



**ESPE**

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS**  
**INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y  
HOTELERA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**TEMA: INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE LA RED DE TURISMO  
ACCESIBLE DEL ECUADOR (REDTAE) EN BAÑOS DE AGUA SANTA.**

**AUTORES: BURGOS CORTÉZ, ELIANA CAROLINA  
RAMÍREZ USUAY, BRYAN ALEXIS**

**DIRECTOR: MSC. ACOSTA MEJÍA, ELOÍSA SUSANA**

**SANGOLQUÍ**

**2019**

**CERTIFICADO TUTOR****ESPE****UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA****DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO****CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA****CERTIFICACIÓN**

Certifico que el trabajo de titulación, “**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE LA RED DE TURISMO ACCESIBLE DEL ECUADOR (REDTAEC) EN BAÑOS DE AGUA SANTA**” fue realizado por la señorita **Burgos Cortéz, Eliana Carolina** y por el señor **Ramírez Usuay, Bryan Alexis** el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 24 de enero del 2019

**Msc. Acosta Mejía, Eloísa Susana**

CC. 1705000428

## AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO


CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA


### AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **Burgos Cortéz, Eliana Carolina y Ramírez Usuary, Bryan Alexis**, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **Influencia de la gestión de la Red de Turismo Accesible del Ecuador (REDTAEC) en Baños de Agua Santa** es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, 28 de enero del 2019

  
Burgos Cortéz Eliana Carolina  
CC. 1751416205

  
Ramírez Usuary Bryan Alexis  
CC. 1721303434

## AUTORIZACIÓN




DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO


CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

### AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Burgos Cortéz, Eliana Carolina y Ramírez Usuay, Bryan Alexis** autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **Influencia de la gestión de la Red de Turismo Accesible del Ecuador (REDTAEC) en Baños de Agua Santa** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Sangolquí, 28 de enero del 2019

  
Burgos Cortéz Eliana Carolina  
CC. 1751416205

  
Ramírez Usuay Bryan Alexis  
CC. 1721303434

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo de titulación está dedicado principalmente a mis padres, por todo el esfuerzo y sacrificio con el cual me han brindado la educación, gracias a ustedes he logrado llegar hasta donde me encuentro ahora, tanto en lo profesional, como en lo personal.*

*A Dios, por brindarme las fuerzas necesarias en el momento que más lo necesitaba, guiándome paso a paso para lograr uno de los objetivos principales en mi vida.*

*A toda mi familia y amigos, por siempre estar pendientes de mí y mi bienestar, lo cual aportó para que el trabajo se realice con éxito.*

**Carolina Burgos**

*Dedicado a mis padres, quienes me han dado su apoyo incondicional a lo largo de mi vida, y que gracias a su esfuerzo y soporte este logro profesional y personal ha sido posible.*

*A mis amigos, que estando cerca o a la distancia, día a día han sabido brindarme su calidez, confianza, y apoyo, son un pilar fundamental en mi vida, gracias por llenar mi vida de grandes momentos, sin ustedes esto no sería posible.*

**Bryan Ramírez**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco principalmente a mis padres por el apoyo que me brindaron a lo largo del presente trabajo de titulación.*

*A todos mis profesores que me ayudaron como guía para poder realizar el trabajo, especialmente a mi tutora de tesis Ing. Eloísa Acosta, que nos ayudó a cada paso brindándonos la confianza que necesitábamos para concluirla.*

*Al igual que el apoyo que nos brindaron todas las empresas con las cuales estaba relacionada la investigación, sin su ayuda, esto no hubiese sido posible.*

**Carolina Burgos**

*A mi padres y amigos, por su preocupación y soporte brindado a lo largo de este proceso, son un pilar fundamental en el éxito de la presente investigación.*

*A mis maestros de la carrera de Hotelería y Turismo, quienes nos han sabido brindar su tiempo, conocimiento y amistad.*

*A todas las instituciones que se han involucrado en el presente trabajo de titulación, gracias a su apoyo se ha logrado conseguir resultados efectivos, lo que permitido tener éxito a la investigación.*

**Bryan Ramírez**

## ÍNDICE

CERTIFICADO TUTOR .....	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD.....	ii
AUTORIZACIÓN.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiv
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT .....	xviii
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Planteamiento del problema .....	1
1.2 Importancia del proyecto.....	1
1.2.1 Justificación.....	1
1.3 Objetivos .....	3
1.3.1 Objetivo general .....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
CAPÍTULO II .....	4
MARCO TEÓRICO .....	4
2.1 Teorías de soporte .....	4

2.1.1 Teoría de recursos y capacidades .....	4
2.1.2 Teoría de restricciones.....	7
2.2 Marco referencial .....	11
2.2.1 Turismo accesible a nivel mundial.....	11
2.2.2 El mercado del turismo accesible.....	13
2.2.3 Casos de turismo accesible.....	15
2.2.4 Influencia de la política en el desarrollo del turismo .....	17
2.2.6 Redes de Turismo Accesible .....	21
2.2.7 Turismo Accesible en Ecuador.....	22
2.3 Marco conceptual .....	24
2.4 Marco contextual o situacional.....	30
2.4.1 Contexto y lugar donde se desarrollará el estudio.....	30
2.4.2 Delimitación temporal.....	30
CAPÍTULO III .....	31
MARCO METODOLÓGICO .....	31
3.1 Enfoque de investigación .....	31
3.2 Tipología de investigación .....	31
3.2.1 Por su finalidad.....	31
3.2.2 Por las fuentes de información.....	31
3.2.3 Por las unidades de análisis .....	31
3.2.4 Por el control de las variables.....	32
3.2.5 Por el alcance.....	32



3.3 Instrumentos de recolección de información.....	32
3.4 Procedimiento para recolección de datos y tratamiento de información.....	33
3.5 Cobertura de las unidades de análisis.....	34
CAPÍTULO IV .....	37
RESULTADOS .....	37
4.1 Análisis de la gestión de la Red de Turismo Accesible de España – REDESTABLE.....	37
4.1.1 Análisis Externo .....	37
4.1.2 Análisis Interno .....	40
4.2 Análisis de la gestión por parte de Entidades Públicas relacionadas al sector turístico en el Ecuador .....	42
4.2.1 Ministerio de Turismo – MINTUR .....	42
4.2.1.1 Políticas y lineamientos para el desarrollo y la regulación del turismo accesible en Ecuador.....	43
4.2.1.2 Presupuesto enfocado al desarrollo de la accesibilidad en el Ecuador.....	43
4.2.1.3 Investigaciones relacionadas al mercado del turismo accesible en el Ecuador.....	44
4.2.1.4 Proyectos relacionados al desarrollo del turismo accesible .....	45
4.2.1.6 Alianzas estratégicas con organizaciones internacionales y/o nacionales, para desarrollar el turismo accesible en Ecuador .....	45
4.2.1.7 Gestión del MINTUR con respecto al turismo accesible .....	46
4.2.1.8 Relación con la Red de Turismo Accesible del Ecuador .....	46
4.2.1.9 Personal especializado en accesibilidad turística .....	47
4.2.1.10 Catastro de establecimientos y atractivos accesibles del Ecuador .....	47

4.2.1.11 Acercamiento con entidades de España para elaboración de proyectos relacionados al turismo accesibilidad .....	47
4.2.2 Consejo Nacional para la Igualdad de personas con Discapacidad (CONADIS) .....	47
4.2.2.1 Participación para el desarrollo del turismo accesible en Ecuador .....	48
4.2.2.2 Políticas o lineamientos para incentivar la accesibilidad en la actividad turística .....	48
4.2.2.3 Alianzas y convenios con instituciones públicas y/o privadas a nivel nacional y/o internacional .....	49
4.2.2.4 Personal especializado en accesibilidad turística .....	49
4.2.2.5 Relación de trabajo con Gobiernos Autónomos Descentralizados para el desarrollo de la accesibilidad en el turismo de Baños de Agua Santa.....	49
4.2.2.6 Relación de trabajo con la Red de Turismo Accesible del Ecuador - REDTAEC.....	50
4.2.2.7 Oportunidades y limitantes para el desarrollo de la accesibilidad en la actividad turística en el Ecuador .....	50
4.2.3 Gobierno Provincial de Tungurahua .....	51
4.2.3.1 Políticas o lineamientos para el desarrollo y la regulación del turismo accesible en la ciudad de Baños de Agua Santa .....	52
4.2.3.2 Proyectos relacionados al desarrollo del turismo accesible en la ciudad de Baños de Agua Santa.....	52
4.2.3.3 Presupuesto enfocado al desarrollo de la accesibilidad en la ciudad de Baños de Agua Santa.....	53
4.2.3.4 Incentivo para el desarrollo en el ámbito del turismo accesible en la ciudad de Baños de Agua Santa.....	53

4.2.3.5 Catastro de establecimientos y atractivos accesibles de la ciudad de Baños de Agua Santa .....	53
4.2.3.6 Promoción de la ciudad de Baños de Agua Santa como destino inclusivo.....	54
4.2.3.7 Personal especializado en accesibilidad turística .....	54
4.2.3.8 Alianzas estratégicas con organizaciones internacionales y/o nacionales para desarrollar el turismo accesible .....	54
4.2.3.9 Relación con la Red de Turismo Accesible del Ecuador .....	54
4.2.4 Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Baños de Agua Santa.....	55
4.2.4.1 Políticas o lineamientos para el desarrollo y la regulación del turismo accesible en la ciudad de Baños de Agua Santa .....	55
4.2.4.2 Proyectos relacionados al desarrollo del turismo accesible en la ciudad de Baños de Agua Santa.....	55
4.2.4.3 Presupuesto enfocado al desarrollo de la accesibilidad en la ciudad de Baños de Agua Santa.....	56
4.2.4.4 Incentivo para el desarrollo en el ámbito del turismo accesible en la ciudad de Baños de Agua Santa.....	56
4.2.4.5 Catastro de establecimientos y atractivos accesibles de la ciudad de Baños de Agua Santa .....	56
4.2.4.6 Promoción de la ciudad de Baños de Agua Santa como destino inclusivo.....	56
4.2.4.7 Personal especializado en accesibilidad turística .....	57
4.2.4.8 Alianzas estratégicas con organizaciones internacionales y/o nacionales para desarrollar el turismo accesible .....	57

4.2.4.9 Relación con la Red de Turismo Accesible del Ecuador .....	57
4.2.4.10 Oportunidades y que limitantes para desarrollar el turismo accesible en la ciudad.	57
4.3 Análisis de la gestión de la Red de Turismo Accesible del Ecuador - REDTAEC .....	58
4.3.1 Inicio y funciones de la Red de Turismo Accesible del Ecuador – REDTAEC .....	58
4.3.2 Estructura organizacional de REDTAEC .....	59
4.3.3 Beneficios de REDTAEC.....	60
4.3.4 Aporte del gobierno con respecto a la gestión que está llevando a cabo REDTAEC ...	60
4.3.5 Oportunidades y los limitantes que presenta la red.....	60
4.3.6 Proyectos relacionados al turismo accesible .....	61
4.3.7 Turismo accesible en la ciudad de Baños de Agua Santa en el ámbito económico y social.....	62
4.3.8 Fuentes de financiamiento.....	63
4.3.9 Personas especializadas en turismo y accesibilidad .....	64
4.3.10 Promoción de la gestión de REDTAEC .....	64
4.3.11 Reconocimientos de REDTAEC .....	65
CAPÍTULO V .....	103
DISCUSIÓN.....	103
5.1 Discusión.....	103
5.2 Restricciones presentadas en la realización del proyecto de investigación.....	108
5.3 Propuesta para nuevos proyectos de investigación .....	109
5.4 Conclusiones .....	111
5.5 Recomendaciones.....	114

BIBLIOGRAFÍA.....117

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1.</b> Cobertura de las unidades de análisis .....	35
<b>Tabla 2.</b> Proporción de la muestra con relación a la población .....	36
<b>Tabla 3.</b> Proporción de la muestra con relación a la población .....	36
<b>Tabla 4.</b> Mercado potencial, viajeros europeos beneficiarios accesibilidad e ingresos turismo.....	38
<b>Tabla 5.</b> Socios de la Red Española de Turismo Accesible .....	41
<b>Tabla 6.</b> Oferta de servicios a turistas con discapacidad en Baños de Agua Santa. ....	66
<b>Tabla 7.</b> Identificación prestadores de servicios Red de Turismo Accesible de Ecuador .....	75
<b>Tabla 8.</b> Prestadores que han colaborado con Red de Turismo Accesible Ecuador .....	81
<b>Tabla 9.</b> Percepción de la accesibilidad de Baños de Agua Santa y la gestión de REDTAEC .....	92

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Oferta de servicios a personas con discapacidad.....	67
<i>Figura 2.</i> Motivo de establecimientos al no prestar servicios a personas con discapacidad.....	68
<i>Figura 3.</i> Frecuencia de atención a personas con discapacidad a Baños de Agua Santa .....	69
<i>Figura 4.</i> Temporada en la que personas con discapacidad visitan Baños de Agua Santa .....	70
<i>Figura 5.</i> Nivel de precios que cobran los establecimientos a personas con discapacidad .....	71
<i>Figura 6.</i> Medios de oferta de servicios para personas con discapacidad.....	72
<i>Figura 7.</i> Adecuaciones y mejoras para prestar servicios a personas con discapacidad .....	73
<i>Figura 8.</i> Limitaciones para mejoras en accesibilidad en establecimientos turísticos .....	73
<i>Figura 9.</i> Motivo de establecimientos para prestar servicios a personas con discapacidad .....	74
<i>Figura 10.</i> Establecimientos que identifican a la REDTAEC .....	76
<i>Figura 11.</i> Motivos de prestadores de servicios turísticos no han participado con REDTAEC ...	76
<i>Figura 12.</i> Actividades que los prestadores de servicios identifican de REDTAEC .....	77
<i>Figura 13.</i> Establecimientos turísticos predispuestos a prestar servicios accesibles.....	78
<i>Figura 14.</i> Razón por la que están interesado en prestar servicios accesibles .....	79
<i>Figura 15.</i> Razón por la que no están interesado en prestar servicios accesibles .....	80
<i>Figura 16.</i> Afluencia de turistas con discapacidad a Baños de Agua Santa.....	82
<i>Figura 17.</i> Temporada en que los turistas con discapacidad visitan Baños de Agua Santa .....	83

<i>Figura 18.</i> Medios por los que ofertan sus servicios a personas con discapacidad.....	84
<i>Figura 19.</i> Nivel de precios que cobran los establecimientos a personas con discapacidad .....	85
<i>Figura 20.</i> Actividades en la que los establecimientos turísticos participaron con REDTAEC ...	85
<i>Figura 21.</i> Temas impartidos por REDTAEC a prestadores de servicios turísticos .....	86
<i>Figura 22.</i> Mejoras realizadas por establecimientos luego de haber trabajado con REDTAEC...	87
<i>Figura 23.</i> Limitaciones de establecimientos para realización de adecuaciones accesibles .....	88
<i>Figura 24.</i> Frecuencia con la que los establecimientos turísticos participan con REDTAEC .....	88
<i>Figura 25.</i> Motivos por el que los prestadores de servicios participaron con REDTAEC.....	89
<i>Figura 26.</i> Beneficios de prestadores de servicios después de trabajar con REDTAEC .....	90
<i>Figura 27.</i> Motivos de prestadores de servicios para la importancia de gestión de Baños .....	90
<i>Figura 28.</i> Importancia de la gestión de REDTAEC para prestadores de servicios de Baños.....	91
<i>Figura 29.</i> Turistas nacionales con discapacidad que identifican a Baños accesible .....	93
<i>Figura 30.</i> Elementos de Baños que los turistas con discapacidad consideran accesibles.....	94
<i>Figura 31.</i> Medios de comunicación de publicidad sobre turismo accesible en Baños .....	95
<i>Figura 32.</i> Percepción de los turistas con discapacidad Información Turística Web.....	96
<i>Figura 33.</i> Percepción de los turistas con discapacidad Información Turística Ciudad.....	96
<i>Figura 34.</i> Percepción de los turistas con discapacidad Infraestructura Establecimiento .....	97



<b>Figura 35.</b> Percepción de los turistas con discapacidad Infraestructura Atractivos .....	97
<b>Figura 36.</b> Percepción de los turistas con discapacidad Infraestructura Ciudad .....	98
<b>Figura 37.</b> Percepción de los turistas con discapacidad Infraestructura Ciudad .....	98
<b>Figura 38.</b> Percepción de los turistas con discapacidad Atención al Cliente .....	99
<b>Figura 39.</b> Turistas con discapacidad que conocen a REDTAEC.....	100
<b>Figura 40.</b> Actividades que lo turistas conocen de REDTAEC .....	101
<b>Figura 41.</b> Importancia que los turistas le dan a la gestión de REDTAEC .....	101

## **RESUMEN**

El turismo accesible ha sido reconocido como una actividad económicamente rentable y que por derecho debe existir en el mundo, ya que las personas con algún tipo de discapacidad, debe contar con los mismos beneficios como cualquier otra, es por esto, que en ciertos países se han creado las redes de turismo accesible con el fin de crear alianzas entre el sector público y privado para brindar servicios inclusivos a este potencial segmento de mercado. El presente trabajo se realiza con el fin de analizar la gestión de la red de turismo accesible del Ecuador - REDTAEC, para medir el impacto que ha tenido dentro de la ciudad de Baños de Agua Santa, tomando en cuenta a todos los involucrados en el sector turístico y dichos resultados, poniéndolos en contraste con la gestión de Redestable, que es la red española de turismo accesible, siendo ejemplar por sus años de trayectoria y buena gestión en su país, tomando en consideración los recursos y las limitaciones con los que cuentan, además de adaptar los resultados a la realidad del Ecuador. Los instrumentos utilizados fueron entrevistas, en cuanto al sector público del Ecuador que tiene relación con actividades turísticas y a REDTAEC, con el fin de conocer su posición en cuanto al turismo accesible, encuestas hacia los prestadores de servicios de la ciudad de enfoque, al igual que orientadas a los turistas con algún tipo de discapacidad y un estudio bibliográfico al caso de España, considerando detalles en la gestión de Redestable.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **TURISMO ACCESIBLE**
- **RED DE TURISMO**
- **INCLUSIÓN**
- **GESTIÓN**
- **DISCAPACIDAD**

## **ABSTRACT**

Accessible tourism has been recognized as an economically profitable activity and that by right must exist throughout the world, since people with some type of disability must have the same benefits as any other, that is why, in certain countries accessible tourism networks have been created in order to create alliances between the public and private sectors to provide inclusive services to this potential market segment. The present work is carried out in order to analyze the management of the accessible tourism network of Ecuador - REDTAEC, to measure the impact that has had within the city of Baños de Agua Santa, taking into account all those involved in the tourism sector and these results, putting them in contrast with the management of Redestable, which is the Spanish network of accessible tourism, being exemplary for its years of experience and good management in its country, taking into consideration the resources and limitations with which each account, in addition to adapting the results to the reality of Ecuador. The instruments used were interviews, regarding the public sector of Ecuador that is related to tourism activities and REDTAEC, in order to know their position in terms of accessible tourism, surveys of service providers in the city of approach, as well as oriented to tourists with some type of disability and a bibliographic study to the case of Spain, considering details in the management of Redestable.

### **KEYWORDS:**

- **ACCESSIBLE TOURISM**
- **TOURISM NETWORK**
- **INCLUSION**
- **MANAGEMENT**
- **DISABILITY**

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **1.1 Planteamiento del problema**

Para llegar a la construcción de un destino turístico accesible competitivo y de calidad, debe existir una sinergia en los esfuerzos de cada uno de los involucrados en el sector turístico; en el caso de Ecuador, las organizaciones públicas y privadas no han logrado la conexión necesaria para mejorar la accesibilidad dentro del mismo.

Por otro lado, Alfonso Morales, presidente de la Red de Turismo Accesible del Ecuador, menciona que en el país hay un déficit en investigaciones y datos estadísticos relacionados al turismo accesible, limitando los procesos que buscan el desarrollo de este dentro de Baños y del país. Por tales motivos, la Red se ha visto obligada a la autogestión para realizar actividades como capacitaciones, asesoría técnica, operación de viajes accesibles, entre otros, con el objetivo de mejorar la accesibilidad en el turismo de Baños de Agua Santa, sin embargo, estas acciones son poco conocidas y apoyan de manera ineficiente al posicionamiento de la ciudad como un destino accesible para visitar.

#### **1.2 Importancia del proyecto**

##### **1.2.1 Justificación**

A nivel mundial se concibe al turismo como un factor esencial para el mejoramiento de la calidad de vida y del desarrollo humano, ya que el turismo ha dejado de ser una mera actividad de ocio, llegando a convertirse en un derecho fundamental de todas las personas (Organización Mundial del Turismo, 2014, pág. 23). Frente a esto, se ha desarrollado el concepto de “Turismo Accesible”, concepto que busca eliminar barreras del entorno tanto físicas como sociales brindando las garantías necesarias para asegurar a todas las personas el acceso, uso y disfrute del turismo

independientemente de su condición, estado o capacidades (Organización Mundial del Turismo, 2016, pág. 6). Es así que, la accesibilidad ha sido tomada en cuenta en diferentes destinos turísticos del mundo, como por ejemplo Canadá y España como un componente importante para el desarrollo de la competitividad y la calidad, esto se debe a la creciente participación en el mercado turístico de las personas que presentan algún tipo de discapacidad (Fernández M. T., 2009, pág. 212).

Para el desarrollo del turismo accesible en los destinos turísticos, ha sido muy importante la gestión de las redes de turismo accesible; uno de los casos más representativos es el de Europa, donde se han creado redes como la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) y la Red Española de Turismo Accesible (RED ESTABLE) que trabajan en colaboración con la fundación ONCE, la Organización Mundial del Turismo (OMT) y otras organizaciones. Las diferentes organizaciones asociadas tienen funciones específicas como: asesoría técnica, gestión de políticas, proveedores de servicios, promoción y comercialización, investigación y educación, desarrollo urbano, organizadores de conferencias, entre otros. Es así como la gestión de las redes de turismo accesibles ha logrado que destinos como España mejoren y amplíen su oferta turística, integrando a las personas que presentan algún tipo de discapacidad.

En el Ecuador, al momento existe únicamente la Red de Turismo Accesible REDTAEC, organización que opera principalmente en la ciudad de Baños de Agua Santa; este es un emprendimiento que funciona como una empresa privada con la asociación de varios profesionales que buscan promover la accesibilidad turística en el país, sin embargo, la escasa participación, principalmente del sector público, ha limitado el desarrollo de proyectos propuestos por la red, ya que este otorga las políticas de gobierno y las mismas no están alineadas a las necesidades y requerimientos que se necesitan para la consolidación de la red a nivel nacional.

Por tal motivo, es necesario la realización del presente trabajo de investigación, donde se analizará la gestión que lleva a cabo la Red de Turismo Accesible del Ecuador (REDTAEC), permitiendo conocer sus aspectos positivos y negativos, y como esto ha influido en el desarrollo del turismo accesible en Baños de Agua Santa, para luego proponer estrategias de mejora que sirvan como referencia a la organización REDTAEC; a su vez la investigación ayudará a solventar la falta de información acerca del turismo accesible en el Ecuador.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

- Analizar la influencia de la Red de Turismo Accesible del Ecuador (REDTAEC) en el desarrollo del turismo accesible en la ciudad de Baños de Agua Santa a través del análisis de la gestión de esta organización, con el fin de generar estrategias enfocadas a mejorar la accesibilidad de la zona.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Detallar el rol que cumplen las redes de turismo accesible en el desarrollo de los destinos turísticos mediante una revisión bibliográfica para determinar su importancia y los parámetros que permiten el éxito de estas.
- Identificar el papel que han tenido los principales organismos del sector público en el impulso del turismo accesible en Baños de Agua Santa con el fin de determinar la influencia que ha tenido sobre la actividad turística inclusiva.
- Determinar la participación de la Red de Turismo Accesible del Ecuador-REDTAEC en Baños de Agua Santa, para explicar la influencia que la red ha tenido en el desarrollo de la ciudad como un destino inclusivo.

- Definir a través de los datos obtenidos en la investigación, propuestas de mejora para la óptima gestión en la administración de la actividad turística desde REDTAEC, enfocadas en el impulso del turismo accesible en Baños de Agua Santa.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Teorías de soporte**

##### **2.1.1 Teoría de recursos y capacidades**

La teoría de los recursos y capacidades manifiesta que el éxito de una empresa se fundamenta en los recursos y capacidades que son controlados por la misma empresa para la generación de la ventaja competitiva. Es así que, la teoría sirve a la investigación como una guía que ayudará a identificar los recursos estratégicos y las capacidades utilizadas en la gestión de la Red de Turismo Accesible del Ecuador – REDTAEC.

De acuerdo con la teoría, se estima que las empresas u organizaciones de un mismo sector no poseen iguales recursos estratégicos, siendo algunos de estos difíciles de transferir. Los recursos que permiten generar una ventaja se los denomina recursos estratégicos, y para ser considerados como tal deben cumplir requisitos como: ser valiosos, únicos o difíciles de imitar, y no deben poseer sustitutos. A los recursos se los estima como la base para el desarrollo de las capacidades, las mismas que son la fuente para el desarrollo de la ventaja competitiva, estas competencias se las conoce como competencias distintivas (aprendizaje colectivo, coordinación de habilidades e integración de herramientas), y son las que definen como una empresa coordina sus recursos (Costa Martínez & Lorente Martínez, 2008, págs. 12,13).

La ventaja competitiva debe ser sostenible en el tiempo para asegurar la supervivencia y la prosperidad de la empresa, la misma que debe ser planificada a través de una estrategia en la que se relacionan objetivos, valores, recursos y capacidades, la estructura y sistemas con el entorno competitivo; es así que la estrategia permite administrar los recursos de una empresa de forma viable, basándose en las competencias organizacionales y en los cambios que presenta el entorno.

Estos recursos se los clasifica en tangibles (físicos y financieros), intangibles (reputación, tecnología, cultura y marca), humanos (conocimiento, comunicación y motivación) y capital organizacional (estructura organizacional, líneas de autoridad, planeación, control, formas de reporte y sistemas); por otro lado, las capacidades se las categoriza en capacidades funcionales y de actividades de la cadena de valor (primarias y de apoyo) para poder identificar su accionar y su alcance (Cardona, 2011, pág. 118.125.129).

Pero no todas las propiedades que tiene una empresa pueden llegar a ser considerados como recursos estratégicos, sino solo aquellos que permitan explotar las oportunidades y contrarrestar las amenazas del entorno se los considera atributos efectivos y por lo tanto recursos generadores de ventaja competitiva. Para identificar y definir la potencialidad de sus recursos y capacidades de una empresa se propone el modelo de la cadena de valor; este modelo muestra en secuencia las actividades que la empresa realiza para apoyar su estrategia (Viteri Arranz, 2000, pág. 78). El modelo divide a las actividades en dos categorías; actividades primarias y de apoyo. Las actividades primarias hacen referencia al área operativa de una empresa, engloba actividades como: logística interna, producción, logística de salida, marketing y servicios; en cambio las actividades de apoyo abarcan el aprovisionamiento, desarrollo tecnológico, gestión de recursos humanos e



infraestructura; es así como las actividades que determinan la ventaja competitiva se las denomina competencias nucleares (Martínez & Milla, 2012, pág. 87).

Por otro lado, los recursos y capacidades se ven influenciadas por el entorno en el que se desenvuelve una empresa u organización, a este entorno se lo divide en dos dimensiones: el macro – ambiente y las fuerzas del sector. El macroambiente, comprende aquellas fuerzas que influyen en el comportamiento del sector y de la empresa, siendo estas de carácter económico, político, cultural, social, jurídico, ecológico, demográfico y tecnológico; en cambio las fuerzas del sector comprenden a las amenazas de nuevos entrantes, poder de negociación de los proveedores y compradores, y las amenazas de productos sustitutos. Estas fuerzas (macro - ambiente y del sector) inciden en la forma de operar de una empresa, obligándolos a definir estrategias que los permitan ser más competitivos en el mercado en el que se desenvuelven (Baena, Jairo, & Suárez, 2003, pág. 62).

Por consiguiente, para que los recursos y capacidades sean efectivos en la creación de valor de la empresa u organización deben ser estratégicos, esto quiere decir que deben responder a las necesidades o exigencias del entorno o a las condiciones del mercado, esto conlleva a que la empresa ejecute un proceso de diagnóstico, análisis, explotación y renovación de los recursos y capacidades; de la misma forma, al estar orientados al mercado, se generan comportamientos que ayudan a mejorar las capacidades internas de la empresa, potencializando el desarrollo de productos, la creación de valor para los clientes, en definitiva, el mejoramiento del desempeño de forma continua para la empresa (Ynzunza & Izar, 2011, pág. 171).

Para la gestión de los recursos y capacidades se define un proceso que ayuda a determinar lo que la empresa es actualmente y lo que puede llegar a ser a futuro. En primera instancia se

identifican cuatro elementos relevantes (recursos, capacidades, potencial para una ventaja competitiva sostenible y estrategia). Al identificar los recursos y capacidades, se reconoce que puede crear u ofrecer la empresa, luego se evalúa el potencial que tienen los recursos y capacidades seleccionados en la generación de rentabilidad para conocer la probabilidad que la organización tiene para desarrollar, mantener o aumentar una ventaja competitiva. Por último, se elige o se define una estrategia que permita aprovechar las capacidades de la empresa en relación con el entorno. Este proceso promueve en la empresa la mejora continua enfocada en el análisis de los recursos y capacidades de esta. (Sánchez & Herrera, 2015, pág. 138)

Es así como, la ventaja competitiva expresa que la empresa u organización ha logrado obtener un nivel de desempeño superior que el de sus competidores, esto le permite obtener beneficios extraordinarios a corto y largo plazo. Por lo que el desarrollar y mantener una ventaja competitiva comprende la clave de éxito de la empresa y demuestra la efectividad con la que la empresa maneja sus recursos y capacidades (Fong, Flores, & Cardoza, 2017, pág. 412). Por consiguiente, la teoría de los recursos y capacidades permite al presente trabajo de investigación analizar aquellos recursos y capacidades que REDTAEC utiliza en su gestión, permitiéndonos entender si estos son estratégicos; si ayudan a la organización a crear una ventaja competitiva capaz de afrontar las necesidades y exigencias de su entorno.

### **2.1.2 Teoría de restricciones**

Dentro de cualquier tipo de organización, la existencia de barreras que limitan la gestión de las mismas siempre está presente, y por un lado es algo que beneficia los procesos que se llevan a cabo, ya que incentivan la mejora continua y la creación constante de valor agregado que se ofrece al mercado, pero únicamente funcionará si se sabe identificar a tiempo la limitación y la forma de

actuar sobre ella. Es por esta razón que el estudio de la teoría de las limitaciones servirá de guía al presente estudio, para diagnosticar la gestión de REDTAEC e identificar lo positivo de su accionar o, al contrario, las falencias en la gestión que impide el adecuado desarrollo del turismo accesible en la zona de influencia de la red.

La teoría de las limitaciones fue desarrollada por primera vez por Eliyahu M. Goldratt (Goldratt, 1984), quien determina que la metodología científica es de utilidad para resolver problemáticas que se lleguen a presentar en el desarrollo de un proyecto, ya sea en la planificación, en la gestión y dentro del control. Existen varios puntos que se deben considerar al momento de tomar decisiones tanto económicas, organizativas o de procedimientos y con respecto al talento humano, siempre tomando en cuenta el objetivo generar al cual se requiere llegar, el cual debe estar bien definido y considerado como el propósito de cualquier accionar, es decir la meta. En relación con lo mencionado esta teoría posee 3 hipótesis esenciales: a) Una organización debe determinar cuál es el objetivo global que busca alcanzar. b) La organización está conformada por variables dependientes como parte de un sistema, eso quiere decir que todas son fundamentales para el desarrollo del proceso para conseguir el objetivo y si una de estas no funciona adecuadamente no se podrá obtenerlo. c) En un sistema constituido por parte de las variables dependientes, el efecto final va a determinarlo las limitaciones de este (Iglesias Sánchez, 2004, págs. 207,208).

Anteriormente se habla sobre la meta de una organización o de un proyecto, este término se lo puede analizar como un sinónimo de objetivo que se desea concebir, el cual en términos empresariales sería el de generar ganancias, pero en todo procedimiento se pueden encontrar barreras que impiden una rentabilidad infinita, a estas se las pueden denominar limitaciones, falta de recursos de alguna índole o puntos débiles que se posee y esto afecta conjuntamente al sistema.

Existen dos tipos de restricciones, las internas que se establecen dentro de la organización, ya sea por políticas empresariales o procedimientos, las cuales podrían ser modificadas fácilmente para que no representen una barrera, y las externas, que se las puede considerar como variables exógenas, las cuales no se tiene la capacidad de adecuarlas a las necesidades del sistema, sean estas, referentes al mercado, a la materia prima o a las políticas que cada Estado dispone en leyes, reglamentos y normas (González & Escobar, 2008, págs. 211,212).

El modelo de las restricciones o limitaciones cumple un proceso que inicia con la identificación de la restricción que posee el sistema, para que todas las operaciones del mismo encajen con dicha limitación, es decir que esta actividad pase en lo posible al inicio del sistema o se realice de manera conjunta con la acción limitante, protegiendo a este recurso que se encuentra escaso haciéndolo trabajar de forma que reduzca el tiempo improductivo y aprovechándolo para que los demás recursos no se desperdicien. Para la identificación de las restricciones, esta teoría menciona tres métodos, uno de ellos es por medio visual, el segundo, de acuerdo con el proceso que se plantea de forma teórica y el tercero, por medio de probabilidades en los elementos que forman el sistema (Marín & Gutiérrez, 2013, págs. 71,72). Al hablar de recursos, esta teoría los clasifica en cuellos de botella y no cuellos de botella, los primeros se refieren a los que pueden satisfacer la demanda o se encuentran por debajo de ella y los siguientes son los que superan a la demanda con la cual está relacionado (Morales Caparrós, 2003, pág. 178).

Una vez identificada la limitación, se propone utilizar el DBR (*Drum (tambor)-Buffer (amortigador)-Rope (soga)*)<sup>1</sup>, metodología que se refiere a respetar el tiempo que establece el

---

<sup>1</sup> Método que recomienda seguir el proceso de mejora continua para eliminar limitaciones en un proyecto

recurso limitante, dicho ritmo de trabajo se lo toma en cuenta como *drum o tambor*, sin ser alterado, además de considerar a los márgenes de tiempo que puedan establecer, creando *amortiguadores* que gracias a las medidas de tiempo se consigue, siendo útiles para que el proceso correspondiente a la restricción de funcionamiento del sistema, trabaje continuamente, finalmente tiene que ver la *soga* que corresponde a la entrega de materiales requeridos en el proyecto bajo el ritmo de trabajo que en un inicio lo determinó el recurso cuello de botella, que viene a ser el que restringe la llegada a la meta (Cortabarría, Martínez, & Mendoza, 2016, pág. 3).

Lo anteriormente mencionado corresponde a la segunda parte de este proceso de mejora ya que de esta forma se explota de la mejor manera los recursos limitantes y la gestión se convierte en eficaz, pero al mismo tiempo se puede analizar que la eficiencia no se la debe tomar en cuenta, porque no todos los recursos de proyecto se encuentran trabajando en la totalidad de su potencia, sino más bien a la de la limitación, pasando por alto el aprovechamiento de los recursos no cuello de botella a segundo plano, todo esto con el fin de alcanzar la meta, esto consta como el tercer punto a considerar. Así mismo el cuarto, se trata de incrementar las restricciones del sistema, ya sea eliminando tiempo desperdiciado o con la consideración de que otra área realice las actividades del cuello de botella y así descargar un poco el trabajo que el dispone. Finalmente, con el funcionamiento correcto de la restricción se abre paso a la búsqueda de nuevos recursos cuello de botella y dando así inicio a un nuevo procedimiento de mejora como lo explica la teoría de limitaciones (Morales Caparrós, 2003, pág. 176).

Todas las organizaciones cuentan con algún tipo de limitación que impide lograr de forma sencilla el objetivo que se plantea, la eliminación de esta por medio de un buen procedimiento agilizará el cumplimiento de la meta, que en la mayoría de los casos se traduce en el incremento

del throughput, que, según el autor de esta teoría (Goldratt, 1984), el término se define como el ingreso de efectivo por la entrega de un bien o servicio al mercado. De acuerdo al tipo de proyecto que se esté analizando, la solución a estas barreras se puede dar a corto o largo plazo, pero lo que es importante, es que es algo que se puede solucionar por medio del manejo efectivo de los recursos con los que se cuente. La falta de implementación de esta teoría puede llegar a ocasionar problemas en la entrega del producto o servicio, así como la idea errónea de que siempre es bueno realizar todos los procedimientos de forma autónoma, sin requerir tercerizar, también causa falencias en la determinación de precios y finalmente orienta a considerar ventajas a corto plazo y no a largo. (Gaudino, 2000, págs. 78,80)

## **2.2 Marco referencial**

### **2.2.1 Turismo accesible a nivel mundial**

A nivel mundial la evolución de las acciones de organizaciones relacionadas al turismo accesible ha permitido la consolidación de estas. La Organización de las Naciones Unidas (ONU) con la implementación de mecanismos y el desarrollo adecuado de programas con relación a las discapacidades, ha creído necesario y de importancia, que la prevención y la rehabilitación de las personas podría tener mayor jerarquía en el momento de priorizar las acciones. En 1975 la Declaración de los Derechos de los Minusválidos toma en cuenta a la igualdad de derecho civiles y políticos, por otro lado, en 1981 la ONU proclama el Año Internacional de las Personas con Discapacidades, después, en 1982, se aprueba el Programa de Acción Mundial para las Personas con discapacidad concluyendo con una legislación, la cual acabó teóricamente con la discriminación hacia estas personas con algún tipo de discapacidad (Organización Mundial del Turismo, 2014, pág. 5).

