia a la producción del capital (Bravo, 2018).

El sector turístico es un sector con un crecimiento significativo tanto a nivel mundial como nacional. Es así como, de acuerdo con OMT (UNWTO, 2021), el turismo aporta el 4,6% del PIB mundial y más del 8.3% del empleo. En tal sentido se debe resaltar la importancia de la formación adecuada, precisa, actualizada y constante, y se hace imprescindible ya que todo trabajo realizado en esta actividad va encaminada a un único objetivo: la plena satisfacción del cliente (Mesa, 2018).

Durante las últimas décadas, los países dentro de sus estrategias incluyen la marca país como una de sus ventajas competitivas, que les ayuda a fortalecer su imagen internacional a fin de favorecer tanto el

turismo como sus exportaciones. Ecuador ha buscado alinearse con la tendencia mundial y es así como consolida un proceso de creación y difusión de su marca "Ecuador ama la vida"; y, de ese modo, cuida que el imaginario que comunica favorezca al presentar al mundo un país con riqueza tanto cultural como natural (Chicaiza, Lastra, & Yáñez, 2014).

La provincia de Imbabura se encuentra en un proceso de crecimiento económico y social. La declaratoria de geoparque ha permitido que la población local fije su mirada en el turismo como una estrategia para fortalecer el proceso de crecimiento económico y social (Gómez, González, & Villalonga, 2019). Una referencia al respecto es realizada por (Kliksberg, 2006: 12), cuando plantea que el grado de confianza existente entre los actores sociales, sus normas de comportamiento y el nivel de asociatividad que los caracteriza indican la riqueza y fortaleza del tejido social interno de una sociedad y, por tanto, son elementos fundamentales para lograr un desarrollo sostenible y sustentable del turismo.

Por otro lado, Cotacachi busca que el turismo se convierta una alternativa productiva, amigable, económica y sociocultural, de



tal manera que permita que el cantón vaya posesionándose como un destino turístico de importancia en el mercado local (Quinga, 2013).

La diversidad con la que cuenta el cantón Cotacachi impulsa el desarrollo como una alternativa turística, dadas las ventajas que tiene para sus habitantes, emprendedores y empresarios urbanos y rurales, al generar nuevos empleos, el fomento de ingresos familiares, y la valorización del patrimonio tangible e intangible (Bravo D., 2017).

Actualmente Cotacachi está conformada por 2 parroquias urbanas que conforman el cantón en sí. Las parroquias urbanas en las que se halla dividida Cotacachi son las detalladas a continuación: El Sagrario, ubicada al norte de la calle 10 de Agosto, y San Francisco, ubicada al sur de la calle 10 de Agosto (Municipio de Cotacachi, 2020).

En Cotacachi la actividad turística se ha manejado de forma desordenada y empíricamente en los últimos años. el último plan de desarrollo turístico del cantón fue elaborado en el año 2002. Este hecho no ha permitido un desarrollo ordenado de este sector en las parroquias del cantón (Asociación

de Municipalidades del Ecuador, 2019).

Castelluci (2009) sostiene que el turismo, en cualquier lugar del mundo, debe tener como objetivo primordial contribuir al desarrollo de los pueblos. Este objetivo se puede alcanzar a través de una plena satisfacción del cliente. La tendencia creciente en el turismo exige más calidad en la prestación de los servicios. Esta situación obliga a los destinos turísticos a analizar su actual competitividad en relación con la calidad de los servicios. Esto mediante la implementación de programas de capacitación que estén enfocados en el fortalecimiento del personal operativo (Reyes J. , 2019).

Bajo este contexto, Granados & Amaru (2013) plantean que los actores turísticos deben adquirir conocimientos actualizados que les permitan fortalecer las competencias genéricas y la formación en habilidades y destrezas. Por eso, la capacitación es un proceso crucial para quienes desarrollan una actividad turística (Torres, 2016). Es a través de la capacitación que el capital humano recibe el conocimiento técnico y teórico adecuado y necesario para desarrollar correctamente su función dentro



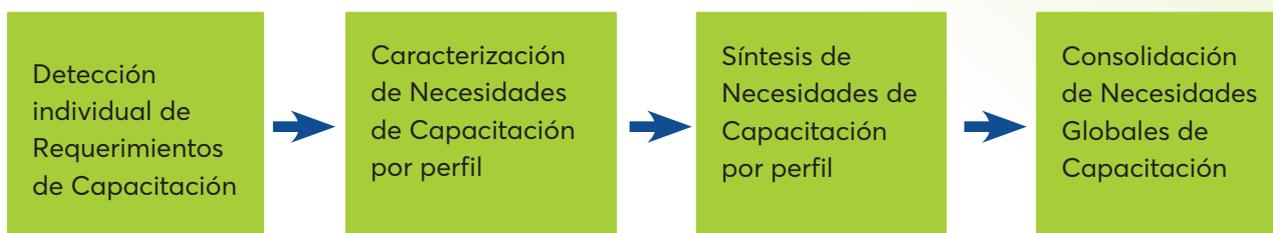
Metodología

Con el presente trabajo de investigación se identificaron las necesidades de capacitación que presentan varias empresas del cantón Cotacachi. Para esto se aplicó una metodología con un enfoque cualitativo. La investigación cualitativa se basa en la correlación de variables. Este tipo de investigación permite la recolección de datos, descripción de fenómenos, contextos, hechos y circunstancias, además de identificar rasgos independientes y conjuntos con la finalidad de detallar como son y como se representan dentro de una población (Sampieri et al., 2014).

Bajo esta descripción se utilizaron varios métodos de investigación que permitieron realizar un proceso de detección de necesidades de capacitación real (Pastaz & Ruiz, 2020). Otros autores proponen una metodología basada en una investigación descriptiva, documental y de campo, por medio de la utilización de herramientas de investigación como: la ficha de observación que permite demostrar la situación actual de las empresas, la entrevista y la observación directa, con el fin de detectar la problemática suscitada in situ (Gómez, 2012).

Por tal motivo, el proceso de Detección de Necesidad de Capacitación (DNC) tiene como finalidad descubrir, integrar y priorizar necesidades de capacitación a partir del análisis de las capacidades que le son requeridas a las personas para desempeñar adecuadamente las distintas actividades y roles laborales.

Para el desarrollo de esta investigación se presenta la metodología aplicada por (Carrión, 2005) en la que se mencionan los pasos a seguir para realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación efectivo:

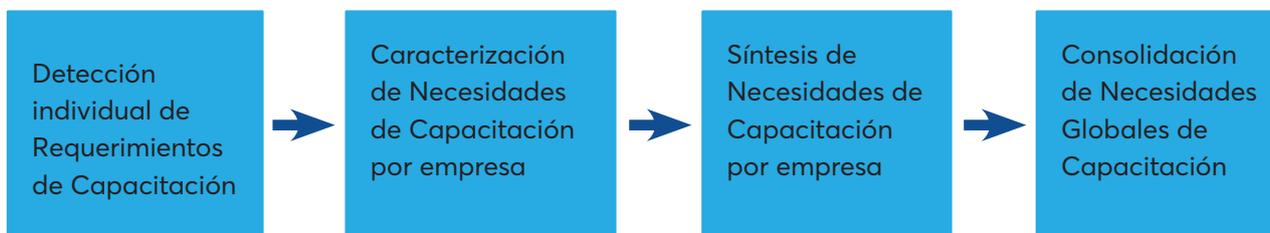


Análisis de la situación (Estudio de Necesidades de Capacitación)

Etapa 1

Un primer paso de este proceso será la búsqueda y detección de necesidades de capacitación de cada una de las empresas de turismo de las parroquias de San Francisco y El Sagrario, así como los conocimientos y competencias necesarias para el desempeño laboral.

Este proceso comprende cuatro fases:



Primera Fase

Para la Detección individual de Requerimientos de Capacitación, se diseñó y aplicó una herramienta de levantamiento de información (entrevista) a todos los funcionarios involucrados. Esta entrevista no fue anónima dado que las necesidades o brechas de competencias son propias de cada persona.

