



*Logros y desafíos del desarrollo del turismo accesible en Ecuador. Análisis 2018-2023*

*Achievements and challenges of the development of accessible tourism in Ecuador. Analysis 2018-2023*

*Conquistas e desafíos do desenvolvimento do turismo acessível no Equador. Análise 2018-2023*

Elizabeth del Carmen Arroyo-León <sup>I</sup>  
[earroyo542@puce.edu.ec](mailto:earroyo542@puce.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-7572-7293>

Carolina Ordoñez <sup>II</sup>  
[caroordoñez1@hotmail.com](mailto:caroordoñez1@hotmail.com)  
<https://orcid.org/0009-0003-8581-5347>

**Correspondencia:** [earroyo542@puce.edu.ec](mailto:earroyo542@puce.edu.ec)

Ciencias Técnicas y Aplicadas  
Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 30 de diciembre de 2023 \* **Aceptado:** 19 de enero de 2024 \* **Publicado:** 17 de febrero de 2024

- I. Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.  
II. Universidad Pablo de Olavide, Sevilla, España.

## Resumen

El turismo accesible, subestimado pero esencial, aborda las necesidades de aproximadamente 1.300 millones de personas con discapacidad y 730 millones de adultos mayores a nivel mundial. En Ecuador, con 471,205 personas con discapacidad, se implementó la "Política Pública de Turismo Accesible 2030" desde 2020. Sin embargo, solo el 0.6% de los 21,629 proveedores de servicios turísticos están registrados como accesibles. El artículo analiza la evolución del turismo accesible en Ecuador (2018-2023), destacando logros gubernamentales y desafíos persistentes, como barreras económicas y falta de conciencia, proporcionando una visión completa para un desarrollo más inclusivo.

**Palabras clave:** Turista; Accesibilidad; Turismo accesible; Viaje; Negocios; Inclusión; Discapacidad.

## Abstract

Underrated but essential, accessible tourism addresses the needs of approximately 1.3 billion people with disabilities and 730 million older adults globally. In Ecuador, with 471,205 people with disabilities, the "Public Policy for Accessible Tourism 2030" has been implemented since 2020. However, only 0.6% of the 21,629 tourism service providers are registered as accessible. The article analyzes the evolution of accessible tourism in Ecuador (2018-2023), highlighting government achievements and persistent challenges, such as economic barriers and lack of awareness, providing a comprehensive vision for more inclusive development.

**Keywords:** Tourist; Accessibility; accessible tourism; Journey; Business; Inclusion; Disability.

## Resumo

Subestimado, mas essencial, o turismo acessível atende às necessidades de aproximadamente 1,3 mil milhões de pessoas com deficiência e 730 milhões de adultos mais velhos em todo o mundo. No Equador, com 471.205 pessoas com deficiência, a "Política Pública para o Turismo Acessível 2030" está implementada desde 2020. No entanto, apenas 0,6% dos 21.629 prestadores de serviços turísticos estão registados como acessíveis. O artigo analisa a evolução do turismo acessível no Equador (2018-2023), destacando as conquistas do governo e os desafios persistentes, como as

barreiras económicas e a falta de sensibilização, proporcionando uma visão abrangente para um desenvolvimento mais inclusivo.

**Palavras-chave:** Turista; Acessibilidade; turismo acessível; Jornada; Negócios; Inclusão; Incapacidade.

## Introducción

El turismo accesible es un segmento infraestimado en la industria turística que merece una mayor atención. A nivel mundial, alrededor del 16% de la población, aproximadamente 1.300 millones de personas, vive con discapacidad, y se estima que el 10% son adultos mayores, llegando a 730 millones. Se proyecta un aumento del 22% en la población de personas mayores de 60 años para 2050. En América Latina, alrededor del 12% de la población, aproximadamente 85 millones de personas, presenta alguna discapacidad en 2023. En Ecuador, hay 471,205 personas con diversos tipos de discapacidad, con una distribución del 55% de hombres, 44% de mujeres y 1% LGBTI. Estos viajeros buscan experiencias que les permitan ser independientes, con instalaciones accesibles, personal capacitado y acceso a información confiable. (WHO - WB, 2023) (CEPAL, 2023)

Ecuador cuenta con la “Política Pública de Turismo Accesible 2030” y mantiene un convenio principal entre Ministerio de Turismo (MINTUR), el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) y la Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF). Además, están emitidas alrededor de 36 normas técnicas relacionadas, la ficha de accesibilidad al medio físico que se ha aplicado a 284 prestadores de servicios, están publicadas guías de establecimientos de turismo accesible, revista especializada, directorio de expertos, artículos de investigación y difusión y se realizan acciones de transferencia de conocimiento por medio de congresos, diplomados, cursos y talleres alrededor de la temática. El catastro turístico de 2022 registra a 21.629 prestadores de servicios turísticos en el país, mientras que la Guía de turismo accesible para personas con discapacidad reporta a 129, lo que corresponde al 0.6% del catastro y que están categorizados como alojamiento (71%), alimentos/bebidas (16%) y otros (13%). La investigación específica sobre turismo accesible es aun relativamente escasa y cuando existe, carece de una difusión amplia entre los grupos de interés. (P. MINTUR, 2021) (C. MINTUR, 2022) (R. PUCE-FSPI, 2023) (FENEDIF, 2019)