Además, la Organización Mundial del Turismo, menciona el derecho al turismo como las acciones conjuntas de mejoramiento en el efectivo acceso, esto por parte de la sociedad en la cual se desempeña la actividad turística y que a su vez colabora con la ONU a combatir la discriminación de cierto segmento de mercado. La Asamblea General de la OMT en 1991 aprobó el documento *Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90*, donde se presentan lineamientos aptos para ser tomados por otros Estados en lo que a servicios turísticos se refiere, así como también a su reglamento y a la adecuación de infraestructuras turísticas antiguas y nuevas. Algo parecido ocurre en 1999, que se formuló el *Código ético mundial para el turismo*, tomando en cuenta que sirve como referencia para enfocar el desarrollo responsable y sostenible, el cual deben cumplir los actores interesados, definiendo los derechos y las obligaciones de estos (Organización Mundial del Turismo, 2014, pág. 8).

Las instituciones de ámbito europeo buscan el mismo objetivo de las organizaciones antes mencionadas, que es el de erradicar la discriminación hacia las personas con discapacidades, tomando a este como tema principal. A mediados del siglo XX, la constitución de estas comunidades, así como el ingreso de nuevos Estados y la fijación de políticas exteriores, medidas de seguridad y asuntos económicos, fueron la causa de firmar varios tratados, como los son: *Programa de Acción Social (1974)*, *Integración social de las personas con discapacidad (1981)*, *Manual Por una Europa accesible a turistas con discapacidades (1996)*, *Tratado de Ámsterdam de la Unión Europea (1999)*, *Hacia una Europa sin Barreras (2000)*, *Por un turismo accesible a todas las personas y socialmente sostenible (2003)* y *el Plan de Acción 2006-2015 (2006)* (Organización Mundial del Turismo, 2014, págs. 11,12).

En el año de 1980, en Manila, la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo (OMT) realizó los primeros estudios orientados al turismo y a la accesibilidad, considerando al mismo como un derecho para mejorar la calidad de vida y como factor clave para el desarrollo humano. Actualmente, los gobiernos le han brindado mayor importancia al turismo accesible, todo esto gracias a declaraciones y resoluciones a nivel mundial que aportan al desarrollo de este modelo turístico, refiriéndose a los cambios en el entorno orientados a la integración de toda la población a la actividad turística sin enfocarse únicamente a las personas con discapacidades. Se considera a la accesibilidad como parte de la calidad turística, tendiendo que ver con ella, los factores políticos, socioeconómicos, culturales y medioambientales. (Organización Mundial del Turismo, 2014, págs. 18,19,23)

### **2.2.2 El mercado del turismo accesible**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) quien realizó un informe mundial sobre la discapacidad en el 2011, determina que existen un 15%, del total de la población mundial, de personas con discapacidades, considerando que este porcentaje crece de forma más acelerada que el del incremento de la población, por lo que en el 2007 la Convención sobre los derechos de las personas con Discapacidad de las Naciones Unidas menciona que las estrategias sobre el desarrollo sostenible, deben ir de la mano con la integración de los condicionantes de las personas con discapacidades con la ayuda de prácticas y políticas que se encuentran dentro del ámbito turístico. Por otro lado, es importante mencionar que este segmento de mercado es de relevancia, ya que genera ingresos económicos adicionales dentro del sector, siendo así que, por cada persona discapacitada como media, viajan 1.5 personas junto a ella, esto gracias a que cada vez encuentran más lugares accesibles que visitar (Domínguez, Fraiz, & Alén, 2011, pág. 36).



Es así, que a las personas que presentan algún tipo de discapacidad se las ha considerado como un potencial segmento de mercado, debido a que poseen mayor disponibilidad de tiempo libre para viajar, además de facilidades técnicas y económicas, dándoles una mayor probabilidad de concretar un viaje. Esto obliga a las empresas del sector turístico a conocer las necesidades de este segmento para adaptarlas a la oferta turística, generando una nueva forma de gestión del turismo. Por otro lado, la accesibilidad aporta ventajas a un destino turístico como: la mejora de la imagen del destino y la reducción del efecto de estacionalidad debido a que las personas que presentan algún tipo de discapacidad prefieren viajar en temporadas bajas, por lo que la accesibilidad se ha convertido en un objetivo a tener en cuenta en la planificación estratégica de los destinos turísticos (Fernández M. T., 2009, pág. 215).

Ciertamente, el turismo para muchos países se ha convertido en una fuente principal de ingresos, y el incursionar en nuevos modelos de turismo beneficia al mercado, es decir tanto a los ofertantes como a los consumidores, al analizar los datos numéricos a nivel internacional se puede evidenciar el potencial mercado que se encuentra, siendo así que el 70 % de la población con discapacidad de Europa cuenta con las factibilidades físicas y económicas para realizar turismo, lo que en cifras reales representa a 58,115,778 potenciales turistas, por otra parte en Estados Unidos se registra un gasto de 11.212,90 dólares por parte de turistas con discapacidades físicas y si observamos a Alemania, los datos son aún más sorprendentes los cuales indican que gastan aproximadamente 5.000 millones de euros anuales en actividades turísticas accesibles. Al observar estos resultados el trabajo conjunto del sector público y privado debe ser sinérgico ya que, gracias a su inversión y capacitación, se podrá generar una mayor riqueza, así como fomentar destinos turísticos de calidad (Cruz & Patiño, 2017, pág. 4).

En Europa, en el periodo de 2012 a 2014, la Comisión Europea realizó un estudio del modelo económico demográfico y de conducta del turismo accesible; en el estudio se demostró que el turismo accesible facturó entre el 2012 y el 2013 un total de 786 mil millones de euros en cuanto a producción y un total de 356 mil millones de euros en valor añadido bruto, dando como resultado un 3% del PIB total de la Unión Europea. Así mismo, se prevé un crecimiento de la demanda del turismo accesible para el año 2020, esta demanda se aproxima a 862 millones de viajes al año por parte de la población de la Unión Europea y de 21 millones de viajes al año para los principales mercados internacionales (Correa, 2015, pág. 35).

El estudio también muestra que los viajeros presentan dificultades al momento de la planificación de su viaje o durante la ejecución del mismo, debido a que ciertos proveedores de servicios turísticos no se encuentran debidamente preparados para atender a este tipo de segmento en cuanto a información, servicio, infraestructura y conducta; por consiguiente, se presentan tres propuestas para el mejoramiento del turismo accesible: en primer lugar la integración de la accesibilidad a toda la experiencia turística, desde la planificación (accesibilidad a la información), hasta el viaje de retorno; como segundo punto se propone la concientización de las oportunidades y bondades del turismo accesible a los empresarios del sector turístico; y por último el apoyo activo de los organismos públicos y los responsables de los destinos mediante la conformación de redes que trabajen a largo plazo en mejoras en beneficio de la accesibilidad (Correa, 2015, pág. 36).

### **2.2.3 Casos de turismo accesible**

El turismo accesible ha tomado fuerza en países desarrollados, debido a que en estos países se ha dado una propagación de políticas y leyes que promueven la accesibilidad en el turismo, así mismo los establecimientos especializados en este segmento se han visto en aumento, como

también la aparición de redes y asociaciones que promueven iniciativas para la inclusión de las personas con discapacidad a la actividad del turismo, de igual manera se ha trabajado en la participación de foros, encuentros y jornadas relacionados al tema de accesibilidad, por mencionar algunos: el foro sobre accesibilidad, turismo y nuevas tecnologías celebrado en el año 2012 en Marbella; el Primer Congreso Internacional “Viajar con Discapacidad” llevado a cabo en Jaén en el 2012; el congreso “Turismo para todos” procedido por la fundación ONCE desde el año 2004 (Jurado, 2014, págs. 136,135).

En el caso de Canadá, los establecimientos de servicios turísticos de las regiones de Ontario y Niagara han incrementado la accesibilidad en su infraestructura; en Alberta se ha implementado el plan Everyone Belongs Outside<sup>2</sup> con el objetivo de que los parques nacionales sean accesibles, en cambio que en Quebec se ha desarrollado una guía de viajes gratuita denominada “El Camino Accesible” donde se proponen ideas de viajes para personas que presentan algún tipo de discapacidad. Por otro lado, la organización Kéroul apoya el desarrollo de la ciudad Quebec como un destino turístico accesible, interviniendo en áreas como investigación y certificación, formación de personal, representación ante autoridades gubernamentales y promoción del turismo accesible (Capitaine & Trudel, 2015, págs. 152-156).

Siguiendo con el lineamiento, organizaciones como la Organización Mundial del Turismo (OMT), la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) y la Fundación ONCE han propuesto manuales técnicos con la finalidad de que los destinos turísticos sean más accesibles (Fernández F., 2013, pág. 105), así mismo se han visto involucrados en el desarrollo de varios proyectos que han

---

<sup>2</sup> Plan de inclusión que en su traducción significa *Todo el mundo pertenece fuera*

aportado a la accesibilidad de los destinos. Por ejemplo, en Bélgica la Federación Europea de Asociaciones de Guías de Turismo (FEG) y la Red Europea de Turismo Accesible ENAT ofrecen el curso T-GUIDE, proyecto que tiene como fin, la formación profesional de los guías de turismo para que puedan trabajar con personas con dificultades de aprendizaje. En cambio, en Australia la editora Lonely Planet en colaboración de la Red ENAT desarrolló la *Guía de Recursos en Línea sobre Viajes Accesibles*, donde las personas con discapacidad disponen de información sobre destinos, proveedores y accesibilidad. Estos ejemplos son solo una muestra de las iniciativas que se desarrollan a nivel mundial (Organización Mundial del Turismo, 2016, págs. 6,16,19).

#### **2.2.4 Influencia de la política en el desarrollo del turismo**

Se entiende como política turística al conjunto de actividades, decisiones y procesos que son impulsados por entes gubernamentales, teniendo como fin lograr diversos objetivos enfocados al sector turístico, para la consecución de estos objetivos existen cinco capacidades que los gobiernos poseen, las cuales son: 1) Mantenimiento de prioridades con respecto a la diversidad de la demanda, la cual se refiere al desarrollo de estrategias para conservar el entorno en relación a la actividad turística y al apoyo de modelos innovadores de desarrollo turístico refiriéndose a la economía social. 2) Administración de recursos, que tiene que ver con la inversión en diferentes ámbitos, como lo son la infraestructura, desarrollo de nuevos productos turísticos, planes de formación profesional y promoción del destino. 3) Sistematizar objetivos a través de planes estratégicos y de modelos de desarrollo turístico. 4) Regularización de la desigualdad y control de impactos negativos por parte de entidades privadas. 5) Representación de intereses de los involucrados, impulsando nuevas redes de actores, generando espacios de discusión y decisión (Velasco, 2016, pág. 580).

Dentro de la política turística también se establecen 5 objetivos; el primero está relacionado al crecimiento o renovación de los destinos mejorando la oferta y creando unidades especializadas de administración que junto a organismos públicos presten servicios turísticos enfocándose en la sostenibilidad social y ambiental; el segundo objetivo está enfocado en la creación de condiciones adecuadas para el desarrollo turístico; el tercero hace referencia a la protección del turista regulando al sector privado y proponiendo acciones para mejorar la calidad del destino turístico; como cuarto objetivo se plantea el trabajo conjunto de los clusters turísticos y el último objetivo es la inversión en investigación, la cual facilitará la toma de decisiones con visión estratégica en el mercado turístico (Velasco, 2016, pág. 582).

Los destinos turísticos deben contar con entidades de gestión, como también administrativas, considerando una sola estrategia sobre el turismo accesible, tomando en cuenta los principios y la razón de la importancia de contar con la accesibilidad en el turismo, todo esto con el fin de evaluar y localizar las modificaciones que se deban realizar, considerando que esta conceptualización enfocada a una localidad o región, debe ser orientada a las instalaciones, infraestructuras y medios de transporte, dando como resultado un destino diferente, con variedad de atractivos, estimulante y de fácil acceso. Un punto a considerar es que la promoción turística accesible se la debe realizar a estos atractivos adecuados para el segmento de mercado enfocado y no a aquellos que son inaccesibles (Organización Mundial del Turismo, 2014, pág. 6).

Para impulsar el Turismo Accesible es indispensable la cooperación de todos sus actores, en la Declaración de la Cumbre Mundial Destinos para Todos, Montreal 2014, se definieron medidas para los involucrados en el desarrollo del turismo accesible. En general, en la cumbre se especificó que: los operadores de turismo deben desarrollar productos y servicios inclusivos, al igual que

fomentar la formación profesional a sus colaboradores en temas de accesibilidad; las administraciones locales están en la obligación de asegurar que la infraestructura y los servicios públicos cumplan con principios de Diseño Universal, y de igual forma proporcionar recursos para desarrollar la accesibilidad turística; los gobiernos y autoridades nacionales deben dar prioridad política a la accesibilidad y al turismo inclusivo, así como adoptar medidas fiscales que garanticen el cumplimiento de normas y requisitos relacionados a la accesibilidad; y por último, las entidades internacionales están en facultad de adoptar mecanismos de certificación internacional como de difusión de información a nivel global (Design for All Foundation, 2014, pág. 25).

### **2.2.5 Redes de Turismo**

Las redes turísticas son la conformación de empresas que tienen un vínculo en común y desean cooperar unas con otras creando estructuras abiertas, esto se refiere a que cualquier organización puede ser parte de la red, siempre y cuando compartan el mismo objetivo y pueda aportar con información, servicios o productos. Al igual que tienen libertad para unirse, cuentan con autonomía en pensamiento y cooperación, siendo parte de uno de los principios que posee, como lo es, el de la democracia inclusiva, así como el de la voluntariedad, autonomía y la búsqueda de un mismo objetivo, si se cumple con todos estos parámetros y cada implicado realiza su parte de forma activa, un destino turístico puede crecer y ser competitivo en el mercado (Oliviera Inácio, 2012, pág. 597).

La conformación de redes de conocimiento busca innovar los destinos turísticos, y para esto se busca la interacción entre los autores, como los son las empresas, la administración y los turistas, actualmente el intercambio de información es más sencilla gracias a la ayuda de los medios tecnológicos con los que se cuenta, este canje de datos entre empresas y organizaciones de gestión en los diferentes destinos, se realiza con el propósito de que las decisiones que se deban llegar a

tomar sean las más acertadas y que con la ayuda de instrumentos adecuados, se pueda sacar conclusiones de la información receptada. Existen dos tipos de redes:

Redes internas, las cuales están conformadas por empresas privadas y la parte administrativa de un destino, buscando innovar en la oferta que pueden brindar, así como buscar formas de negocio que les permita ser competitivos. Esta unión de fuerzas entre competidores, refiriendo a las empresas, no significa la igualdad de servicio por parte de los pertenecientes a la red, sino más bien, busca ofrecer diferentes valores agregados, brindando a los consumidores una amplia gama de elección (Artesi, 2003, pág. 35).

Por otra parte, se encuentran las redes externas, considerando que la conformación de esta unión es más compleja, ya que se puede mal interpretar o de alguna manera dudar sobre los beneficios que pueden llegar a existir por esta fusión, poniendo a la vista que los destinos turísticos buscan ser pioneros, pero si se encuentran dentro de un mismo país, el fin sería, colocar a la nación como pionero en cierta actividad turística. Este enlace se lo debe realizar tomando en cuenta a los municipios, consejos comarcales, ministerios, entre otras entidades gubernamentales que de acuerdo con la realidad del país existan, esta alianza serviría de apoyo en temas de gestión y también de financiamiento. La dificultad de estos lazos se puede observar al momento de planificar la oferta turística, creando mala imagen turística ya que los turistas podrían llegar a ver una competencia desorganizada y en muchos casos deficiente (Izars & Sivera, 2008, pág. 7).

Las organizaciones que forman parte de una red deben tomar en cuenta el desarrollo de su estructura, para que coordinen con sus planes estratégicos. Al igual que la dinamización turística, la unión del sector público con el privado, permite abarcar mayor cantidad de mercado dentro de una zona geográfica específica creando externalidades positivas que serían de beneficio para la

población, esta concentración de establecimientos se los conoce también como clusters. Un punto importante para considerar es que estas redes turísticas pueden obtener certificaciones internacionales, hoy en día son varias las redes reconocidas y de prestigio a nivel mundial, considerándolas ejemplares para tomar su modelo de gestión (Fernández F. , 2013, págs. 109,115).

Actualmente el atractivo turístico por sí solo no es suficiente para crear experiencias de calidad en los viajeros visitantes, al ser una sociedad que se encuentra en plena globalización, ellos buscan encontrar valor agregado en los destinos y esto se puede lograr por medio de la funcionalidad sinérgica de los establecimientos turísticos, tomando en cuenta a todos y cada uno de ellos. Otro de los factores por el cual se debería impulsar la creación de redes es que el mercado es cada vez más sofisticado, el cual siempre se encuentra en búsqueda de algo más por visitar, simplificando sus días de estancia en un determinado lugar. Es por esto que se necesita fortalecer, examinar y extender las actividades que puede llegar a realizar un turista durante su estancia, eliminando la necesidad de buscar otras zonas de relajación y de cierta forma superar las expectativas que el turista tenía sobre el destino. Esta alternativa estratégica funcionará si las organizaciones actúan como miembros dependientes, refiriéndose a que, si uno mejora, impulsará a los demás a realizar lo mismo (Oliviera Inácio, 2012, pág. 502).

### **2.2.6 Redes de Turismo Accesible**

RED ESTABLE es una Red de Turismo Accesible de origen español que representa y defiende los intereses de todas las organizaciones que la conforman, ya sea directa o indirectamente con respecto a la actividad turística, mejorando en cuanto a la innovación y competitividad dentro de España, esto es el resultado de la cooperación y coordinación que se ha ejecutado por la unión de empresas, entidades y profesionales del turismo, posicionando al país como un destino accesible



(Red Estable (Red Española de Turismo Accesible), 2018). Por otro lado, el 9 de diciembre del 2017, Chile realizó el lanzamiento de la primera Red de Turismo Accesible del país (RTA) (Palma, 2017), que como ideal contempla la integración de todas las empresas turísticas que cumplan con los estándares que ellos consideran necesarios para ser establecimientos accesibles, a su portal de información, el cual promete ser claro y certero, orientado a los turistas que poseen algún tipo de discapacidad (Red Turismo Accesible, 2018). De igual manera en Argentina se encuentra a RTA, Red de Turismo Accesible que principalmente informa a los turistas y planifica el viaje de una persona con discapacidad, convirtiendo a su estadía en el destino turístico, lo más placentera posible (Red de Turismo Accesible del Ecuador - REDTAEC, 2018).

### **2.2.7 Turismo Accesible en Ecuador**

Para el Ecuador el tema de accesibilidad es relativamente nuevo, ya que únicamente el 60% del total de municipios del país ha iniciado con el proceso de eliminación de barreras, además el Ministerio de Turismo no cuenta con datos estadísticos de la cantidad de turistas discapacitados que ingresan al país, esto como consecuencia de que en los puntos de ingreso, como aeropuertos, fronteras terrestres y marítimas, no se realizan este tipo de preguntas que ayudaría a recaudar estos valores numéricos necesarios. Dentro de la constitución aprobada en el 2008, constan los derechos de las personas con discapacidades, pero la falta de control a los establecimientos turísticos y hoteleros causa una mala impresión en los viajeros visitantes ya que la primera exigencia de este segmento de turistas es que su movilización sea segura, sencilla y autosuficiente (Flores López, 2014, pág. 90).

La primera ciudad que implementó el Turismo Accesible en el Ecuador es Baños de Agua Santa, en esta ciudad en el periodo de 2005 al 2009 se construyeron rampas (190 en total) que facilitan la

movilidad de las personas con discapacidad física, de igual forma, los hoteles adaptaron y adecuaron habitaciones, se construyeron senderos especiales en terminales y lugares de interés turístico. Al ser considerada como la primera ciudad accesible del país, le fue concedida un premio por Society for Accessible Travel & Hospitality<sup>3</sup>. Estas iniciativas no han sido ajenas al sector privado, empresas de servicios turísticos como la operadora Ecuador for All oferta viajes alrededor del Ecuador para personas con discapacidad, así mismo el Lodge Amazónico Huasquilla además de poseer habitaciones especiales, prestan las facilidades para que este tipo de segmento pueda hacer recorridos por la Amazonía (López & Luna, 2017).

En Ecuador se encuentra la Red de Turismo Accesible Ecuador REDTAEC CIA. LTDA., la cual es una empresa con financiación privada, buscando la priorización de la accesibilidad en el sector público, las empresas turísticas y organizaciones que se vean relacionadas en el turismo, la red se especializa en brindar asesorías técnicas y vivenciales sobre la accesibilidad para todos, con la finalidad de convertir al Ecuador en un destino con todas las facilidades posibles para los turistas que tienen algún tipo de dificultad para realizar esta actividad, cuidando siempre que este servicio sea de calidad (Red de Turismo Accesible del Ecuador - REDTAEC, 2018). Esta red cuenta con personas profesionales del turismo y hotelería, al igual que la dirección general es llevada a cabo por el señor Alfonso Morales, quien ha realizado proyectos de emprendimiento en el país enfocados en la ayuda a personas vulnerables, conociendo sus necesidades sirviendo él mismo como ejemplo (Red de Turismo Accesible del Ecuador - REDTAEC, 2018).

---

<sup>3</sup> Organización dedicada a la promoción de la accesibilidad en viajes y en la industria del turismo

## 2.3 Marco conceptual

### Accesibilidad

*“Hace referencia a la probabilidad de poder llegar a donde se desea o para ser parte de alguna actividad, haciendo de esta forma más sencillas las cosas para la población, sea este un objetivo físico o mental. Por una parte, se puede decir que son aquellas modificaciones específicas que se realizan a infraestructuras, áreas públicas o medios tecnológicos, para que cualquier persona tenga confort y seguridad en los lugares, servicios o productos de forma virtual o presencial”* (Alonso, 2007, págs. 16,17).

*“A la accesibilidad se la considera como uno de los rasgos básicos que debe poseer un entorno realizado por el hombre, permitiendo la llegada, entrada, salida y utilización de todos los posibles lugares y de esta manera permitir a que todas las personas sean partícipes de actividades sociales y económicas en una comunidad u organización”* (Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas - CEAPAT, 1996, pág. 36).

*“Como una agrupación de características que tienen la posibilidad de adaptar entornos, servicios, sistemas de gestión o mantenimiento enfocado a una mayor cantidad de personas cumpliendo condiciones de confort, seguridad e igualdad”* (López A. F., 2002, pág. 21).

*“Se considera a la accesibilidad como un elemento principal dentro de la política de turismo enfocada a la responsabilidad y sostenibilidad, se toma en cuenta como un derecho humano y también como una gran oportunidad de negocio, observando así que esto es de beneficio para todos”* (Rifai, 2014, pág. 17).

### **Turismo Accesible**

*“Es la actividad especializada dentro del sector turístico, en brindar atención en los espacios de recreación y descanso, a las personas que por algún motivo tienen limitantes en su movilización” (Gómez Mont Urueta, 2011, pág. 185).*

*“Conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidades restringidas, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social.” (Grünewald, 1996, pág. 17).*

*“Un proceso que permite a las personas con discapacidad y a las personas mayores funcionar de manera independientemente, en igualdad de condiciones y con dignidad a través de la prestación de productos, servicios, y entornos universales en el turismo” (Darcy, 2016, pág. 17).*

### **Turismo para todos**

*“Se refiere al modo de realizar turismo planeando, diseñando y desarrollando actividades relacionadas turísticamente tanto de ocio y tiempo libre, con la diferencia de que todo tipo de personas las puedan realizar, sin tomar en cuenta el estado físico, económico, social o cultural.” (Pérez & Gonzáles Velasco, 2003, pág. 22)*

*“Turismo para todos es el turismo y los viajes que son accesibles para todas las personas, con discapacidad o sin ella, incluyendo la discapacidad en movilidad, auditiva, visual, cognitiva o intelectual y psicosocial, las personas mayores y las personas con discapacidades temporales.” (Pacific, 2009, pág. 21).*

*“Turismo Accesible es el continuo empeño por garantizar que los destinos turísticos, productos y servicios sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad. Esto incluye lugares de interés turístico de propiedad pública y privada. Las*

*mejoras no sólo benefician a las personas con discapacidad física permanente, sino también los padres con niños pequeños, viajeros mayores, personas con lesiones temporales, como una pierna rota, al igual que a sus compañeros de viaje.” (Agnes, 2010, pág. 18).*

## **Discapacidad**

*“Se refiere al término que de forma general engloba las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive” (Salud, 2018).*

*“Restricción o falta (debido a una deficiencia) de la capacidad para realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se consideran normales para un ser humano. Engloba las limitaciones funcionales o las restricciones para realizar una actividad que resultan de una deficiencia” (Derecho Int., 2010, pág. 399).*

*“El término discapacidad significa una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social” (Tafur Galvis, 2003, pág. 27).*

*“Es una manifestación de la diversidad humana, en la que el cuerpo posee diferentes deficiencias, como lo pueden ser las físicas, mentales o sensoriales, pero las barreras sociales son*

*las que crean la desigualdad, a estas sociedades se las considera no inclusivas, la discapacidad es una desventaja natural” (Lívia Barbosa & dos Santos, 2009, pág. 67).*

### **Destino turístico**

*“Un destino turístico local es un espacio físico en el cual un turista está al menos una noche. Incluye productos turísticos tales como servicios de apoyo y atracciones y recursos turísticos que pueden ser consumidos en un recorrido de ida y vuelta el mismo día” (Barrado Timón, 2002, pág. 50).*

*“Es el lugar visitado. En el caso de los visitantes internos, el destino es una zona dentro del mismo país de residencia. En el caso de los visitantes internacionales, el destino puede referirse al país visitado o a una región de dicho país. Un destino es la unidad geográfica básica utilizada para la elaboración de las estadísticas del turismo. Dentro del país de referencia, el país puede dividirse en zonas de destino que representan regiones turísticas homogéneas o que pueden ser grupos de regiones administrativas del gobierno local” (Secretaría de Turismo (SECTUR), 2018).*

*“Es un espacio geográfico determinado con características y rasgos particulares. Cuenta con:*

- Atractivos y servicios que motivan y facilitan la estadía del turista.*
- Medios que posibilitan su accesibilidad en adecuadas condiciones precio-valor.*
- Respaldo de la población local, involucrada en el desarrollo de los diferentes aspectos de la experiencia de visita del turista.*
- Una marca que se comercializa teniendo en cuenta su carácter integral” (Swisscontact, 2014, pág. 9).*

## **Gestión**

*“Gestionar quiere decir realizar las acciones que debemos llevar adelante para resolver nuestros problemas, para satisfacer las necesidades y demandas que nos propusimos encarar como organización. Entre estas acciones también se incluye el establecer relaciones con otros actores sociales”* (Presman, Eras, & Burin, 2007, pág. 4).

*“Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución”* (Bevavides Gaibor, 2011, pág. 13).

*“La gestión, organizacionalmente hablando, se refiere al desarrollo de las funciones básicas de la administración: Planear, organizar, dirigir y controlar”* (Garzon Rodriguez, 2011, pág. 31).

*“Gestión viene de —gestar o — dar a luz y está por sobre administrar u operar, es una labor sistémica, creativa, reflexiva y cuestionadora. Ve los procesos como medio para cumplir el propósito de la organización y los organiza como sea más conveniente para ese fin”* (Bravo Carrasco, 2011, pág. 6).

## **Procesos**

*“Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés”* (Isotools, 2013).

*“Al proceso no se puede entender ni como actividades y conocimientos puramente individuales ni como aislados de la situación en que se llevan cabo, sino en interacción con las acciones y el conocimiento de otros (y distribuidos entre) individuos y artefactos y con la situación y el entorno en que se desarrollan” (Verd, 2007, pág. 150).*

*“Procesos es la forma cómo hacemos las cosas. Desde detectar una necesidad hasta elaborar y vender un producto” (Bravo Carrasco, 2011, pág. 6).*

### **Ventaja Competitiva**

*“Es cualquier característica de la empresa o negocio y sus productos que, siendo sostenible en el tiempo, le permite distinguirse de la competencia y obtener rentabilidades por sobre el promedio del sector industrial” (Ratto, 2015, pág. 3).*

Michael Porter denomina la ventaja competitiva como *“el valor diferencial que una empresa crea para sus clientes, bien sea en forma de precios menores al de la competencia o por la diferenciación de productos, es decir, cualquier característica creada por una empresa para distinguirse del resto y la sitúa en una posición superior para competir” (Porter, 2010, pág. 3).*

### **Organización**

*“La palabra organización tiene tres acepciones: una etimológica que proviene del griego organón, que significa instrumento; otra que se refiere a la organización como una entidad o grupo social; y otra más que se refiere a la organización como etapa del proceso administrativo” (Munch Galindo, 2007, pág. 54).*

*“Un conjunto estructurado de componentes e interacciones del que se obtiene características que no se encuentran en los elementos que la compone” (Bartoli, 1991, pág. 17).*



*“Sistemas abiertos cuyas partes están relacionadas entre sí y con su medio ambiente. La naturaleza de esta relación es de interdependencia debido a que todas las partes del sistema afectan y son afectados mutuamente”* (Goldhaber, 1994, págs. 30-31).

## **Inclusión**

*“La inclusión, entendida desde un punto de vista social, tiene que ver con el trabajo que diferentes personas realizan a diario para asegurar que grandes sectores de la sociedad no queden por fuera de esta y entren entonces en una espiral de violencia, delincuencia y paupérrimas condiciones de vida”* (Villareal, 2011, pág. 7).

*“La inclusión es un proceso que ayuda a superar los obstáculos que limitan la presencia, la participación y los logros de todas las personas”* (La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2017, pág. 13).

## **2.4 Marco contextual o situacional**

### **2.4.1 Contexto y lugar donde se desarrollará el estudio**

El trabajo de investigación será realizado en la ciudad de Baños de Agua Santa, lugar que oferta actividades de turismo para personas con discapacidad física y donde la Red de Turismo accesible del Ecuador- REDTAEC lleva a cabo su gestión enfocada en el desarrollo del turismo accesible.

### **2.4.2 Delimitación temporal**

El trabajo de titulación que consta de las fases de: investigación, recopilación de datos, análisis y discusión tendrá una limitación temporal de seis meses, contados a partir de septiembre de 2018 hasta marzo de 2019.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Enfoque de investigación**

En el presente trabajo de investigación se aplicó un enfoque mixto. El enfoque cualitativo se utilizó debido a que se analizó un fenómeno social como es la gestión turística de la Red de Turismo Accesible del Ecuador en Baños de Agua Santa, fundamentando sus resultados en la información obtenida de las personas involucradas en la investigación, así mismo, el enfoque cuantitativo complementó a la investigación por que permitió aplicar instrumentos de medición y hacer deducciones causa - efecto.

#### **3.2 Tipología de investigación**

##### **3.2.1 Por su finalidad**

Su finalidad fue aplicada, puesto que la investigación no tiene como fin el desarrollo o creación de una nueva teoría o conocimiento, sino que utilizó teorías como la de recursos y capacidades y la teoría de las limitaciones para el sustento teórico y el desarrollo de esta.

##### **3.2.2 Por las fuentes de información**

La investigación fue de campo y documental, ya que, la información se recopiló teniendo un contacto directo con los hechos y los involucrados en la gestión del turismo accesible en Baños de Agua Santa y a su vez se obtuvo información de fuentes secundarias como libros, tesis, artículos científicos, informes, entre otros.

##### **3.2.3 Por las unidades de análisis**

Las unidades de análisis de la investigación son Insitu, dentro de la investigación las unidades que formaron parte del análisis son: Red de Turismo Accesible de España (REDESATBLE), Ministerio de Turismo (MINTUR), GAD Provincial de Tungurahua, GAD Parroquial de Baños de

Agua Santa, Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), Red de Turismo Accesible del Ecuador (REDTAEC), prestadores de servicios turísticos de Baños y turistas con discapacidad que han visitado Baños.

#### **3.2.4 Por el control de las variables**

La investigación fue no experimental, puesto que no se realizó una manipulación de las variables, es decir se observaron los hechos y fenómenos en su contexto natural como es el caso de la gestión de cada uno de los involucrados y como estos se relacionan para el desarrollo del turismo accesible en Baños de Agua Santa.

#### **3.2.5 Por el alcance**

La investigación se centró en analizar y describir los hechos y objetos de estudio; es decir la gestión del turismo accesible por parte de la REDTAEC en Baños de Agua Santa y como esta se vio influenciada en su accionar por el sector público, esto permitió entender de una forma más clara la gestión de la REDTAEC con la finalidad de comparar con la gestión de otras organizaciones que se enfocan en el desarrollo del turismo accesible como es el caso de REDESTABLE.

### **3.3 Instrumentos de recolección de información**

En la investigación se aplicaron varios instrumentos para la recolección de datos e información como: revisión bibliográfica, entrevista y encuesta. Estos instrumentos fueron elaborados mediante una operacionalización de variables (Anexo 1) y previamente validados mediante una validación cualitativa por juicio de expertos.

Para la recolección de información primaria de cada uno de los principales involucrados, se aplicó una entrevista que permitió conocer como los organismos públicos y privados relacionados con la gestión turística se desenvuelven en el desarrollo del turismo accesible de Baños de Agua

Santa (proyectos, gestión de recursos, limitantes, relación entre involucrados). Las instituciones entrevistadas fueron: Ministerio de Turismo – MINTUR (Anexo 2), Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades – CONADIS (Anexo 3), GAD de Tungurahua (Anexo 4), GAD de Baños de Agua Santa (Anexo 5), y Red de Turismo Accesible de Ecuador (Anexo 6)

Así mismo, se elaboraron tres modelos de encuestas, la primera dirigida a los prestadores de servicios turísticos de Baños de Agua Santa que ha sido partícipes de actividades realizadas por la Red de Turismo Accesible del Ecuador (Anexo7), la segunda encuesta fue enfocada a aquellos prestadores de servicios turísticos de Baños de Agua Santa que no han participado con REDTAEC (Anexo 8), y la tercera encuesta se direcciona hacia las personas con discapacidad, quienes por medio de este instrumento pueden dar su percepción de la accesibilidad turística en Baños (Anexo 9); las encuestas ayudaron a recolectar datos para poder analizar la influencia que han tenido los procesos llevados a cabo por la REDTAEC en Baños de Agua Santa y en la inclusión de las personas con discapacidad en el turismo.

Por otro lado, la revisión bibliográfica recopiló información relevante obtenida en la revisión documental de la investigación de la gestión del turismo accesible por parte de REDESTABLE.

### **3.4 Procedimiento para recolección de datos y tratamiento de información**

Luego de haber realizado una operacionalización de variables y la correspondiente validación de instrumentos, el procedimiento para la recolección de datos fue el siguiente: para el análisis de la gestión de REDESTABLE, se aplicó una técnica documental donde se recolectaron datos de documentos, revistas digitales, páginas web, blogs, entre otros; los datos obtenidos responden a cada una de las dimensiones propuestas en la operacionalización de variables, las mismas que están relacionadas con el entorno interno y externo de la organización.

Para la aplicación de las entrevistas y encuestas se llevó a cabo la técnica de campo. En el caso de las entrevistas se visitó personalmente a cada una de las instituciones públicas y privadas objeto de estudio, donde los datos obtenidos de acuerdo con el cuestionario aplicado fueron recolectados mediante grabaciones de audio para su posterior análisis. Por otro lado, para la aplicación de las encuestas, en primer lugar se identificó la población objeto de estudio; en el caso de los prestadores de servicios turísticos de Baños, la población fue tomada del catastro turístico de la parroquia y de la base de datos de REDTAEC, mientras que para las personas con discapacidad, por un lado se tomó en cuenta la base de datos que también disponía la red de turismo, al igual que se contó con la colaboración de prestadores de servicios de FENEDIF, luego de identificar la población se realizó el cálculo de la muestra y posteriormente se visitó a los prestadores de servicios turísticos de Baños, durante la aplicación de las encuestas se hizo una diferenciación de aquellos que han participado o no con REDTAEC para aplicar la encuesta adecuada, mientras que a las personas con discapacidad se aplicó la encuesta vía online por medio de un formulario realizado en Formularios de Google.

El tratamiento de los datos obtenidos en las encuestas se lo hizo mediante el programa SPSS y los resultados obtenidos en Formularios de Google. Por otra parte, a las entrevistas se les realizó una síntesis para posteriormente contrastar y cruzar información para establecer conclusiones.

### **3.5 Cobertura de las unidades de análisis**

Se analizó el catastro de establecimientos de servicios turísticos del año 2018 de la ciudad de Baños de Agua Santa, donde se definió la siguiente población:

**Tabla 1.**  
*Cobertura de las unidades de análisis*

<b>Tipo</b>	<b>Número de establecimientos</b>
Discotecas	10
Bares	23
Hospedaje	140
Restaurantes	180
Balnearios	5
Operadores	70
Transporte	6
<b>Total</b>	<b>434</b>

Fuente: (GADBAS, 2017)

Con la población total definida, se aplica la fórmula para el cálculo de la muestra para una población finita.