Segunda Fase

Como segundo paso se procedió a realizar la Caracterización de Necesidades de Capacitación. Esto se realizó una vez aplicado el instrumento (entrevista) a cada una de las personas que forman parte de las empresas de turismo rural. La caracterización de necesidades está planteada de acuerdo con los criterios emitidos por parte de un equipo de capacitadores certificados, quienes plantearon las brechas de competencias que se encontraron y que están susceptibles de resolver mediante acciones de capacitación.

Tercera Fase

Como tercer paso se realizó una Síntesis de Necesidades de Capacitación por empresa; esto mediante el registro de los hallazgos sobre una matriz que permita organizar de forma sencilla las necesidades de capacitación presentes en cada una de las empresas.

Una vez consolidados los resultados, se analizaron y se establecieron las prioridades de capacitación de acuerdo con diferentes brechas detectadas; cabe recalcar que estas fueron trabajadas de acuerdo con su nivel de prioridad e importancia.

Cuarta Fase

Para el desarrollo de esta fase se elaboró y se presenta un Consolidado de Necesidades Globales de Capacitación, que corresponde a la última fase del proceso. En este documento se deben agrupar las necesidades de capacitación en función de la demanda encontrada en cada una de las empresas de turismo rural de las parroquias de El Sagrario y San Francisco del cantón Cotacachi.

Discusión y Análisis

En la actualidad los trabajos y las profesiones en la rama turística requieren de una constante actualización de contenidos, de manera que se pueda desarrollar una tarea o función de forma correcta, esto hace que los actores turísticos deban recibir formación específica ante estos incesantes avances (Peñaloza et al., 2011). En este sentido, el capital humano se constituye como un factor estratégico para el logro de los objetivos de competitividad en las organizaciones turísticas de la parroquia de El Sagrario y San Francisco del cantón Cotacachi. El crecimiento económico del sector turístico viene determinado en gran medida por el desarrollo de sus recursos humanos (Lillo, 2012).

Para el desarrollo de esta pesquisa se analizaron varias investigaciones de las cuales se presentan las más importantes. Los datos recopilados de estos artículos científicos corresponden a la forma como los resultados son interpretados por el investigador, y como otros autores dicen o han encontrado sobre el tema.

En este sentido se trata de dilucidar qué significan los resultados y por qué ocurrieron de ese modo las cosas.

Tabla 1: Artículos analizados

NOMBRE DE ARTÍCULO	AUTOR	TEMÁTICA CENTRAL
<i>Diagnóstico de necesidades de capacitación para las ubpc de Pinar del Río</i>	Mabel Caridad Prieto Olivera Raida Alicia Pérez-Marimón ²	En el logro de un buen DNC deben participar tanto los jefes inmediatos como el personal involucrado con el puesto y ambos aportar datos precisos, verídicos y relevantes en cuanto a la información solicitada, para esto es recomendable que el personal que participe, tanto de una parte como de la otra, tenga conocimiento de la información que se maneje, la comprenda y contribuya a la ampliación de esta.
<i>El diagnóstico de necesidades de capacitación es un asunto local</i>	Efrén Méndez Morales	<p>El objeto de estudio lo constituyen las necesidades de capacitación y/o formación de los funcionarios que laboran en las unidades programáticas de la CCSS. En este tipo de investigaciones el objeto está delimitado a este ámbito; sin embargo, en los diseños de diagnóstico debe aparecer descrito.</p> <p>Debe indicarse que, en este tipo de estudios, aflora un conjunto importante de deseos de capacitación que deben aislarse y descartarse debido a que no constituyen la esencia del objeto investigado. Una verdadera necesidad de capacitación resulta de la brecha de desempeño que presenta un funcionario de acuerdo con lo que sabe y lo que debe saber en relación con las políticas institucionales, el tipo de producto o servicio que brinda la unidad programática y las funciones que realiza en su puesto de trabajo.</p> <p>Los deseos de capacitación resultan del espíritu de superación personal, normal en la mayoría de las personas pero que sin embargo, no deben incluirse en el cuadro de necesidades, dado su reducido impacto en la organización.</p>

Fuente: Elaboración propia

NOMBRE DEL ARTÍCULO	AUTOR	TEMÁTICA CENTRAL
Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en los funcionarios públicos	Díaz de Casanova, Peggy Hernández, Maydelis Pérez, Yamilet	El entorno empresarial es un agente de constante cambio y cada día se globaliza más y más. Por ello, solo las organizaciones que cabalguen a la vanguardia de estas innovaciones son las más capaces en adaptarse al entorno. La formación profesional según Hill (2007: 12) "constituye la primera etapa de desarrollo de un individuo o grupo de individuos que se caracteriza por una programación curricular en alguna disciplina y que permite a quien la obtiene alcanzar niveles educativos cada vez más elevados. En general son programas a mediano y largo plazo".
Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para el personal de animación y entretenimiento en el hotel Marival Resort Nuevo Vallarta	Carlos A. Navarrete Cueto, Maira Rosalía Flores Peña, Mónica Guzmán Pérez, Omar de la Rosa Martínez	Por lo regular, quienes laboran en el área de animación y recreación turística tienen estudios técnicos de inglés, no cuentan con la carrera técnica bachiller de turismo y muy pocos son licenciados en turismo o carrera afín, en algunos casos no tienen nada que ver con el turismo y por azares del destino están en ese lugar haciendo su mejor esfuerzo en torno a la animación y recreación turística.

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la literatura científica permitió determinar los aspectos más relevantes de cada una de las investigaciones en relación al tema de estudio. Para Prieto & Pérez (2011), el entrenamiento es generalmente aceptado como una de las mejores soluciones para incrementar la productividad de las organizaciones mediante la mejora de las habilidades y el conocimiento de los empleados. Por otro lado, Méndez (2004) hace un énfasis en el sentido de la planificación de la capacitación y el desarrollo del talento humano como clave para la determinación del destino de las organizaciones, que más allá de tomar una postura reactiva frente al entorno cambiante del mercado turístico, se enfoca en el entrenamiento como solución específica frente a los problemas y contingencias diarias.

Consecuentemente, Casanova, Hernández & Yamilet (2018) manifiestan que para que la capacitación pueda tener un sentido estratégico es vital que se ajuste a las necesidades de la organización. Con este propósito, el diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) se aproxima a las necesidades del negocio, las características del cargo actual y de las personas que ocupan el cargo, presentando una visión tridimensional del proceso de capacitación, y, finalmente, Navarrete, Flores, Guzmán, & de la Rosa (2019) sostienen que la capacitación puede ser efectiva, únicamente si resuelve un problema que es causado por la falta de conocimiento, competencias y habilidades. Es por esta razón que el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación es particularmente necesario en el ámbito cambiante de hoy. En consecuencia, el objetivo del diagnóstico de necesidades de capacitación es garantizar que la formación se ocupe de los problemas existentes, se adapte a los objetivos actuales y futuros de la organización y, además, se realice de una manera eficaz y rentable.

En concordancia con las investigaciones realizadas, se exponen las dificultades y deficiencias que presentan los propietarios y colaboradores de las empresas turísticas de las parroquias El Sagrario y San Francisco del cantón Cotacachi, por medio de la estructuración de una matriz FODA con el propósito de identificar y

diagnosticar el entorno en el que se desenvuelven las empresas turísticas.

Bryant (2002) define esta matriz como el "estado general de interpretación de los datos a la luz de la totalidad de la evidencia disponible, incluidas las fuentes de sesgo e imprecisión (validez interna) y la discusión de la validez externa, como se detalla en la tabla 2.