El presente artículo tiene como objetivo examinar críticamente la evolución del turismo accesible en el Ecuador durante el período 2018-2023. Explorar los logros alcanzados, los casos de éxito y las mejoras en la accesibilidad. Además, analizar los desafíos persistentes, desde barreras económicas hasta la falta de conciencia y políticas inclusivas. Con este análisis se pretende contribuir a comprender el estado actual y las áreas clave que requieren atención para un turismo más accesible y equitativo en Ecuador.

## **Desarrollo**

### **Contexto actual del turismo accesible a nivel mundial**

#### **Historia del turismo accesible**

**1946-1970:** Raíces del turismo accesible Durante este período, se gestaron las raíces del turismo accesible, con iniciativas para garantizar la participación plena de personas con discapacidades en actividades turísticas. La libertad de movimiento, esencial según la Declaración Universal de Derechos Humanos y otros acuerdos, fue crucial para la evolución del turismo accesible (ONU, 1948) (ONU, 1976).

**1971-1999:** Evolución del turismo accesible y derechos del viajero Se consolidaron avances significativos en la participación en viajes y el desarrollo turístico armonioso. La Declaración de Manila vinculó el turismo con la accesibilidad y como un derecho. Apareció el concepto “Turismo para todos”, respaldando servicios turísticos inclusivos (UNWTO, 1979) (UNWTO, 1980).

**2000-2017:** Avances y compromisos en el turismo accesible La OMT lanzó la “Declaración de Quebec sobre la accesibilidad turística” en 2001, exhortando a la industria a intensificar sus esfuerzos para asegurar que todos los turistas accedan a destinos y servicios turísticos. Se centró más la atención en las responsabilidades del sector con la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad en 2007 (OMT, 2014) (OMT, 2016a) (OMT, 2000).

**2018-2023:** El papel transformador del Turismo hacia un futuro sostenible El turismo, destacado por generar empleo y contribuir al desarrollo, subraya la importancia de inversiones centradas en personas, planeta y prosperidad para un futuro sostenible tras la pandemia de Covid-19. La tecnología desempeña un papel crucial facilitando el turismo accesible. La ISO 21902 establece

estándares internacionales para garantizar experiencias inclusivas en viajes (UNWTO, 2020) (ISO 21902, 2021) (RLI, 2023).

### **Turismo accesible y diseño universal**

El concepto de turismo accesible ha evolucionado desde la eliminación de barreras para personas con discapacidad a una visión más amplia, considerando el entorno como factor discapacitante. Implica un diseño universal para garantizar la independencia y equidad en la experiencia turística. Los beneficiarios incluyen personas con discapacidades (físicas, sensoriales, intelectuales, cognitivas), movilidad reducida o adultos mayores. (ACCESIBLE, 2018) (NC, 1997) (OMT, 2015).

### **Cadena turística accesible**

La cadena de valor del turismo accesible se refiere a los diferentes eslabones o componentes que intervienen en la oferta de servicios turísticos accesibles para personas con discapacidad o movilidad reducida. La actividad turística se inicia en el lugar de origen con la búsqueda de información sobre el destino, se desarrolla mediante diversas actividades y concluye al regresar al lugar de origen. Esta cadena sigue un patrón repetitivo, siendo independiente del lugar de origen o destino. Aunque el orden de los elementos centrales puede variar, los elementos de inicio y final permanecen constantes en este proceso turístico, como se aprecia en la siguiente ilustración:

Ilustración 1. Cadena de valor de turismo accesible.



*Fuente:* Adaptado del documento *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones* (OMT ONCE ENAT, 2015)

Estos eslabones están interconectados y colaboran entre sí para proporcionar experiencias turísticas y se aplica a lugares, servicios y actividades, asegurando conexiones bien planificadas y probadas entre sí:

1. La planificación y búsqueda de información son fundamentales antes de emprender un viaje de turismo accesible. Proporcionar detalles sobre la accesibilidad de destinos es crucial. Internet y agencias de viajes son herramientas clave en este proceso, permitiendo una planificación detallada para satisfacer las necesidades diversas de los viajeros.
2. Muchas leyes exigen accesibilidad en el transporte y prohíben la discriminación lo cual incluye elementos desde la información hasta la movilidad, además de la consideración de factores dinámicos como el tiempo.
3. Los itinerarios turísticos varían según la ubicación del viajero, afectando el modo de desplazamiento y los servicios disponibles. Los entornos urbanos, con distancias cortas, favorecen el acceso a servicios y transporte público. Los rurales y naturales presentan desafíos como falta de continuidad, terrenos irregulares y menor señalización, pero ofrecen ventajas como mayores espacios y menor tráfico. Cada tipo de itinerario requiere consideraciones específicas para garantizar la accesibilidad y seguridad de los turistas.
4. Las directrices comprensivas para mejorar la accesibilidad en diversos contextos turísticos abordan entornos comunes urbanos, rurales, naturales, playas, marítimos, históricos y mixtos, con pautas específicas de importancia acerca de itinerarios peatonales accesibles, intersecciones bien gestionadas y circuitos turísticos inclusivos. También destacan las infraestructuras de apoyo y estrategias para actividades recreativas y culturales.
5. El marco integral para promover la inclusión y mejorar la experiencia turística en entornos específicos abarca la mejora de la experiencia turística con el desarrollo de estacionamientos, puertas, infraestructuras y aseos accesibles. Destaca la importancia de canales de comunicación, seguridad, atención personal y tecnologías de apoyo. Resalta la formación del personal en accesibilidad, estrategias para comunicarse con personas con discapacidades y servicios adaptados en alojamientos y restaurantes. Se subraya la constante evaluación de la accesibilidad y la retroalimentación de usuarios con discapacidades.
6. Para asegurar una experiencia inclusiva en todas las etapas del turismo accesible, se destaca la importancia de una comunicación efectiva con canales accesibles para información sobre destinos y seguridad. Se resalta la necesidad de recopilar retroalimentación para evaluar y

mejorar la accesibilidad y calidad de la experiencia del usuario, utilizando indicadores que miden cambios significativos y facilitan decisiones informadas en la planificación turística.

**(OMT, 2015)**

El turismo se configura como una herramienta poderosa para el cambio positivo, requiriendo un esfuerzo colectivo para construir un futuro mejor en términos de personas, planeta, paz y prosperidad.

(WHO - WB, 2023) (CEPAL, 2023) (UNWTO, 1979) (OMT, 2016b) (OMT, 2023)

## **Marco legal y político de TA en Ecuador**

### **Leyes y normas**

Ecuador cuenta con respaldo normativo nacional e internacional, amplio y adecuado para garantizar y ejercer los derechos de las personas con discapacidad y sus familias, en la Constitución de la República (2008), la Ley Orgánica de Discapacidades (2012), la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU-2006) y la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad (OEA-1999). Además, con Ley de Turismo (2002), la declaración de la Agenda 2030 como política pública del Gobierno Nacional y su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el país impacta en el turismo accesible, principalmente en aquellos ODS sobre educación inclusiva, equitativa y de calidad para todos (N° 4), reducción de las desigualdades (N° 10), sociedad inclusiva (N° 16) y alianza para el desarrollo sostenible (N° 17). (CONSTITUCIÓN DE ECUADOR, 2008), (CONADIS, 2014) (LEY-DE-TURISMO.pdf, s. f.) (DNTI, 2008)

Desde 2020, el país cuenta con la “Política Pública de Turismo Accesible 2030” para concretar acciones de inclusión, accesibilidad, equidad y sostenibilidad que contribuyan al disfrute del turismo en igualdad de condiciones para todos. (MINTUR, 2020) (ODS, 2015)

La normativa ecuatoriana aborda la accesibilidad desde diferentes áreas como edificación y materiales de construcción, directrices para el desarrollo de sistemas de transporte, requisitos para la rotulación, circulaciones verticales, cruces peatonales, dormitorios, estacionamientos, rampas, símbolos de discapacidad auditiva y visual, vados y rebajes de cordón, ventanas, espacios de cocina, terminales de transporte, productos de apoyo, tecnologías de la información. Para ello mantiene el Comité Técnico de Normalización "Turismo y servicios relacionados" que busca

garantizar la accesibilidad universal y el diseño para todos, abordando las necesidades de personas con discapacidad o movilidad reducida en diversos entornos y servicios. (INEN, 2023).

## **La accesibilidad en los planes estratégicos de desarrollo de turismo**

### **Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador “PLANDETUR 2020”**

La planificación del turismo en Ecuador, reflejada en el plan estratégico (2008-2020), destaca la integración y orientación hacia el turismo sostenible que define entre los atributos a la accesibilidad. Para ello, orienta la priorización de la coordinación interinstitucional, el fomento de la innovación de productos turísticos, la optimización de recursos, la promoción de destinos y el mejoramiento de las facilidades, accesibilidad y conectividad.

### **Plan Nacional de Turismo 2030**

El plan estratégico (2020-2030) para el turismo en Ecuador destaca la promoción de un modelo de gestión sostenible, accesible e inclusivo. Se centra en políticas y estrategias de planificación territorial, legislación, diversificación de productos turísticos, promoción inteligente, infraestructura, innovación, emprendimiento, desarrollo de recursos humanos y fortalecimiento institucional. El objetivo es invertir en la competitividad internacional, consolidando a Ecuador como un destino turístico destacado.