$N = \text{Población} = 434$

$Z = \text{Nivel de confianza (90\%)} = 1,65$

$p = \text{Probabilidad de éxito} = 0,5$

$q = \text{Probabilidad de fracaso} = 0,5$

$e = \text{margen de error} = 0,05$

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + z^2 p q}$$

$$n = \frac{(1,65)^2 (434 * 0,5 * 0,5)}{(0,05)^2 (434 - 1) + (1,65)^2 (0,5 * 0,5)}$$

$$n = 167$$

Debido a las diferentes características de los establecimientos que forman parte del catastro, se realizó un cálculo de proporción en relación de la muestra con la población para definir el número exacto de encuestas que se deben aplicar a cada tipo de establecimiento, dando como resultado el siguiente:

**Tabla 2.**  
*Proporción de la muestra con relación a la población*

<b>Tipo</b>	<b>Población</b>	<b>% de la población</b>	<b>Proporción de la muestra en relación a la población</b>
Discotecas	10	2 %	4
Bares	23	5 %	9
Hospedaje	140	32 %	54
Restaurantes	180	41 %	69
Balnearios	5	1 %	2
Operadores	70	16 %	27
Transporte	6	1 %	2
<b>Total</b>	<b>434</b>	<b>100 %</b>	<b>167</b>

Para la aplicación de las encuestas a los prestadores de servicios de Baños de Agua Santa se dio prioridad a establecimientos que han realizado algún tipo de actividad con REDTAEC; de acuerdo con la base de datos de REDTAEC el número de establecimientos que han tenido algún tipo de participación con la organización es de 61 como se muestra en la Tabla 3.

Por lo tanto, de la muestra de 167 establecimientos de servicios turísticos de Baños de Agua Santa, 61 forman parte de aquellos establecimientos que han participado con REDTAEC.

**Tabla 3.**  
*Proporción de la muestra con relación a la población*

<b>Tipo</b>	<b>Número de establecimientos que han participado con REDTAEC</b>
Discotecas	----
Bares	1
Hospedaje	24
Restaurantes	11
Balnearios	----
Operadores	19
Transporte	6
<b>Total</b>	<b>61</b>

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis de la gestión de la Red de Turismo Accesible de España – REDESTABLE**

##### **4.1.1 Análisis Externo**

Para España, el sector turístico tiene bastante relevancia con respecto a la economía en el país, tomando en cuenta que en el año 2017 registro su mayor afluencia de visitantes extranjeros, siendo el número de 82 millones los turistas que realizaron esta actividad, superando a Estados Unidos y posicionándose en segundo lugar con respecto a las potencias turísticas mundiales, tomado en cuenta que Francia ocupa el primer lugar (Levante, 2018). Estos datos son relevantes ya que, al tener más turismo en un lugar, se debe tomar en cuenta que el destino debe estar preparado para recibir cualquier segmento de mercado en cuanto al sector en cuestión; las comunidades autónomas con más movimiento turístico dentro de España son: Cataluña, Canarias y Baleares.

Desde 1988 consta en la Constitución Española, artículo 148, la supresión de barreras y la promoción de la accesibilidad, considerando que a lo largo de los años se ha ido trabajando en la inclusión, creando normas, leyes y reglamentos dentro de España, siendo aplicadas en cada comunidad autónoma y, por consiguiente, en cada provincia del país, creando de esta manera, el incentivo por seguir este ejemplo por parte del continente europeo. Según algunos análisis en cuanto a cifras, pueden llegar a ser 127.5 millones de beneficiarios en cuanto a turismo accesible dentro de Europa y haciendo relación con el concepto de que el turista con algún tipo de discapacidad no viaja solo, se podría decir que 260 millones de personas serían las que debe recibir un destino turístico accesible solo con respecto a ese continente (Domínguez, Fraiz, & Alén, 2011, págs. 32, 37).



**Tabla 4.***Mercado potencial, viajeros europeos beneficiarios accesibilidad e ingresos turismo*

Demanda general de accesibilidad	70% posee capacidad física y económica para viajar	Efecto múltiple de amigos y familiares	Compañía de amigos y familiares	TOTAL mercado potencial de viajeros	Media de gasto por persona y por vacaciones <sup>1</sup>	Ingresos potenciales del turismo
127,5 millones	89,3 millones	0,5	44,7 millones	134 millones	620€	83 billones de €
		2	178,6 millones	267,9 millones		166 billones de €

Fuente: (Eurostat, 2005)

Dentro de España se han realizado varias investigaciones con datos estadísticos, tanto de la cantidad de personas con discapacidad que realizan turismo, como de la cantidad de prestadores de servicios que están aptos para recibir a este segmento de mercado; también se han analizado los diferentes puntos de vistas de ambos lados, para concluir que es lo que se está haciendo de una forma correcta y en qué aspectos se deberían realizar modificaciones.

La Fundación ONCE fue la encargada de realizar un análisis de la oferta y demanda del turismo considerando también la accesibilidad en infraestructura, servicios y productos, según los resultados obtenidos, son 307 hoteles, los que son aptos para ingreso con sillas de ruedas, así como son 161 los que cuentan con habitaciones accesibles, tomando en cuenta que son 4.053 hoteles registrados en los 57 destinos que llegaron analizar (Fundación Once, 2016, págs. 5, 9).

Dentro de los 40.000 restaurantes existentes, se comprobó que únicamente 102 son aptos para sillas de ruedas y según la guía de Playas del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente son 137 playas las que son accesibles, pero al momento de realizar la investigación, se concluyó, que 50 eran los lugares realmente accesibles. Con respecto a oficinas

de turismo que brindan información, de un total de 131, son 29 las que realmente brindan un buen servicio y 57 páginas web (Fundación Once, 2016, págs. 8, 9).

Del 100% de personas con discapacidad, el 94% ha realizado algún viaje en los últimos 2 años y el 6% no lo ha hecho por motivos económicos, o por falta de una persona que le acompañe, de igual manera, se toma en consideración que el 28% de los que realizan viajes, gastan más de lo regular. Con respecto al nivel de satisfacción con los viajes, en una puntuación del 1 al 10, donde 10 es excelente y 1 es nada satisfactorio, los 57 destinos analizados alcanzan un 7.6, siendo el trato a los clientes el de mayor puntuación y la señalización e información en diferentes formatos, el de menor puntuación, mencionando también que de forma neutral se encuentran los accesos, la movilidad, el aparcamiento para personas preferenciales, baños y páginas web (Fundación Once, 2016, pág. 10).

Por otro lado, para los prestadores de servicios, la demanda de turistas con discapacidad es muy poco importante, comprobándolo con los resultados de que 7 de cada 10 empresas opinan esto, tomando en cuenta que 9 de cada 10 reciben a clientes con discapacidad; gracias a la legislación el 56% de las empresas afirman haber incorporado una política o compromiso con el servicio a las personas con discapacidad, pero únicamente el 11% lograron obtener un distintivo o certificado en accesibilidad ya que más de la mitad de las empresas consideran que la inversión para realizar los cambios es muy alta (Fundación Once, 2016, págs. 12, 13).

Las empresas prestadoras de servicios consideran los siguientes valores en cuanto a accesibilidad: el 45% considera tener espacios para aparcamiento preferenciales, el 83% afirma tener la entrada sin desniveles y el 71% asegura que la movilidad entre plantas es posible para una persona con discapacidad, al igual que el 67% dice tener habitaciones de aseo adaptadas, así como

el 72% menciona que sus habitaciones cuentan con baños accesibles, por otro lado, en cuanto a información el 14% opta por brindarla en formatos alternos y en cuanto a señalización, el 52% dice poseerla y el 11% no lo sabe a ciencia cierta (Fundación Once, 2016, pág. 14).

Sobre el personal especializado en temas relacionados a la atención a clientes con necesidades especiales, son solo 3 de cada 10 empresas las que lo consideran y en cuanto al equipamiento para este segmento son únicamente 2 de cada 10 los cuales cuentan con ello; concluyendo de esta manera que la accesibilidad no es considerada como prioridad en los diferentes destinos turísticos y esto puede ser por falta de información sobre el tema y las acciones que se están llevando a cabo o también por la falta de interés (Fundación Once, 2016, págs. 14, 15).

#### **4.1.2 Análisis Interno**

La Red Española de Turismo Accesible (REDESTABLE) es una organización privada que tiene como objetivo promover y desarrollar el turismo accesible en el país, representando y resguardando los intereses de las empresas, y demás involucrados en el turismo accesible de España, buscando incrementar su grado de innovación y competitividad, desarrollando un trabajo en conjunto con demás organizaciones de forma cooperativa y coordinada. REDESTABLE se encuentra formada por profesionales, empresas y entidades enfocados en mejorar la accesibilidad en productos, recursos, servicios turísticos y equipamientos (Red Estable, s.f.). Además de los socios con los que cuenta REDESTABLE, esta organización forma parte de la Red Europea para el Turismo Accesible (ENAT) y es miembro afiliado de la Organización Mundial del Turismo (OMT), lo que le permite tener una mayor colaboración de trabajo con empresas europeas, políticos, asesores, investigadores, instituciones educativas especializadas en turismo y organizaciones no

gubernamentales en la que destaca fundación ONCE (Red Europea para el Turismo Accesible , 2006, pág. 4).

**Tabla 5.**

Socios de la Red Española de Turismo Accesible

<b>Socios</b>	<b>Tipo de organización</b>	<b>Número de socios</b>
Empresas turísticas	Agencias de viajes	15
	Alojamiento	25
	Transporte	8
	Turismo activo	7
	Restauración	8
	Guías turísticos	5
	Servicios complementarios	2
	Oferta complementaria	2
Empresas desarrolladoras y proveedores de soluciones en accesibilidad	Empresas TIC	9
	Consultoría	4
	Arquitectura e ingeniería	9
	Jurídico	1
Centros de conocimiento e innovación	Escuela superior de informática-Universidad Castilla la Mancha CETT UB ITH	1
	Entidades representativas del sector turístico y de la discapacidad	1
Comunicación y destinos accesibles	Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos	1
	Federación Española de Hostelería	1
	AMP 24 SL – Viajeros sin límite	1
<b>Total</b>		<b>100</b>

Fuente: (Red Estable, s.f.)

En el plan estratégico de REDTEABLE se han definido objetivos tales como: promover la formación del Consejo de Promoción del Turismo Accesible de España, incentivar el desarrollo de productor turísticos accesibles, establecer el observatorio de Turismo Accesible, asistir a la mejora de la accesibilidad turística a través de la innovación y la tecnología, e impulsar la formación en materia de accesibilidad a los actuales y futuros profesionales del sector turístico (Red Estable, 2016).

Esta organización se ha visto involucrada en varios proyectos como por ejemplo Spain is Accesible, que busca diagnosticar y promocionar el turismo accesible de España mediante la publicación de guías regionales y locales en la plataforma PAT©, dándoles un debido seguimiento y actualización de información. El proyecto además busca establecer una marca para todas aquellas empresas que cumplan con condiciones y facilidades para brindar servicios turísticos a personas con discapacidad. Cabe recalcar que REDESTABLE cuenta para el desarrollo de sus proyectos con el financiamiento del Ministerio de Industria, Energía y Turismo (MINETUR) dentro del programa de apoyo a las Agrupaciones Empresariales Innovadoras (AEIs). (Red Estable, 2016)

## **4.2 Análisis de la gestión por parte de Entidades Públicas relacionadas al sector turístico en el Ecuador**

### **4.2.1 Ministerio de Turismo – MINTUR**

**Entrevistado:** Julio Ocaña Jara

**Cargo:** Director Nacional de Calidad y Capacitación Técnica del Ministerio de Turismo

**Experiencia:**

- Función pública
- Licenciatura en turismo
- MBA en Administración Internacional de Empresas
- Consultoría, asistencia técnica
- Publicaciones en Centro América, México, Costa Rica, Guatemala, Ecuador, Colombia, Perú
- Gestión y Certificaciones en calidad turística
- Creador de metodología de capacitación y formación

- Docente Universitario en cátedras de creación de microempresas, administración turística

#### **4.2.1.1 Políticas y lineamientos para el desarrollo y la regulación del turismo accesible en Ecuador**

El Ministerio de Turismo oficialmente comienza a trabajar en temas relacionados al turismo accesible, el 27 de septiembre del 2016, con la firma de un convenio tripartito entre el Ministerio de Turismo, CONADIS y FENEDIF, enfocados en promover el tema de capacitación y promoción de temas relacionados con turismo accesible. Se ha trabajado en la generación de talleres de sensibilización en las provincias de: Pichincha, Orellana, Imbabura, Esmeraldas y Manabí con diferentes actores de los GADS, con el fin de que ellos también asimilen las políticas que, desde el MINTUR, CONADIS y FENEDIF se venían generando. De igual manera el MINTUR participo en la elaboración de la política pública de turismo accesible que está encabezada por CONADIS y fue ya dispuesta a la presidencia de la Republica para que se analizara y pueda ser oficializada mediante un documento que se genere desde ahí. La dirección de calidad y capacitación técnica del MINTUR, es la encargada de atender todos los temas de turismo accesible. Se menciona también que la entidad está recién naciendo en temas relacionados al turismo accesible (Ocaña, 2018).

El MINTUR ha integrado en los reglamentos de alimentos y bebidas o de alojamiento turístico, por ejemplo, temas relacionados a la accesibilidad universal, considerando que este tema no se debe tratar por separado, sino más bien, relacionarlo con todo lo que el Ministerio realiza (Ocaña, 2018).

#### **4.2.1.2 Presupuesto enfocado al desarrollo de la accesibilidad en el Ecuador**

No se destina un presupuesto enfocado específicamente al turismo accesible, pero dentro de los planes de inversión que tiene el Ministerio, se destinan recursos a proyectos relacionados con temas

de turismo accesible. En el 2017 se hizo una capacitación y certificación de personas con discapacidad visual para que sean formados y certificados como guías locales de turismo del Centro Histórico de Quito, fue un proyecto que abarcaba 30 personas capacitadas, y fueron 30 mil dólares de inversión, ESPE innovativa fue la institución que brindó dichas capacitaciones (Ocaña, 2018).

Por lo tanto, el presupuesto no está destinado únicamente al turismo accesible, ya que la función de MINTUR es fomentar el turismo en todas sus líneas; actualmente se está desarrollando un programa de capacitación para los operadores de turismo, en atención a turistas con discapacidad, sumando una totalidad de 80 mil dólares de inversión (Ocaña, 2018).

También se está concursando por unos fondos con la UNESCO para generar sensibilización en el centro histórico de Cuenca para personas con discapacidad, por lo que el turismo accesible se lo está considerando dentro de los planes de inversión por provincias, principalmente donde se encuentran las concentraciones más fuertes de agencias, operadores y de visitantes, siendo estas: Quito, Guayaquil, Cuenca, Tena y Tungurahua, en Baños de Agua Santa principalmente, por mencionar algunas (Ocaña, 2018).

#### **4.2.1.3 Investigaciones relacionadas al mercado del turismo accesible en el Ecuador**

El MINTUR no ha realizado investigaciones específicamente sobre el mercado de turismo accesible, investigaciones sobre los lugares más visitados por personas con discapacidad, no se ha realizado, pero sí se han considerado a los lugares que más demanda turística tienen y de esta manera se generan facilidades para que las personas con discapacidad puedan acceder turísticamente a los mismos, creando inclusión (Ocaña, 2018).

También se puede mencionar que actualmente el MINTUR cuenta con un programa llamado Geobits, que identifica a los usuarios de la empresa telefónica específicamente, para poder

distinguir hacia donde se mueve la gente que utiliza movistar en Ecuador y con esto se realiza un cruce de información con el Ministerio de Salud, que dispone de una base de datos de personas con discapacidad que utilizan esta línea telefónica y de esta forma, identificar a que lugares se mueven estas personas y crear las facilidades en los destinos más visitados (Ocaña, 2018).

#### **4.2.1.4 Proyectos relacionados al desarrollo del turismo accesible**

El proyecto de mayor impacto fue en Quito, con la dirección de productos y destinos, en el cual se identificaron los circuitos accesibles en la ciudad; básicamente se realizó un catastro de los establecimientos que contaban con las facilidades que el CONADIS estableció previamente en la ficha de levantamiento de atractivos; con esta iniciativa, el proyecto también se llevó a cabo en Imbabura, Guayas, Azuay y Tungurahua (Baños de Agua Santa), dando una totalidad de 7 circuitos accesibles a nivel nacional (Ocaña, 2018).

#### **4.2.1.5 Incentivo hacia las empresas para desarrollarse en el ámbito del turismo accesible**

No existe ningún incentivo para las empresas, sino más bien se ha impuesto un reglamento en el cual se menciona que debe ser accesible y que debe contar con personal con discapacidades dentro de las mismas (Ocaña, 2018).

Se puede mencionar que se han tenido reuniones con la Fundación ONCE de ESPAÑA y con la cadena hotelera Ilion para la creación de proyectos que permitan conocer sobre la inclusión, ya que ellos tienen cerca de 30 años trabajando en eso, esperando como resultado el poder conocer cómo se realiza la motivación para la inclusión en las empresas (Ocaña, 2018).

#### **4.2.1.6 Alianzas estratégicas con organizaciones internacionales y/o nacionales, para desarrollar el turismo accesible en Ecuador**

Desde el mes de febrero se ha elaborado un convenio para firmarlo con la fundación ONCE, pero se lo va a realizar por medio de la Secretaría Técnica del Plan Toda una Vida, para que abarque



temas no solo relacionados al turismo, pero que sea este tema su principal interés, esperando su importante inversión en el país (Ocaña, 2018).

A nivel nacional se ha trabajado con el CONADIS principalmente y con las diferentes federaciones (federación nacional de ciegos del ecuador, la federación nacional de personas con discapacidad física, por mencionar algunas) (Ocaña, 2018).

#### **4.2.1.7 Gestión del MINTUR con respecto al turismo accesible**

Se trabaja en temas de capacitación, certificación, identificación de circuitos y al momento gestionando inversiones no reembolsables con organismos como la UNESCO, todo relacionado a las competencias que debe cumplir el MINTUR, que son de capacitación, productos y destinos y fomento turístico. Con respecto a este último, se está llevando a cabo el proyecto “EMPRENDE TURISMO” y se encuentran participando 2 proyectos liderados por personas con discapacidad, uno de ellos es “Viviendo Quito con Sentidos” que se lo toma como el resultado de las capacitaciones que se hicieron a guías en el 2017 y el otro proyecto es el de la Red de Turismo Accesible del Ecuador en la ciudad de Baños de Agua Santa (Ocaña, 2018).

#### **4.2.1.8 Relación con la Red de Turismo Accesible del Ecuador**

No se ha firmado aún ningún convenio, pero a finales del 2018 se espera realizarlo y empezar el 2019 con trabajos conjuntos con la Red, ya que la misma es un organismo privado, pero sería un aliado estratégico para incentivar el turismo accesible en el país, lo que sí se ha realizado es brindar el apoyo en temas de capacitación que ellos brindan, otorgando el aval por parte del MINTUR a dichos certificados entregados por realizar la actividad (Ocaña, 2018).

#### **4.2.1.9 Personal especializado en accesibilidad turística**

Al momento no se cuenta con personal especializado, pero se planea reclutar a personal que pueda brindar apoyo en este sentido y de preferencia que tenga una discapacidad, ya que el punto de vista que pueda tener sería más enfocado a las necesidades reales de este segmento de mercado (Ocaña, 2018).

#### **4.2.1.10 Catastro de establecimientos y atractivos accesibles del Ecuador**

El MINTUR no cuenta con un catastro de accesibilidad, más bien tiene el catastro a nivel nacional de todos los establecimientos, pero el CONADIS es el encargado de diferenciar cuales cuentan con accesibilidad y para qué tipo de discapacidad están preparados, por lo que se creó la guía de establecimientos turísticos accesibles con el aporte de las dos organizaciones, siendo el CONADIS quien realizaba la aprobación de campo (Ocaña, 2018).

#### **4.2.1.11 Acercamiento con entidades de España para elaboración de proyectos relacionados al turismo accesibilidad**

Con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo - AECID, el CONADIS trabajo por 2 años, gracias a que ganó un concurso por fondos, permitiendo de esta forma la elaboración de la guía de atención al turista con discapacidades y que junto con el MINTUR (entidad encargada de revisar y validar la guía) desea gestionar para que las cámaras y asociaciones de turismo hagan el curso a través de sus socios (Ocaña, 2018).

### **4.2.2 Consejo Nacional para la Igualdad de personas con Discapacidad (CONADIS)**

**Entrevistado:** Patricia Torres

**Cargo:** Responsable de la Unidad de Observancia, Seguimiento y Evaluación

**Experiencia:**

- Elaboración de Política Públicas Sociales

- Inclusión laboral y de personas en general

#### **4.2.2.1 Participación para el desarrollo del turismo accesible en Ecuador**

El CONADIS desde su creación en el año 1992 ha sido participe mediante la creación de política públicas y lineamientos, para la inclusión de personas con discapacidad en varios ámbitos, uno de ellos el Turismo Accesible, también se han realizado convenios con otras instituciones del estado para ampliar la oferta turística accesible del país, mejorando la oferta ya existente (Torres, 2018).

#### **4.2.2.2 Políticas o lineamientos para incentivar la accesibilidad en la actividad turística**

Se han generado varias políticas o lineamientos tales como:

- Impulsar estrategias de sensibilización desde el sector público
- Promover la oferta existente de servicios y productos turísticos accesibles del país a fin de ser publicadas en una guía de turismo oficial
- Ampliar la oferta de turismo accesible del país
- Fomentar la inclusión de la temática de turismo accesible en mallas curriculares de educación superior y técnica en el ámbito de turismo.

En calidad de políticas o lineamientos estratégicos, se han generado y publicado hasta la presente fecha, 41 normas técnicas NTE INEN de accesibilidad al medio físico, de libre acceso en la página web del CONADIS, [www.consejodiscapacidades.gob.ec](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec) y de cumplimiento obligatorio en el país, las mismas que establecen los parámetros y requisitos básicos para entornos más amigables y accesibles al medio físico, transporte, información y comunicación. (Torres, 2018)

Actualmente se encuentra en aprobación el Reglamento Técnico RTE-INEN-042 que otorga el carácter de obligatoriedad a la aplicación y ejecución de las normas INEN, en toda edificación

pública y privada con acceso público y se encuentra en revisión el capítulo de accesibilidad de la Norma Ecuatoriana de la Construcción NEC (Torres, 2018).

#### **4.2.2.3 Alianzas y convenios con instituciones públicas y/o privadas a nivel nacional y/o internacional**

El CONADIS ha venido trabajando desde su formación en el año 1992 por la inclusión de personas con discapacidad en todos los ámbitos; dentro del ámbito turístico se han realizado varios convenios con instituciones públicas y federaciones de personas con discapacidad. Entre estos, se encuentran:

- Ministerio de Turismo (MINTUR)
- Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF)
- Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME)
- Ministerio de Cultura y Patrimonio (MCYP)

#### **4.2.2.4 Personal especializado en accesibilidad turística**

Como parte del Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades - CONADIS, está la Unidad de Observancia, Seguimiento y Evaluación, la misma que cuenta con técnicos profesionales en los ejes de turismo que trabajan conjuntamente con el eje de accesibilidad al medio físico, para la realización de observancias con la aplicación de la normativa NTE INEN de accesibilidad en las diferentes instancias que se requiera el trabajo conjunto (Torres, 2018).

#### **4.2.2.5 Relación de trabajo con Gobiernos Autónomos Descentralizados para el desarrollo de la accesibilidad en el turismo de Baños de Agua Santa**

En el marco del convenio tripartito firmado en el mes de septiembre del 2016, entre MINTUR, CONADIS y FENEDIF, las partes acuerdan ejecutar acciones conjuntas para la transversalización del ámbito de la discapacidad en las acciones y proyectos que se tiene planificados, a fin de que

contribuya a la integración social de las personas con discapacidad, a través del fortalecimiento del proyecto “Inclusión Socio – Laboral de Mujeres y Jóvenes con Discapacidad en el Sector del Turismo Accesible en Ecuador”, dentro de las acciones adquiridas se encuentra la Validación de Circuitos Turísticos, a través de la georreferenciación de establecimientos accesibles y atractivos turísticos cercanos a estos, partiendo de la lista de establecimientos identificados por FENEDIF y entregados a MINTUR, además de los circuitos base planeados por las instituciones participantes (Torres, 2018).

Con estos antecedentes se ha planeado un trabajo interinstitucional, que busca articular acciones entre CONADIS, MINTUR, FENEFIF y AME a fin de identificar y validar atractivos turísticos accesibles y que estos sirvan de referencia para la generación del circuito accesibles. (Torres, 2018)

Baños de Agua Santa, por poseer varios reconocimientos internacionales interesantes en accesibilidad como el otorgado por la Society for Accessible Travel & Hospitality y el premio Reina Sofía de España al igual que mejoró la accesibilidad de los refugios temporales implementados para posibles evacuaciones (Torres, 2018).

#### **4.2.2.6 Relación de trabajo con la Red de Turismo Accesible del Ecuador - REDTAEC**

En este momento no se tiene relación de trabajo, pero si han existido acercamientos con REDTAEC ya que se tiene un fin común, el cual es la inclusión de personas con discapacidad y llegar a tener así un turismo para todos (Torres, 2018).

#### **4.2.2.7 Oportunidades y limitantes para el desarrollo de la accesibilidad en la actividad turística en el Ecuador**

Para mejorar el desarrollo de la accesibilidad en la actividad turística del país se han encontrado oportunidades de trabajar juntamente con otras instituciones públicas para mejorar, sensibilizar e

incentivar a empresas privadas y personas naturales, a que se comprometan a trabajar por mejorar la accesibilidad turística para personas con discapacidad. (Torres, 2018).

Las personas con discapacidad tradicionalmente han tenido posibilidades reducidas de acceder y participar en los espacios artístico/culturales, al parecer no son considerados como colectivos particularmente interesantes como profesionales del sector, el resultado es una situación de desigualdad que requiere sea visibilizada (Torres, 2018).

Las empresas turísticas privadas, ven a la adecuación que tienen que realizar en ciertas partes de la infraestructura como un gasto innecesario, ya que, según sus comentarios, no cuentan con turistas o grupos de turistas con discapacidad que lleguen a visitarlos, y es una forma errónea de pensar, por lo que, si ellos no tienen las adecuaciones, no hay forma que este segmento de turistas llegue a sus establecimientos. Se debe hacer caer en cuenta que este mercado es potencial ya que no es únicamente la persona con discapacidad la que visita el destino, sino un grupo completo y al no contar con las facilidades, pierde a varios turistas (Torres, 2018).

De igual manera, al hacerse conocer como un establecimiento inclusivo, este se cotizará a un valor mayor que el de la competencia, ganando así, demanda, confianza y reconocimiento, generando mayores ingresos económicos (Torres, 2018).

#### **4.2.3 Gobierno Provincial de Tungurahua**

**Entrevistado:** María Eulalia Castellanos

**Cargo:** Coordinadora dentro del Eje de Turismo en la Dirección de producción - Programa de especialización Turística enfocados en los prestadores de servicios turísticos de la provincia

#### **4.2.3.1 Políticas o lineamientos para el desarrollo y la regulación del turismo accesible en la ciudad de Baños de Agua Santa**

Dentro del Gobierno Provincial de Tungurahua, se tiene como política el incrementar una estrategia de turismo, este documento se trabajó desde el 2009 y se ha ido implementando por fases, siendo la primera exitosa, y la segunda, que al momento se está realizando; esta estrategia de turismo, tiene 4 líneas estratégicas y fue elaborada de manera participativa y mancomunada con las instituciones que trabajan en el ámbito turístico, es decir: las 9 municipalidades, el gobierno provincial, la cámara de turismo de Tungurahua, entre otras organizaciones (Castellanos, 2018).

Una de las líneas en que se trabaja conjuntamente con las instituciones, es en la del desarrollo de productos turísticos, y el resultado ha sido la creación de las rutas agroturísticas artesanales y también las rutas provinciales, dentro de las cuales consta la ruta de accesibilidad, la cual se trabajó con el CONADIS para identificar algunos atractivos y lugares turísticos (prestadores de servicios), que de alguna forma estaban aptos para recibir a personas con algún tipo de discapacidad y que estas, puedan vivir una experiencia de viaje; para la elaboración de esta ruta, se realizaron recorridos de campo donde se fueron identificando cuales son los lugares en los cuales se pueden desarrollar estas actividades, después se levantó la información requerida para hacer la ruta de accesibilidad; en el mes de octubre del 2018 ya se dieron a conocer todas las rutas provinciales, cantonales y parroquiales en las que se trabajaron. El proyecto de accesibilidad inicio en el año 2015 (Castellanos, 2018).

#### **4.2.3.2 Proyectos relacionados al desarrollo del turismo accesible en la ciudad de Baños de Agua Santa**

El accionar que ha tenido el Gobierno Provincial en la ciudad de Baños de Agua Santa, está relacionado a la sensibilización turística, que engloba el tema de accesibilidad; dentro de la línea

de formación y capacitación turística, está el programa de especialización turística en la que se toma en cuenta el tema de cultura del detalle, que se enfoca en el trato que se debe dar a la persona con discapacidad, y también dentro del programa consta una campaña de sensibilización turística llamada “Conoce tu Provincia, vive Tungurahua” en el que se ha ido haciendo énfasis en la atención al cliente (Castellanos, 2018).

Desde el 2016, en la ciudad, se han dado 2 charlas cada año hasta la actualidad, en las cuales se hace énfasis en el servicio turístico (Castellanos, 2018).

#### **4.2.3.3 Presupuesto enfocado al desarrollo de la accesibilidad en la ciudad de Baños de Agua Santa**

La competencia del GAD es la fomentación turística, por lo que el trabajo conjunto con las instituciones aliadas es fundamental, y el apoyo se da por medio de los proyectos, al ser este el panorama, el Gobierno no puede colocar un presupuesto para esta actividad (Castellanos, 2018).

#### **4.2.3.4 Incentivo para el desarrollo en el ámbito del turismo accesible en la ciudad de Baños de Agua Santa**

El incentivo se da a través de las charlas brindadas a los prestadores de servicios, para que creen una cultura de buena atención al cliente, dando a conocer los beneficios y el impacto que puede llegar a tener dentro de ámbito turístico (Castellanos, 2018).

#### **4.2.3.5 Catastro de establecimientos y atractivos accesibles de la ciudad de Baños de Agua Santa**

El catastro de atractivos y prestadores de servicios accesibles fue posible gracias al proyecto de la ruta de accesibilidad, ya que con el CONADIS se fue levantando esta información, son varios los prestadores de servicios en la ciudad de Baños que permiten realizar actividades accesibles, como canopy o experiencias a través de los sentidos, en el caso de personas no videntes. Toda la información recaudada se la puede encontrar en la página web del Gobierno Provincial



(Tungurahua.gob.ec), por medio de la guía de información turística, donde constan todas las rutas de la provincia (Castellanos, 2018).

#### **4.2.3.6 Promoción de la ciudad de Baños de Agua Santa como destino inclusivo**

Una de las estrategias que maneja el Gobierno Provincial, es que los actores turísticos puedan visitar medios de comunicación para que puedan dar a conocer los servicios que ellos brindan en forma global para todo tipo de turismo. También se hacen acercamientos a operadoras de turismo tanto locales como nacionales, para dar a conocer las rutas y que ellos puedan realizar los paquetes turísticos de acuerdo a sus lineamientos de operación (Castellanos, 2018).

#### **4.2.3.7 Personal especializado en accesibilidad turística**

Se realiza un trabajo mancomunado entre todas las instituciones, ya que dentro del Gobierno Provincial no se cuenta con personal especializado específicamente en accesibilidad, por lo que la ayuda y asesoramiento del CONADIS es fundamental en la elaboración de proyectos ya que ellos no tienen un técnico en turismo y no se dispone de una persona especializada en el tema de accesibilidad y de esa forma, aportan las instituciones para sacar adelante un producto turístico. (Castellanos, 2018).

#### **4.2.3.8 Alianzas estratégicas con organizaciones internacionales y/o nacionales para desarrollar el turismo accesible**

Se trabaja de acuerdo con la necesidad que se presente, es decir, de acuerdo a cada proyecto, se identifica la institución que puede aportar en el desarrollo del mismo y se inicia una labor conjunta para sacar adelante el proyecto (Castellanos, 2018).

#### **4.2.3.9 Relación con la Red de Turismo Accesible del Ecuador**

Se desconoce a la Red de Turismo Accesible como tal, pero con el presidente de la misma, sí se han tenido acercamientos, ya que él forma parte de la ruta de accesibilidad creada por el Gobierno Provincial (Castellanos, 2018).

#### **4.2.4 Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Baños de Agua Santa**

**Entrevistado:** Esteban Alejandro Aguilar Soria

**Cargo:** Técnico en control y regulación turística

**Experiencia:**

- Guía Nacional
- Agencias de Viajes

##### **4.2.4.1 Políticas o lineamientos para el desarrollo y la regulación del turismo accesible en la ciudad de Baños de Agua Santa**

Es un tema relativamente nuevo, tomado en cuenta desde el 2010 con el premio Reina Sofía del cual la ciudad se hizo acreedora, por lo que se ha solicitado al MINTUR, se realicen adecuaciones en reglamentos y normas en lo que respecta a la accesibilidad universal en el sector hotelero o restauración. Al momento no se cuenta con estas políticas en la ciudad, pero se solicitó un cambio o reestructuración de la ordenanza actual que se tiene para mejorar los servicios turísticos (Aguilar Soria, 2018).

Una normativa con la cual se está trabajando, es que todos los establecimientos de alojamiento deben contar con una habitación apta para personas con discapacidad, esto de forma obligatoria, con los prestadores de servicios en restauración es un poco más complicado, ya que la infraestructura no es adecuada para realizar los cambios (Aguilar Soria, 2018).

##### **4.2.4.2 Proyectos relacionados al desarrollo del turismo accesible en la ciudad de Baños de Agua Santa**

No se ha desarrollado ningún tipo de proyecto en la ciudad ya que muy poco se ha trabajado con este tipo de turismo ya que si bien es cierto es un segmento de mercado muy bueno en cuanto a lo económico, pero en la localidad es muy bajo. En el año 2017 se brindaron algunas capacitaciones a prestadores de servicios en temas relacionados al transporte, agencias de viajes y a la operadora por parte de municipio, dichas capacitaciones fueron brindadas por REDTAEC, con Alfonso Morales como expositor principal (Aguilar Soria, 2018).

En el 2018 se capacitó por medio del consejo provincial en temas de buenos tratos a los turistas con discapacidad. En cuestión cuantitativa, en el 2016 se daban curso a grupos de 40 personas en tres modalidades, transporte, alojamiento y operación; por otro lado, en el 2018, los grupos son de 38 personas (Aguilar Soria, 2018).

#### **4.2.4.3 Presupuesto enfocado al desarrollo de la accesibilidad en la ciudad de Baños de Agua Santa**

Al momento no se ha designado un presupuesto enfocado únicamente al turismo accesible, pero se tomará en cuenta en el presupuesto del 2019 (Aguilar Soria, 2018).

#### **4.2.4.4 Incentivo para el desarrollo en el ámbito del turismo accesible en la ciudad de Baños de Agua Santa**

Mediante las capacitaciones y charlas brindadas a los prestadores de servicios, permitiendo incrementar el interés por expandirse y brindar servicios a este nuevo segmento de mercado, dando a notar las ganancias económicas que pueden tener (Aguilar Soria, 2018).

#### **4.2.4.5 Catastro de establecimientos y atractivos accesibles de la ciudad de Baños de Agua Santa**

El GAD no cuenta con un catastro del establecimiento (Aguilar Soria, 2018).

#### **4.2.4.6 Promoción de la ciudad de Baños de Agua Santa como destino inclusivo**

Se han colocado vallas publicitarias en toda la ciudad, también en las ferias locales y nacionales, se promociona el turismo accesible que tiene la ciudad y también las otras modalidades de realizar turismo (Aguilar Soria, 2018).

#### **4.2.4.7 Personal especializado en accesibilidad turística**

No cuenta con personal especializado en accesibilidad turística (Aguilar Soria, 2018).

#### **4.2.4.8 Alianzas estratégicas con organizaciones internacionales y/o nacionales para desarrollar el turismo accesible**

El problema que tiene el GAD son los limitantes al no poder recibir y brindar fondos de organizaciones ya que estas no están interesadas en trabajar con el Gobierno, siendo el problema de que ellos no brindan un aporte económico, por esta razón la creación de alianzas con empresas es complicado (Aguilar Soria, 2018).

#### **4.2.4.9 Relación con la Red de Turismo Accesible del Ecuador**

Se mantiene una relación estrecha ya que la red está enfocada en Baños, pero directamente realizar inversiones con REDTAEC no se puede, por los limitantes económicos, la forma de trabajar conjuntamente es: promocionar, dar a conocer a la red, como técnicos de control, se inspecciona que todo se esté realizando de la manera correcta, en cuanto a medidas de seguridad en los deportes de aventura como en las adecuaciones de los establecimientos (Aguilar Soria, 2018).

#### **4.2.4.10 Oportunidades y que limitantes para desarrollar el turismo accesible en la ciudad**

Los limitantes podrían ser la falta de interés por prestadores de servicios al no querer evolucionar y ampliarse a este tipo de mercado, tomando en cuenta que todos, o en su mayoría, han recibido las capacitaciones para realizar este cambio y se considera que de 75 agencias que recibieron las

charlas, únicamente 3 o 4 han realizado adecuaciones para realizar actividades aptas para personas con discapacidad. Uno de los factores para que no estén interesados en este segmento, el miedo a los riesgos que pueden llevar la realización de estas actividades con estas personas (Aguilar Soria, 2018).

La ciudad tiene los atractivos potenciales para realizar actividades accesibles, por lo que solo es cuestión de que la población cambie su forma de pensar y se capacite más para brindar una atención justa a este segmento de mercado (Aguilar Soria, 2018).