Tabla 2: Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Espacios con un ambiente tranquilo para la realización de capacitaciones. • Evidencia de actividades de capacitación en beneficio de los empleados. • Motivaciones personales a la hora de planificar una capacitación. • Se evidencia información en costumbres tradiciones ancestrales propias de la localidad para el estudio y elaboración de un plan. • Comunidades organizadas para la realización de capacitación. • Conocimientos complejos en formación turística. 	<ul style="list-style-type: none"> • Convivencia de interacción entre los colaboradores turísticos. • Actividades en las comunidades y la parroquia para beneficios económicos. • Capacitación con más aptitudes y valores. • Servicios de calidad en la atención al cliente.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiencia de capacitadores apto para el cambio de visión en los empleados encargadas en el ámbito turístico. • Poca ayuda por parte de máximas autoridades. • Escasa atención en dar información a los turistas que les interesan de esos temas. • Problemas en brindar un correcto servicio turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de inversión por parte de autoridades competentes. • Falta de información sobre el turismo rural. • Falta de apoyo con otras empresas turísticas en brindar capacitaciones. • Contratación personal de capacitadores en ámbitos turísticos, pero sin adaptación en los procesos. • Falencias por parte de las autoridades públicas en detallar información de turismo rural y urbana de los sitios y establecimientos turísticos.

Fuente: Elaboración propia

La matriz FODA permitió observar aspectos positivos y negativos que presentan las organizaciones turísticas de las parroquias El Sagrario y San Francisco del Cantón Cotacachi.

De los hallazgos que arroja la matriz FODA, la fortaleza más relevante se refiere a empresas con espacios y un ambiente tranquilo para la realización de capacitaciones, sin embargo, en contraposición la debilidad más notoria se refiere a la poca planificación por parte de los organismos públicos y privados.

Dentro del aspecto oportunidades se destaca la diversidad de actividades turísticas que se puede desarrollar en las comunidades y las parroquias como medio para obtener un beneficio económico que permita mantener un turismo sustentable y sostenible. Finalmente se considera que la mayor amenaza corresponde a la insuficiencia de capacitadores en temas de turismo,

que permitan mejorar sustancialmente el desempeño diario de las empresas, sobre todo cuando la capacitación en las empresas turísticas del cantón Cotacachi y sus parroquias deben concebirse precisamente como modelos de educación y formación de competencias técnicas, a través de los cuales es necesario, primero, formar una cultura de identidad empresarial, basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas operativas (Reyes & Óscar, 2011).

Con base en lo citado anteriormente, se pudo obtener una visión real del estado actual de los servidores turísticos respecto al tipo de conocimientos que poseen, con qué habilidades cuentan y qué nivel de instrucción tienen, evidenciando así lo importante de contar con un diagnóstico sobre la necesidad de capacitación que presentan las empresas del sector turístico del cantón Cotacachi. Cabe mencionar, como dato importante, que las personas que se dedican al turismo en el cantón Cotacachi, a lo largo de los años, vienen desarrollando un conocimiento empírico; la mayoría de ellos, con base en años de experiencia sirviendo al turista y superando las dificultades que se presentan en la parte operativa día a día. Este es el factor responsable de la mala calidad en la prestación del servicio, lo que ocasiona insatisfacción en el turista por este servicio recibido.



Resultados

Acorde con la investigación realizada y a los datos expuestos, se muestran las dificultades y deficiencias que presentan los propietarios y colaboradores de los establecimientos turísticos en los campos de: manejo de tecnología, procesos administrativos, comunicación asertiva, atención al cliente, ventas e información turística. Los datos muestran que todos estos establecimientos presentan dificultades graves; esto se debe en gran medida a la falta de compromiso y acompañamiento por parte de los gobiernos locales, mediante la ejecución de programas de capacitación, lo cual ocasiona que los servidores turísticos tengan un menor conocimiento de los procesos dentro de las actividades turísticas.

A continuación se presenta una matriz con las necesidades de capacitación que presentan las empresas de turismo de las parroquias El Sagrario y San Francisco de Cotacachi.

Tabla 3: Matriz de las necesidades de Capacitación

Matriz de las necesidades de Capacitación

PROBLEMÁTICAS	REQUERIMIENTO	PROPUESTA	SOLUCIÓN
Manejo de idiomas.	Trabajadores que sepan hablar diferentes idiomas en especial inglés.	Brindar cursos de inglés por parte de los dueños al personal de recepción.	Invertir en capacitaciones de idiomas para el personal de recepción.
Registro en programas de office.	El personal contratado debe tener conocimientos sobre el uso de programas de office para la recepción.	Conocimiento en el manejo de programas de office como Excel y Word.	Gestionar talleres de capacitación para el manejo de programas de office.
Manejo de sistema de documentos.	Personal que maneje matrices para el registro de actividades que realizan los huéspedes.	Los establecimientos deberían utilizar diferentes documentos para el registro de actividades.	Crear diferentes matrices para el registro de actividades.
Manejo de reservas.	Los establecimientos deben tener varias formas de reserva para facilitar al cliente su alojamiento.	Contar con aplicaciones que ayudan al recepcionista a llevar un buen control de las reservas.	Investigar las diferentes aplicaciones que existen para la realización de reservas.
Formas de pago.	Los establecimientos deben contar con varios medios para que el cliente pueda realizar su pago.	Brindar capacitaciones al personal mediante diferentes instituciones financieras.	Contratar un especialista en finanzas para que guíe al personal en cuanto a las formas de pago.
Manejo de la tecnología.	Estar siempre informado en la evolución de la tecnología.	Adquirir nuevos equipos tecnológicos.	Capacitar al personal en el manejo de los nuevos equipos tecnológicos.
Comunicación asertiva.	Interés por parte de los propietarios en mantener la comunicación de una manera eficiente.	Contar con procesos de capacitación en comunicación oral y escrita.	Capacitar al personal en comunicación efectiva.

Fuente: Elaboración propia

Una vez identificadas las dificultades y con la muestra obtenida del análisis de las entrevistas se procedió a revisar los hallazgos de la investigación. Es así que los resultados arrojan cinco puntos de interés para quienes propongan ejecutar un programa de capacitación. Estos puntos son: la comunicación asertiva, el manejo de tecnología, idiomas, procesos administrativos, ventas y servicio o atención al cliente, siendo la última la más relevante que se debe priorizar y cubrir en relación con la demanda de los servicios turísticos.

En este sentido, la capacitación en atención al cliente es la primera prioridad de los establecimientos dedicados al turismo. Esta necesidad se convierte en un aspecto fundamental para el desarrollo del turismo en este sector. Bajo esta percepción, se vuelve necesario e importante que los colaboradores mejoren sus conocimientos, habilidades y destrezas, de manera que puedan ofrecer un servicio de calidad a cada uno de los clientes, además de generar un valor agregado al negocio, de manera que permita la fidelización de los clientes, siendo

estos el motor clave para el desarrollo turístico de las organizaciones.

El segundo punto de interés o prioridad de capacitación está en los procesos administrativos. Aunque los propietarios de los establecimientos turísticos desarrollen una administración empírica, se considera que es necesario reforzar estos conocimientos, esto con el fin de medir el cumplimiento de los procesos por medio de indicadores y resultados.

El manejo de tecnología es el tercer punto importante o prioridad de capacitación. Cuando se emprende un negocio, es necesario contar con los conocimientos necesarios en tecnología y manejo de equipos de última tecnología, ya que se convierten en acciones vitales para poder promocionar, vender y relacionarse con el cliente y la sociedad.

La comunicación asertiva es el siguiente punto de interés. Los propietarios de estos establecimientos en su mayoría son personas de avanzada edad. Bajo esta apreciación, mencionar que se debería considerar la importancia del manejo adecuado de la comunicación y el aprendizaje básico del idioma inglés, punto primordial dentro del servicio al turista.

Finalmente, la necesidad de capacitación en ventas. En el turismo es necesario saber vender. La capacitación en ventas sirve como motor de desarrollo empresarial, ya que brinda herramientas que estén enfocadas en facilitar la venta de una mejor manera y con un mayor volumen.