### **Planes específicos rectores del turismo accesible en Ecuador**

El plan de turismo 2019-2021 destaca estrategias y programas para impulsar el turismo accesible. Subraya la colaboración entre entidades gubernamentales y privadas para mejorar el acceso a destinos, especialmente para nichos emergentes como el turismo accesible. Incluye ejes de protección al usuario, fomento al emprendimiento e innovación. Busca incrementar la oferta turística mediante la transformación de recursos culturales y naturales. La realización de la Conferencia Internacional de la OMT sobre Turismo y Accesibilidad posicionan al país como un destino inclusivo y sostenible globalmente.

El plan de turismo 2021-2025 refleja logros en la transformación global del turismo, reconociendo su papel como motor económico y social. Destaca la importancia de propuestas colectivas para

maximizar el impacto positivo en la sociedad y promover el desarrollo sostenible, aunque no es explícito en acciones alrededor del turismo accesible.

(PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030, s. f.) (PLANDETUR 2020, s. f.) (MINTUR, Biblioteca, 2023).

## **Principales grupos de interés de turismo accesible en Ecuador**

### **Beneficiario del turismo accesible**

En la última década, el turismo ha ascendido como un pilar vital de la economía mundial, representando el 10% del PIB global y el 6% de las exportaciones. Con 1.235 millones de viajeros internacionales en el último año y proyecciones de 1.800 millones para 2030, surge la necesidad de dirigir esta influencia hacia mejoras globales. A nivel mundial, alrededor del 16% de la población, aproximadamente 1.300 millones de personas, vive con discapacidad, y se estima que el 10% son adultos mayores, llegando a 730 millones. Se proyecta un aumento del 22% en la población de personas mayores de 60 años para 2050. En América Latina, alrededor del 12% de la población (85 millones de personas), presenta alguna discapacidad. (OMT, 2023)

- Turista nacional con discapacidad, movilidad reducida o adultos mayores
- En Ecuador, aproximadamente 471,000 personas tienen alguna discapacidad de quienes 78,000 son laboralmente activas. La discapacidad física es la más común (45%), además, el 6,5% de la población es mayor de 65 años (1 millón). (CONADIS, 2023)
- Turista internacional con discapacidad, movilidad reducida o adultos mayores
- Los turistas extranjeros con necesidades de accesibilidad en Ecuador presentan un perfil diverso, con estadías de 12 a 16 días, principalmente procedentes de Estados Unidos y Europa. Su gasto diario oscila entre US\$300 y US\$350. Mayormente parejas que viajan en grupos de al menos 4 personas. No siguen patrones estacionales definidos y tienen una edad predominante de más de 30 años. Han realizado en promedio 5 a 6 viajes anteriores. (C. MINTUR, 2022)
- Familiares y acompañantes de los turistas
- Los usuarios de turismo accesible suelen viajar acompañados, de 1 a 4 personas. Prefieren hoteles o mini departamentos con accesibilidad centralmente ubicados, cerca de servicios y atractivos turísticos. Buscan información en línea, contactando al establecimiento para verificar detalles que marcan la diferencia. Además, tienen flexibilidad para viajar en

cualquier época, contribuyendo a la desestacionalización del turismo accesible. (C. MINTUR, 2022).

### **Instituciones del turismo accesible**

A partir de algunas iniciativas previas, se suscribió en 2006 el convenio tripartito entre el Ministerio de Turismo (MINTUR), el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) y la Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF) para ampliar la oferta de turismo accesible en Ecuador y promover la inclusión en la educación. En 2018, se renovó este convenio, comprometiéndose a fortalecer la inclusión social y económica de las personas con discapacidad, alineándose con la Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades (2017-2021). El convenio se mantiene vigente. (CONADIS, 2014)

### **Empresas de turismo accesible**

Las empresas en Ecuador están involucradas en líneas estratégicas y acciones para estandarizar y mejorar la accesibilidad en la oferta turística. Aunque hay alrededor de 22,000 establecimientos turísticos registrados, solo unos 280 han sido identificados como accesibles o medianamente accesibles, a partir de la aplicación de normas y parámetros de accesibilidad en Ecuador (1%). Se han creado 17 circuitos turísticos accesibles en todo el país. Las guías de información refieren el registro de alojamiento, alimentos y bebidas, transporte, centros de interés turístico accesibles, en 22 provincias sobre experiencias turísticas de aventura, recreativo, ecológico, gastronómico, playas y rutas.

Luego de la pandemia por el Covid 2019, varias de estas empresas e iniciativas han quedado inactivas.

(CONADIS, 2019) (Cunalata et al., 2021) (FENEDIF, 2019).