#### **4.3 Análisis de la gestión de la Red de Turismo Accesible del Ecuador - REDTAEC**

**Entrevistado:** Alfonso Eliecer Morales

**Cargo:** Presidente Ejecutivo de REDTAEC – Red de Turismo Accesible del Ecuador

**Experiencia:**

- 2 cursos formativos en turismo accesible e inclusivo en la plataforma de la Universidad de Cataluña (Vía Internet)
- Diplomado de ocupación y espacios urbanos accesibles en la Universidad de Barcelona

##### **4.3.1 Inicio y funciones de la Red de Turismo Accesible del Ecuador – REDTAEC**

La Red de Turismo Accesible Ecuador, tiene 2 fases, la fase de pre-proyecto iniciado más o menos por los años 2000 bajo la modalidad de reclamación de derechos al ejercicio del turismo accesible, en una ciudad pequeña, en Baños de Agua Santa provincia del Tungurahua, esta reclamación del derecho al turismo, también traía como consecuencia romper barreras sociales, como por ejemplo, implementar accesibilidad, sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de este proyecto y de manera muy directa a cambiar el concepto de que las personas con discapacidad son entes pasivos, al contrario, son entes activos y el turismo accesible también es una oportunidad

de trabajo y de integración. En la primera fase la red de turismo accesible fue reconocida en el SRI a través de un RUC natural, pero corporativamente, la red de turismo accesible se forma en el mes de marzo del año 2018 ya con un RUC corporativo y con la firma y apoyo de 5 socios (Morales, 2018).

La Red de Turismo Accesible es una operadora de turismo, con un plus de desarrollar el turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, además de la sensibilización y capacitación a la ciudadanía a través de las asesorías y consultorías, las cuales no constan en la formación jurídica de la compañía, ya que estas actividades no están normadas en la ley, por lo que de cierta forma se considera a la Red como pionera en este tema relacionado a la accesibilidad (Morales, 2018).

#### **4.3.2 Estructura organizacional de REDTAEC**

La estructura de la red tiene fases:

Fase administrativa: Compuesta por 5 socios.

Fase operativa: Un contador, una coordinadora de proyectos y una secretaria administradora.

Fase de aliados estratégicos: Forman parte las empresas que cuentan con el certificado que brinda la Red avalado por el Ministerio de Turismo, para la empresa, los establecimientos que no están adecuados turísticamente para personas con discapacidad no entran dentro del catastro, ya que esta información es esencial para que la operadora realice turismo inclusivo. (Morales, 2018)

4 agencias operadoras de turismo, 22 hoteles, 2 restaurantes y 4 discotecas en diferentes ciudades del país (Baños de Agua Santa, Puerto López, Quito, Tena y Puyo) pertenecen a la red (Morales, 2018).

Dentro de las organizaciones públicas que respaldan a la red se puede mencionar al Consejo Nacional de Discapacidades, cuando se trata de algún proyecto estratégico o consultoría; al

Ministerio de Inclusión, con la sensibilización y al Ministerio del Turismo con temas de sensibilización y operación turística (Morales, 2018).

#### **4.3.3 Beneficios de REDTAEC**

Los beneficios de las empresas privadas que brindan servicios inclusivos, accesibles y son parte del catastro de la red, son algunos: publicaciones en la plataforma web y redes sociales de la red, también se les brinda descuentos en los talleres de sensibilización en temas de operación, trato, marketing, conocimiento del turista con discapacidad en calidad de cliente referente y atrayente (Morales, 2018).

#### **4.3.4 Aporte del gobierno con respecto a la gestión que está llevando a cabo REDTAEC**

El aporte del estado ha sido el respaldo a los proyectos, ya que hasta el momento no he existido un aporte económico directo, sino más bien, que la red hace proyectos como una empresa privada y es el estado el que los compra; como ejemplo, se encuentra a la ciudad de Baños de Agua Santa, que en julio del 2017, la red, junto con el Municipio de la ciudad, dieron 4 talleres compuestos de 16 jornadas acerca de educación y sensibilización a la gente sobre el trato para los turistas con discapacidad; con el gobierno local se llevó a cabo un contrato de trabajo a nivel de sensibilización y educación, y los resultados son que a la ciudad se la considera como líder en accesibilidad inclusiva a nivel nacional en temas turísticos y también se beneficia con respecto a temas de marketing como un destino para todos (Morales, 2018).

#### **4.3.5 Oportunidades y los limitantes que presenta la red**

Al lugar al cual la red quiere llevar su gestión, tanto el sector público como el sector privado, abren sus puertas a la misma, lo que se considera como buenas oportunidades de crecimiento y expansión de la red (Morales, 2018).

Por otro lado, se puede decir que un limitante para la red de turismo accesible es que en el Ecuador no hay normativas y políticas claras de desarrollo de proyectos de turismo accesible, lo que provoca que muchas propuestas o proyectos necesarios para el desarrollo de este tema en el país sean más lentos o nulo conocimiento por parte del funcionario público, por lo que la accesibilidad es un proceso y no solo depende de la empresa privada y se debe contar con el apoyo del estado (Morales, 2018).

La falta de transporte adecuado también es uno de los limitantes más grandes que tiene la empresa, además que se debe considerar que un destino para que sea accesible e inclusivo, debe estar apto para recibir a personas con cualquier tipo de discapacidad (Morales, 2018).

#### **4.3.6 Proyectos relacionados al turismo accesible**

Se han desarrollado algunos proyectos, se hizo un proyecto de capacitaciones a nivel del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Baños de Agua Santa, realizando conferencias y talleres de sensibilización al trato del turista con discapacidad, esta misma acción se realizó con 4 empresas privadas, para que el personal de estas empresas se capaciten y conozcan más sobre el trato adecuado al turista con discapacidad, también se brindaron capacitaciones a la comunidad de Chinchín, que es una de las primeras comunidades turísticas del país que se anexo al conocimiento del trato al turista con discapacidad. Las empresas privadas que hasta el momento han sido certificadas por la red son: Hostería Monte Selva, Hostal la Floresta, Kamikaze, Time Adventure, Tequila Habaneño (Morales, 2018).

Por otro lado, se realizó el segundo congreso nacional de arquitectura y turismo accesible CIATA II, en abril del año 2016, y la red sirvió de influencia de forma directa para que se lleve a cabo el último proceso de eliminación de barreras arquitectónicas a nivel urbanístico, esto llevado



a cabo entre el GAD de la ciudad y la Cruz Roja Internacional, de forma técnica y adecuada (Morales, 2018).

Se ha brindado asesoría de accesibilidad universal al nuevo proyecto termas de la virgen y también se ha influenciado para que el GAD de Baños de Agua Santa en su mapa local de turismo se señale con énfasis, sitios, lugares y senderos accesibles (Morales, 2018).

Por último, se puso la primera valla publicitaria del país, donde se muestra a una persona con discapacidad realizando canopy cruzando por una cascada, esta se encuentra en la entrada de Baños de Agua Santa (Morales, 2018).

Se puede apreciar que la influencia de la red de turismo accesible en la ciudad de Baños de Agua Santa ha sido muy valiosa para que no solamente la ciudad se venda como un destino para el turista con discapacidad, sino, en general para un turismo para todos (Morales, 2018).

#### **4.3.7 Turismo accesible en la ciudad de Baños de Agua Santa en el ámbito económico y social**

El turismo accesible en un destino no crea únicamente expectativas, sino también resultados, el primer resultado es que el turista con discapacidad que acude a Baños de Agua Santa es tratado como cualquier turista, con el agregado que es un cliente, eliminando el pensamiento en el que se cree que esa persona es víctima, con falta de recursos y que no va a gastar dinero en un lugar, actualmente se puede apreciar a este mercado, como un potencial segmento al cual brindar servicios y esto ha influenciado directamente en el comportamiento de la comunidad en el trato a la personas, por otro lado, podemos decir que la ciudad es accesible, y al ser accesible un espacio público, se benefician las pequeñas, mediante y grandes empresas y las mismas han comenzado a transformar sus infraestructuras para recibir este segmento de mercado, porque el turista con discapacidad es un turista atrayente ya que siempre viaja acompañado (Morales, 2018).

Al momento no existe un estudio que determine cuantas personas con discapacidad en el año visitan Baños de Agua Santa, pero se puede realizar una relación con los datos del área turística del Municipio de la ciudad en la que indica que llega un promedio de 700.000 turistas al año a Baños y que en Ecuador existen 450.000 personas con discapacidad, lo que equivale al 4.5% de la población ecuatoriana, implica que esta misma población ecuatoriana visita el destino turístico nacional, entonces se puede decir que el 4% de la totalidad de personas que visitan Baños, tiene algún tipo de discapacidad. Por lo que las empresas que han tenido un acercamiento con la red, demandan más capacitaciones ya que el conocimiento de discapacidades y su comportamiento en el mercado, es atrayente. Se debe tomar en cuenta a su vez, que el turismo accesible no únicamente es para personas con discapacidad, sino también, para sectores vulnerables, como las personas de tercera edad (Morales, 2018).

Baños de Agua Santa tiene un enfoque de turismo segmentado, por ejemplo, en feriados nacionales que se componen de 14 a 17 días en el año, Baños se aglutina de turismo nacional, pero de enero a marzo, hay turismo latinoamericano, - Argentina, Chile, Uruguay, Paraguay -; en junio, julio, agosto, hay turismo europeo; en octubre, noviembre, diciembre, enero, hay turismo de Canadá y los Estados Unidos. Estos registros se pueden encontrar en el GAD de Baños de Agua Santa (Morales, 2018).

#### **4.3.8 Fuentes de financiamiento**

Las fuentes de financiamiento son la autogestión y la capitalización de la cada uno de los socios, también por medio de proyectos como CIATA III (Morales, 2018).

#### **4.3.9 Personas especializadas en turismo y accesibilidad**

A nivel nacional se cuenta con una deficiencia enorme de especialistas en el tema, únicamente se cuenta con 4 arquitectos especializados en accesibilidad universal en el país que trabajan con la red, también constan 7 motivadores para demostraciones en vida independiente de personas con discapacidad y 6 técnicos en el tema, que se refiera a los que se autoformaron en el tema. Al ser tan limitado el personal especializado, se ha tomado en cuenta a consultores externos, entre ellos se encuentran 2 abogados relacionados en el tema de derechos de personas con discapacidad, 1 médico, 3 arquitectos y 1 psicóloga, todos ellos relacionados al tema establecido (Morales, 2018).

#### **4.3.10 Promoción de la gestión de REDTAEC**

La Red de Turismo Accesible dispone de una página web y cuatro redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram y WhatsApp , para el tema de difusión y promoción de productos, proyectos y programas, también se cuenta con el apoyo de los medios de comunicación públicos y privados, siendo esto uno de los más importantes, al igual que el boca a boca por parte de clientes y amigos de la empresa (Morales, 2018).

La guía de turismo accesible del Ecuador fue realizada por el CONADIS y la FENEDIF y la red considera que es un aporte informativo sobre accesibilidad en el Ecuador a nivel del sector público, pero a nivel privado, se prefiere trabajar con un propio catastro ya que los destinos, productos y miembros de la red o son capacitados o son accesibles, si no cumplen con estos detalles, no forman parte de la red. Dentro del catastro de la empresa conta el nombre del local o negocio, destino, ubicación, infraestructura, capacidad, responsable y dirección, pero esta información no es pública, ya que falta información por desarrollar (Morales, 2018).

Los productos turísticos que ofrece la red son elaborados por técnicos en turismo con previa capacitación en turismo accesible, fueron cuatro ingenieras que realizaron un recorrido vivencial por todo el país, para afirmar que un destino sea accesible y también llegar a acuerdos de costos con las empresas y desarrollar paquetes turísticos con prestadores de servicios previamente visitados. Además, se cuenta con el apoyo de “Chulla Travel” y “Panamá Travel” y en conjunto se han desarrollado aproximadamente 10 paquetes turísticos, de los cuales en la ciudad de Baños son 4 los puestos en marcha (Morales, 2018).

Guatemala, Colombia y Panamá son países a los cuales se ha llegado con la promoción de estos paquetes y existe mucha expectativa porque el turista con discapacidad se informa mucho antes de viajar y esta responsabilidad recae al momento de presentar los paquetes y verificar que cada lugar este adecuado accesiblemente en infraestructura, servicio y operación (Morales, 2018).

#### **4.3.11 Reconocimientos de REDTAEC**

La REDTAEC, ha obtenido diferentes premios a nivel internacional, por mencionar algunos se encuentra el premio “Reina Sofía” en diciembre del año 2008, el reconocimiento a buenas prácticas en el año 2017 en “Desing for all<sup>4</sup>” de España, el premio internacional de buenas prácticas en turismo accesible, de igual manera entregado por “Desing for all” en septiembre del 2018 en la ciudad de Luxemburgo. Todos estos premios son una muestra del éxito de la empresa y también se pueden mencionar nombramientos especiales por intervenciones en conferencias brindadas en Panamá, en el segundo congreso Iberoamericano de Turismo Accesible desarrollado en noviembre del 2017, recalando también que la red forma parte de la red Iberoamericana de Turismo Accesible

---

<sup>4</sup> Fundación que recopila y difunde buenas prácticas y conocimientos alrededor de todo el mundo con respecto al diseño universal.

compuesta por 7 países, con sede en México, esta red sirve como contacto y enlace de intercambio de información, conocimientos y potenciales clientes para el turismo accesible (Morales, 2018).

#### 4.4 Oferta de servicios turísticos a personas con discapacidad en Baños de Agua Santa.

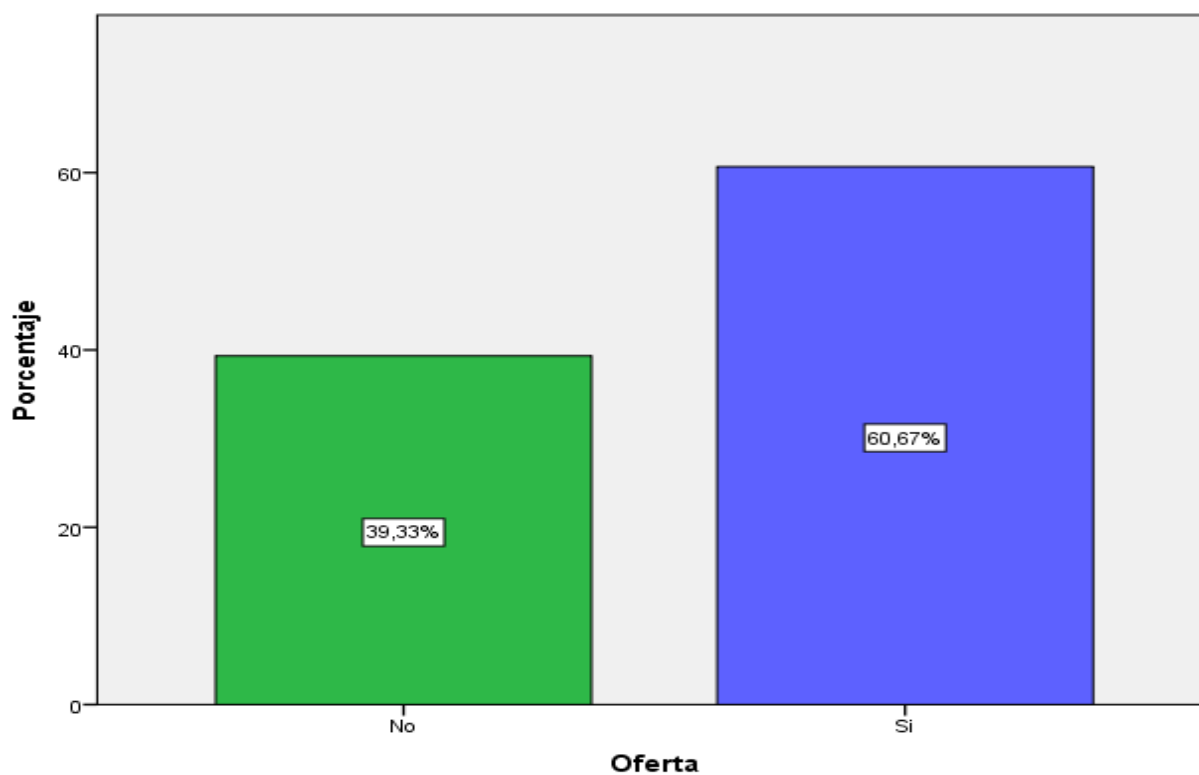
**Tabla 6.**

*Oferta de servicios a turistas con discapacidad en Baños de Agua Santa.*

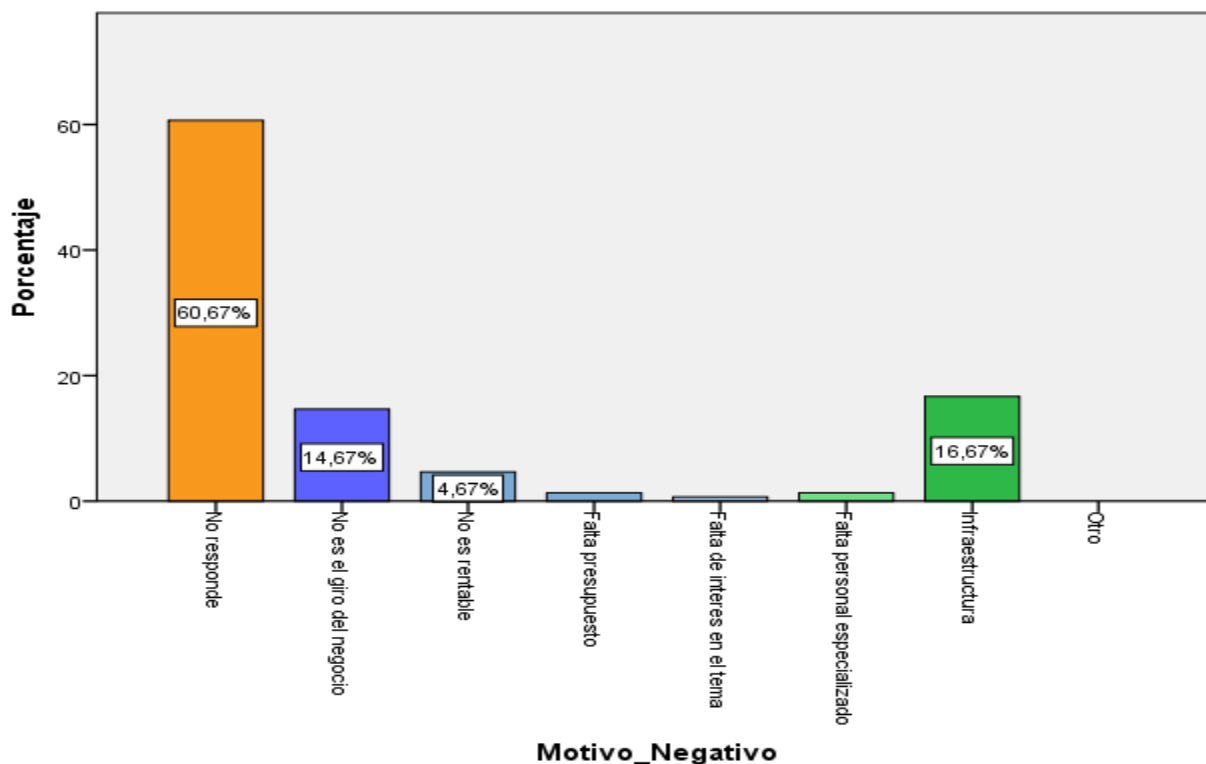
1. ¿En su establecimiento presta servicios a personas con discapacidad?	Si presta servicios accesibles	60,7%
	No presta servicios accesibles	39,3%
	Una vez a la semana	8,0 %
	Una vez al mes	14,0 %
	Una vez cada tres meses	14,7 %
	Una vez cada seis meses	14,0 %
	Una vez al año	10,0 %
Motivo por el que no presta servicios a personas con discapacidad.	No es el giro del negocio	14,7 %
	No es rentable	4,7 %
	Falta presupuesto	1,3 %
	Falta de interés en el tema	0,7 %
	Falta personal especializado	1,3 %
	Infraestructura	16,7 %
	No responde	60,7 %
2. ¿En qué temporada atiende a turistas con discapacidad?	Alta	31,3 %
	Baja	22,0 %
	Ambos	7,3 %
	No presta servicios accesibles	39,3 %
3. ¿Cómo son los precios de los servicios accesibles en comparación a los servicios estándar del establecimiento?	Bajos	10,7 %
	Iguales	47,3 %
	Superiores	2,7 %
	No presta servicios accesibles	39,3 %
4. ¿Por qué medios oferta sus servicios accesibles?	Página web empresa	4,4%
	Redes sociales empresa	14,5%
	Sitios web viajes	5,0%
	Guía turismo accesible EC	0,6%
	Ninguno	38,4%
	No responde	37,1%
5. ¿Ha realizado adecuaciones o mejoras en el establecimiento para la atención a personas con discapacidad? Indique cuales	Infraestructura accesible	26,6%
	Señalética	2,4%
	Equipamiento	8,3%
	Publicidad e información	2,4%
	Atención al cliente	3,6%
	No lo han realizado	21,9%
	No responde	34,9%
6. ¿Qué lo motivó a prestar servicios a personas con discapacidad?	Incrementar ingresos	1,9%
	Obtener nuevos clientes	7,5%
	Ventaja competitiva	3,1%
	Mejorar imagen empresarial	5,7%
	Cumplir permisos funcionamiento	8,2%
	Inclusión de personas con discapacidad	36,5%
	No responde	37,1%

CONTINÚA 

7. ¿Qué factores han limitado las mejoras de accesibilidad al establecimiento?	Falta de presupuesto	7,1%
	Dificultad con infraestructura	32,3%
	Poca rentabilidad	14,2%
	Desconocimiento en el tema	0,6%
	Falta de interés	2,6%
	Falta de personal especializado	2,6%
	Ninguno	2,6%
	No responde	38,1%

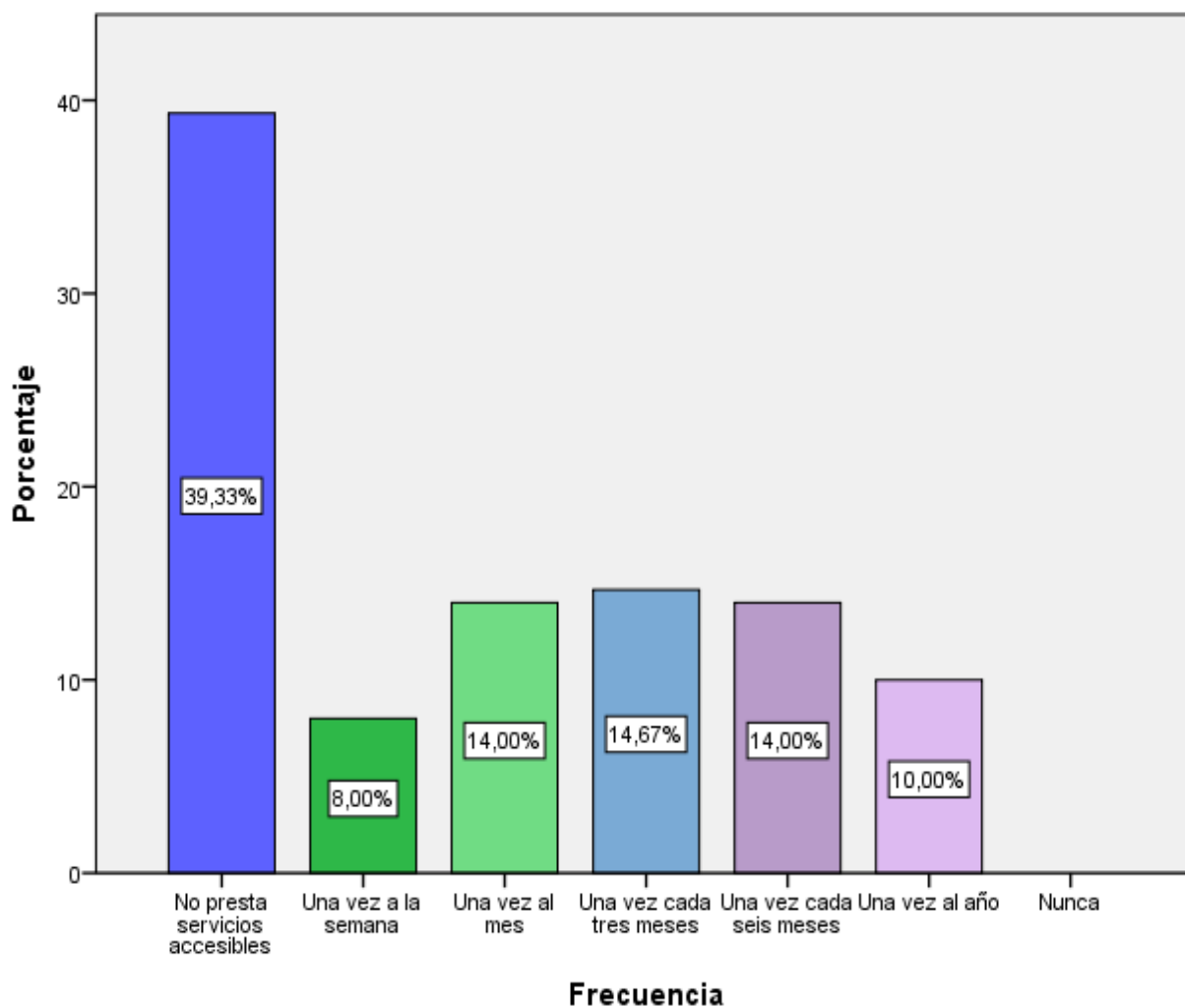


*Figura 1.* Oferta de servicios a personas con discapacidad



**Figura 2.** Motivo de establecimientos al no prestar servicios a personas con discapacidad

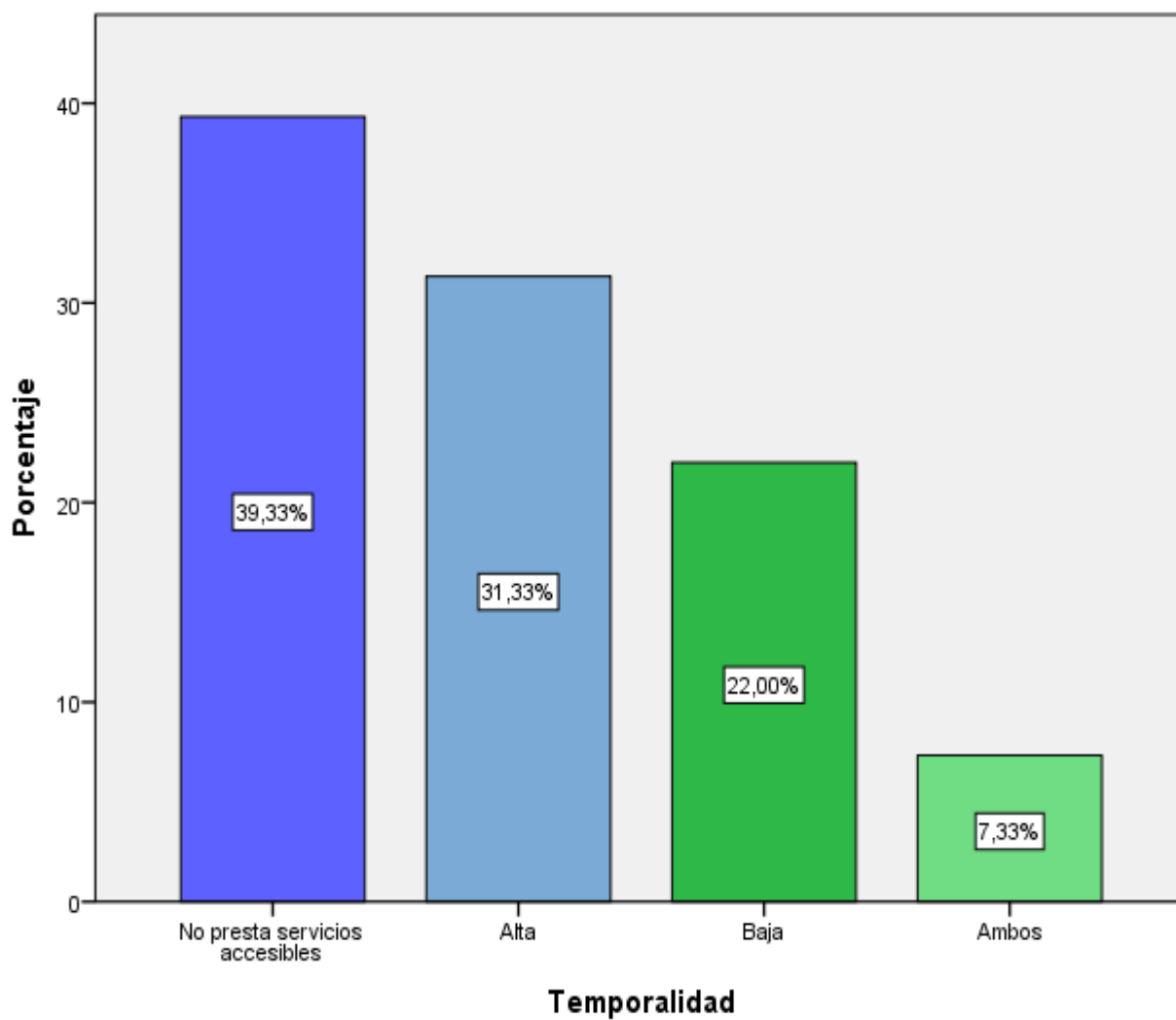
Del total de prestadores de servicios turísticos encuestados de la ciudad de Baños de Agua Santa, el 39,3% de establecimientos no presta servicios a personas con discapacidad, debido a los siguientes motivos: el 16,7% indica que la infraestructura de los establecimientos dificulta realizar alguna modificación o adaptación relacionada a la accesibilidad; el 14,7% menciona que su giro de negocio no está enfocado a este segmento de mercado, mientras que el 4,7% considera que no es una actividad rentable.



**Figura 3.** Frecuencia de atención a personas con discapacidad a Baños de Agua Santa

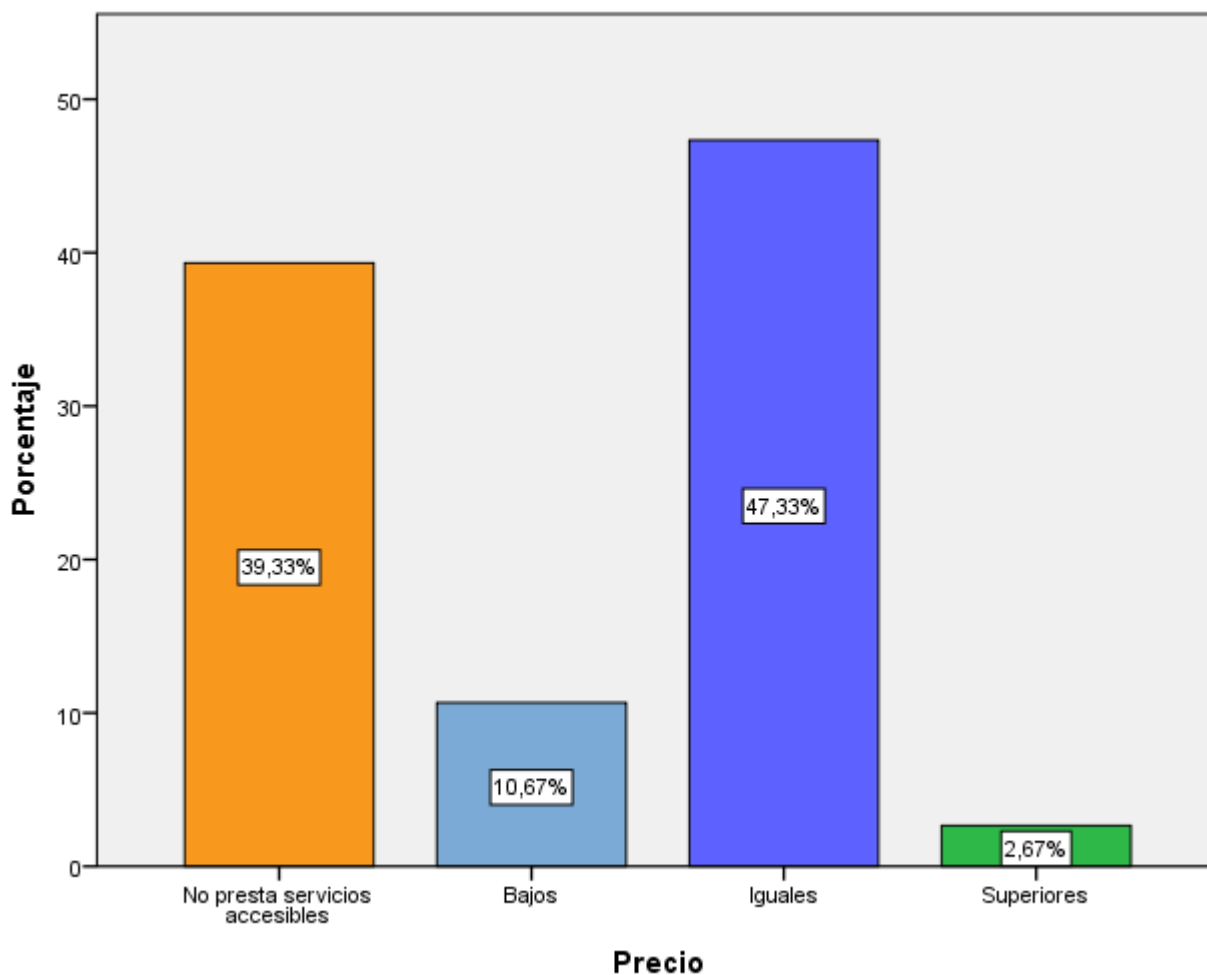
Por otro lado, el 60,7% de los encuestados, si presta servicios a personas que presentan algún tipo de discapacidad. Este segmento de mercado no tiene una afluencia de visita muy frecuente, ya que, el 14,7% de establecimientos recibe un turista con discapacidad cada tres meses, el 14%, una vez cada seis meses, y un 10%, una vez cada año.





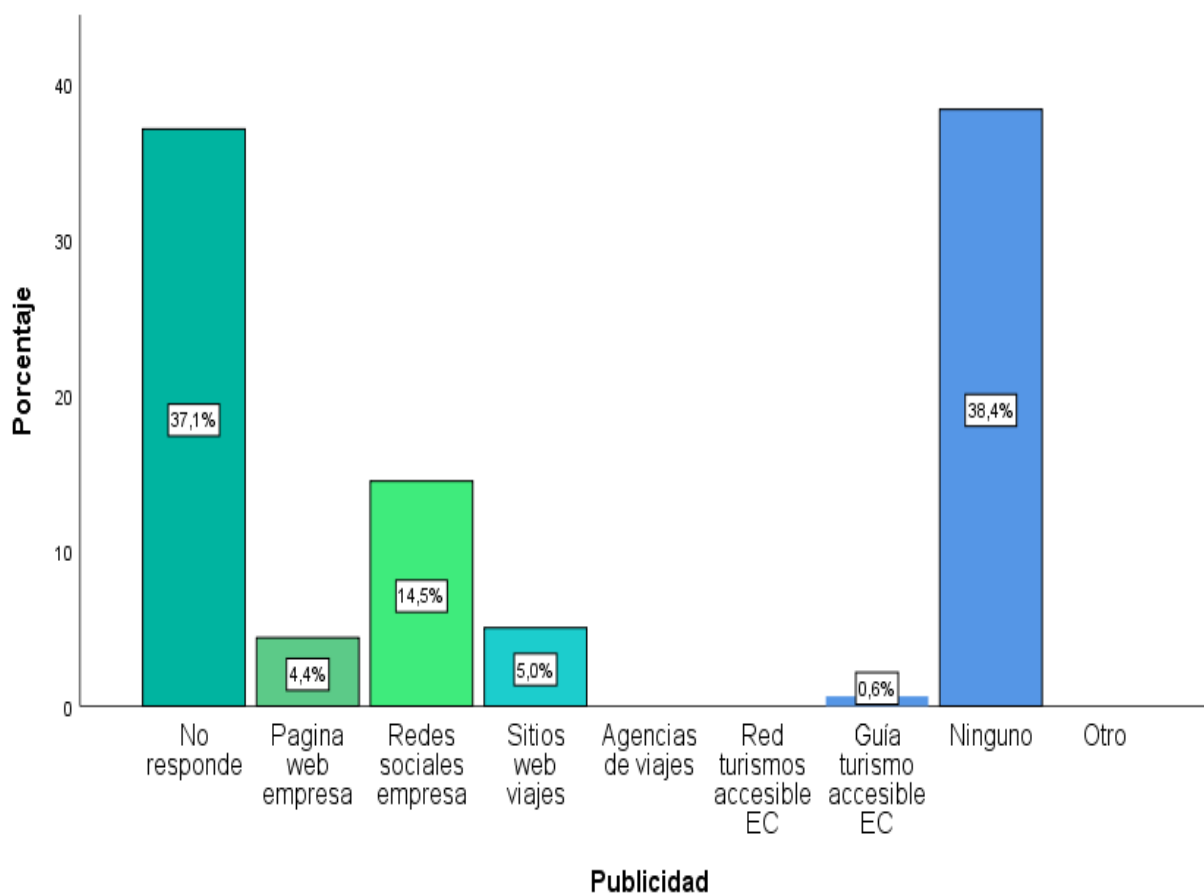
**Figura 4.** Temporada en la que personas con discapacidad visitan Baños de Agua Santa

Sin embargo, el 31,3% de establecimientos manifiestan que este segmento de mercado visita la ciudad en temporada alta, mientras que el 22% visita la ciudad en temporada baja.