No obstante, es importante mencionar que las entidades estatales deben prestar especial atención en estos puntos de capacitación para poder solventarlos y brindar una mayor experiencia dentro de la actividad turística. Los servidores turísticos deben estar dispuestos a recibir capacitaciones que les permitan adquirir de forma exitosa una buena relación con el turista. Adicional a esto, las empresas deben tomar la iniciativa y desarrollar programas con capacitadores expertos en cada uno de los temas antes mencionados, con el fin de mejorar la experiencia del turista dentro de las parroquias.

Para finalizar se debe mencionar que, a pesar de que la mayoría de las empresas de turismo rural de la parroquia El Sagrario y San Francisco pretendan dar el soporte necesario a los clientes y planteen la no necesidad de capacitación, estas comienzan a ser relevantes cuando las empresas empiezan a afrontar problemas en estos aspectos, solo ahí las empresas entenderán la necesidad de implementar programas de capacitación sobre las estrategias de la calidad del servicio.

Cabe mencionar que las empresas que no escuchan ni responden a las necesidades de sus clientes pueden experimentar serias dificultades durante la fidelización. Por esta razón, es necesario que estas empresas aseguren que cada uno de los servicios brindados a los clientes se lleve a cabo de una manera que los haga sentir únicos y especiales; por esto, se presentan a continuación una serie de competencias que solo se pueden alcanzar por medio de las capacitaciones.

Tabla 4: Competencias a adquirir por medio de capacitaciones

Competencias para adquirir por medio de capacitaciones

Administración de establecimientos	Idiomas	Atención y servicio al cliente	Hospitalidad	Cultura de calidad
Control de presupuestos	Manejo inglés técnico	Atención a clientes	Brindar un servicio de calidad	Organización turística
Conocimientos en la tecnología	Manejo de francés básico	Atención a los niños	Manejar buenos hábitos	Comportamiento social
Publicidad	Kichwa	Atención a los discapacitados	Manejo con cada uno de los tipos de clientes	Aprendizajes en áreas de turismo

Marketing y promoción	Castellano	Atención a personas extranjeras y locales	Habilidades propias para el puesto de informador gestor	Metas y objetivos
Comunicación	Comunicación	Experiencia del cliente	Conocimiento de las necesidades del cliente	Conocimiento productos locales
Gestión empresarial	Lingüística	Emoción de turistas	Conocimiento y correcta utilización de las normas de protocolo	Conocimiento de los territorios
Gestión empresarial y Comercial	Gramática	Manejo de problemas	Utilización del idioma del cliente de forma oral y escrita.	Seguridad y protección del consumidor
Analista y planificador en programas de capacitación	Fonética	Asistencia al cliente	Servicios culturales y de entretenimiento.	Principios de la mejora continua

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

El turismo viene atravesando grandes cambios. Las necesidades y exigencias de los turistas son cada vez más fuertes, esto hace que las empresas deban promover e implementar una cultura de aprendizaje constante que permita a los empleados perfeccionar sus habilidades y destrezas profesionales. Es importante para toda empresa realizar diagnósticos periódicos que permitan generar procesos planificados de capacitación continua basados en las necesidades de los clientes.

El Plan Sectorial de Turismo 2021-2025 propuesto por el Ejecutivo tiene como propósito reactivar al turismo y convertirlo en una actividad económica sostenible cuyo aporte al bienestar y riqueza del país sea reconocido y valorado (MINTUR, 2021). Esta propuesta se asocia con el desarrollo de capacidades laborales de los actores turísticos del cantón Cotacachi. En este sentido, la generación de conocimiento se logra mediante la implementación de estrategias orientadas a promover la reflexión y sistematización del conocimiento mediante la práctica diaria que permita enfrentar situaciones significativas ligadas al entorno.

Siempre se debe dirigir la aplicación de un DNC hacia la preparación del personal. Es mejor contar con profesionales especializados en turismo que tengan la capacidad de adaptar la metodología a los diferentes grupos objetivos durante el proceso de enseñanza aprendizaje. Como resultado, los establecimientos deben monitorear en el personal a su cargo variables como: conocimientos, habilidades, destrezas, experiencia y actitudes, además de establecer la caracterización del perfil correspondiente al puesto que desempeña.

Es necesario que los propietarios de cada empresa turística destinen un porcentaje del presupuesto generado anualmente para la implementación de un plan de capacitación que permita fortalecer las capacidades individuales y colectivas de los prestadores de servicios del cantón Cotacachi. Por lo expuesto, se evidencia que el turismo es una de las actividades económicas que presenta un crecimiento sostenido y sustentable, con una creciente demanda, que exige una mayor generación de experiencias personalizadas y de calidad, por lo que se manifiesta una necesidad expresa y fundamental del mejoramiento continuo en competencias laborales sectoriales.

Referencias bibliográficas

- Carrión, H. (2005). DNC: Detección de Necesidades de capacitación. Academia.
- Cobo, F. B. (2009). El sistema turístico enclave de marketing relacional. Anuario Jurídico y Económico.
- Peñaloza et al, L. (2011). La profesión turística: ejes de explicación en su relación con la formación académica. Scielo.
- Acerenza, M. (2007). Reflexiones sobre la planificación del turismo en Latinoamérica.
- Aguilera, A. (2017). El costo-beneficio como herramienta de decisión en la inversión en actividades científicas. Scielo.
- Asociación de Municipalidades del Ecuador. (2019).
- Barquera, Y. (2021). La importancia de realizar un acertado Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC). IDESSAA.
- Bielza, V., & Bohl, R. (2012). Ordenación territorial y turismo en Latinoamérica: el caso peruano. Revista Geográfica.
- Bravo, D. (2017). Estudio de factibilidad para la ampliación de la casa de Huéspedes Patricia Morales en la comunidad Turucu, cantón Cotacachi, provincia de Imbabura. Tesis de grado.
- Bravo, L. L. (2018). La actividad turística en el ecuador: ¿Turismo consciente o turismo tradicional? Revista ECA Sinergia.
- Bryant. (2002). Presentación de información gráfica. Pediatric Allergy and inmunology.
- Castelluci, D. (2009). La calidad y los servicios en destinos turísticos maduros. Redalyc.
- Chicaiza, R., Lastra, J., & Yáñez, J. (2014). La marca país: su origen y evolución - caso Ecuador. Reunir.
- Dávalos, X., Pinargote, M., & Brusil, G. (2019). Una mirada desde el turismo sustentable hacia la provincia de Imbabura - Ecuador. Espacios.
- De Casanova, Hernández, & Yamilet. (2018). Diagnóstico de necesidades de capacitación en los funcionarios públicos. RECITIUTM.
- De la Parra, E. (mayo de 2012). COFIDE Capacitación empresarial.
- Díaz, C., Gómez, D., & De la Osa, V. (2008). METODOLOGÍA PARA LA DETERMINACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN. FOLLETOS GERENCIALES.
- Díaz, Y. (2018). Diagnóstico de necesidades de capacitación. Centro de Gestión Administrativa SENA.
- Gómez, M., González, B., & Billalonga, Y. (2019). Estrategias para el desarrollo sostenible y sustentable del Geoparque Imbabura, Ecuador. Explorador digital.
- González, L. (1993). Nuevas relaciones entre educación, trabajo y empleo en la década de los 90. Revista Iberoamericana de Educación, trabajo y empleo.
- Granados, M., & Amaru, M. (2013). El desarrollo de competencias laborales y la formación de los profesionales en turismo en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, AÑO 2013. Gestión en el tercer Milenio.
- Lamboggia, J. C. (2013). Análisis del turismo y su importancia en el crecimiento. flacsoandes.com.