### **Academia**

Las universidades del país dan pasos para aportar a la estrategia sobre turismo accesible con estudios bibliométricos que reportan 17 publicaciones y se prevé un paulatino crecimiento sobre la temática. Cinco instituciones de educación superior, incluyendo universidades y tecnológicos, integran la temática de turismo accesible en sus carreras y planes de estudio. Las alianzas

estratégicas entre el sector público, privado y la academia es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo turístico con espacios de sistema de información científica y tecnológica (MINTUR-UTE, 2014), investigación, educación, asesoría (MINTUR-UTPL, 2019), investigación y publicaciones (PUCE-FENEDIF-FIMA con apoyo de MINTUR, 2023). Se difunden diplomados sobre Edificaciones y Entornos Accesibles e Inclusivos (UASB, 2023), Sensibilización, formación y aplicación en campo de técnicas de operación inclusiva del turismo para todos (UCE, 2023), Oportunidades del turismo accesible (PUCE, 2024). Se realizan congresos, eventos, cursos, revistas y publicaciones.

A pesar de estas iniciativas la falta de continuidad y la falta de medios dedicados limitan la transferencia sostenible de conocimientos y tecnologías en turismo accesible.

(Cunalata et al., 2021) (MINTUR, Biblioteca, 2023) (R. PUCE-FSPI, 2023) (CONADIS, Capacitación, 2023)

### **Proveedores**

En el país hay diversos proveedores de accesibilidad que abordan la inclusión de personas con discapacidades en el turismo, como desarrolladores de software accesible, consultores de accesibilidad, fabricantes de tecnologías asistivas, especialistas en diseño universal, audiodescripción, adaptaciones arquitectónicas. La colaboración entre estos especialistas es esencial para crear soluciones integrales. La industria de accesibilidad evoluciona constantemente para adaptarse a las cambiantes necesidades.

(Lazos Inclusivos, 2023).

### **Otros actores**

Un programa radial se transmite desde hace 12 años como el único programa inclusivo del país. La cooperación internacional se ha hecho presente en algunos proyectos puntuales como estudios, investigación y publicaciones.

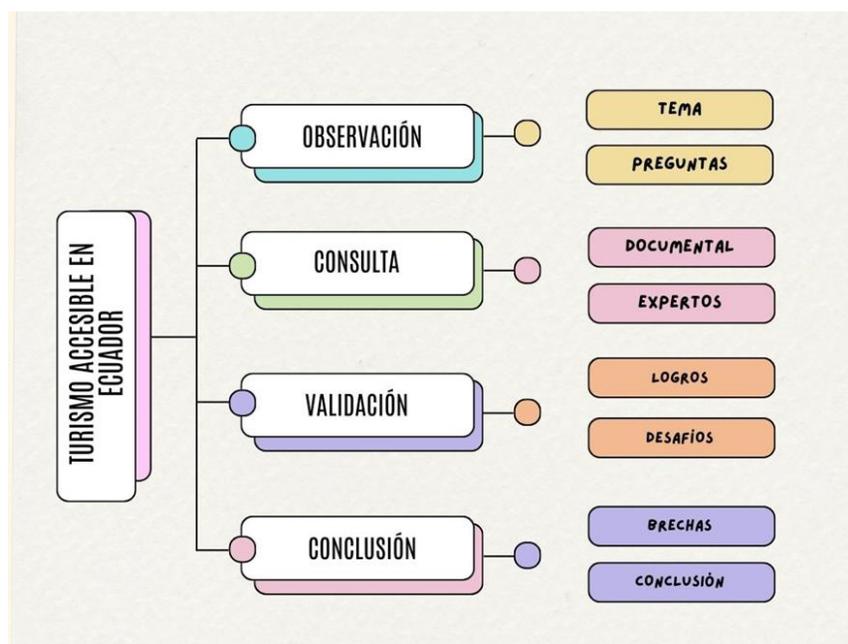
(CONADIS, 2019; MINTUR, Biblioteca, 2023) (FENEDIF, 2019).

### **Metodología**

El estudio sobre la evolución del turismo accesible en Ecuador (2018-2023) aplicó una metodología cualitativa exploratorio-descriptiva. Se emplearon métodos teóricos como análisis-síntesis y

enfoques empíricos, incluyendo entrevistas, focus group, observación y criterio de expertos. Esta combinación permitió explorar comprehensivamente la realidad del turismo accesible, ofreciendo una visión detallada de su desarrollo y los desafíos.

*Ilustración 2: Diseño metodológico de la investigación*



*Fuente: Guía para elaboración del proyecto de desarrollo. (PUCE, 2021)*

*Elaboración propia*

La investigación comenzó observando al turismo e identificando una problemática respecto a aplicación y desarrollo de la accesibilidad, lo que facilitó la formulación de las cuestiones a analizar mediante preguntas de investigación. Se procedió con la consulta bibliográfica del marco conceptual y sistemático determinando el campo de estudio, se seleccionaron variables clave que fueron expuestas en consultas destinadas a expertos locales. La validación de la información obtenida se propuso en un esquema de recolección de datos con fuentes primarias mediante técnicas como entrevistas con expertos internacionales. Las variables clave se socializaron con los grupos de interés, mediante variedad de contenido y uso de canales sobre los logros y desafíos del turismo accesible en Ecuador durante el periodo 2018-2023 y su posterior análisis de brechas identificadas y conclusiones. (PUCE, 2021).