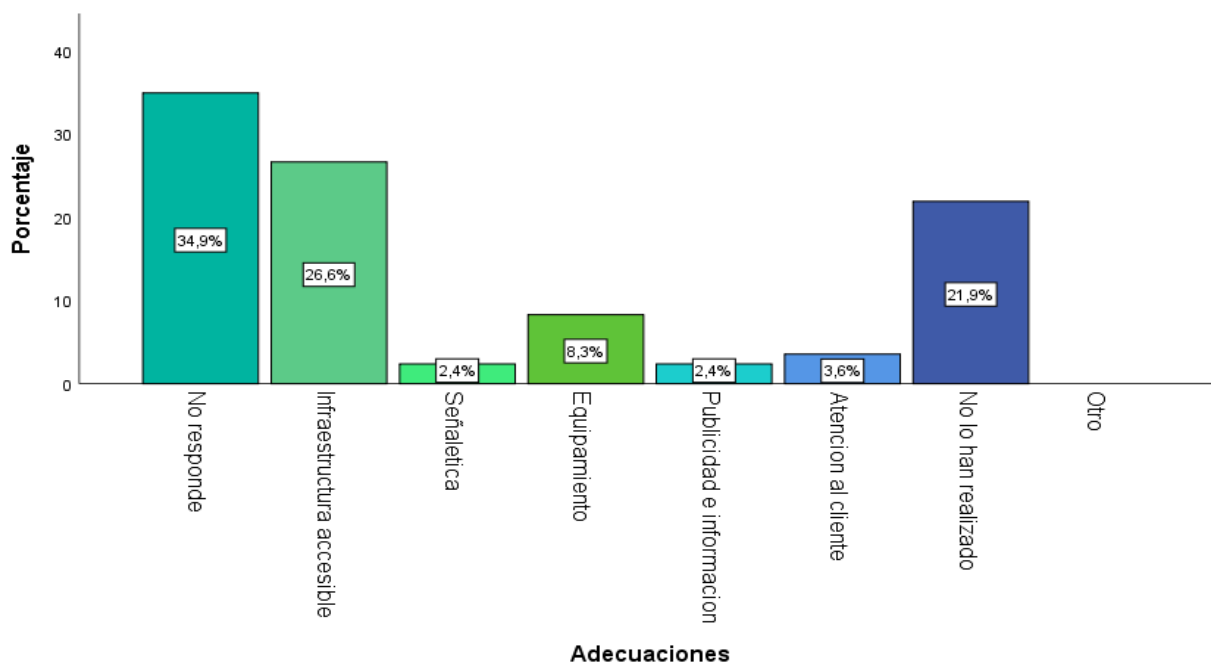
**Figura 5.** Nivel de precios que cobran los establecimientos a personas con discapacidad

El 47,3% menciona que los precios de los servicios turísticos a este segmento de mercado por lo general son iguales al que se cobra a un turista sin discapacidad, mientras que el 10,7% realiza algún tipo de descuento, como cobrar la mitad de la tarifa, o tienen fija una tarifa especial que aplica para niños, personas de la tercera edad y personas con discapacidad.

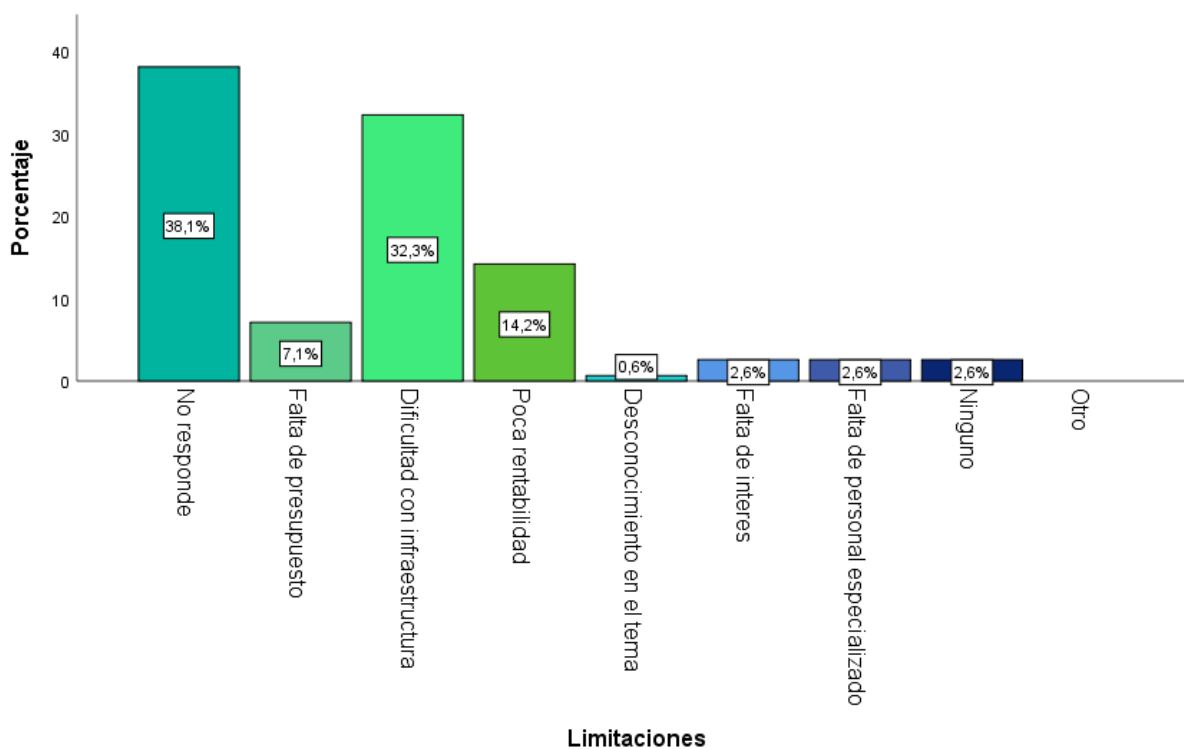


**Figura 6.** Medios de oferta de servicios para personas con discapacidad

De los establecimientos que prestan servicios a personas con discapacidad, muy pocos utilizan medios de comunicación para difundir sus servicios accesibles. El 14.5% afirma que utiliza sus redes sociales, el 5,0% sitios web de viajes, el 0,6% la Guía de Turismo Accesible de Ecuador, y el 38.4% no utiliza ningún medio de comunicación a pesar de que cuentan con ciertas facilidades como habitaciones adaptadas, señalética, rampas y personal capacitado; esto debido a la falta de conocimiento en marketing digital y al poco interés que los establecimientos prestan a temas de comunicación y publicidad.

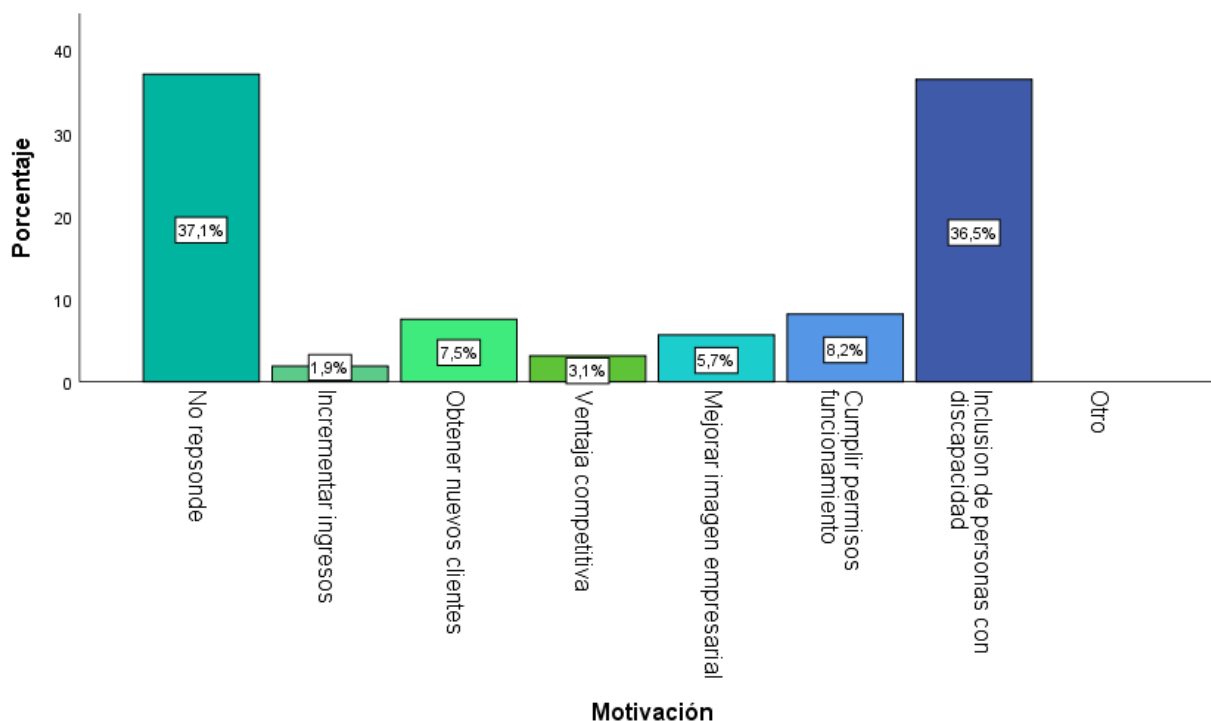


**Figura 7.** Adecuaciones y mejoras para prestar servicios a personas con discapacidad



**Figura 8.** Limitaciones para mejoras en accesibilidad en establecimientos turísticos

Para brindar un servicio a turistas con discapacidad el 26.6% de los encuestados afirman haber realizado adecuaciones en infraestructura, el 8,3% en equipamiento, el 3.6% en atención al cliente, y el 21,9% no ha realizado ningún tipo de mejora o modificación; esto debido a que, el 32,3% de los prestadores de servicios turísticos se ven limitados por la complejidad de la infraestructura de sus locales, el 7,1 % la falta de presupuesto, y el 14,2% menciona que es una actividad poco rentable debido a la baja afluencia de este tipo de turistas por lo que no consideran viable hacer algún tipo de inversión.



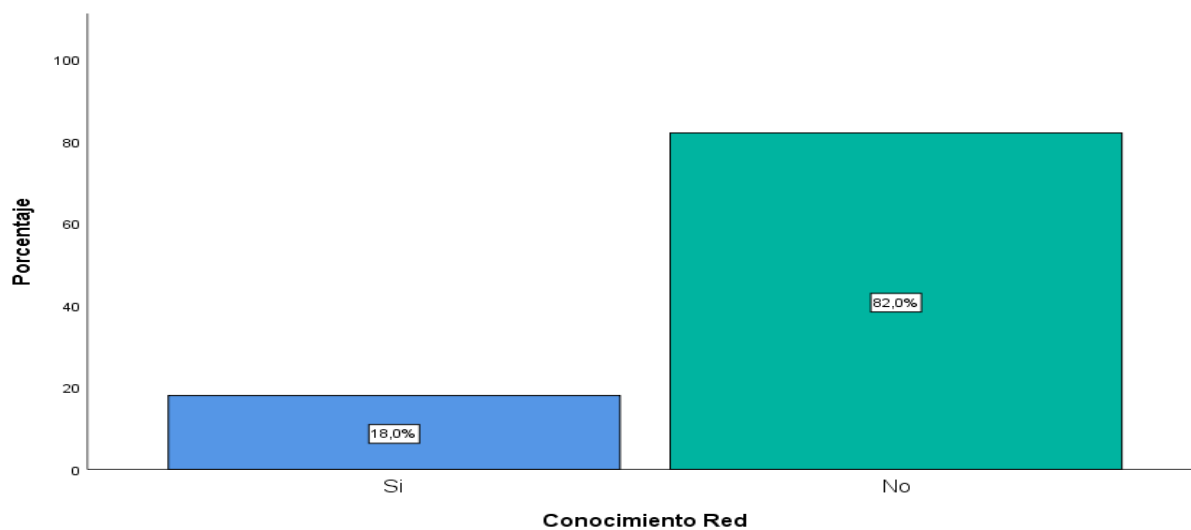
**Figura 9.** Motivo de establecimientos para prestar servicios a personas con discapacidad

Pese a las limitaciones que se presentan, el 36,5% de establecimientos está motivado a prestar servicios accesibles por inclusión de las personas con discapacidad porque creen que las personas con discapacidad tienen el mismo derecho de disfrutar del turismo como el resto de la población, por otro lado, el 8,2% busca solo cumplir con permisos de funcionamiento, el 5,7% mejorar su imagen empresarial, el 7,5% obtener nuevos clientes, y el 1,9% incrementar ingresos.

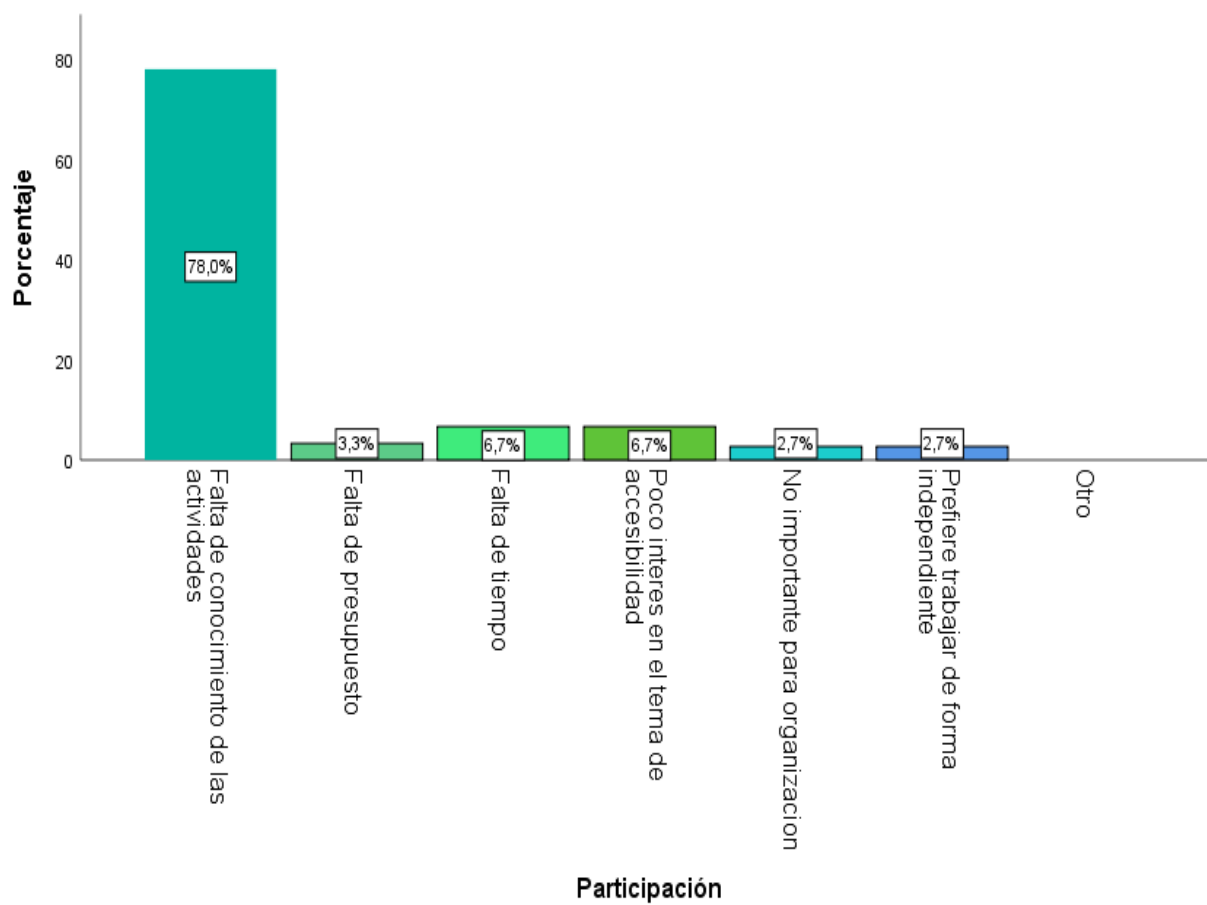
**Tabla 7.**

*Identificación prestadores de servicios Red de Turismo Accesible de Ecuador*

8. ¿Conoce a la Red de Turismo Accesible del Ecuador y su Gestión realizada en Baños de Agua Santa?	Si	18,0 %
	No	82,0 %
Actividades que conocen de REDTAEC	Conferencias y seminarios	3,3 %
	Charlas	6,0 %
	Asesoría técnica	0,7 %
	Capacitaciones	4,7 %
	Ninguno	85,3 %
9. ¿Por qué motivo no ha trabajado o no a participado en actividades realizadas por REDTAEC?	Falta de conocimiento de las actividades	78,0 %
	Falta de presupuesto	3,3 %
	Falta de tiempo	6,7 %
	Poco interés en el tema de accesibilidad	6,7 %
	No importante para organización	2,7 %
	Prefiere trabajar de forma independiente	2,7 %
10. ¿Está interesado en prestar servicios a personas con discapacidad en su establecimiento?	Si	79,3 %
	No	20,7 %
Razón por la que está interesado en prestar sus servicios a personas con discapacidad	Obtener nuevos clientes	16,8%
	Mejorar la imagen del establecimiento	6,7%
	Mejorar la accesibilidad de la ciudad de Baños	5,0%
	Es un derecho de personas con discapacidad	78,2%
	Cumplir con normas y reglamentos	6,7%
Razón por la que no está interesado en prestar sus servicios a personas con discapacidad	No es giro del negocio	10,7 %
	No es rentable	2,0 %
	La inversión es muy alta	8,0 %
	Está interesado en prestar servicios accesibles	79,3 %



**Figura 10.** Establecimientos que identifican a la REDTAEC



**Figura 11.** Motivos de prestadores de servicios turísticos no han participado con REDTAEC

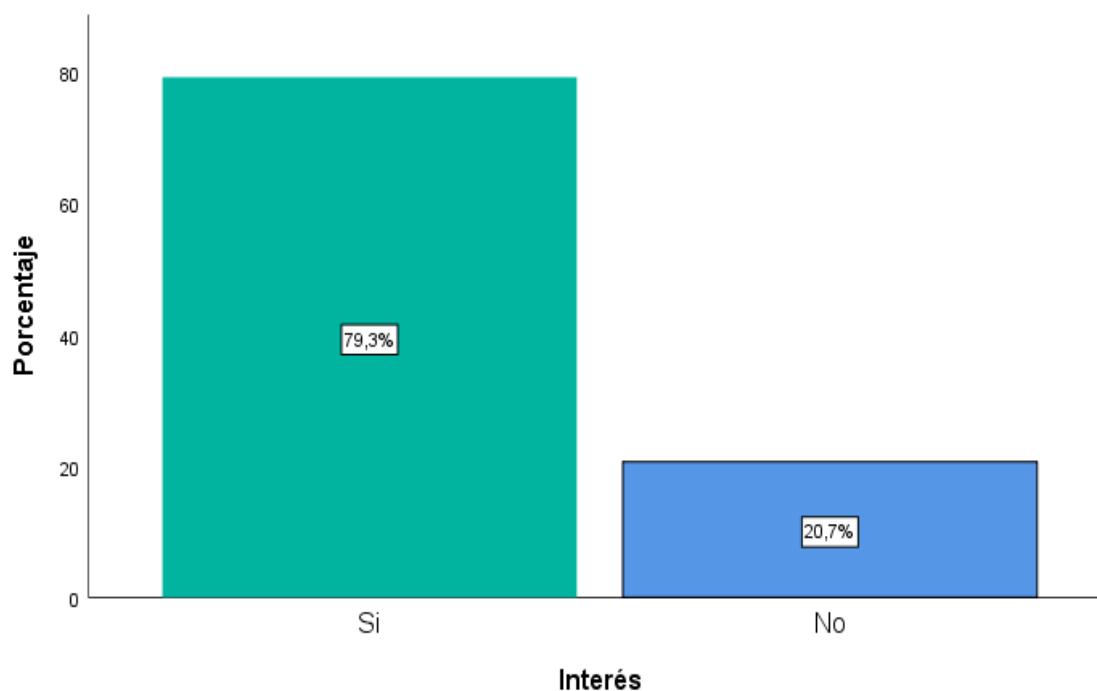
En la segunda parte de la encuesta, el 82% de los encuestados menciona no conocer a la Red de Turismo Accesible de Ecuador; el 78% afirma que es debido a la falta de conocimiento de las actividades realizadas por esta organización, el 6,7% por falta de interés en la accesibilidad, el 3,3% por falta de presupuesto, y el 2,7% no considera que es importante para su establecimiento.



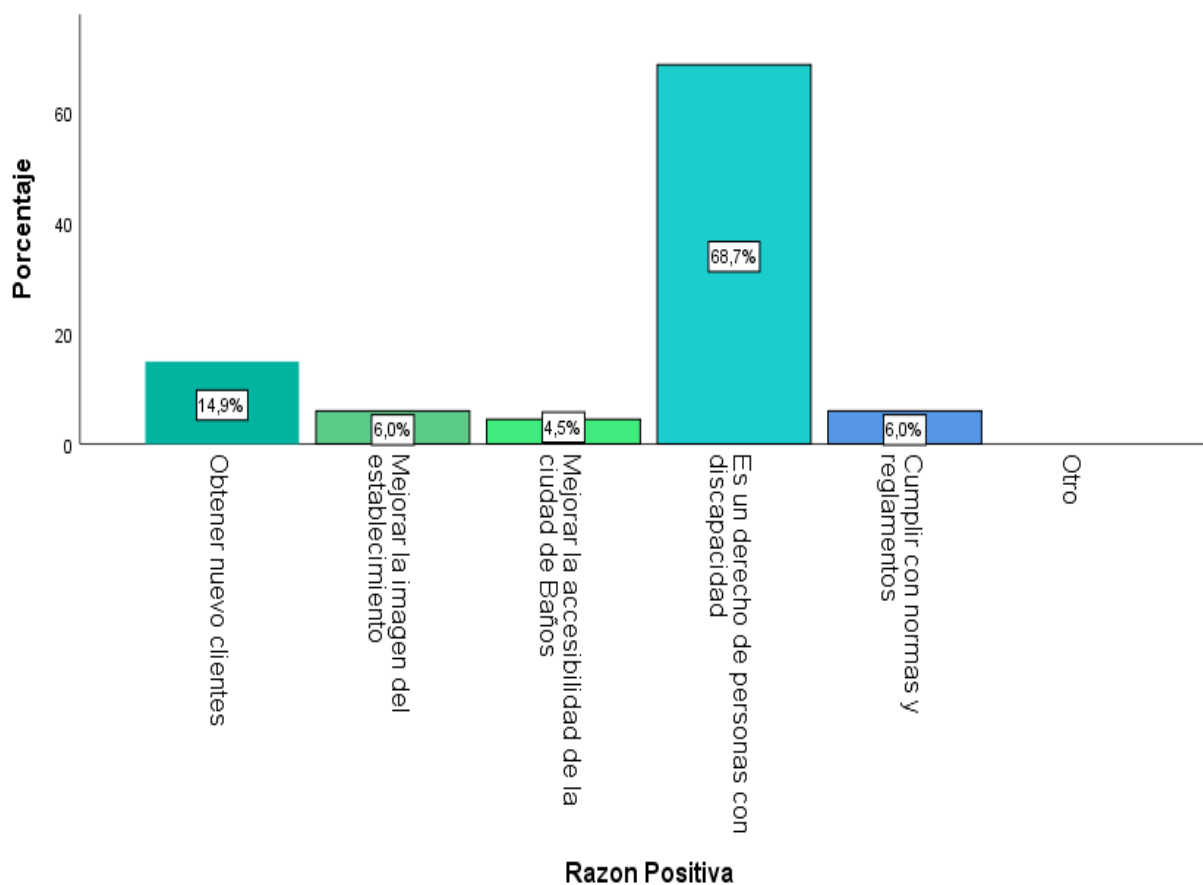
**Figura 12.** Actividades que los prestadores de servicios identifican de REDTAEC



Por otro lado, el 18% de establecimientos conoce a REDTAEC; el 4,7% de los prestadores de servicios conocen sobre las capacitaciones realizadas, el 6% sobre charlas, y el 0,7% acerca de asesoría técnica en turismo accesible brindada en Baños de Agua Santa, pero el 85,3% de los establecimientos encuestados no conoce acerca de la oferta que brinda esta organización, mostrando una deficiencia en la comunicación y el bajo posicionamiento de REDTAEC en Baños de Agua Santa.

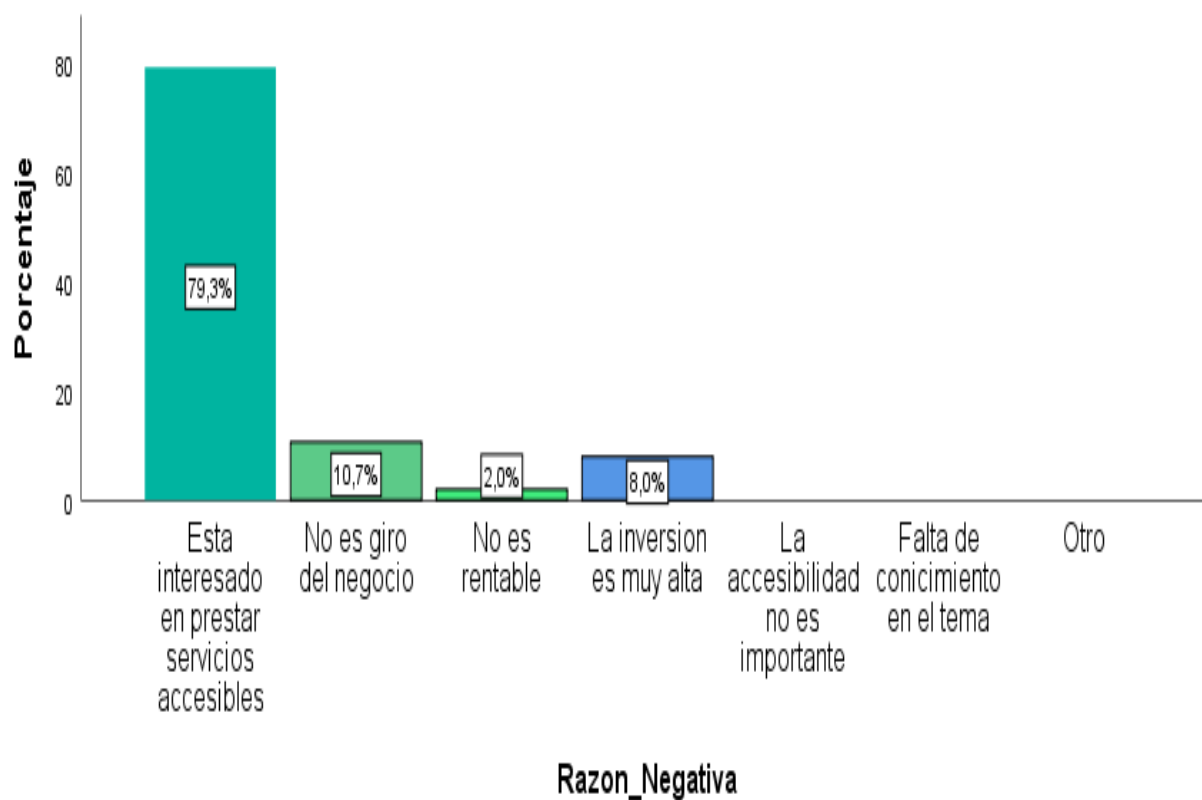


**Figura 13.** Establecimientos turísticos predispuestos a prestar servicios accesibles



**Figura 14.** Razón por la que están interesado en prestar servicios accesibles

A pesar de las deficiencias y limitaciones existentes, el 79,3% de los prestadores de servicios se muestra interesado en prestar servicios a personas con discapacidad; el 78,2% por el hecho de cumplir con un derecho de las personas con discapacidad, el 16,8% por obtener nuevos clientes, el 6,7% por mejorar su imagen empresarial, el 5% por mejorar la accesibilidad de Baños, y el 6,7% por cumplir con normas y permisos de funcionamiento.



**Figura 15.** Razón por la que no están interesado en prestar servicios accesibles

El 20,7% restante no está dispuesto a prestar sus servicios a este segmento de mercado por la alta inversión y la poca rentabilidad que esto les representa.

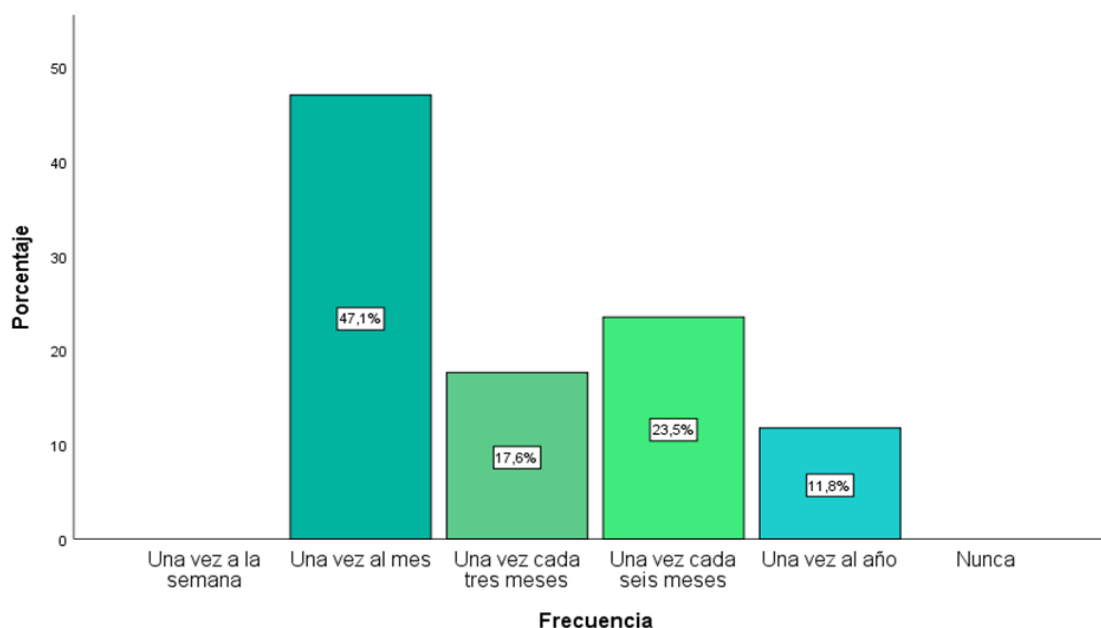
**Tabla 8.****Prestadores que han colaborado con Red de Turismo Accesible Ecuador**

Prestadores de servicios que han colaborado con la Red de Turismo Accesible de Ecuador	Si	89,82%
	No	10,18%
1. ¿Cuán seguido atiende en su establecimiento a personas con discapacidad?	Una vez al mes	47,1%
	Una vez cada tres meses	17,6%
	Una vez cada seis meses	23,5%
	Una vez al año	11,8%
2. ¿En qué temporada atiende a turistas con discapacidad?	Alta	58,8%
	Baja	35,3%
	Indistinto	5,9%
3. ¿Por qué medios oferta sus servicios accesibles?	Página web empresa	3,8%
	Redes sociales empresa	34,6%
	Sitios web viajes	15,4%
	Agencias de viajes	3,8%
	Red turismos accesible EC	19,2%
	Guía turismo accesible EC	3,8%
	Ninguno	19,2%
4. ¿Cómo son los precios de los servicios accesibles en comparación a los servicios estándar del establecimiento?	Bajos	29,4%
	Iguales	70,6%
5. ¿En cuál(es) de las siguientes actividades realizadas por REDTAEC ha participado?	Conferencias y seminarios	21,7%
	Charlas	39,1%
	Asesoría técnica	4,3%
	Capacitaciones	21,7%
	Promoción de servicios	13,0%
6. ¿Cuál fue la temática tratada en la(s) actividad(es) realizada(s) por REDTAEC?	Atención al cliente con discapacidad	27,3%
	Infraestructura accesible	12,1%
	Actividades de aventura accesible	30,3%
	Derechos de las personas con discapacidad	18,2%
	Beneficios del turismo accesible	12,1%
7. ¿Cuántas personas de la empresa participaron en la actividad realizada por REDTAEC?	Personas que participaron en actividades con REDTAEC	32
8. ¿Luego de haber trabajado con REDTAEC ha realizado adecuaciones o mejoras en el establecimiento para la atención a personas con discapacidad?	Infraestructura accesible	14,3%
	Señalética	11,4%
	Equipamiento	20,0%
	Publicidad e información	8,6%
	Atención al cliente	25,7%
	Ninguna	20,0%
9. ¿Qué factores han limitado las mejoras de accesibilidad al establecimiento?	Falta de presupuesto	5,9%
	Dificultad con infraestructura	47,1%
	Poca rentabilidad	11,8%
	Falta de interés	11,8%
	Ninguno	23,5%

**CONTINÚA**

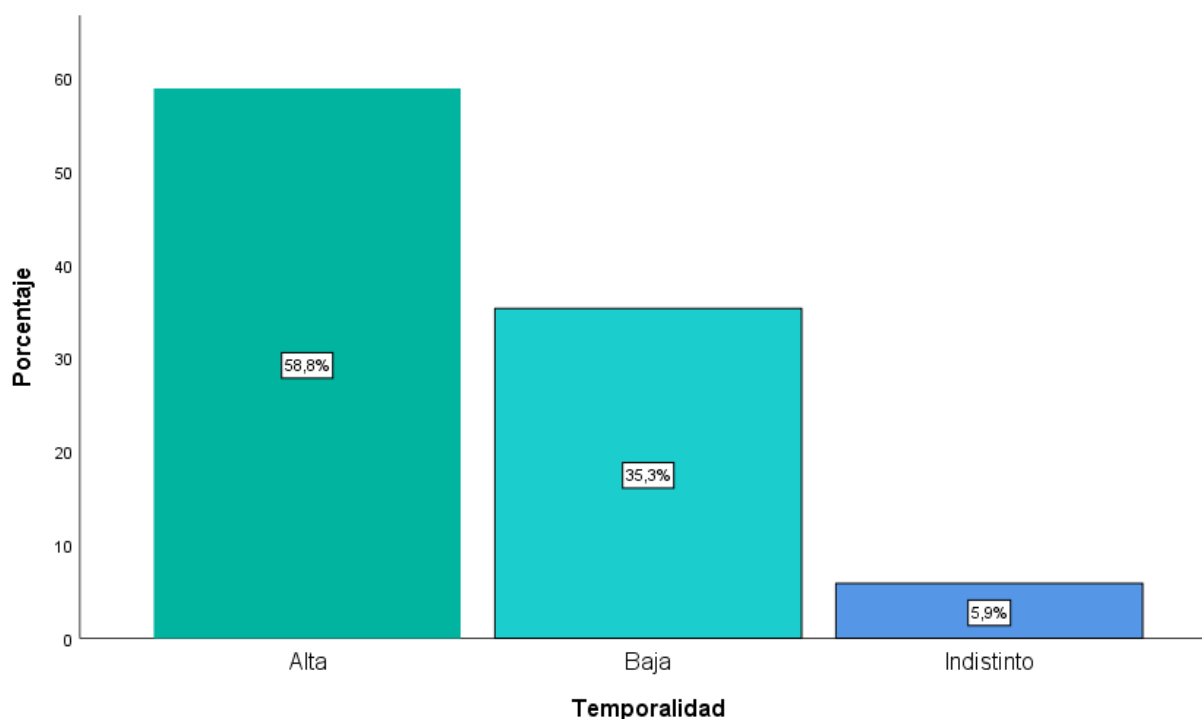
10. ¿Con qué frecuencia trabaja o participa con REDTAEC?	Una vez a la semana	5,9%
	Una vez al mes	11,8%
	Una vez cada tres meses	11,8%
	Una vez cada seis meses	17,6%
	Una vez al año	5,9%
	Una única vez	47,1%
11. ¿Qué lo motivó a trabajar con REDTAEC?	Obtener nuevos clientes	16,0%
	Ventaja competitiva	24,0%
	Mejorar imagen empresarial	8,0%
	Aprender sobre accesibilidad	20,0%
	Inclusión de personas con discapacidad	32,0%
12. ¿Qué beneficios ha percibido luego de haber trabajado con REDTAEC?	Obtener nuevos clientes	29,6%
	Mejorar imagen empresarial	22,2%
	Aprender sobre accesibilidad	37,0%
	Inclusión de personas con discapacidad	11,1%
13. ¿Cuán importante ha sido el aporte de REDTAEC a su gestión?	Muy importante	47,1%
	Importante	52,9%
14. ¿Por qué ha sido importante la gestión de REDTAEC en el desarrollo del turismo accesible en Baños?	Mejoramiento servicios turísticos	19,0%
	Mejoramiento de la accesibilidad en Baños	9,5%
	Mejoramiento de la imagen del destino Baños	28,6%
	Sensibilización hacia las personas con discapacidad	23,8%
	Inclusión de las personas con discapacidad	19,0%

Entre los encuestados se identificó que el 10,18 % de prestadores de servicios turísticos de Baños de Agua Santa han participado con la Red de Turismo accesible de Ecuador.