- Lillo, A. (2012). El papel del capital humano en el sector turístico: algunas reflexiones y propuestas. *Papers de turismo*.
- López, L. A. (2009). Sistema integrado de gestión para empresas turísticas. ICESI.
- Lozano, C. (2015). Plan de Desarrollo Turístico en parroquia rural.
- Méndez, E. (2004). El Diagnóstico de Necesidades de. Scielo.
- Mesa, R. (septiembre de 2018). Business School.
- Morillo, M. &. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Ciencias Sociales*, 111-131.
- Municipio de Cotacachi. (2020). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Cotacachi. Municipio de Cotacachi.
- Navarrete, C., Flores, M., Guzmán, M., & de la Rosa, O. (2019). Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para el personal de animación y KIKAME.
- Organización Mundial del Turismo. (2012).
- Polo, M. (2003). Scielo.
- Prieto, M., & Pérez, R. (2011). DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN. CITMA.
- Quinga, M. (2013). Elaboración de un video interactivo de las actividades y atractivos turísticos del cantón Cotacachi. Tesis de grado.
- Reyes, J. (1 de octubre de 2019). Estrategias de servicio, competitividad, diagnóstico, desarrollo del talento humano. Obtenido de Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5084>
- Reyes, M., & Óscar, R. (2011). Las necesidades de capacitación de empresarios de MIPYMES del valle de Mexicali. Dialnet.
- Santamaría, E. J. (2019). Beneficio social de la actividad turística en Ecuador. Redalyc.
- Silva, J. (2018). Diseño de productos turísticos. Madrid: Paraninfo.
- Torres, S. (2016). La capacitación como estrategia de desarrollo turístico para las comunidades: Caso Centro Shuar Tsuer Entsa, Naranjal. SCIELO.
- Turismo, M. d. (15 de abril de 2021). Plan Sectorial de Turismo 2021-2024. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/09/PLAN-SECTORIAL-DE-TURISMO-11-8-2022_compressed.pdf
- UNWTO. (2021). Statista.
- Valle, A., Barca, A., González, R., & Núñez, J. (1999). Las estrategias de aprendizaje revisión teórica y conceptual. *Revista Latinoamericana de Psicología*.
- Varisco, C. A. (2016). Turismo Rural: Propuesta Metodológica. Pasos.

ALIADOS

ALIANZA ESTRATÉGICA REVISTA LAZOS INCLUSIVOS DE LA PUCE CON FENEDIF

FENEDIF adquirió su personalidad jurídica mediante acuerdo Ministerial Nro. 3178 de 26 de junio de 1992, con reforma de su Estatuto aprobada mediante Resolución MIES-CZ-9-DDQC-2019-0009-R, de fecha 26 de abril de 2019, emitida por la Dirección Distrital Quito Centro, del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES. Es una entidad sin fines de lucro, que agrupa a asociaciones de personas con discapacidad física legalmente constituidas, cuya finalidad es fortalecer el trabajo de sus filiales mediante capacitación, intercambio de experiencias, recursos e información con el fin de lograr su visibilidad, autonomía y sostenibilidad.

Cuenta con un movimiento asociativo de 59 organizaciones de la discapacidad, sólido, visible, sostenible, con protagonismo social, con líderes capaces que generan una sociedad inclusiva con igualdad de deberes y derechos. La Federación trabaja por la visibilidad y el reconocimiento de las personas con discapacidad frente a los gobiernos locales, provinciales y nacionales. Apostamos por una sociedad más justa y equitativa y somos conscientes de ser los protagonistas de todos los cambios que permitan construir un mundo más humano e incluyente.

Cuenta dentro de su Estructura Administrativa con el Programa de Servicio de Integración Laboral (SIL), con locación en 23 provincias del país, que está orientado al cumplimiento y fortalecimiento de los niveles de inserción laboral de las personas con discapacidad, así como el de sensibilización a los empresarios del sector público y privado de nuestro país.

Trabaja en turismo accesible desde el 2012. En 2016 emitieron la primera Guía virtual sobre la industria. En 2021, junto al Ministerio de Turismo entregamos el reconocimiento «Ecuador Incluye» a establecimientos turísticos de alojamiento, alimentos y bebidas a nivel nacional que cumplen la normativa sobre turismo accesible.

La PUCE y FENEDIF mantienen un convenio a través del proyecto de «Recomendaciones de accesibilidad e inclusión de Ecuador en el turismo internacional» que, con la Revista Lazos Inclusivos, constituye un espacio que abre la oportunidad de compartir información, conocimiento y experiencias desde el ámbito privado, público, profesional y académico de las iniciativas relacionadas al apoyo y desarrollo del turismo inclusivo y accesible en Ecuador.

Crecimiento y desarrollo del Turismo Accesible desde la ONG

Artículo de opinión

Autores: Xavier Torres, Marcela Tipantuña. FENEDIF

Objetivo del turismo accesible

Ustedes se han preguntado: ¿qué es el turismo accesible? Quizás, lo han escuchado..., pues aquí te contamos sobre su principal objetivo, garantizar que las personas con discapacidad y sus familias disfruten juntos en los viajes y en las actividades de recreación propias del tiempo libre.

Hablar de «inclusión» no solo es un tema de responsabilidad social, constituye un indicador del desarrollo humano a nivel mundial, que permite crear espacios en los cuales personas con y sin discapacidad participan y se integran de manera plena, en diferentes actividades de la vida cotidiana.

Por otro lado, la discapacidad es transversal y la inclusión es parte de la política pública que garantiza los derechos de todos y todas, en los diferentes espacios, tanto en lo público como en lo privado, hablamos de esto, ya que es evidente que el mundo ha cambiado y ahora la mayoría de las naciones consideran las necesidades y diversidad que habita en sus territorios.



Sobre FENEDIF y su actuación en turismo accesible

En este contexto, hace más de 30 años nace FENEDIF, una organización de la sociedad civil, integrada por varias asociaciones de personas con discapacidad a nivel nacional, que tiene como objetivo visibilizar y legitimar sus derechos, logrando establecer una institucionalidad y convirtiéndose en la ONG más grande de Ecuador. Ha desarrollado varios proyectos, en el ámbito social, laboral, educativo, turístico y de género.

Además, siempre hemos asumido la responsabilidad de hablar y defender los derechos humanos establecidos en todos los instrumentos nacionales e internacionales.

La Federación trabaja por la inclusión, no como un concepto político, económico o cultural, sino como una acción precisa que permite la construcción de sociedades diversas, dignas y no discriminatorias. Por esta razón, promovemos la atención afectiva, efectiva y asertiva para los turistas con discapacidad en los diferentes prestadores de servicios turísticos del país, lo que denominamos turismo accesible.

FENEDIF incursiona en este ámbito, con el objetivo de crear un plan de acción donde exista inclusión social, concienciación, adecuación, promoción y capacitación, para garantizar el acceso e integración de productos y servicios turísticos para las personas con discapacidad y sus familias, que en mucho tiempo no han sido partícipes; en este sentido, el turismo

accesible es una estrategia de inclusión y de participación social, como un derecho establecido.

Es importante destacar que los convenios institucionales permiten y han generado alianzas para afianzar el turismo accesible como una política pública para identificar los atractivos turísticos para personas con discapacidad y sus familias en Ecuador.

Cadena de valor de turismo accesible

Además, el desarrollo del turismo accesible no solo es una iniciativa, sino que contiene una cadena de valor que genera trabajo y crecimiento económico, y promueve nuevas plazas de trabajo, servicios especializados y, a su vez, las adecuaciones de los atractivos turísticos, para permitir la accesibilidad al medio físico, de la información, la comunicación y la movilidad de personas con discapacidad.

Asimismo, es importante destacar que Ecuador cuenta con una Política Pública de Turismo Accesible 2030, enfocada en reducir las brechas de desigualdad para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, movilidad reducida, adultos mayores. El propósito es que todos, sin importar su condición, disfruten de las bellezas del país. Esta política garantiza que establecimientos de comida y bebida, y alojamientos a nivel nacional, adapten y mejoren sus espacios para garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad; también se aplica en el transporte y en todos los servicios turísticos.