## Población y muestra

Se aplicó la técnica de bola de nieve (o "snowball sampling" en inglés) que se utiliza comúnmente en investigaciones cualitativas. Se inició con un pequeño grupo de participantes y luego se solicitó a esos participantes que recomienden a otros que puedan ser relevantes para el estudio. (Goodman, 1961)

*Tabla 1: Técnica utilizada*

Cadena de valor TA						
Grupos de interés	1. Planificación	2. Transporte	3. Entorno	4. Espacios comunes	5. Espacios específicos	6. Experiencia
Beneficiario						x
Instituciones	x			x		
Empresas		x	x		x	
Academia	x					
Proveedores	x	x	x	x	x	
Otros	x				x	

El procedimiento implicó extraer una muestra aleatoria inicial a partir de los expertos más representativos en la temática y solicitar a cada individuo que nombre (k) otros individuos de la población. Este proceso se repitió en etapas sucesivas, formando una "bola de nieve" de participantes recomendados.

Fórmula basada en una muestra binomial inicial:  $s = k = 1$

Donde,

s= individuo inicial

k= individuo recomendado

1= número de relaciones mutuas

## Técnicas de recolección de datos

### Análisis documental

Se utilizó la pirámide documental legal, que representa la jerarquía crucial para respaldar y regular el turismo accesible. En primer lugar, está la Constitución que establece principios fundamentales, seguida por leyes y códigos que detallan aspectos legales, posteriormente, los reglamentos, normativas, guías, publicaciones y protocolos específicos que definen la implementación y cumplimiento, asegurando la inclusión y accesibilidad en la industria turística. (Galindo Soza, 2018).

## Entrevista estructurada

Con la finalidad de comprender al turismo accesible desde perspectivas subjetivas, explorando significados, experiencias y contextos, se utilizó la técnica de entrevista estructurada que facilitó la interpretación del tema específico, revelando patrones emergentes y proporcionando percepciones enriquecedoras. Este enfoque flexible permitió la exploración detallada de casos individuales y la comprensión contextual. (Galarza, 2016).

*Ilustración 3: Formato de entrevista estructurada*



Ilustración 3 muestra un formato de entrevista estructurada. El documento tiene un encabezado con un icono de burbujas de diálogo y el título "ENTREVISTA ESTRUCTURADA" en letras grandes y rojas. Debajo del título, hay tres líneas de texto para completar: "Tópico : \_\_\_\_\_", "Experto : \_\_\_\_\_" y "Entrevistador : \_\_\_\_\_".

El cuerpo principal del formato está dividido en tres secciones de preguntas:

CONCEPTO E IMPORTANCIA	SITUACIÓN EN ECUADOR
¿CUÁL ES SU EXPERIENCIA Y TRAYECTORIA PROFESIONAL EN EL CAMPO DE SU EXPERTICIA EN TURISMO ACCESIBLE?	¿CUÁLES CONSIDERA QUE SON LOS PRINCIPALES DESAFÍOS EN LA IMPLEMENTACIÓN? ¿PODRÍA COMPARTIR EJEMPLOS O BUENAS PRÁCTICAS?

Debajo de estas secciones, hay una sección para "PROYECCIÓN O DESAFÍO" con la pregunta: "¿CÓMO VISUALIZA EL FUTURO EN TÉRMINOS DE AVANCES Y CAMBIOS?" y "¿TIENE RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS?".

Finalmente, a la derecha de esta última sección, hay un espacio para registrar: "Fecha", "Lugar", "Canal" y "Repositorio".

El uso de entrevista estructurada tuvo la finalidad de asegurar respuestas uniformes, facilitando la comparación objetiva entre participantes lo que posibilitó la fácil replicación de la entrevista y la coherencia en la recopilación de datos. En cada tema abordado se consideró, en primer lugar, el concepto e importancia, seguido por el conocimiento o experiencia del tema en Ecuador y finalmente se optó por la conclusión o recomendación del desafío o faltante de la temática en el país.

## **Procedimiento de recolección de datos**

Mediante la técnica cualitativa de "focus group" se reunió a un grupo de personas interesadas en las nuevas tendencias como es el turismo accesible. El experto aportó conocimientos especializados, profundizando la discusión, mientras que el moderador dirigió la conversación, mantuvo el enfoque y gestionó el tiempo. Se facilitaron actividades interactivas, registro de la información y obtención de retroalimentación para validar los hallazgos.