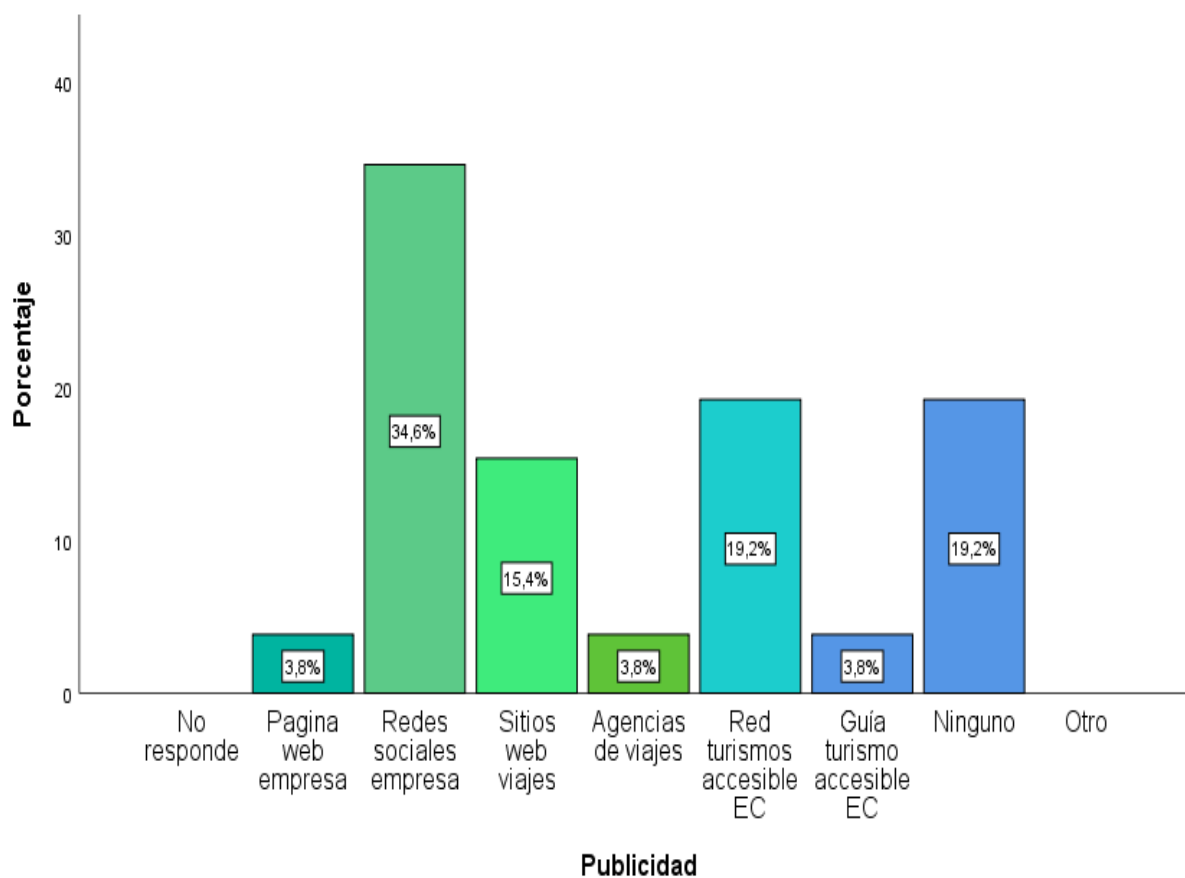
**Figura 16.** Afluencia de turistas con discapacidad a Baños de Agua Santa

De acuerdo con los datos de la encuesta, ellos muestran una mayor afluencia de visitas de turistas con discapacidad a sus establecimientos, siendo el 47,1% de una vez al mes, el 17,6% una vez cada tres meses y el 23,5% una vez cada seis meses.



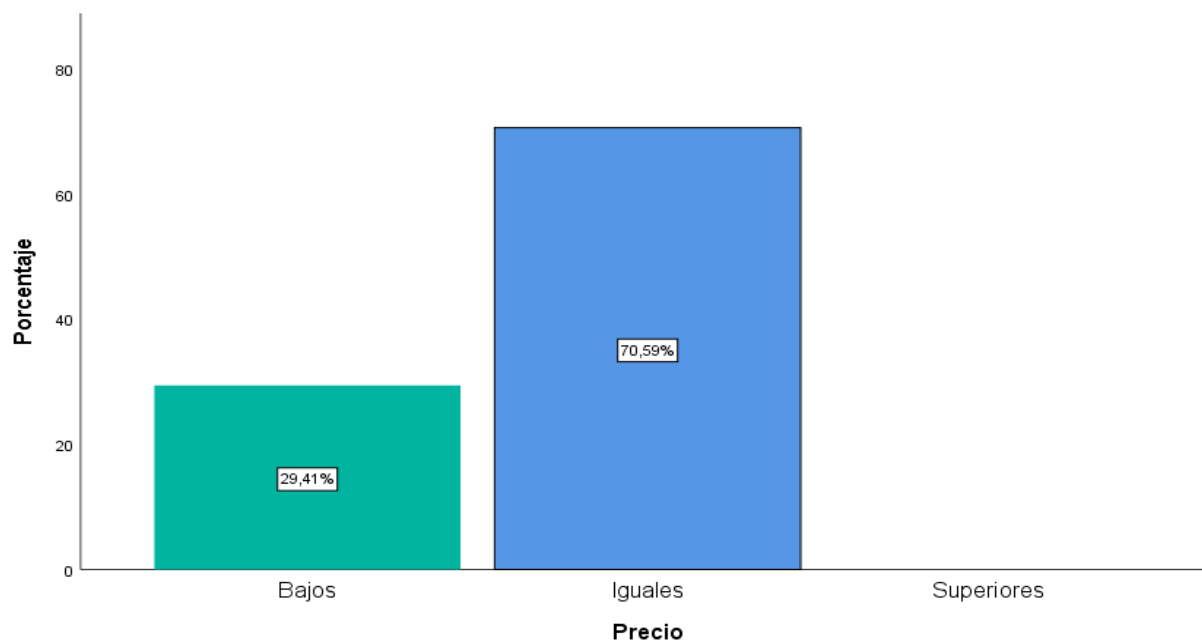
**Figura 17.** Temporada en que los turistas con discapacidad visitan Baños de Agua Santa

De los turistas con discapacidad que visitan estos establecimientos, el 58,8% lo hace en temporada alta, mientras que el 35,3% en temporada baja. Debido a su involucramiento con la accesibilidad en el turismo, estos establecimientos utilizan diferentes plataformas digitales para difundir sus servicios; el 34,6% utiliza redes sociales, el 19,2% difunde sus servicios con apoyo de la Red de Turismo Accesible de Ecuador, el 15,4% maneja sitios web de viajes, mientras que el 3,8% utiliza la Guía de Turismo Accesible de Ecuador.

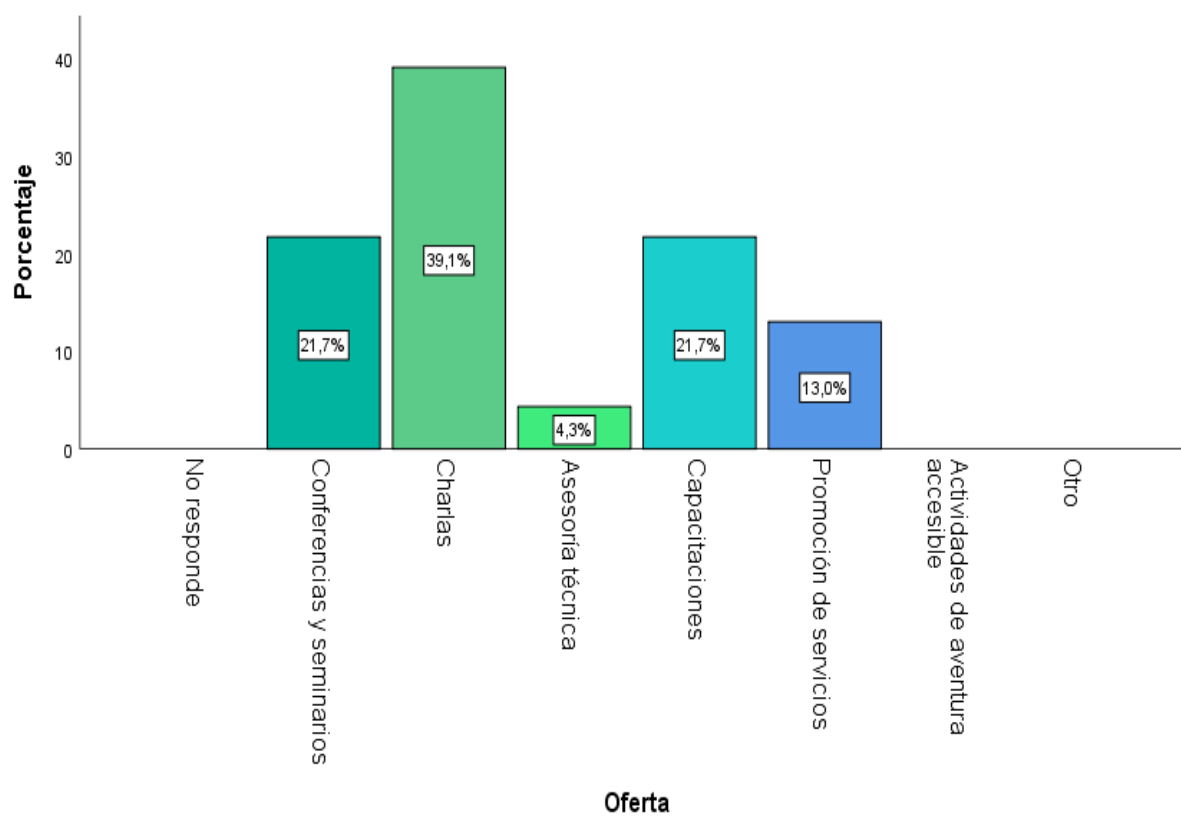


**Figura 18.** Medios por los que ofertan sus servicios a personas con discapacidad

Cabe mencionar que el 29,4% de establecimientos realiza algún tipo de descuento en sus servicios a personas con discapacidad, mientras que el 70,6% de los establecimientos cobra un precio igual al estándar a este segmento de mercado, debido a que consideran que todas las personas deben ser tratadas con igualdad, esta recomendación fue impartida por Alfonso Morales, presidente de REDTAEC, en las capacitaciones impartidas en Baños en el año 2017.



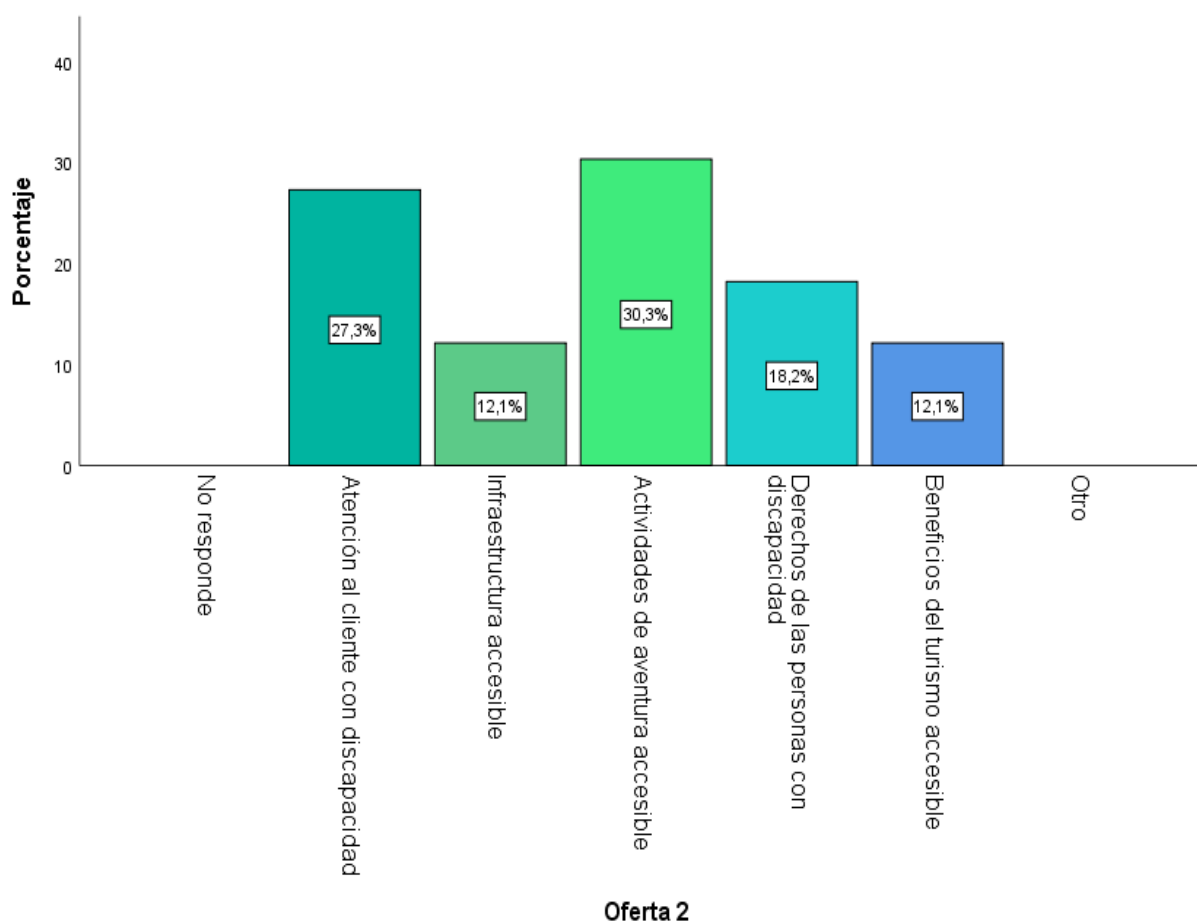
**Figura 19.** Nivel de precios que cobran los establecimientos a personas con discapacidad



**Figura 20.** Actividades en la que los establecimientos turísticos participaron con REDTAEC

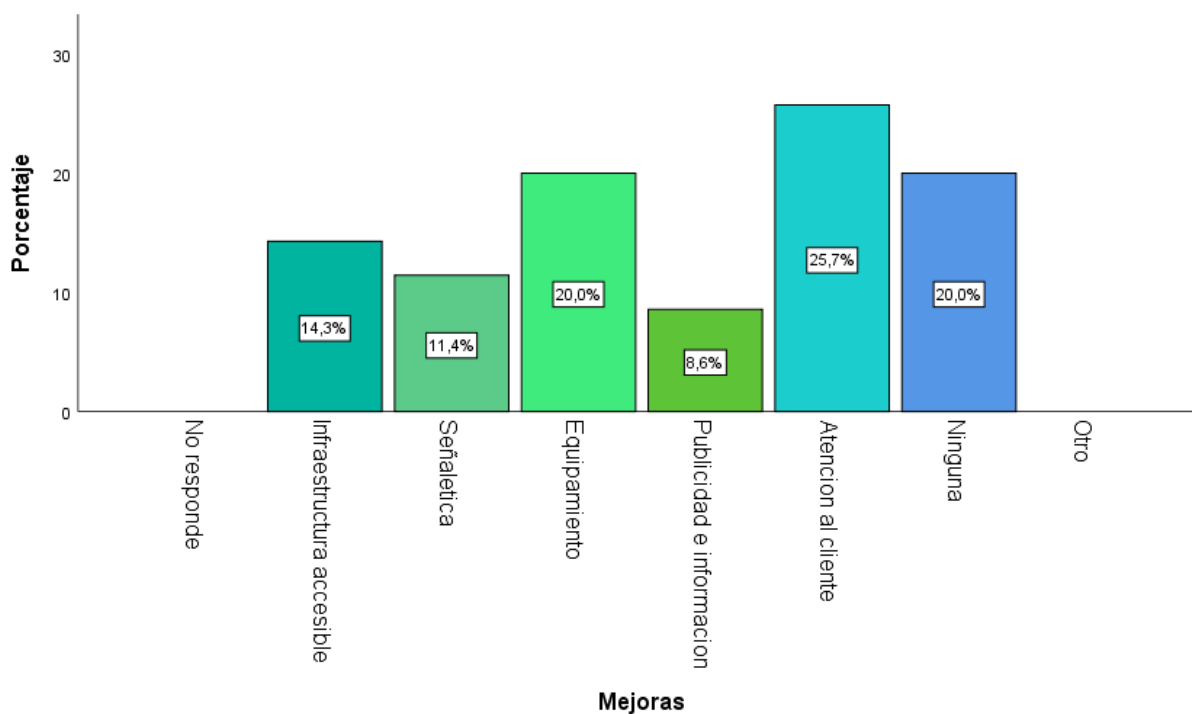


Por otro lado, de los establecimientos encuestados, se obtuvo que 32 personas que laboran en estos establecimientos han participado en actividades realizadas por REDTAEC en Baños de Agua Santa, de las cuales el 39,1% participaron en charlas, el 21,7% en conferencias, el 21,7% en capacitaciones, el 13% en promoción de servicios y el 4,3% en asesoría técnica en accesibilidad.



**Figura 21.** Temas impartidos por REDTAEC a prestadores de servicios turísticos

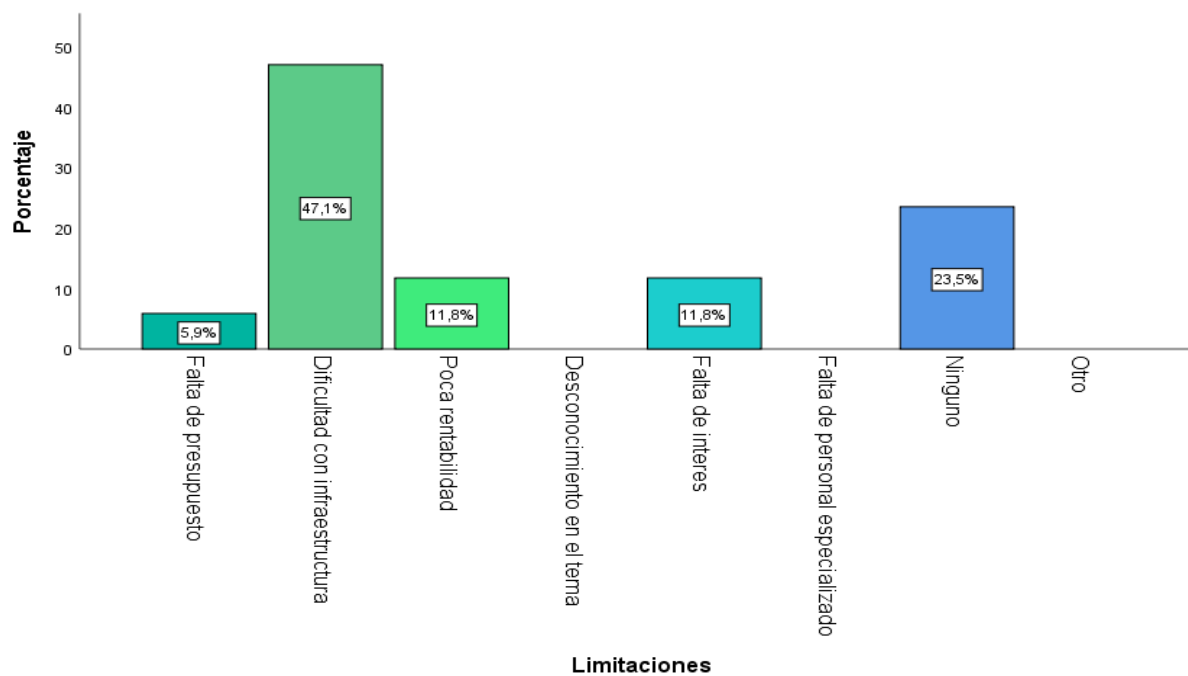
En estas actividades, los temas tratados fueron: el 30,3% actividades de aventura, el 27,3% en atención al cliente con discapacidad, el 18,2% en derechos a las personas con discapacidad, y el 12,1% en infraestructura accesible.



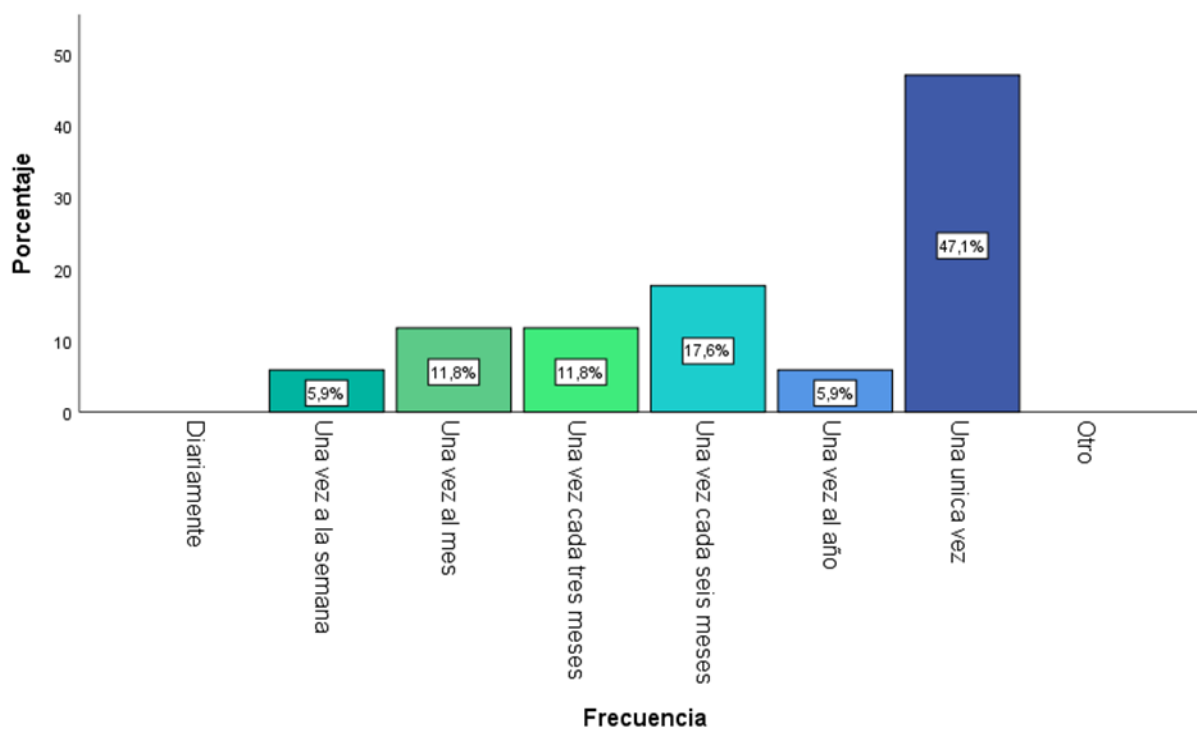
**Figura 22.** Mejoras realizadas por establecimientos luego de haber trabajado con REDTAEC

Luego de la intervención de REDTAEC en Baños de Agua Santa, el 25,7% de establecimientos afirman haber mejorado en la atención al cliente con discapacidad, el 14,3% ha adaptado infraestructura accesible, el 20% ha adquirido equipamiento técnico, el 8,6% ha incrementado publicidad e información de servicios accesibles, mientras que el 20% indica no haber realizado ninguna mejora.

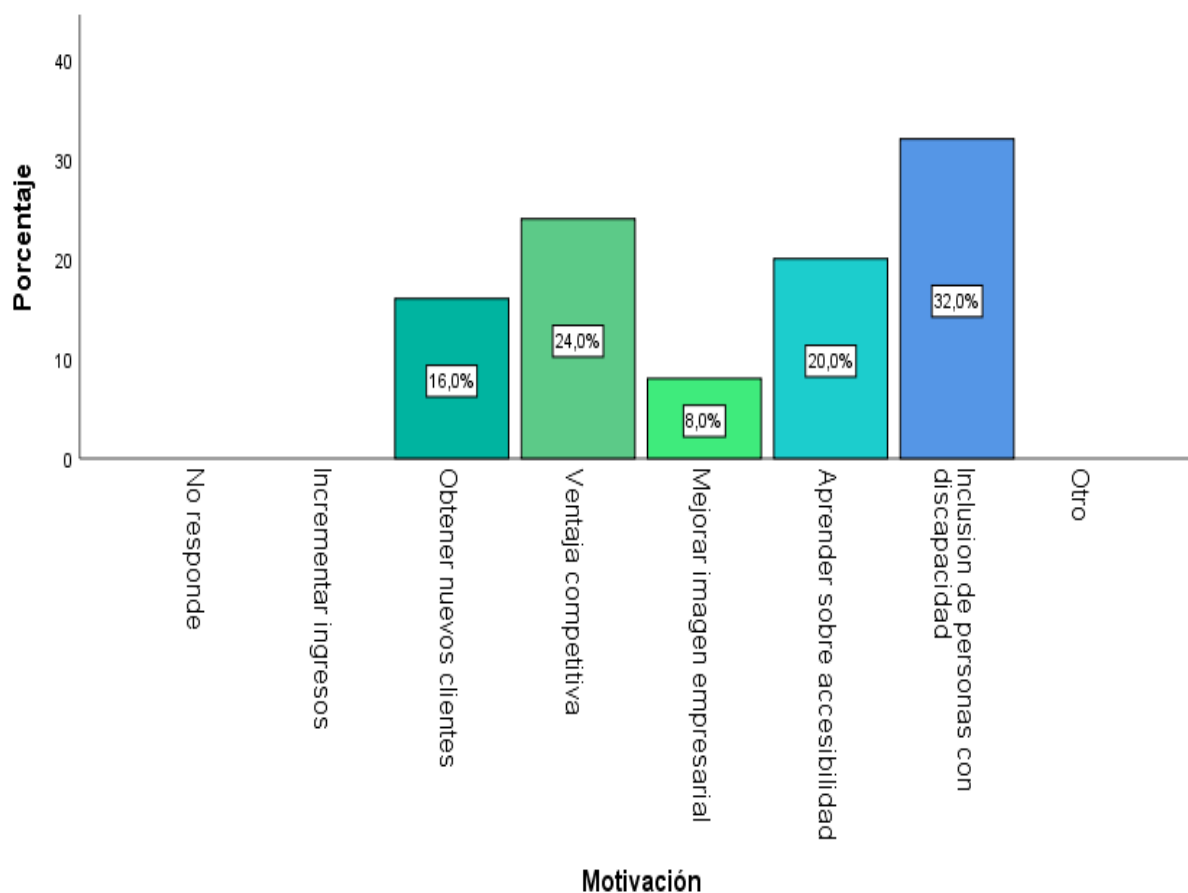
De igual manera, estos establecimientos se han visto limitados para realizar adecuaciones y mejoras en accesibilidad, el 47,1% menciona que la infraestructura de los locales dificulta realizar modificaciones debido a los altos costos, el 5,9% no dispone de presupuesto, mientras que el 11,8% no tiene interés en realizar mejoras debido a que consideran que no es una actividad rentable.



**Figura 23.** Limitaciones de establecimientos para realización de adecuaciones accesibles

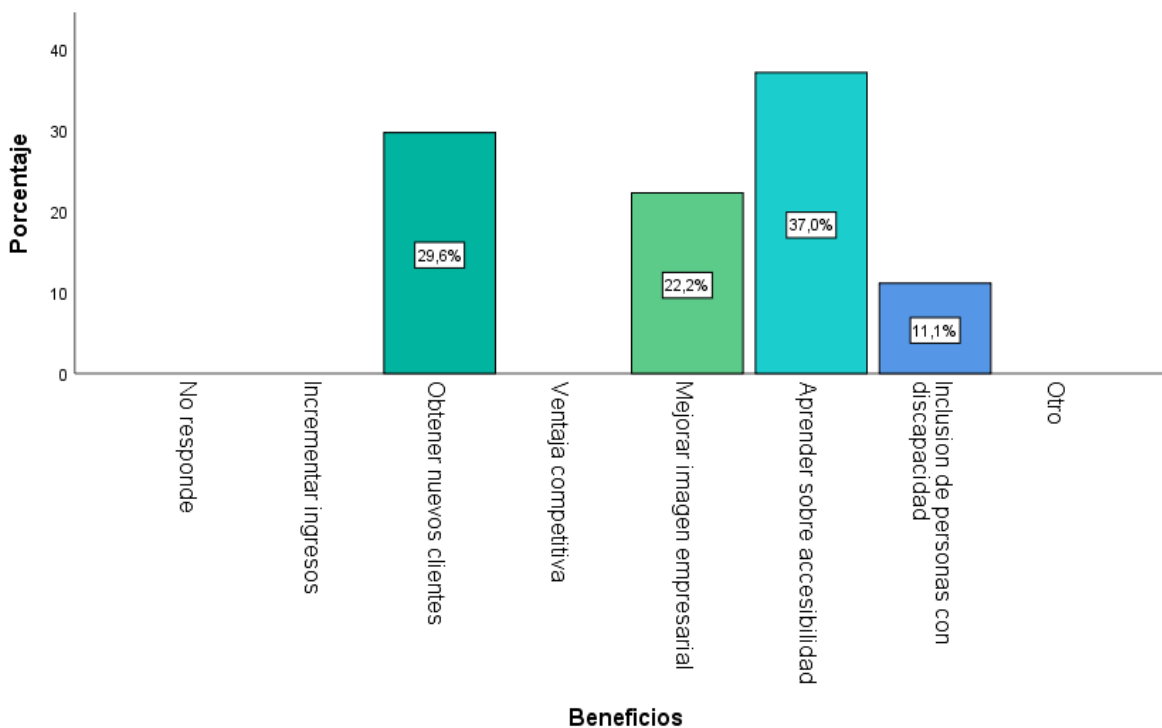


**Figura 24.** Frecuencia con la que los establecimientos turísticos participan con REDTAEC

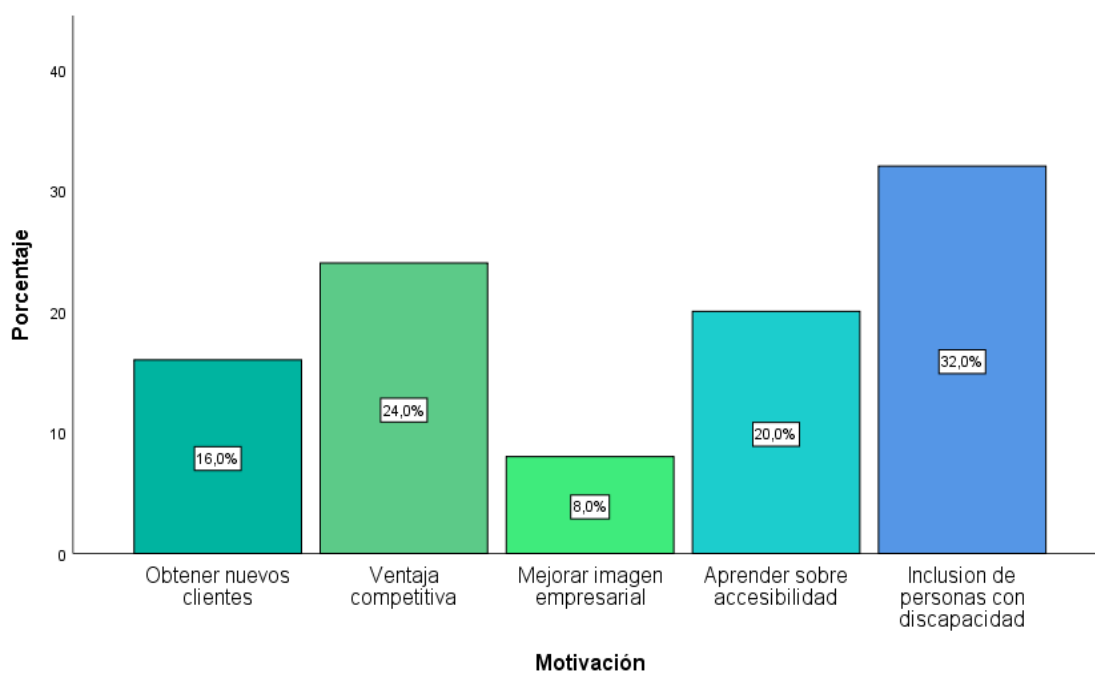


**Figura 25.** Motivos por el que los prestadores de servicios participaron con REDTAEC

La intervención de REDTAEC en Baños no ha sido muy frecuente; el 47,1% de los prestadores de servicios indican haber trabajado con REDTAEC una única vez desde el año 2017, el 5,9% una vez al año, y el 17,6% una vez cada seis meses. Sin embargo, los prestadores de servicios han trabajado con REDTAEC, debido a que, el 32% se han visto motivados por la inclusión de las personas con discapacidad a la actividad turística, el 24% busca desarrollar una ventaja competitiva, el 20% está interesado en aprender sobre accesibilidad, el 8% mejorar la imagen empresarial, mientras que el 16% pretende obtener nuevos clientes.

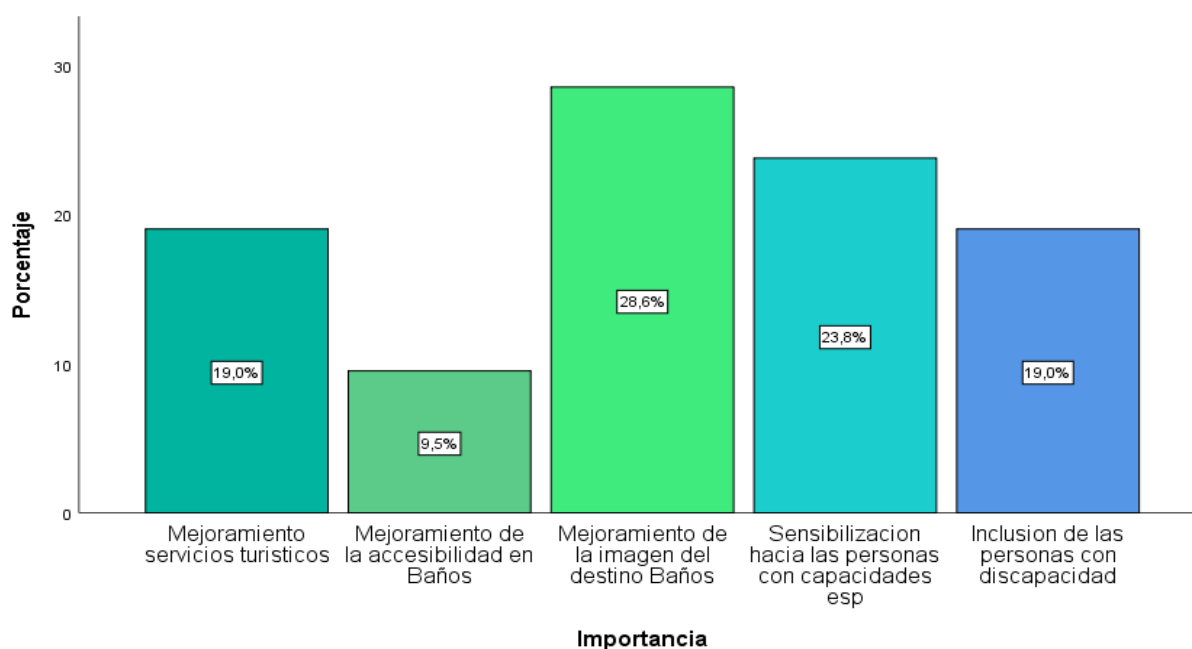


**Figura 26.** Beneficios de prestadores de servicios después de trabajar con REDTAEC



**Figura 27.** Motivos de prestadores de servicios para la importancia de gestión de Baños

Luego del trabajo realizado por REDTAEC, los prestadores de servicios han percibido ciertos beneficios; el 11.1% afirma que existe inclusión de personas con discapacidad a la actividad turística, el 22.2% el mejoramiento de la imagen empresarial, el 29.6% la llegada de nuevos clientes y el 37% de los encuestados indica tener un mejor conocimiento acerca de la accesibilidad.



**Figura 28.** Importancia de la gestión de REDTAEC para prestadores de servicios de Baños

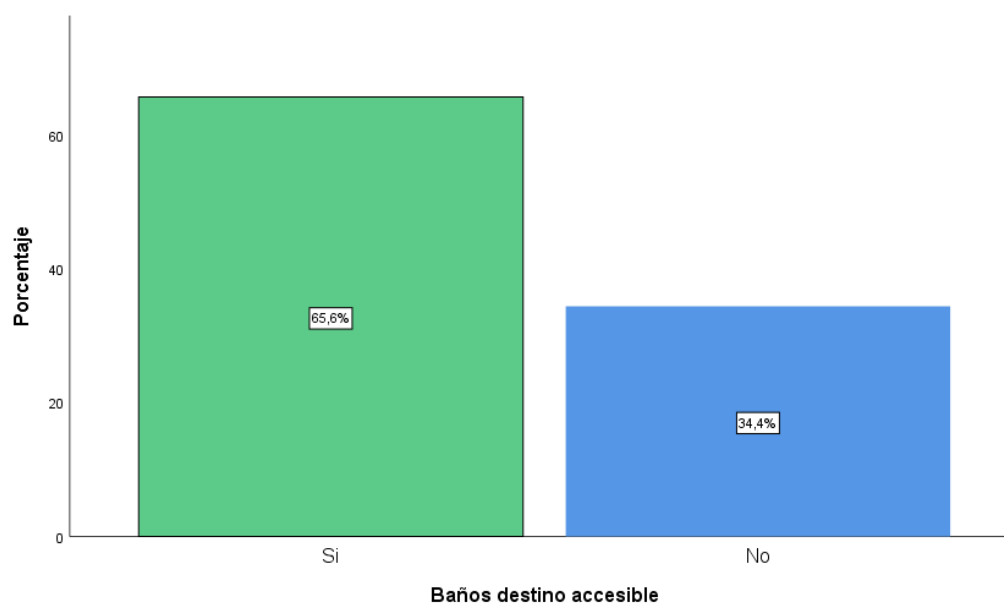
De igual forma, consideran que han existido beneficios para el destino turístico Baños como: el mejoramiento de servicios turísticos, imagen de destino, accesibilidad y la sensibilización hacia la atención a las personas con discapacidad, lo que ha permitido que efectivamente exista inclusión de este segmento de mercado en Baños de Agua Santa Por tal motivo, el 52,9% de los encuestados considera que la gestión de la red de Turismo Accesible de Ecuador es importante y el 47,1% muy importante.