Esta política fue construida en conjunto entre el Ministerio de Turismo, el CONADIS, FENEDIF y sociedad civil, con el objetivo de generar ofertas turísticas sostenibles, accesibles, inclusivas y de calidad en todo el país, logrando posicionar al Ecuador como destino inclusivo a escala local e internacional.

Se logran grandes resultados con el trabajo conjunto en pro de la inclusión y esto, además, contribuye con los Objetivos y Metas de Desarrollo Sostenible 2030. El desarrollo del turismo en Ecuador lo ha puesto a la vanguardia en inclusión, porque el turismo accesible no solo beneficia a las personas con discapacidad, sino también a aquellas con movilidad reducida y a los adultos mayores.

Para FENEDIF, el desarrollo del turismo accesible rompe barreras físicas, sociales, del entorno y de comunicación, con formatos accesibles a lo largo de toda la cadena de valor turístico; y actitudinales, a través de procesos de sensibilización e incentivos a operadores turísticos para que cumplan con estándares de calidad en el trato al turista con discapacidad y sus familias.

El compromiso que asumieron los promotores turísticos ha creado y reformulado las iniciativas enfocadas en inclusión, modificando su oferta hacia diferentes perfiles de turistas y favoreciendo un turismo para todos y todas, con el fin de descubrir la historia y la riqueza cultural y natural de nuestro país.

El turismo accesible es una iniciativa mundial que ha trascendido en los últimos años, lo que ha permitido desarrollar cambios sociales para facilitar el acceso a las diferentes actividades turísticas de forma normalizada, autónoma y

segura. Esto favorece a que las personas con cualquier tipo de discapacidad participen en el ámbito turístico, con diferentes facilidades tanto en la accesibilidad, el transporte, alojamiento, restaurantes y otros recursos turísticos, logrando así su independencia y autonomía.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Latinoamérica ha incursionado de manera efectiva en algunos proyectos de turismo accesible en distintos países como en Argentina y Ecuador que cuentan con balnearios con sillas anfibas para que personas con movilidad reducida puedan disfrutar de la playa. Entre tanto, en el caso de Brasil, tiene una infraestructura adecuada para recibir a turistas con discapacidad, y, por último, Chile se suma a los países latinos en promover y trabajar espacios de accesibilidad.

Mientras que, en Ecuador, FENEDIF ha trabajado para identificar al país como un destino inclusivo, no solo por la megadiversidad de esta tierra, sino porque garantiza los derechos de las personas con discapacidad, y la recreación es uno de ellos. Desde el año 2017, podemos decir que existe un cambio; sin embargo, aún debemos trabajar, puesto que las transformaciones requieren tiempo y, evidentemente, el compromiso principalmente de los prestadores de servicios turísticos y de la sociedad en general.

Estamos seguros y claros: el potencial turístico mejora la economía. El compromiso de la sociedad es la única forma de asumir este reto y lograr posicionar a Ecuador como uno de los destinos incluyentes más bellos de América Latina.

Fuentes

<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/ecuador-lanza-politica-publica-de-turismo-accesible-que-reactivara-este-sector-en-el-pais/>

<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/1108/3644>

<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3652/3/document.pdf>

<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15386/1/AC-ESPEL-ITH-0096.pdf>

ALIANZA ESTRATÉGICA REVISTA LAZOS INCLUSIVOS DE LA PUCE CON FUNDACIÓN IMA

La FUNDACIÓN IMA es una persona jurídica, de derecho privado, autónoma, sin fines de lucro, constituida en Quito el 9 de enero del 2020 bajo resolución ministerial MIES-CZ-9-DDQC-2020-00P2-R y cuyo objetivo es desarrollar programas de capacitación, cualificación profesional, inclusión laboral y gestión de emprendimientos para personas con discapacidad. La PUCE y FUNDACIÓN IMA mantienen un convenio a través del proyecto de «Recomendaciones de accesibilidad e inclusión de Ecuador en el turismo internacional» que, con la Revista Lazos Inclusivos, constituye un espacio que abre la oportunidad de compartir información, conocimiento y experiencias desde el ámbito privado, público, profesional y académico de las iniciativas relacionadas con el apoyo y desarrollo del turismo inclusivo y accesible en Ecuador.

¿Porqué no se desarrolla el turismo accesible en el Ecuador?

Opinión

Autor: José Luis Benítez, Fundación IMA

Querido lector, voy a ahorrarte la lectura de este ensayo al decirte que la razón es porque no hay clientes con discapacidad.

Si decidiste continuar con esta lectura es porque tal vez estás interesado, al igual que yo, en entender cómo mejorar las condiciones del mercado turístico en beneficio de la comunidad con discapacidades.

Conceptos de turismo

Primero debemos entender algunos conceptos, para que con ese contexto podamos gestionar propuestas prácticas de alto impacto.

Como dicen por ahí, iniciemos por el comienzo. Si hablamos acerca de turismo, hablamos de una actividad económica y, como tal, busca como fin principal la generación de divisas en beneficio de un grupo de inversionistas, quienes apostaron por este sector. El turismo al igual que otras empresas desarrolla soluciones, productos o experiencias a partir de las necesidades identificadas en la demanda. Tanto sería desarrollar restaurantes de parrilladas en una comunidad vegetariana, es evidente que el negocio no funcionaría. Por esa razón las grandes multinacionales de comida rápida han tenido que adaptarse a su consumidor de manera drástica, como es el caso del mercado de la India, donde no se come carne de res ni de cerdo, generando ofertas de menú 100% vegetarianas, en marcas que tradicionalmente mantienen ofertas en base a la carne de res.

Bueno, con esta analogía, podríamos llevarla a nuestro contexto de análisis y decir que no tendría mayor sentido el obligar a más de 200.000 establecimientos turísticos a realizar cambios en sus estrategias comerciales o de infraestructura, si estas no generan réditos económicos.



Segmentos de mercado del turismo accesible

Ahora bien, hablemos de cómo cambiar esta historia y para esto analizaremos brevemente dos segmentos de mercado. Por una parte, está el mercado interno que, a breves rasgos y haciendo un breve análisis, posee cerca de 260.000 personas con discapacidad pertenecientes al mercado de clase A, B y C+, de acuerdo con la estadística del INEC. En referencia a esta cuota de mercado, podemos analizar en números fríos que no es interesante, si bien 260k es una cantidad llamativa de pasajeros, al analizarlos en el tiempo de un año y distribuirlos a nivel de todo el territorio, apenas hablamos de unos cientos por destino, lo que nos lleva a pensar que no es realmente de impacto en la cartera turística.

Pero qué sucede si, al igual que como hacemos al establecer una promoción del cumpleaños no paga o los novios no pagan, hacemos una promoción de la persona con discapacidad no paga. Y si a esta promoción le ponemos en el contexto de que la unidad familiar en el Ecuador es de 4 miembros, significa, y por cálculo simple, que podríamos cuadruplicar el segmento de mercado y pasar de 260.000 a 1.040 millones de personas. Esa cifra ya es interesante de trabajar.

En el párrafo anterior, hemos hecho un pequeño ejemplo de publicidad que podría generar interés en este mercado que no ha sido aún desarrollado. Tal vez, estimado lector, tengas dudas en la aplicación total de la promoción propuesta, pero lo que quiero salvar es que tal vez el problema no es motivar a los prestadores de servicio a cambiar las condiciones de sus instalaciones o servicios, tal vez la motivación deba ser orientada al mercado. Ya que, de existir una demanda identificada y activa, con seguridad la oferta se adaptará a sus requerimientos, sin mayor esfuerzo.

Ahora, si analizamos el segmento de turismo receptivo, este mismo ejemplo podría multiplicarse por 10 y, más importante aún, de acuerdo con el Ministerio de Turismo, el ticket promedio diario de un turista nacional es de \$45 versus el de un internacional de \$150. Apostar por este segmento de mercado parece que comienza a sonar interesante.