## **Resultados**

### **Logros del turismo accesible en Ecuador, 2018-2023**

#### **Observación**

A partir de la hipótesis de que, mientras el turismo es un sector económico primordial para el Ecuador, el turismo accesible es esencial por su contribución a la inclusión social, el respeto a los derechos humanos y el desarrollo económico sostenible. Además, suscita el acceso a destinos turísticos en beneficio a personas con discapacidades, por lo que promueve infraestructuras mejoradas, cumple con regulaciones legales, fortalece la economía local y es un transformador social, surge la pregunta de investigación:

¿Qué tan importante es el turismo accesible para el Ecuador, cuánto ha avanzado en esta temática y a cuáles desafíos se enfrenta?

## **Consulta**

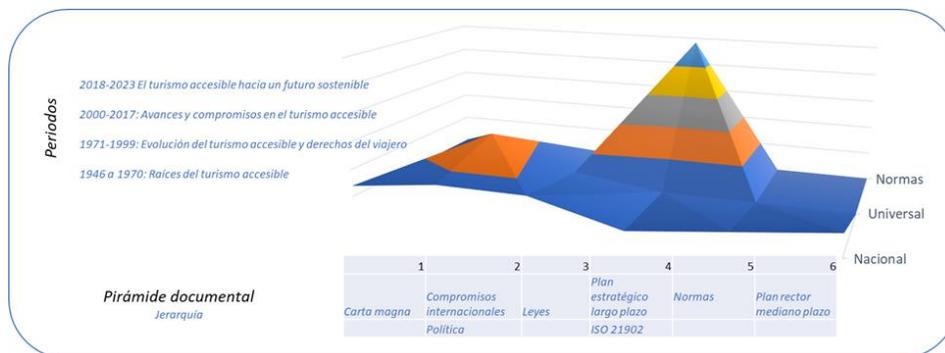
### **Consulta documental**

La historia del turismo accesible se gesta con iniciativas dedicadas a asegurar la participación plena de personas con discapacidades en actividades turísticas, principalmente con la libertad de movimiento, el respeto a los derechos humanos y el progreso del turismo. El cambio fundamental se presenta en el abordaje de la discapacidad, reemplazando el modelo médico y asistencialista por el modelo social y el enfoque de derechos humanos. El modelo médico y la perspectiva asistencialista trataban a las personas con discapacidad como objetos de protección, atribuyendo los desafíos a sus condiciones individuales. En contraste, el enfoque de derechos y el modelo social reconocen que las limitaciones resultan de barreras del entorno, sociales y actitudinales, no de las capacidades individuales. Este cambio busca eliminar la discriminación, garantizar los derechos y

empoderar a las personas con discapacidad como sujetos de derechos, fomentando su participación activa en la construcción de soluciones.

Ecuador cuenta, a partir de su carta magna, como en sus compromisos internacionales, con políticas específicas, leyes, reglamentos y normas a favor del turismo, de la igualdad de oportunidades y del turismo accesible, específicamente. Su evolución se grafica en la siguiente ilustración:

**Ilustración 4: Evolución de la normativa**



En Ecuador, el camino normativo hacia la accesibilidad inició en 1999 con las primeras normas técnicas, que en 2010 se volvieron obligatorias. Durante el período analizado (2018-2023), ya se contabilizan 44 normas técnicas abordando diversos aspectos de accesibilidad que complementan a 54 referentes a turismo. Se destaca la importancia de entender la accesibilidad no como una imposición legal, sino como una elección ética, promoviendo la sensibilización y educación para un enfoque inclusivo. A pesar de los desafíos, el país ha apostado por la sostenibilidad en el turismo, aunque la pandemia del COVID-19 generó retrocesos. Se espera la aprobación de la norma técnica NTE INEN-ISO 21.902, que incorpora las dos terminologías de turismo y accesible, reforzando el compromiso del país hacia la inclusión y la construcción de un mundo más igualitario y accesible.

## Consulta experta

### Presentación y descripción de los datos recopilados

Con la finalidad de identificar cuáles son los logros que el Ecuador mantiene en materia de turismo accesible, se aplicó la técnica de bola de nieve para identificar expertos en la temática. Para ello,

se consideró al individuo inicial en la categoría “instituciones” (s) del ente rector Ministerio de Turismo, quien refirió al individuo recomendado (k) del organismo encargado de la discapacidad – CONADIS-, quien refirió al individuo recomendado (k) de la alianza sobre turismo accesible - FENEDIF -y así sucesivamente. En otro ciclo se consideró al individuo inicial en la categoría “empresas” (s) de consultoras de turismo a personas con discapacidad - Fundación IMA -, quien refirió al individuo recomendado (k) de profesionales, proveedores y expertos en la operación turística, y así sucesivamente. En otro ciclo se consideró al individuo inicial en la categoría “academia” (s) de la universidad considerada número uno en reputación académica en el país – PUCE-, quien refirió al individuo recomendado (k) de la especialidad de turismo, ayudas técnicas, gestión e investigación sobre turismo accesible, y así sucesivamente.