**Tabla 9.***Percepción de la accesibilidad de Baños de Agua Santa y la gestión de REDTAEC*

1. ¿Identifica a la ciudad de Baños de Agua Santa como un destino turístico que presta servicios accesibles?	Si	65,6%	
	No	34,4%	
Elementos que identifican como accesibles	Actividades turísticas accesibles	20,0%	
	Accesibilidad en atractivos	10,0%	
	Accesibilidad en establecimientos turísticos	17,5%	
	Prestadores de servicios capacitados	13,8%	
	Información turística sobre accesibilidad	5,0%	
	Accesibilidad de la ciudad	16,3%	
	Señalización y señalética	3,8%	
2. ¿Por qué medio ha identificado publicidad sobre turismo accesible en la ciudad de Baños de Agua Santa??	Página web de empresas turísticas	6,4%	
	Plataformas de turismo	6,4%	
	Guía de turismo Accesible de Ecuador	10,6%	
	Redes sociales	21,3%	
	Reportajes de televisión	14,9%	
	Plataformas de REDTAEC	6,4%	
	Prensa impresa	2,1%	
	Publicidad local	6,4%	
Ninguno	23,4%		
3. ¿Ha viajado a la ciudad de Baños de Agua Santa??	Si	78,1%	
	No	21,9%	
4. Si ha viajado a Baños de Agua Santa, de acuerdo a la siguiente escala indique su percepción de accesibilidad de la ciudad, respecto a los siguientes aspectos:	Información turística en portales web	Muy satisfactorio	9,4%
		Satisfactorio	31,3%
		Poco satisfactorio	21,9%
		Regular	9,4%
		Ineficiente	6,3%
		Información turística dentro de la ciudad	Muy satisfactorio
Satisfactorio	43,8%		
Poco satisfactorio	6,3%		
Regular	15,6%		
Ineficiente	3,1%		
Infraestructura y señalética de los establecimientos turístico	Muy satisfactorio	15,6%	
	Satisfactorio	25,0%	
	Poco satisfactorio	28,1%	
	Regular	6,3%	
	Ineficiente	3,1%	
Infraestructura y señalética de los atractivos turísticos y actividades	Muy satisfactorio	12,5%	
	Satisfactorio	28,1%	
	Poco satisfactorio	25,0%	
	Regular	6,3%	
	Ineficiente	6,3%	

**CONTINÚA**

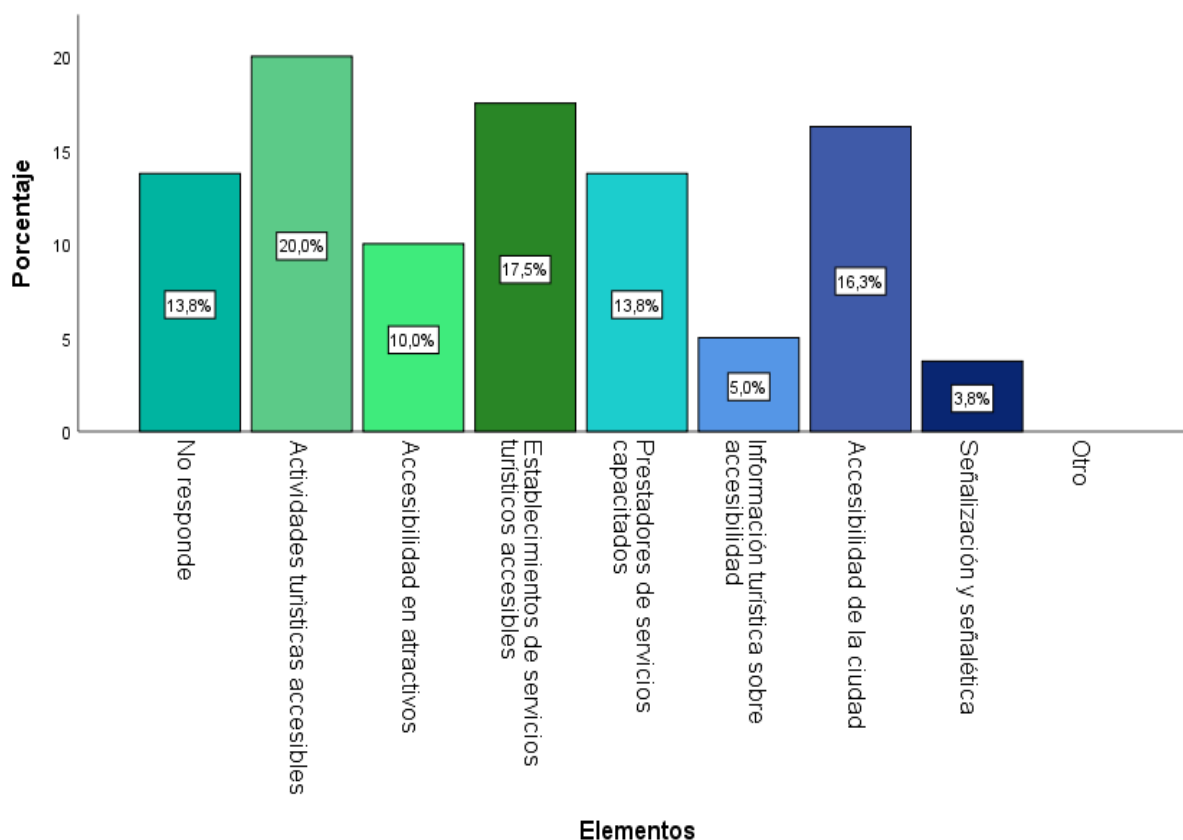
Infraestructura y señalética de la ciudad	Muy satisfactorio	9,4%
	Satisfactorio	40,6%
	Poco satisfactorio	18,8%
	Regular	6,3%
	Ineficiente	3,1%
Equipamiento para actividades	Muy satisfactorio	12,5%
	Satisfactorio	31,3%
	Poco satisfactorio	28,1%
	Regular	6,3%
	Ineficiente	21,8%
Atención del personal hacia personas con discapacidad	Muy satisfactorio	6,3%
	Satisfactorio	43,8%
	Poco satisfactorio	18,8%
	Regular	6,3%
	Ineficiente	3,1%
5. ¿Conoce a la Red de Turismo Accesible del Ecuador y su gestión realizada en Baños de Agua Santa?	Si	34,4
	No	65,6
Actividades que conoce de REDTAEC	No responde	36,8%
	Conferencias y seminarios	14,0%
	Charlas	10,5%
	Asesoría técnica	12,3%
	Capacitaciones	10,5%
	Promoción de servicios turísticos accesibles	14,0%
	Actividades de aventura accesibles	1,8%
6. ¿Cuán importante considera que ha sido la gestión de REDTAEC en Baños de Agua Santa?	No responde	65,6%
	Muy importante	21,9%
	Importante	12,5%



**Figura 29.** Turistas nacionales con discapacidad que identifican a Baños accesible



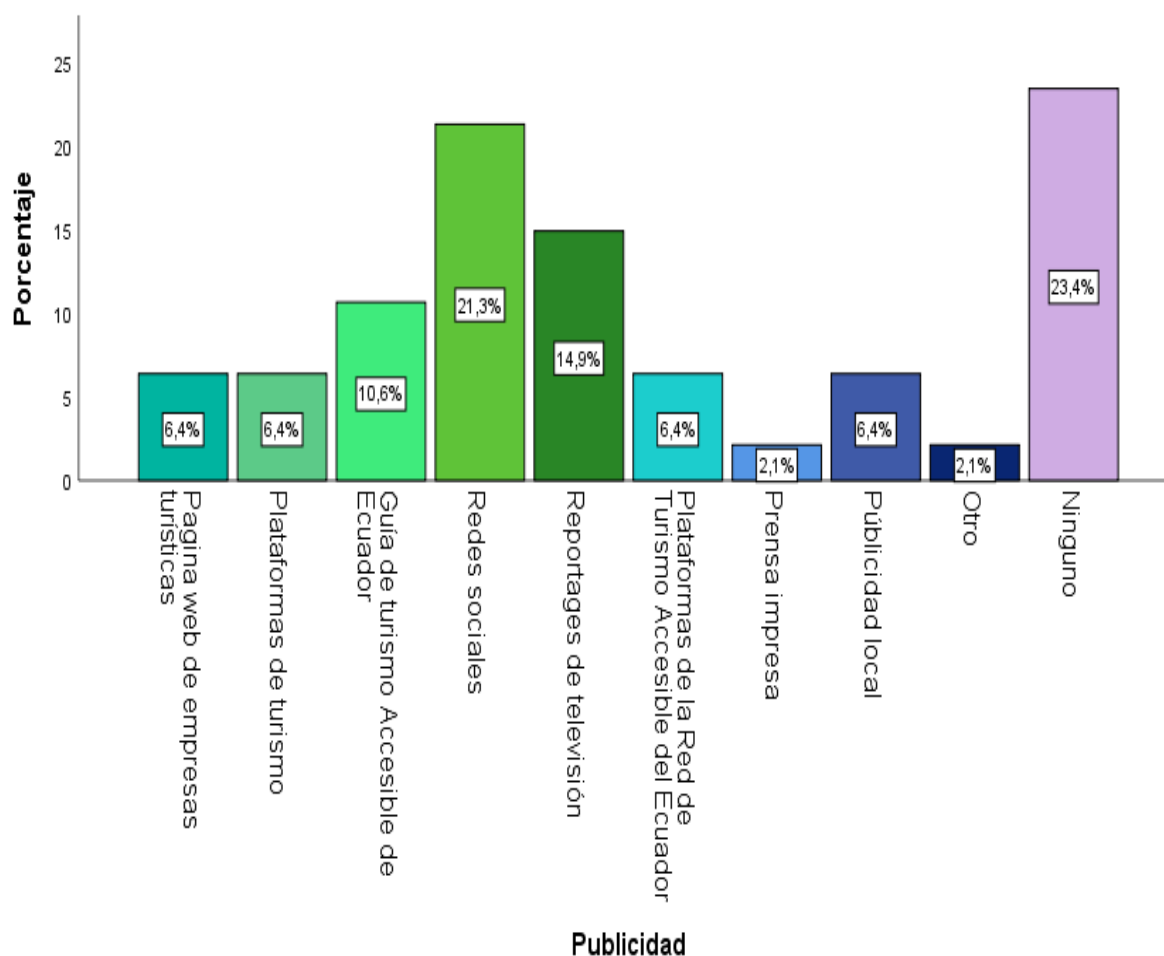
De los encuestados, el 65,6% indica que la ciudad de Baños de Agua Santa es un destino que presta servicios turísticos accesibles, mientras que el 34,4% no considera que el destino es accesible, y desconoce de los servicios que presta Baños a las personas con discapacidad.



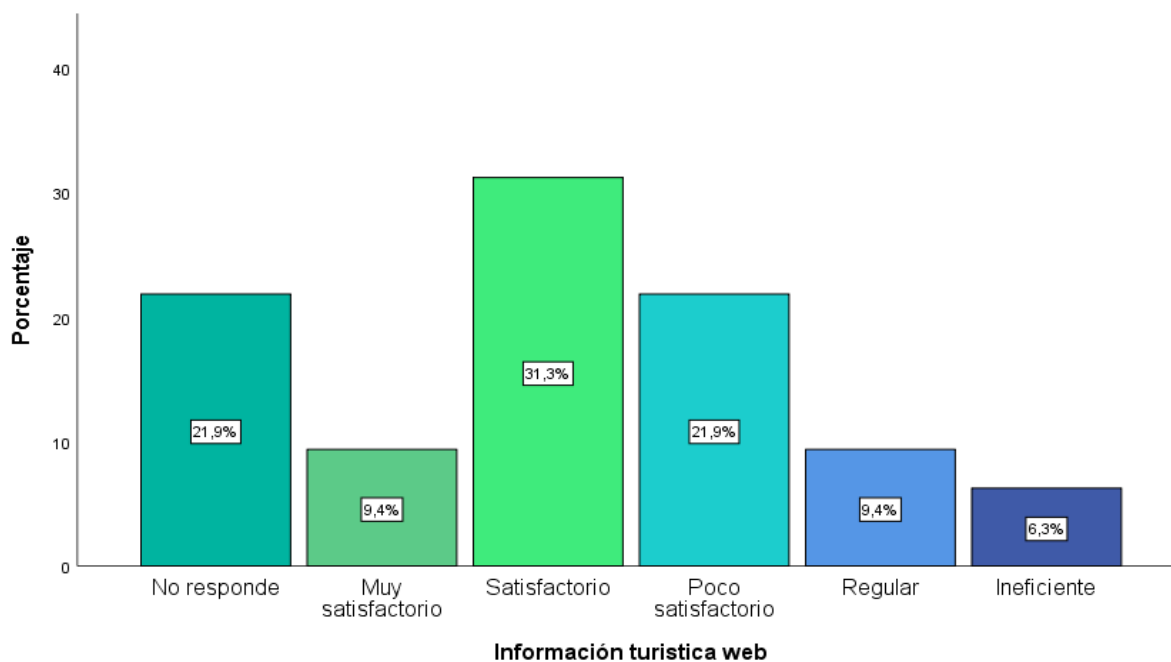
**Figura 30.** Elementos de Baños que los turistas con discapacidad consideran accesibles

En el destino Baños de Agua Sata las personas con discapacidad identifican como accesibles: el 20% a las actividades turísticas del lugar, el 10% a sus atractivos turísticos, el 17,5% a los establecimientos de servicios turísticos, el 13,8% a prestadores de servicios capacitados, el 5% a la información turística, y el 16,3% a la accesibilidad de la ciudad.

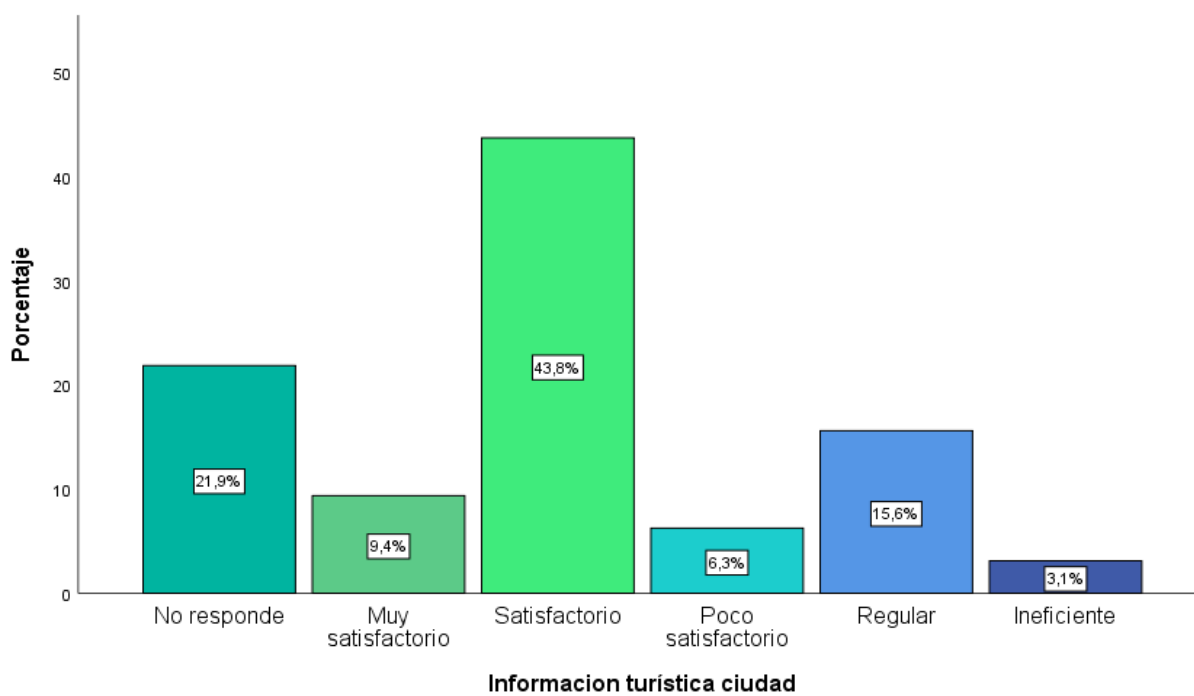
Así mismo, los encuestados afirman haber observado publicidad sobre turismo accesible en Baños de Agua Santa por diferentes medios como: 21,3% redes sociales, 10,6% Guía de Turismo Accesible de Ecuador, 14,9% reportajes de televisión, 6,4% plataformas de REDTAEC, y el 23,4% no han identificado ningún tipo de publicidad.



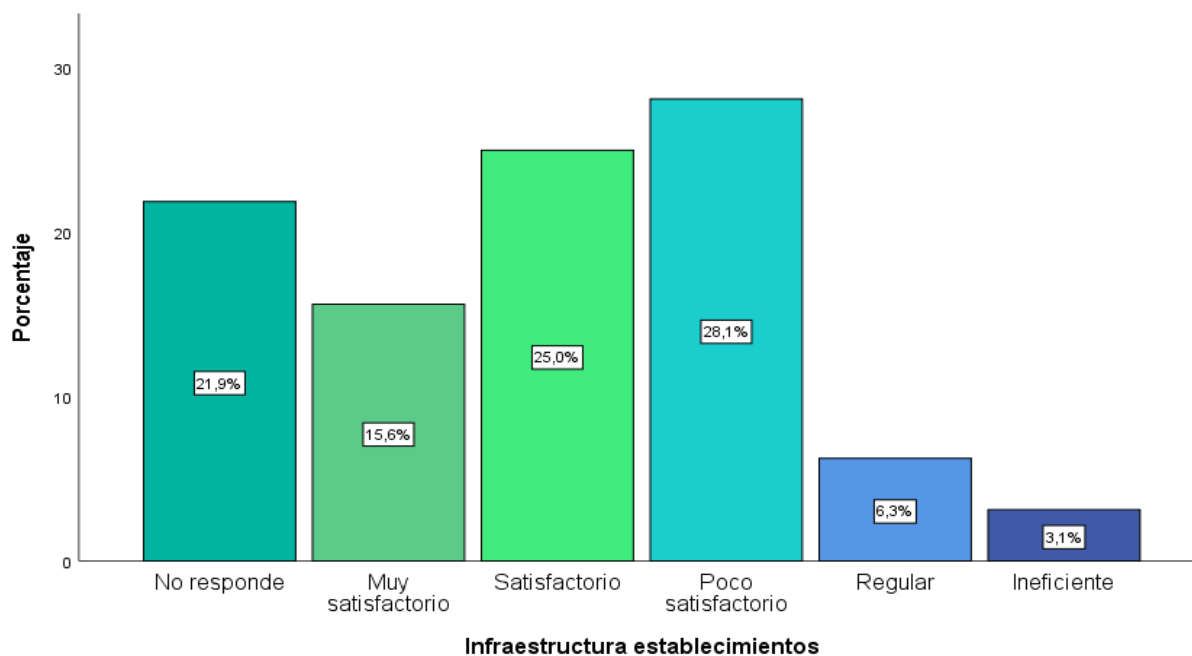
**Figura 31.** Medios de comunicación de publicidad sobre turismo accesible en Baños



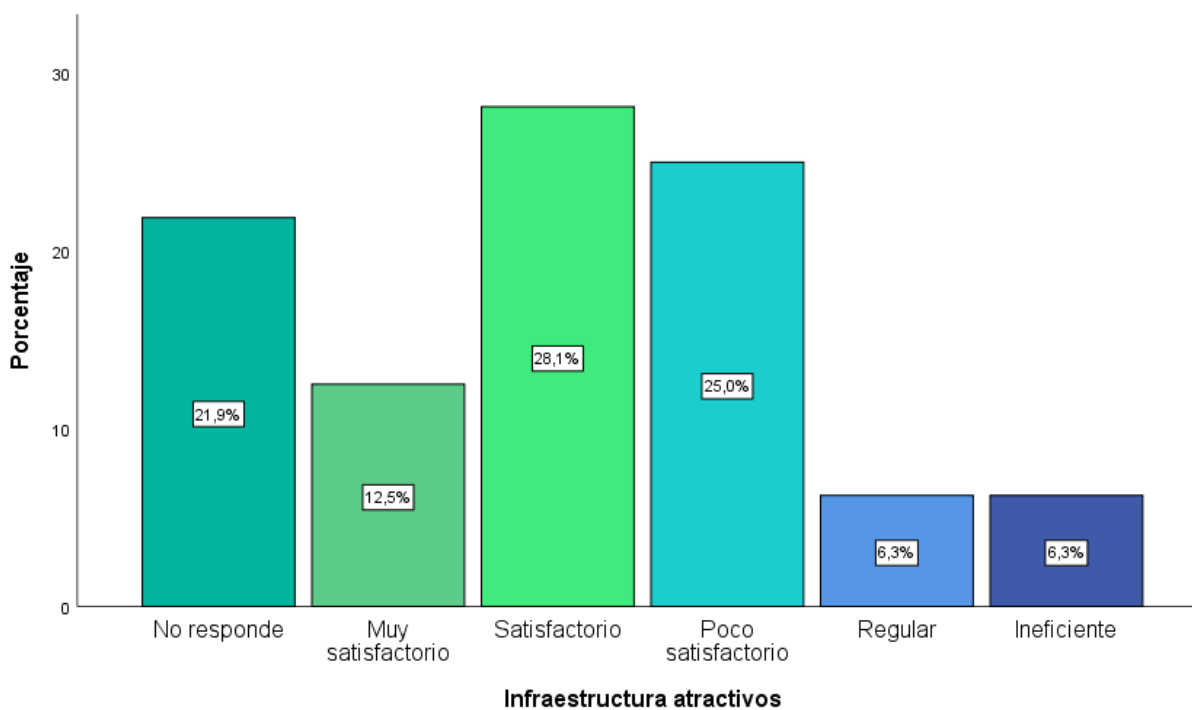
**Figura 32.** Percepción de los turistas con discapacidad Información Turística Web



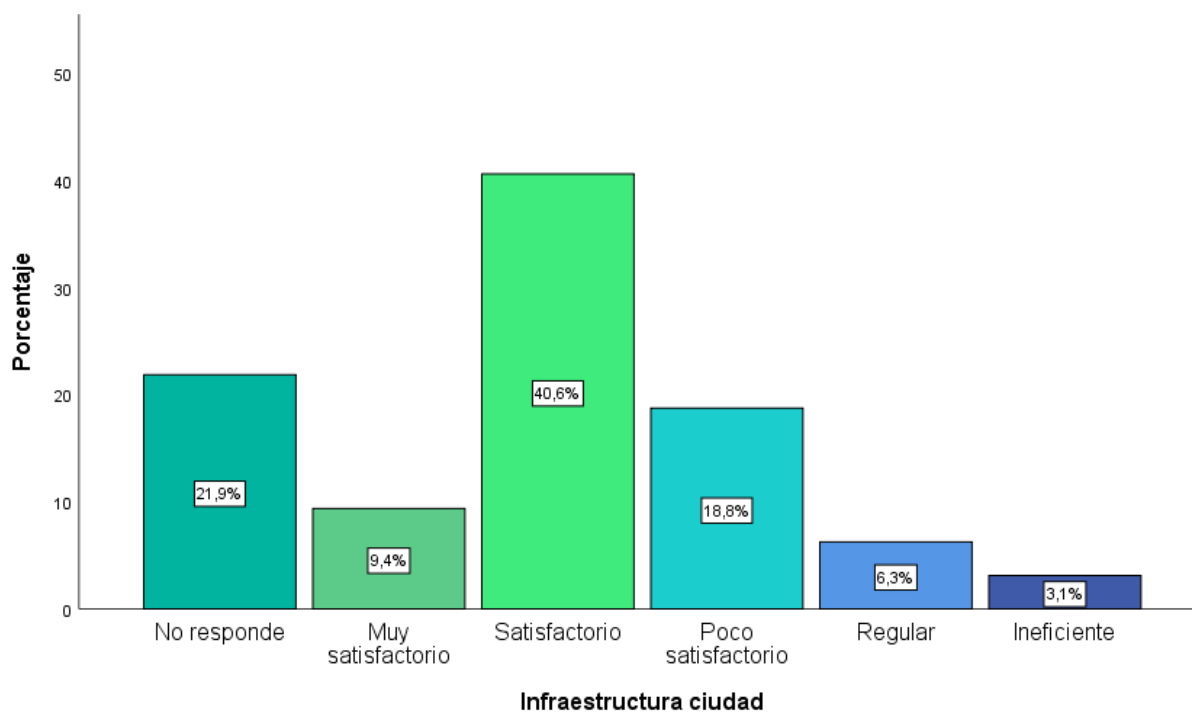
**Figura 33.** Percepción de los turistas con discapacidad Información Turística Ciudad



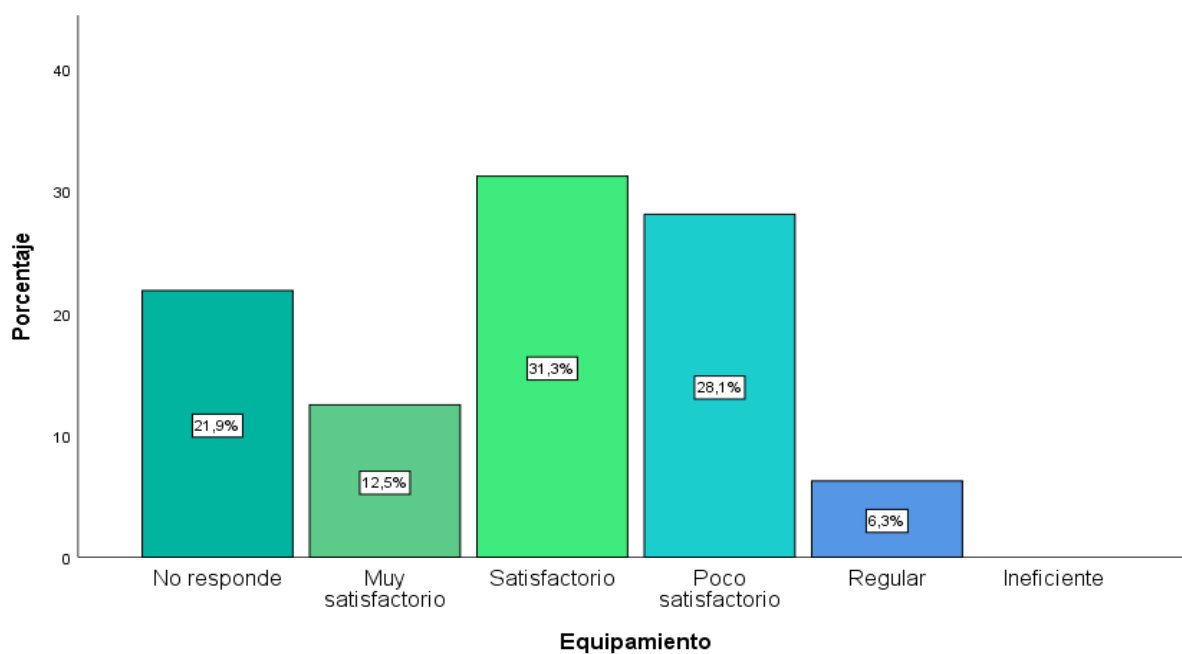
**Figura 34.** Percepción de los turistas con discapacidad Infraestructura Establecimiento



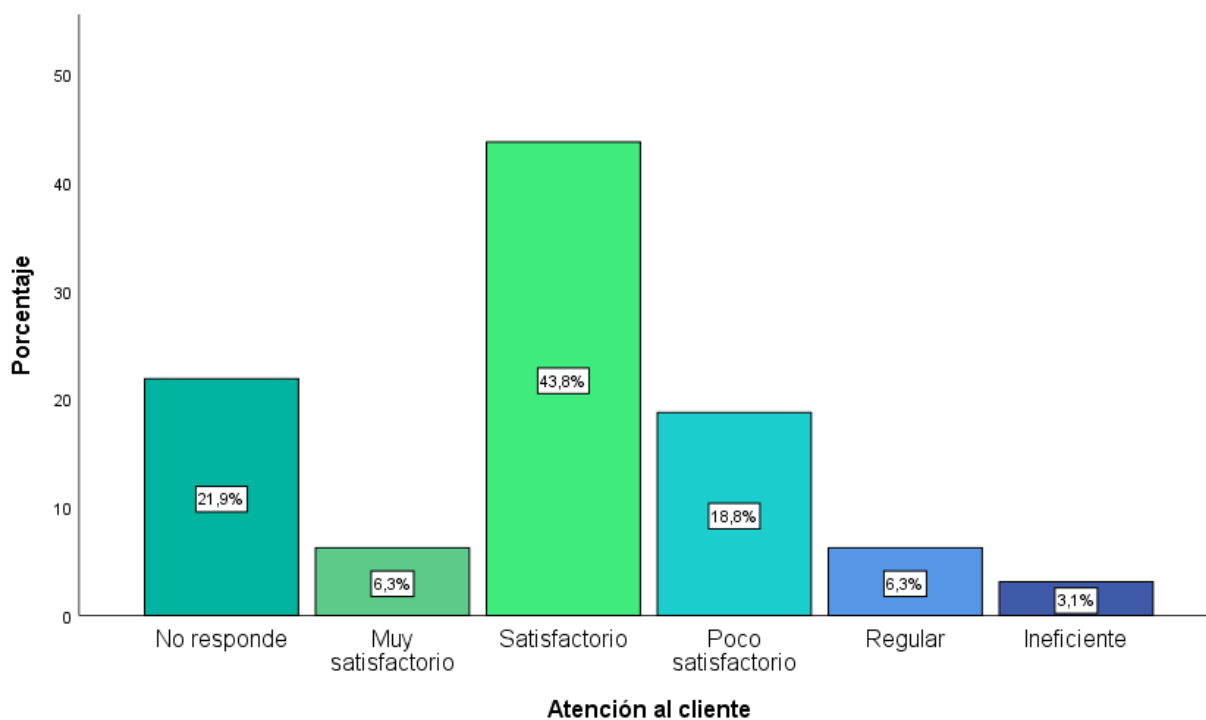
**Figura 35.** Percepción de los turistas con discapacidad Infraestructura Atractivos



**Figura 36.** Percepción de los turistas con discapacidad Infraestructura Ciudad



**Figura 37.** Percepción de los turistas con discapacidad Infraestructura Ciudad

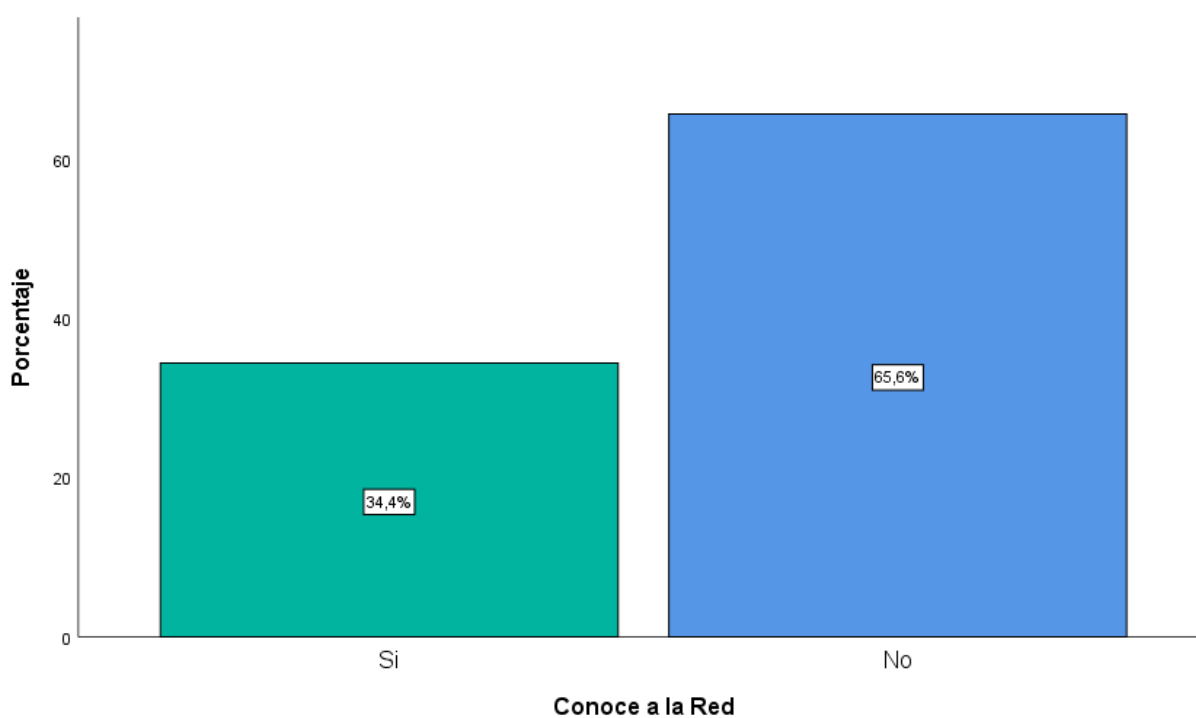


**Figura 38.** Percepción de los turistas con discapacidad Atención al Cliente

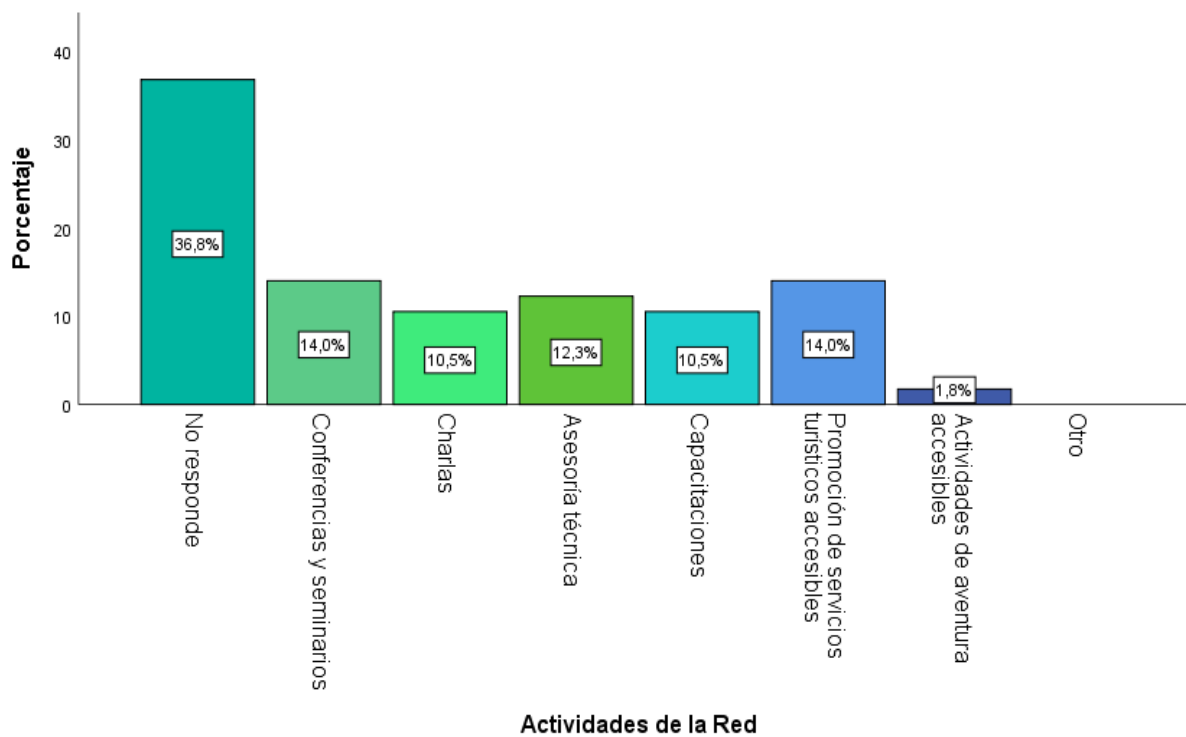
Por otro lado, el 78,1% de los encuestados afirma haber viajado a Baños de Agua Santa, quienes evaluaron a la accesibilidad de Baños de Agua Santa en diferentes aspectos como:

- Información turística en portales web: 9,4% muy satisfactorio, 31,3% satisfactorio, 21,9% poco satisfactorio, 9,4% regular, y 6,3% ineficiente.
- Información turística dentro de la ciudad: 9,4% muy satisfactorio, 43,8% satisfactorio, 6,3% poco satisfactorio, 15,6% regular, y 3,1% ineficiente.
- Infraestructura y señalética de los establecimientos turísticos: 15,6% muy satisfactorio, 25% satisfactorio, 28,1% poco satisfactorio, 6,4% regular, y 3,1% ineficiente.
- Infraestructura y señalética de los atractivos turísticos y actividades: 12,5% muy satisfactorio, 28,1% satisfactorio, 25% poco satisfactorio, 6,3% regular, y 6,3% ineficiente.