Entre la oferta y demanda

Finalmente, y a modo de conclusión, no pretendo en ningún sentido ser consejero o asesor de lo que debe hacer o quién debe hacer que las cosas mejoren en el turismo accesible. Pero sí estoy seguro de que el enfoque dado hasta el momento no ha sido el adecuado o, en el mejor de los casos, ha estado incompleto. La generación de políticas, reglamentos, tasas y beneficios tributarios para los prestadores de servicios es un modelo que poco o nada ha ayudado, esto tal vez se debe a que el 90% de los prestadores de servicio son consumidores de demanda, pero apenas un 10% es generador de demanda.

Entendamos bien esto último: los generadores de demanda son las empresas que mueven al mercado para generar una necesidad de consumo del producto Ecuador, a través de creación de paquetes turísticos, participación en ferias internacionales, inversión en infraestructura, creación de canales comerciales, etc.; mientras que los consumidores de demanda son las empresas que aprovechan de la moda o tendencia creada por los generadores de demanda para prestar sus servicios. Esta fórmula ha existido siempre, no solo en el Ecuador, sino en todo el mundo. Sabiendo este comportamiento comercial, creo que ya debes haber identificado qué se debería hacer.

Exactamente, se deberían realizar mesas de trabajo con el 10% de estas empresas prestadoras de servicio (generadores de demanda) para que marquen estrategias comerciales que muevan y activen al segmento con discapacidad y a sus familiares y a sus amigos. No solo en el contexto nacional sino también internacional, a través de las operadoras turísticas y ruedas de negocio en países de demanda, como es el caso de España, que cada año envía a todo el mundo 5 millones de turistas con discapacidad, quienes poseen una capacidad de gasto diario de más de mil dólares.

Finalmente dejarte con la siguiente inquietud: ¿cómo debemos desarrollar el turismo accesible enfocándose en la activación de la demanda? Esta respuesta nos dará las luces para tener un camino real para el fortalecimiento de esta visión, ya que si hay clientes la oferta hará lo que sea por complacerla, incluso cambiar las condiciones físicas de sus establecimientos, sin ni siquiera poner un reglamento por el frente.



DATOS INTERESANTES

CONCEPTOS RELACIONADOS CON TURISMO ACCESIBLE

- Discapacidad es un «concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás» (ONU, 2006).
- El «turismo para todos» beneficia a las personas con discapacidad y con necesidades especiales, principalmente, y también a todas las demás personas (ONU, San Marino, 2014).
- El turismo accesible abre importantes oportunidades económicas para una infinidad de sectores, mucho más allá de los viajes y el turismo (ONU, San Marino, 2014).
- Las tecnologías inteligentes y su futura evolución facilitan que todas las personas puedan beneficiarse del acceso y el disfrute de los destinos turísticos. (ONU, San Marino, 2014)
- La cadena de valor de accesibilidad al turismo incluye de manera sistemática en sus componentes al entorno físico, al sistema de transporte, a los canales de información y comunicación y un espectro completo de instalaciones y servicios públicos (ONU, San Marino, 2014).
- La formulación de políticas en el ámbito de la accesibilidad universal requiere de cooperación con todas las entidades competentes, las entidades no gubernamentales y las organizaciones de personas con discapacidad en alianzas público-privadas con el sector de los viajes y el turismo (ONU, San Marino, 2014).
- El marco de actuación global en la esfera de la accesibilidad universal, cuyo artículo 30 reconoce el derecho legítimo de las personas con discapacidad a acceder a las actividades deportivas, culturales, de esparcimiento y de turismo (ONU, 2006).
- Consta en los estatutos de la OMT su fin que implica «la promoción y desarrollo del turismo con vistas a contribuir al desarrollo económico, la comprensión internacional, la





paz, la prosperidad y el respeto universal, y la observancia de los derechos humanos y las libertades fundamentales para todos, sin distinción de raza, sexo, lengua o religión» (OMT, 2022).

- Código Ético Mundial para el Turismo, aprobado por la Asamblea General de la OMT en 1999 y refrendado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2001: el artículo 7 señala que la «posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de la riqueza de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta» y que se «fomentará y se facilitará el turismo de [...] las personas [...] que padecen minusvalías». (OMT, 1999)

- La publicación «Recomendaciones sobre turismo accesible», aprobada por la vigésima Asamblea General de la OMT en 2013, es un documento de referencia para los agentes del turismo a la hora de desarrollar infraestructuras, productos y servicios accesibles para todas las personas que se complementa con manuales afines elaborados junto a organizaciones de la sociedad civil.

Bibliografía

Organización de las Naciones Unidas. (2006). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad: Artículo 1. Recuperado de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>. Fecha de acceso: marzo 2023

Organización de las Naciones Unidas. (2014). Declaración de San Marino sobre Turismo Accesible https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/imported_images/42500/10824_san_marino_declaration_on_accessible_tourism_sp_0.pdf

OMT. (2022). Estatutos de la Organización Mundial del Turismo. Recuperado <https://www.unwto.org/es>. Fecha de acceso: marzo 2023

OMT. (1999). Código Ético Mundial para el Turismo. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>, Fecha de acceso: marzo 2023

TABLA DE NORMAS INEN EN ECUADOR, SOBRE ACCESIBILIDAD PARA EL TURISMO:

SECTOR, SUBSECTOR	TEMA ESPECÍFICO	NORMA NTE INEN	AÑO
Construcción			
Edificación y materiales de construcción			
Edificación	Accesibilidad del entorno construido	21542	2015
Generalidades, infraestructura y ciencia			
Generalidades. Terminología. Normalización. Documentación			
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	2854	2015
Directrices	Para el desarrollo de normas sobre sistemas de transporte. Necesidades de las personas con discapacidad y adultos mayores. Parte 1: directrices básicas	21-1	2015
	Para que los redactores de normas consideren las necesidades de las personas mayores y de las personas con discapacidad	71	2006
Requisitos de accesibilidad	Para la rotulación	2850	2014
Sociología. Servicios. Organización y gestión de empresas. Administración. Transporte			
Accesibilidad universal y diseño para todos	Parte 2: sistema de gestión de la accesibilidad	2849-2	2015
Salud, seguridad, ambiente			
Tecnología sanitaria			

Accesibilidad de las personas al medio físico	Circulaciones verticales. Ascensores	3139	2018
	Circulaciones verticales. Escaleras. Requisitos	2249	2022
	Cruces peatonales a nivel y a desnivel	2246	2015
	Dormitorios y habitaciones accesibles	3141	2018
	Edificaciones. Bordillos y pasamanos	2244	2016
	Edificaciones. Corredores y pasillos. Características generales	2247	2016
	Elementos urbanos	2314	2017
	Estacionamientos	2248	2022
	Puertas	2309	2018
	Rampas	2245	2022
	Señalización. Requisitos y clasificación	2239	2015
	Servicios higiénicos, cuartos de baño y baterías sanitarias. Requisitos	2293	2018
	Símbolo de discapacidad auditiva. Requisitos	2241	2019
	Símbolo de personas con discapacidad visual y baja visión. Requisitos	2242	2020
	Símbolo gráfico de personas con discapacidad o movilidad reducida. Requisitos	2240	2019
	Terminología	2315	2018
Vados y rebajes de cordón	2855	2015	
Ventanas. Requisitos	3142	2018	
Accesibilidad de las personas con discapacidad o movilidad reducida al medio físico	Espacios, cocina	2313	2017
	Tránsito y señalización	2291	2010
	Vías de circulación peatonal	2243	2016
Accesibilidad de las personas al medio físico	Terminales, estaciones y paradas de transporte. Requisitos	2292	2017
Accesibilidad universal y diseño para todos	Parte 1: criterios dalco para facilitar la accesibilidad al entorno	2849-1	2015

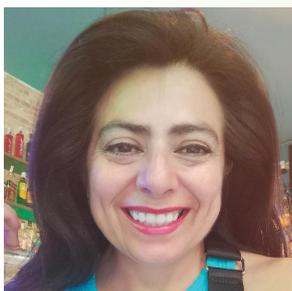
Ayudas	Para la comunicación de personas con discapacidad visual. Parte 1: directrices generales para identificadores del sistema braille y marcas de cambio	11548-1	2015
	Técnicas para personas con discapacidad. Sistemas de control del entorno para la vida diaria	16201	2014
Productos de apoyo	Para personas con discapacidad. Clasificación y terminología	9999	2014
Rampas para el ingreso y egreso de personas con movilidad reducida a vehículos	El transporte terrestre de pasajeros	2853	2014
Tecnologías de la información	Consideraciones de accesibilidad para personas con discapacidad. Parte 1: resumen de las necesidades del usuario	29138-1	2013
	Consideraciones de accesibilidad para personas con discapacidad. Parte 2: inventario de las normas	29138-2	2020
	Consideraciones de accesibilidad para personas con discapacidad. Parte 3: directrices sobre el planteamiento de necesidades del usuario	29138-3	2013

Fuente: INEN

Referencia: <https://apps.normalizacion.gob.ec/descarga/>



AGRADECIMIENTOS A AUTORES Y COLABORADORES PARA ESTA PUBLICACIÓN



Katalina Almeida

Miembro del Comité Editorial de la Revista Lazos Inclusivos de la PUCE.

Doctoranda Ocio, Cultura y Comunicación para el Desarrollo. MBA Gerencia de la Productividad y la Calidad. Mgtr. Gestión y Dirección Turística.

Facultad de Ciencias Humanas, Turismo, Hospitalidad y Hotelería, PUCE, 2022.



Cristian Fajardo

Miembro del Comité Editorial de la Revista Lazos Inclusivos de la PUCE.

Coordinador del Área de Emprendimiento de la FCAC y Desarrollo Estudiantil, PUCE.



Guillermo Sánchez

Miembro del Comité Editorial de la Revista Lazos Inclusivos de la PUCE.

Doctor en Diseño, Universidad de Palermo de Argentina. Coordinador de la Carrera de Diseño Gráfico, PUCE.



Xavier Torres

Alianza estratégica PUCE-FENEDIF.

Gerente de FENEDIF. Estudios en Administración de Empresas y Turismo. Fue representante de Ecuador y América Latina en el comité de Naciones Unidas para Vigilancia de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Director de la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF).



Pedro Francisco Vaca Alencastro

Ingeniero en administración de empresas hoteleras, Maestrante en consultoría turística y en dirección estratégica. Experto en manejo de alimentos. Docente e instructor en seguridad alimentaria, comercialización de semillas. Miembro Asociación de Chefs del Ecuador.



Marcela Tipantuña

Alianza estratégica PUCE-FENEDIF.

Marcela Tipantuña, Licenciada en Turismo Histórico Cultural de la Universidad Central del Ecuador. Técnica de Turismo Accesible de FENEDIF. Subcoordinadora de Proyectos de Turismos Accesible en Ecuador financiados por Cooperación Internacional (2016-2022). Representante para la Construcción de Políticas Públicas para personas con discapacidad y sus familias en el Marco de COOPERACIÓN SUR DE PAÍSES DE AMÉRICA LATINA ECUADOR-ARGENTINA (2018). Panelista de la V Conferencia Sobre Turismo Accesible, América Latina y el Caribe en Guatemala (2015). Participante voluntaria del Instituto Iberoamericano de Turismo Inclusivo-OITI de México. Cofundadora del Club deportivo Paralímpico Rugby en silla de Ruedas Ayaspa Waklik. Activista de los derechos y la generación de vida independiente de las personas con discapacidad.



José Luis Benítez

Alianza estratégica PUCE-FIMA.

Empresario con más 20 años de experiencia y academia de Máster en Dirección de Empresas Turísticas y Hoteleras.

Inició su primera empresa a los 22 años y continuó con varias más en el sector hotelero y alimentos y bebidas. En el área profesional, he ocupado cargos de Gerencia General en importantes compañías del sector turístico. Director Académico y docente en importantes universidades en el Ecuador.

Como Gerente General de su empresa ADS Services, asesora a más de 180 empresas grandes, medianas y pequeñas. Es miembro del Directorio de DUX que asesora a más de 4 000 emprendedores, recibiendo reconocimientos de organizaciones como el Ministerio de Turismo, la Cámara de Comercio de Quito, el Banco Interamericano de Desarrollo BID y la Alianza para el emprendimiento e innovación del Ecuador AEI.



Carlos Caicedo

Arquitecto, Máster en Accesibilidad Universal y Diseño para Todos / analista en Discapacidades/ formulador de política pública Normativa Técnica.

Es capacitador sobre accesibilidad universal. Experto en normativa técnica, elaboración de proyectos sobre discapacidad y accesibilidad, verificación de accesibilidad en planos arquitectónicos, diseño accesible. Asesor sobre accesibilidad. Presidente de Comités Técnicos para elaboración y actualización de normativa técnica específica.



Aidé Peralta Zambrano

Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional del Mecanismo para el Monitoreo de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Asesora de la Comisión Ecuménica de Derechos Humanos, Consultora y especialista en derechos humanos, acciones contra la discriminación racial, derechos políticos, protección de derechos de la niñez y adolescencia.



Paúl Oña

Ingeniero de Empresas Hoteleras, Máster en Sistemas de Gestión de Calidad y en Gestión de Empresas Turísticas. Profesional en Empresas, sistemas de calidad, normativa ISO. Catedrático universitario.



Elizabeth Arroyo León

Directora de la Revista Lazos Inclusivos y del proyecto de investigación sobre turismo accesible y Editora, PUCE-FSPI.

Coordinadora del Premio Iberoamericano de Calidad y Excelencia. Participa en la Red de Mujeres científicas, Nodo PUCE. Docente universitaria. Consultora de negocios internacionales.



Equipo de investigación de la Revista Lazos Inclusivos

Carolina Ordóñez, Investigadora internacional sobre turismo



Debbie Gálvez, Comunicadora e investigadora



Andrea Salcedo, Gestora Social

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (2006).
- Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las personas con discapacidad. (1999). OEA.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2013). Turismo accesible para todos: Manual de buenas prácticas. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284415142>
- Instituto de Turismo Responsable (ITR). (2016). Turismo accesible para personas con discapacidad: Guía práctica para el sector turístico. Recuperado de <https://www.itr.travel/wp-content/uploads/2018/05/ITR-Guia-para-el-turismo-accesible.pdf>
- García, S., & García, J. A. (2015). Turismo accesible: Oportunidades y retos para el desarrollo local. Cuadernos de turismo, (36), 23-44.
- Fundación ONCE. (2019). Guía para la accesibilidad en el turismo. Recuperado de https://www.fundaciononce.es/sites/default/files/documentos/publicaciones/guia_accesibilidad_turismo.pdf
- UNESCO. (2016). Turismo accesible y patrimonio mundial: Informe sobre las buenas prácticas y los desafíos para el desarrollo del turismo accesible en sitios del patrimonio mundial. Recuperado de <https://whc.unesco.org/uploads/activities/documents/activity-957-2.pdf>
- European Network for Accessible Tourism (ENAT). (2020). Turismo accesible y sostenibilidad: Guía para la planificación y gestión de destinos turísticos. Recuperado de <https://www.accessibletourism.org/resources/sustainable-accessible-tourism-guide-for-destination-planners-and-managers>

CONTACTO

CONVENIO PUCE-FSPI 2022-28 «Fortalecimiento de las Iniciativas Empresariales en las Universidades de Ecuador»

Proyecto PUCE «Recomendaciones de accesibilidad de Ecuador en el turismo internacional – Revista Lazos Inclusivos».

Correo electrónico: lazosinclusivos@puce.edu.ec

Website: <https://revistalazosinclusivos.puce.edu.ec/>

Quito – Ecuador



Este proyecto es apoyado por el Fondo de Solidaridad para Proyectos Innovadores-FSPI del Ministerio de Europa y de Asuntos Exteriores de Francia.