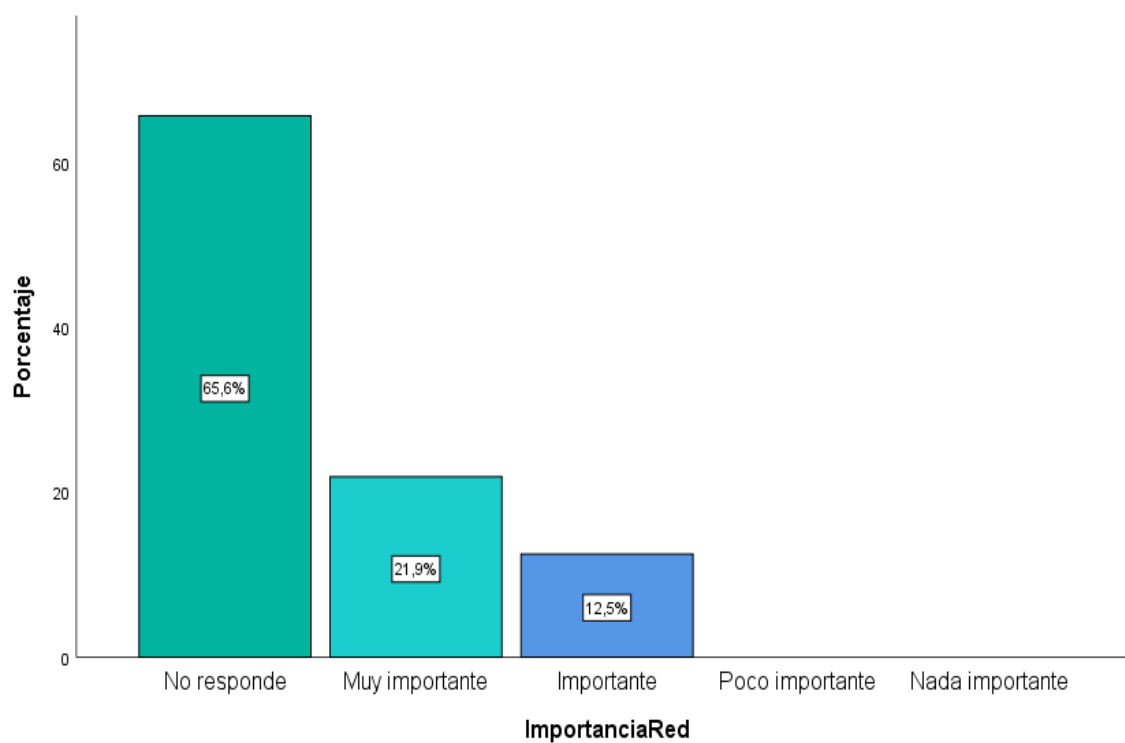
- Infraestructura y señalética de la ciudad: 9,4% muy satisfactorio, 40,6% satisfactorio, 18,8% poco satisfactorio, 6,3% regular, y 3,1% ineficiente.
- Equipamiento para actividades: 12,5% muy satisfactorio, 31,3% satisfactorio, 28,1% poco satisfactorio, 6,3% regular, y 21,8% ineficiente.
- Atención del personal hacia personas con discapacidad: 6,3% muy satisfactorio, 43,8% satisfactorio, 18,8% poco satisfactorio, 6,3% regular, y 3,1% ineficiente.



**Figura 39.** Turistas con discapacidad que conocen a REDTAEC



**Figura 40.** Actividades que lo turistas conocen de REDTAEC



**Figura 41.** Importancia que los turistas le dan a la gestión de REDTAEC



En cuanto a REDTAEC, el 65,6% de los encuestados no conoce sobre la oferta y actividades realizadas por esta organización, mientras que el 34,4% afirma tener conocimiento sobre su gestión en el desarrollo del turismo accesible, donde destacan: 14% conferencias y seminarios, 10,5% charlas, 12,3% asesoría técnica, 10,5% capacitaciones, 14% promoción de servicios turísticos accesibles, 1,8% actividades de aventura accesibles.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1 Discusión**

A nivel mundial el turismo accesible se ha convertido en un tema de vital importancia, debido a que según la Organización Mundial de Salud, el 15% de la población mundial posee algún tipo de discapacidad, con este panorama, se considera a esta población, como un potencial segmento de mercado dentro sector turístico por varias razones: disponibilidad de tiempo para viajar, ya que se encuentran con dificultades al momento de acceder a un empleo y en varios casos estas personas cuentan con pensiones que les permiten ahorrar y realizar viajes, lo cual conlleva a otra razón que es la facilidad económica y también el hecho de que este mercado viaja acompañado, multiplicando los gastos que realicen en un destino. Esto ha obligado a que las empresas del sector turístico empiecen a identificar las necesidades de turistas con algún tipo de discapacidad para transformar la oferta turística en accesible.

El turismo accesible a más de ser una actividad con fines económicos, vela por el cumplimiento del derecho que tienen las personas con discapacidad de disfrutar un viaje, el cual no presente ningún tipo de barreras, ya sea en atractivos, información, movilidad, infraestructura y principalmente servicios; por tal motivo se han desarrollado diferentes organizaciones que a través de sus proyectos buscan crear entornos más accesibles, como algunos ejemplos a nivel internacional podemos mencionar a la Fundación ONCE, en España, Kéroul, en Canadá y también las redes de turismo accesible, entre las principales constan: la Red de Turismo Accesible Europea - ENAT, Red Española de Turismo Accesible - Redestable, Red Turismo Accesible Chile - RTA,

Red Costarricense de Turismo accesible, Red de Turismo Accesible del Ecuador - REDTAEC, entre otras.

España fue uno de los primeros países en incursionar en temas de accesibilidad en el sector turístico y con la creación de Redestable, que es la Red Española de Turismo Accesible, ha impulsado el desarrollo de este tema. Se debe considerar que la gestión de la red está influenciada por su entorno, tanto de forma positiva como negativa; dentro de los aspectos positivos se pueden destacar que la actividad turística en España tiene una gran relevancia en el país ya que aporta con el 11.1% al PIB español (CEPYMENEWS, 2018, pág. 1), además de ser el segundo país con mayor afluencia de visitantes extranjeros, con estos aspectos, se puede evidenciar que existe un potencial mercado con una demanda de 127.5 millones de personas que requieren servicios accesibles a nivel europeo. Por otro lado, en España se han presentado facilidades en cuanto a normas, leyes y reglamentos enfocados en la inclusión, lo que ha permitido que en el país se desarrolle una mayor oferta de servicios enfocados a personas con discapacidad.

Con respecto a los aspectos negativos, se toman en cuenta la insuficiente investigación con explícita profundidad sobre el mercado de estudio, poca promoción y comercialización turística accesible, falta de lineamientos estratégicos por parte del estado para que los prestadores de servicios actúen de igual manera, ausencia de formación en materia de accesibilidad a los profesionales del turismo, escaso desarrollo de tecnologías y la ineficiente relación y colaboración por parte de organizaciones para el desarrollo del turismo accesible, ya que estas tienen el concepto de que la demanda de turistas con discapacidad es poco importante.

Frente a esto Redestable cuenta con lineamientos estratégicos para contrarrestar estos aspectos negativos que se los puede definir como limitantes para el desarrollo del turismo accesible en España, promoviendo por ejemplo la colaboración de diferentes entidades privadas y estatales, fomentando el desarrollo de productos turísticos accesibles e incentivando el desarrollo de tecnologías, investigación y formación académica en temas de accesibilidad.

Bajo los lineamientos estratégicos establecidos por la red, se han tomado acciones que ayudan a eliminar las barreras que impiden el desarrollo de la accesibilidad en el país, tales como, alianzas estratégicas con 100 socios de diferentes áreas del sector turístico, siendo uno de los principales la Red Europea de Turismo Accesible, al igual que la colaboración de la Fundación ONCE en diferentes aspectos, principalmente con la investigación de mercado que se realizó en el 2016 reflejado en el observatorio de accesibilidad universal. También se puede mencionar el proyecto realizado por la red “Spain is Accesible” que busca estandarizar la promoción del turismo accesible en España al igual que forma parte del programa de apoyo a agrupaciones empresariales innovadoras del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

Como se pudo evidenciar, en España existe un trabajo sinérgico entre el sector público y privado, algo que en Ecuador hasta el momento no se ha visto posible; siendo el caso en el sector público, el Ministerio de Turismo se ha preocupado por temas de accesibilidad, creando políticas públicas, así como alianzas con otras entidades como el CONADIS y Federaciones, pero todo esto recién está empezando, por lo que este accionar no ha mostrado resultados aún, la falta de presupuesto enfocado a este tema, causa frustración en varios proyectos que pueden ayudar en el desarrollo en este tipo de turismo, además, la investigación en cuanto al mercado también se debería dar por parte de esta entidad, para de esta manera generar datos globales del país, ya que el

CONADIS con los datos que ellos poseen estadísticamente sobre personas con discapacidad, únicamente muestran resultados sesgados y no reales.

Otro de los limitantes que tiene el Ecuador para desarrollar el turismo accesible, es que los diferentes reglamentos turísticos vigentes, no se adaptan a la realidad del país, ya que exigen a los establecimientos cumplir con un porcentaje de accesibilidad con respecto a la infraestructura, pero en su mayor parte esto no es posible, considerando que la inversión que se debería realizar para adecuar los espacios y convertirlos en accesibles no representa en cuanto a ganancias y el sector público, que sería el encargado de incentivar al sector privado para realizar estas adecuaciones, no lo ha sabido realizar de una manera oportuna y eficaz.

Las diferentes entidades públicas relacionadas al turismo accesible en la ciudad de Baños de Agua Santa principalmente, están trabajando con un catastro de establecimientos accesibles elaborado por el CONADIS, que es la organización que ha trabajado en pos de la inclusión en el país, gracias a este catastro se han podido desarrollar algunos proyectos, como lo son: la identificación de una ruta de accesibilidad dentro de la ciudad, campañas de sensibilización, capacitaciones, asesoramientos, certificaciones, entre otros, pero se verían mejores resultados si todas las entidades trabajasen para un mismo fin.

REDTAEC es una organización que busca coordinar el accionar del sector público y privado con respecto al turismo accesible, con el fin de transformar al Ecuador en un destino inclusivo, lo cual por el momento lo está logrando con la ciudad de Baños de Agua Santa, esto ha sido gracias a la afiliación por parte de prestadores de servicios de la ciudad, a la red, considerando que para ser parte de la misma, deben cumplir con ciertas condiciones referentes a la accesibilidad, si bien es cierto, estas no son muchas, pero lo que se busca es incrementar esta cantidad, ya que mientras

más son los afiliados, más son los prestadores que brindarán servicios accesibles y como resultado final, el segmento de mercado de personas con discapacidad, considerarán a este lugar en sus futuros viajes. Además, que la red es conocida a nivel internacional, lo que ayuda para que el MINTUR pueda crear alianzas que permitan el desarrollo del ámbito turístico en el país, como lo es ya con la Fundación ONCE que, en este año, 2019, se tiene planeado la firma de un convenio, otro de los beneficios de ser reconocida, es que puede participar en diferentes eventos internacionales, lo que permite posicionar al Ecuador como accesible a nivel mundial.

La Red de Turismo Accesible de Ecuador se ha involucrado en el desarrollo de la accesibilidad en la oferta turística de Baños de Agua Santa, mediante actividades de sensibilización, capacitación, operación y promoción turística. Estas acciones han permitido que exista inclusión de las personas con discapacidad a las actividades y servicios turísticos en este destino, sin embargo no se ha evidenciado una afluencia alta de este tipo de turistas a Baños, por tal motivo los prestadores de servicios no consideran que es una actividad rentable, y por consiguiente no están dispuestos a realizar inversiones considerables para mejorar la accesibilidad del destino, además que ciertos establecimientos presentan dificultades en su infraestructura y falta de presupuesto para realizar algún tipo de modificación o adecuación. Pese a esto, otros establecimientos han realizado algún tipo de adecuación en infraestructura, equipamiento, señalética y publicidad, motivados por cumplir con el derecho al ocio de las personas con discapacidad.

Pese al accionar de REDTAEC en Baños de Agua Santa, la organización no se encuentra posicionada, de los establecimientos turísticos y turistas con discapacidad encuestados, el 82% y el 65,6% respectivamente no reconocen a esta organización, ellos manifiestan que no conocen las actividades fomentadas por REDTAEC lo que muestra un claro problema de comunicación. Sin

embargo, de los establecimientos que ha formado parte del accionar de la Red perciben beneficios como la obtención de nuevos clientes, aprender sobre accesibilidad, mejoramiento de la imagen empresarial y la inclusión de las personas con discapacidad, y de igual forma, consideran que la gestión de REDTAEC ha permitido que los servicios turísticos, la accesibilidad de Baños, la sensibilización hacia las personas con discapacidad y la imagen del destino mejoren.

De los turistas que presentan alguna discapacidad en Ecuador, un 65% identifican a Baños como un destino que presta servicios accesibles, donde destacan a las actividades turísticas, la accesibilidad en establecimientos y accesibilidad de la ciudad como accesibles. Esto debido a que tanto REDTAEC como la municipalidad se han enfocado en la construcción de rampas en la ciudad, en hacer cumplir el reglamento de alojamientos turísticos y en la adaptación de ciertas actividades de aventura como el Canopy. Los turistas con discapacidad que han viajado a Baños, tienen diferente percepción de la accesibilidad, calificándola de satisfactorio hasta ineficiente; esto debido a que cada persona con discapacidad tiene algún tipo de necesidad especial, y que si bien, el destino presenta cierto grado de accesibilidad, este presenta falencias que dificultan la satisfacción de los turistas.

## **5.2 Restricciones presentadas en la realización del proyecto de investigación**

Dentro de la investigación realizada, se presentaron varias restricciones, una de ellas fue la falta de apertura por parte de Redestable, la red de turismo accesible española, con la cual se entró en contacto, pero no se pudo concretar una entrevista, por lo que se tuvo que realizar una investigación netamente bibliográfica y ciertos aspectos en cuanto a la gestión de la red quedaron pendientes en el estudio, así como criterios de las personas que trabajan dentro de la misma sobre los limitantes

que actualmente tienen y lo que ellos recomendarían en base a su experiencia y que se pueda poner en práctica en el caso Ecuador.

Otra de las limitaciones al momento de recopilar información, se presentó al realizarlo con los prestadores de servicios , ya que no se veían interesados en el tema o no eran los propietarios de los establecimientos y las personas encargadas no tenían conocimientos en accesibilidad o si el establecimiento estaba afiliado a la red, además de que en algunos casos no había conocimientos de la red, pero si sobre el presidente de la misma, el señor Alfonso Morales, lo que causó en ciertos casos, malas interpretaciones.

Con los turistas fue el inconveniente más grande, ya que hubo una dificultad para contactarse con los mismos, siendo que nuestra población eran personas con discapacidad y la base de datos que fue proporcionada por la red de turismo tenía inconsistencias y por otra parte, la base de datos de personas con discapacidad que dispone el CONADIS no fue posible conseguir por reglamentos internos de la institución, por lo que se tuvo que realizar esta recolección de información con la ayuda de las federaciones y personas con discapacidad que conformaban las mismas.

### **5.3 Propuesta para nuevos proyectos de investigación**

La accesibilidad dentro del Ecuador es un tema relativamente nuevo en cuanto a investigaciones, son varios los posibles nuevos proyectos que se pueden realizar y no solo como una posibilidad, sino como una necesidad, ya que a nivel internacional este tema es más que una cuestión de derechos, al momento dentro del país, solo a la ciudad de Baños de Agua Santa se la toma en cuenta como punto de estudio para la accesibilidad, pero dentro del Ecuador tenemos variedad de productos turísticos que se deberían transformar en puntos accesibles.



Se puede analizar la posibilidad de llevar la gestión de REDTAEC a otros lugares del país, creando una mayor oferta turística enfocada a este segmento de mercado, incrementando la demanda tanto nacional como internacional. Un lugar que puede ser tomado en cuenta y cumple con las mismas características que Baños de Agua Santa puede ser Mindo o el Puyo, que son destinos que cuentan con actividades turísticas similares a las de Baños, refiriéndonos a las de aventura y diversión.

También se podría realizar investigaciones relacionadas al levantamiento de información sobre establecimientos que cumplen con características de accesibilidad, creando de esta manera, un catastro que serviría de ayuda para las diferentes organizaciones públicas y de esta manera se impulse o promocióne el destino como tal o también para que REDTAEC actúe como operadora de turismo y realice paquetes de viajes destinados a este lugar.

En el país no se conoce sobre el potencial mercado para el turismo accesible, sus necesidades, ni el perfil de turista con discapacidad que visita el mismo, debido a que no se lleva a cabo ningún registro de los mismos. Por lo que se recomienda que la academia se involucre con instituciones públicas y privadas en la realización de una investigación de mercado, en la que conste la cantidad de turistas con discapacidad que ingrese al país, así como el turismo interno que existe de este tipo de mercado ya que con esta información se podrán desarrollar proyectos a futuro enfocados a satisfacer las necesidades de este tipo de turista y lograr consolidar productos turísticos accesibles, dando a conocer datos reales de la posible demanda que pueden llegar a tener los prestadores de servicios que cuenten con accesibilidad.

## 5.4 Conclusiones

Una red de turismo accesible es una organización que asocia a entidades públicas y privadas con el fin de velar por los intereses de cada uno de los involucrados fomentando la colaboración entre sí, al igual que promoviendo proyectos enfocados al desarrollo de entornos turísticos accesibles, creando de esta manera rentabilidad no solo económica, sino también social, al mejorar la calidad de vida y al incentivar el respeto a las personas con discapacidad, es por esto que una red de turismo es importante dentro de cada país ya que la colaboración no solo puede ser de forma nacional, sino también internacional.

La colaboración del gobierno a través de la formación de programas de inversión son una garantía para que organizaciones como RedEstable, puedan desarrollar proyectos en beneficio del turismo accesible, así como la afiliación de distintos colaboradores estratégicos a la misma permite cubrir áreas de acción vitales como es la política, economía, asesoría técnica, investigación y desarrollo e innovación de productos.

Gracias a la investigación se pudo concluir que RedEstable busca mejorar las debilidades que en cierto punto llega a identificar y crea lineamientos estratégicos para contrarrestar estos limitantes, permitiendo tener una gestión más efectiva para obtener mejores resultados en el destino turístico de acción, por el contrario esto no se ve dentro del Ecuador, ya que si bien se pueden identificar las restricciones para el desarrollo del turismo accesible, las acciones para resolver estos problemas se ven frustradas por procedimientos administrativos dentro del ámbito gubernamental.

Dentro del Ecuador existen varios limitantes que impiden el desarrollo de las actividades accesibles, iniciando por los reglamentos que existen, al no ser claros y poco orientados a la accesibilidad y se puede decir que esto se da gracias a que en el país este tema está comenzando a

tomar impulso, pero este aspecto es esencial para que los demás puntos que conforman la accesibilidad se puedan cumplir.

En Baños de Agua Santa han sido varios los proyectos por parte del sector público en aspectos relacionados al turismo accesible que se han realizado, siendo estos: la identificación de una ruta turística accesible a lo largo de la ciudad, capacitaciones, charlas de sensibilización y también ha fomentado este tipo de turismo a nivel nacional, estos proyectos han ayudado a que los prestadores de servicios turísticos empiecen a reconocer a las personas con discapacidad como potenciales clientes, sin embargo la falta de política pública y la burocracia afectan a la consolidación de los proyectos.

El sector público no se encuentra preparado para desarrollar productos accesibles, debido a que posee varias falencias; como lo es la falta de personal especializado, ausencia de lineamientos estratégicos, pocos recursos económicos enfocados al sector de estudio, insuficientes datos estadísticos nacionales sobre este tipo de mercado y poco interés en formación de alianzas estratégicas con organizaciones nacionales e internacionales. Además, se puede mencionar que la falta de una guía oficial de la ciudad de Baños de Agua Santa donde se identifiquen a los atractivos y establecimiento accesibles actualizada al alcance de los turistas, impide la accesibilidad en información y es competencia del sector público como privado generar esta herramienta.

REDTAEC ha llevado a cabo varios proyectos dentro de la ciudad de Baños de Agua Santa enfocados a la sensibilización, capacitación, asesoría técnica, promoción y operación turística, cumpliendo con su lineamiento de acción que es la consultoría y operación turística, pero su intervención no ha sido de forma constante, por lo que su accionar no llega a ser efectivo, además

se ha identificado que existe rotación en el personal de los establecimientos, por lo que las capacitaciones deben ser constantes y actualizadas.

La red de turismo no se encuentra posicionada como tal, ya que tanto operadores como turistas, no tienen conocimiento de esta organización, lo que muestra una deficiencia en la comunicación y promoción de la gestión que realiza REDTAEC, impidiendo su reconocimiento tanto en el destino de Baños, como en el Ecuador, también se puede evidenciar que las alianzas con las que cuentan son muy pocas y poco eficientes, provocando un accionar limitado y dificultades en el desarrollo de proyectos que impulsen la accesibilidad.

Los prestadores de servicios turísticos, después de haber participado en las charlas y demás actividades brindadas por REDTAEC, han realizado ciertas modificaciones tanto en infraestructura como en el aspectos de prestar servicios a personas con discapacidad por el hecho de que es un derecho y creen que la inclusión es un tema de importancia, lo que permite observar que la campaña de sensibilización que realizó la red junto con el GAD de Baños, sí tuvo resultados positivos, pero su falta de continuidad provoca pérdida de interés y preocupación en la accesibilidad.

Son pocos los prestadores de servicios que afirman haber trabajado con la red y dentro de los beneficios que ellos perciben, está la obtención de nuevos clientes, así como el mejoramiento de la imagen empresarial y el incremento de conocimientos en temas de accesibilidad, además, consideran que la gestión de REDTAEC ha beneficiado al destino ya que se han mejorado en servicios, accesibilidad y la imagen turística como tal, por lo que se concluye que la gestión de la red es importante desde el punto de vista de los prestadores que han sido influenciados por la misma.

Por otro lado, los establecimientos que no han trabajado con REDTAEC, muestran poco interés en realizarlo, ya que consideran que enfocarse en este segmento de mercado no es muy rentables y que la inversión que deben realizar no justificaría las ganancias que se pretenden obtener, al igual que a la infraestructura de los establecimientos, principalmente que se encuentran en el centro de la ciudad, resultaría muy complicado hacer cambios en ella y según los datos estadísticos que se obtuvieron de la afluencia de este tipo de turistas, se pudo constatar que es muy baja la demanda de este mercado.

En cuanto a la perspectiva que tienen los turistas con discapacidad sobre la ciudad de Baños de Agua Santa, se puede mencionar que la consideran como accesible, ya que, al momento de viajar al destino, pueden encontrar establecimientos que brindan las facilidades para su desplazamiento, así como tienen la capacidad de movilizarse por los alrededores y disfrutar de actividades como cualquier persona sin ninguna dificultad.

Si bien es cierto, REDTAEC ha influido dentro de la ciudad para transformarla en accesible, pero esto pueden percibir únicamente las personas que han trabajado con ella y el propósito de una red, es el trabajo conjunto y sinérgico dentro de un destino en primer lugar y a un futuro dentro del país, por lo que la asociación o alianzas con organizaciones relacionadas al turismo es de vital importancia, principalmente del sector público, que es el encargado de crear lineamientos y políticas que todos deben cumplir como regla general.

## **5.5 Recomendaciones**

Se recomienda la creación de alianzas estratégicas de importancia, en primer lugar, con el sector público, para que la red tenga más credibilidad y tome mayor peso a nivel nacional e internacional, esto va aportar de manera positiva ya que por consiguiente va ayudar para que las empresas

privadas también se unan a la red, considerando que el tener un aval de organizaciones superiores por así decirlo, brinda una mayor confiabilidad, estas asociaciones con entidades incrementará el tamaño de la red, logrando transmitir su gestión en otros destinos.

Se sugiere promocionar más a la red de turismo accesible del Ecuador como tal, dándole la importancia que tiene y mencionando las funciones que cumple y como su aporte ha dado resultados, dando a conocer también los futuros proyectos que se tienen en mente para que sean más los interesados en formar parte o en contar con los servicios que esta brinda.

Se recomienda la búsqueda de inversionistas interesados en formar parte de la red, ya que la falta de presupuesto es algo que muchas veces estanca los proyectos y personas interesadas en trabajar con la red e invertir en la misma sería de mucha utilidad, por lo que REDTAEC debe vender su proyecto de red de turismo accesible, mostrando los beneficios que puede llegar a causar tanto en establecimientos, como en lugares turísticos.

La creación de proyectos innovadores por parte de la red es de vital importancia para mantener el interés de los establecimientos que ya pertenecen a la misma al igual que para captar la atención de otros; los proyectos deberían ser realizados tomando como guía a los que tuvieron éxito en otros países y siendo adaptarlos a nuestra realidad.

Se deben realizar actualización de conocimientos a los establecimientos pertenecientes a la red para que, si existe rotación de personal o algún factor que afecte el conocimiento sobre el tema, la red pueda tener un seguimiento y se note la preocupación por parte de esta.

Debido a las dificultades por infraestructura que presenta Baños de Agua Santa, se debe realizar en conjunto con la Municipalidad y el apoyo del Ministerio de Turismo un levantamiento de información y definir zonas accesibles estableciendo niveles de accesibilidad de los

establecimientos y atractivos turísticos de Baños de Agua Santa con el fin de concentrar acciones que ayuden a fortalecer a aquellas zonas que tengan mayor índice de accesibilidad para poder comercializarlas, esto permitirá contar con espacios más adecuados para la atención de personas con discapacidad a la vez que ayuda a consolidar a Baños como destino accesible.

Identificar las necesidades en accesibilidad de Baños de Agua Santa, para definir un plan estratégico anual que permita llevar a cabo acciones y proyectos específicos que respondan a los requerimientos del destino.

Buscar convenios con universidades con especialidades como turismo, marketing, administración empresarial y de más ramas afines con el objetivo de vincular a la academia en el levantamiento de información y en el desarrollo de investigaciones relacionadas al turismo accesible en el país.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agnes. (2010). *Accessible Tourism*. VDM Publishing.
- Aguilar Soria, E. A. (29 de 11 de 2018). Entrevista GAD de Baños de Agua Santa. (C. Burgos, & B. Ramírez, Entrevistadores)
- Alonso, F. (2007). Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal . *TRANS* , 15-30.
- Artesi, L. (2003). *Desarrollo local y redes: El turismo. El caso El Calafate*. Río Gallegos : Universidad Autónoma de Madrid .
- Baena, E., Jairo, S., & Suárez, O. (2003). El Entorno Empresarial y la Teoría de las Cinco Fuerzas Competitivas. *Scientia et Technica*, 61-66.
- Barrado Timón, D. A. (2002). El concepto de Destino Turístico. Una aproximación Geográfico-Territorial. *Estudios Turísticos*, 45-68.
- Bartoli, A. (1991). *Comunicación y Organización* . Buenos Aires: Paidós.
- Bevavides Gaibor, L. H. (2011). *Gestión, liderazgo y valores en la administración de la Unidad Educativa "San Juan de Bucay" del cantón General Antonio Elizalde* . Guayaquil: Universidad Técnica Particular de Loja .
- Bravo Carrasco, J. (2011). Gestión de procesos. En J. Bravo Carrasco. Santiago de Chile: EVOLUCIÓN S.A.
- Capitaine, V., & Trudel, M. (2015). Turismo inclusivo en Canadá: El caso de Quebec. *Estudios Turísticos*, 149-161.
- Cardona, R. A. (2011). Estrategia basada en los recursos y capacidades, criterios de evaluación y el proceso de desarrollo. *Forum Doctoral*, 113-147.
- Castellanos, M. E. (27 de 11 de 2018). Entrevista Gobierno Provincial de Tungurahua. (C. Burgos, & B. Ramírez, Entrevistadores)
- Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas - CEAPAT. (1996). *Concepto Europeo de Accesibilidad*. Madrid: CEAPAT.
- CEPYMENEWS. (06 de 08 de 2018). *CEPYMENEWS*. Obtenido de [https://cepymenews.es/espana-pais-mundo-donde-turismo-aporta-mas-al-pib-segun-la-ocde/?fbclid=IwAR2OsFSgepRzhsS6F\\_ikkAwcaycqQWxPkUz7sL\\_kQx\\_ei79Cr1O6KO BqoEo](https://cepymenews.es/espana-pais-mundo-donde-turismo-aporta-mas-al-pib-segun-la-ocde/?fbclid=IwAR2OsFSgepRzhsS6F_ikkAwcaycqQWxPkUz7sL_kQx_ei79Cr1O6KO BqoEo)
- Correa, A. (2015). El impacto económico del turismo accesible en Europa. *Estudios Turísticos*, 27-37.



- Cortabarría, L., Martínez, S., & Mendoza, O. (2016). Diseño, implementación y análisis de una metodología para aplicar TOC a empresas metalmecánicas con restricciones físicas internas – caso de aplicación: Colombia. *Espacios*, 30-42.
- Costa Martínez, M., & Lorente Martínez, Á. (2008). Sistemas de gestión de calidad y resultados empresariales: una justificación desde las teorías institucional y de recursos y capacidades. *CUadernos de Economía y dirección de la Empresa*, 7-30.
- Cruz, E., & Patiño, C. (2017). El turismo Accesible: una reflexión desde el sector público y privado. *Boletín científico de las ciencias económico-administrativas del ICEA*.
- Darcy, S. (2016). *Setting a Research Agenda for Accessible Tourism*. Gold Coast: Sustainable Tourism for Cooperative Research Centre.
- Derecho Int. (2010). *Colomb*, 381-414.
- Design for All Foundation. (2014). *Un Mundo para Todos: Declaración de la Cumbre Mundial Destinos para Todos Montreal 2014*. Montreal: Design for All Foundation.
- Domínguez, T., Fraiz, J. A., & Alén, M. (2011). Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España. *Cuadernos de Turismo*, 23-45.
- Fernández, F. (2013). Fórmulas cooperativas y redes en turismo, aplicación y potencial en Andalucía. *Estudios Andaluces*, 102-126.
- Fernández, M. T. (2009). Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico . *Entelequia*, 211-224.
- Flores López, M. G. (2014). Elementos que facilitan la accesibilidad en la actualidad. *Qualitas*, 84-92.
- Fong, C., Flores, K., & Cardoza, L. (2017). La teoría de recursos y capacidades: un análisis bibliométrico. *Nova Scientia*, 411-440.
- Fundación Once. (2016). *Observatorio de accesibilidad universal del Turismo en España 2016*. España: Vía Libre.
- GADBAS. (2017). Catastro de servidores turísticos-Baños de Agua Santa .
- Garzon Rodriguez, C. M. (2011). *Análisis de los conceptos de la administración, gestión y derencia de enfermería, desde la producción científica de enfermería, en America Latina*. Bogotá, D.C.: Universidad Nacional de Colombia.
- Gaudino, O. (2000). “*Teoria de las restricciones (TOC) y costeo basado en las actividades (ABC) Confrontamiento o posible Integración?*”. Bariloche: Contabilidad y Auditoría.
- Goldhaber, G. M. (1994). *Comunicación Organizacional* . México: Diana.

- Goldratt, E. M. (1984). *La Meta*. Estados Unidos: North River Press.
- Gómez Mont Urueta, M. G. (2011). *El turismo accesible, como una forma de integración a la vida social de las personas con discapacidad*. UNAM.
- González, P., & Escobar, J. W. (2008). Teoría de las restricciones (TOC) y la mecánica del Throughput Accounting (TA). Una aproximación a un modelo gerencial para toma de decisiones: caso compañía de Cementos Adino S.A. *Dialnet*, 209-228.
- Grünewald, L. (1996). *Turismo Accesible: Experiencias y reflexiones sobre accesibilidad*. AMSCA Y Fundación Delia Lascano de NAPP.
- Iglesias Sánchez, J. L. (2004). Importancia de la teoría de las limitaciones en la contabilidad de gestión. *Iberoamericana de contabilidad de gestión*, 207-225.
- Isotools. (09 de 12 de 2013). *ISOTools*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2013/12/09/criterios-del-modelo-efqm-criterio-5-procesos-productos-y-servicios/>
- Izars, O., & Sivera, S. (2008). *Las nuevas redes de innovación en los destinos 2.0*. Cataluña: Universidad Oberta de Cataluña.
- Jurado, J. M. (2014). El turismo accesible en Andalucía y Portugal. *Cuadernos de turismo*, 121-150.
- La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2017). *Guía para asegurar la inclusión y la equidad en la educación*. París: UNESCO. Obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0025/002595/259592s.pdf>
- Levante. (10 de 01 de 2018). *Levante*. Obtenido de <https://www.levante-emv.com/economia/2018/01/10/rajoy-saca-pecho-record-turistas/1664607.html>
- Lívia Barbosa, D. D., & dos Santos, W. R. (2009). Discapacidad, derechos humanos y justicia. *Revista Internacional de Derechos Humanos*, 65-77.
- López, A. F. (2002). *Libro Verde: La accesibilidad en España*. Imserso.
- López, A. L., & Luna, H. (2017). Turismo accesible en el Ecuador. *Innova*, 196-198.
- Marín, W., & Gutiérrez, E. V. (2013). Desarrollo e implementación de un modelo de teoría de restricciones para sincronizar las operaciones en la cadena de suministro. *EIA*, 67-77.
- Martínez, D., & Milla, A. (2012). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral*. Madrid: Altair.
- Morales Caparrós, J. (2003). La teoría de las limitaciones y la contabilidad del throughput: ¿Un paradigma de finales del sigloXX? *Dialnet*, 171-180.

- Morales, A. (01 de 11 de 2018). Entrevista REDTAEC. (C. Burgos, & B. Ramírez, Entrevistadores)
- Munch Galindo, L. (2007). *Organización: Diseño de organizaciones de Alto Rendimiento*. Trillas.
- Ocaña, J. (25 de Octubre de 2018). Entrevista . (C. Burgos, & B. Ramírez, Entrevistadores)
- Oliviera Inácio, R. (2012). Redes de Turismo. La dinámica de las conexiones de la ciudad de Ouro Preto - Brasil. *SCIELO*, 495-514.
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual sobre turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas*. Madrid: UNWTO.
- Organización Mundial del Turismo. (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: principios, herramientas y buenas prácticas. En L. O. Accesible. Madrid: UNWTO Publicaciones.
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramietas y buenas prácticas. Módulo I: Turismo Accesible- definición y contexto*. Madrid: UNWTO Publicaciones.
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Madrid: UNWTO.
- Organización Mundial del Turismo. (2016). Modulo 1: Definición y Contexto. En O. M. Turismo, *Turismo accesible para todos: una oportunidad a nuestro alcance* (pág. 59). Madrid: UNWTO Publicaciones.
- Organización Mundial del Turismo. (2016). *Turismo para todos: promover la accesibilidad universal. Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible*. Madrid: UNWTO Publicaciones.
- Pacific, E. a. (2009). *Takayama Declaration on the Development of*.
- Palma, K. (09 de 12 de 2017). Red de Turismo Accesible del país, la cual busca ampliar este sector económico a personas que tengan algún tipo de discapacidad, facilitando el acceso a los servicios necesarios a través de una plataforma web. Obtenido de <http://radio.uchile.cl/2017/12/09/red-de-turismo-accesible-la-plataforma-de-alternativas-para-personas-con-discapacidad/>
- Pérez, D. M., & Gonzáles Velasco, D. J. (2003). *TURISMO ACCESIBLE "Hacia un turismo para todos"*. España: MAZARS.
- Porter, M. E. (2010). *Ventaja competitiva: Creación y sostenibilidad de un rendimiento superior*. Ediciones Pirámide.

- Presman, B., Eras, A. I., & Burin, D. (2007). *Gestión. Capacitación de organizaciones de base. Argentina* : INCLUIR.
- Ratto, R. D. (2015). *Ventaja Competitiva y Cadena de Valor* . Valparaíso: Serie de apudes docentes.
- Red de Turismo Accesible del Ecuador - REDTAEC. (04 de 06 de 2018). *linkedin*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/company/redturismoaccesible-ecuador/>
- Red de Turismo Accesible del Ecuador - REDTAEC. (27 de 05 de 2018). *RTA Red Turismo Accesible*. Obtenido de <http://redturismoaccesible.com.ar/quienes-somos/>
- Red de Turismo Accesible del Ecuador - REDTAEC. (04 de 06 de 2018). *Turismo Accesible*. Obtenido de <http://turismoaccesibleec.org/nosotros/>
- Red Estable (Red Española de Turismo Accesible)*. (27 de 05 de 2018). Obtenido de <http://redestable.com/>
- Red Estable. (18 de Mayo de 2016). *REDESTABLE*. Obtenido de <http://blog.redestable.com/?p=304>
- Red Estable. (14 de 01 de 2016). *REDESTABLE*. Obtenido de <http://blog.redestable.com/?p=288>
- Red Estable. (s.f.). *REDESTABLE*. Obtenido de <http://redestable.com>
- Red Europea para el Turismo Accesible . (2006). *Informe de la Reunión General Inaugural - ENAT*. Bélgica: ENAT.
- Red Turismo Accesible*. (27 de 05 de 2018). Obtenido de <http://redturismoaccesible.cl/>
- Rifai, T. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Madrid: UNWTO.
- Salud, O. M. (07 de 06 de 2018). *Discapacidades*. Obtenido de <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- Sánchez, S., & Herrera, M. (2015). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades . *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión*, 133-146.
- Secretaria de Turismo (SECTUR). (07 de 06 de 2018). *Datatur*. Obtenido de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- Swisscontact. (2014). *Conceptos Básicos para la Gestión de Destinos Turísticos*. Lima: Arkabas.
- Tafur Galvis, á. (2003). Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad. *Sistema Interamericano de Derechos Humanos SIDH*.

- Torres, P. (20 de 11 de 2018). Entrevista CONADIS. (C. Burgos, & B. Ramírez, Entrevistadores)
- Velasco, M. (2016). Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del turismo. *PASOS*, 577-594.
- Verd, J. M. (2007). El análisis de los procesos de trabajo mediante métodos etnográficos: el caso de trabajo administrativo de consultas externas hospitalarias. *Papers*, 145-168.
- Villareal, P. (2011). *Turismmo Inclusivo*. Colombia: Universidad Mayor de Cundinamarca. Obtenido de [www.academia.edu/htm](http://www.academia.edu/htm)
- Viteri Arranz, S. (2000). El potencial competitivo de la empresa: recursos, capacidades, rutinas y procesos de valor añadido . *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 71-86.
- Ynzunza, C., & Izar, J. M. (2011). Efecto de las estrategias competitivas y los recursos y capacidades orientados al mercado sobre el crecimiento de las organizaciones. *Contaduría y Administración*, 169-197.