Estos 3 ciclos, refirieron a un total de 300 relaciones mutuas, ecuatorianos (99%) o residentes en el país (1%), provenientes de los principales referentes del sector, todos con sólida experiencia en diferentes especialidades de la cadena de valor de turismo accesible. Se desarrolló una ronda de experiencias sobre 30 temas específicos distribuidos en los diferentes eslabones:

*Tabla 2: Temas por expertos*

<b>Cadena de valor → Grupo de interés ↓</b>	<b>1. Planificación</b>	<b>2. Transporte</b>	<b>3. Entorno</b>	<b>4. Espacios comunes</b>	<b>5. Espacios específicos</b>	<b>6. Espacios Experimenta</b>	<b>Total temas</b>
<i>Instituciones</i>	6		1	1	1	1	10
<i>Empresas</i>	2			2	5	2	11
<i>Educativo</i>	4		1	1	2	1	9
<b>Total temas</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>30</b>

Fueron 30 expertos quienes compartieron sus experiencias sobre turismo accesibles, correspondiente a un 62% hombres y 38% mujeres. Ostentaban cargos de dirección o coordinación en un 55%, de profesionales especializados en un 28% y de docencia o transferencia de conocimiento 17%. Provenientes del sector público (14%), del sector privado (28%) y del tercer sector o sin fines de lucro (59%). La mayoría de los temas abordados correspondieron al eslabón de planificación (40%), seguido de espacios específicos (27%), espacios comunes (13%),

experiencia del usuario (13%) y entorno (7%), y no fue posible encontrar disponibilidad de expositores para el eslabón de transporte accesible.

Con la finalidad de identificar cuál es el interés en Ecuador en materia de turismo accesible se optó por facilitar talleres tipo focus group con participantes provenientes, principalmente, de la base de capacitación y certificación por competencias que mantiene el Ministerio de Trabajo del Ecuador, que buscan desarrollo y actualización de conocimientos para mejorar la productividad, empleabilidad y vinculación laboral (99%) y provenientes de la gestión de convocatoria directa a organizaciones especializadas y por redes sociales (1%). En las 30 exposiciones se contó con la participación de 1790 participantes:

*Tabla 3: Temas por número de participantes*

<b>Cadena de valor → Participantes ↓</b>	<b>1. Planificación</b>	<b>2. Transporte</b>	<b>3. Entorno</b>	<b>4. Espacios comunes</b>	<b>5. Espacios específicos</b>	<b>6. Experiencia</b>	<b>Total temas</b>
<i>Instituciones</i>	346		25	72	50	173	666
<i>Empresas</i>	50			193	272	90	605
<i>Educativo</i>	330		30	20	119	20	519
<b>Total temas</b>	<b>726</b>	<b>0</b>	<b>55</b>	<b>285</b>	<b>441</b>	<b>283</b>	<b>1790</b>

*Elaboración propia*

Los 1.790 asistentes a los talleres tipo focus group, fueron en su mayoría mujeres en un 61% y los hombres en 39%. Provenientes en un 99% de Ecuador y de otros países 1%. Con labores en turismo (57%), enseñanza (29%) y bajo relación de dependencia (14%). La participación se concentró en temas del eslabón de planificación (40%), seguido de espacios específicos (25%), espacios comunes (16%), experiencia del usuario (16%) y entorno (3%). La asistencia aproximada fue de 1800 participantes, con promedio de 70 personas/taller (mínima asistencia de 25 y máxima de 110), quienes se consideran en la etnia de 85% mestizos, 5% montubios, 4% indígenas y 6% entre afro, mulato y blanco. En su mayoría, con edad entre 18-29 años (69%), 30-39 años (20%), 40-49 años (6%), mayores a 50 años (4%) y menores a 17 años (1%). Provenientes de 22 de las 24 provincias del país (91%) y 60 de los 221 cantones (27%). Cabe señalar que la provincia de El Oro lideró la participación (28%), seguida de Pichincha (17%), Guayas (13%) y las demás provincias (42%).

## Resultados de la prueba de mercado

### La oferta turística accesible en Ecuador

El turismo accesible en Ecuador gana importancia en los últimos años por ejemplo con que:

- El turismo receptivo en 2019 registra 1,9 millones de llegadas internacionales a Ecuador, provenientes principalmente de Estados Unidos, Europa, Colombia y Perú, mientras que las proyecciones para los siguientes años apuntan a una recuperación significativa de la industria. (MINTUR, Llegadas, 2019) (WTTC, 2023)
- En el 2019 la emisión de tickets aéreos internacionales con tarifa preferencial registra un número de 9.085 que corresponde a 3.434 personas con discapacidad (38%). Estos beneficiarios presentan discapacidad física (59.58%), auditiva (16.37%), visual (14.21%), intelectual (5.91%) y psicosocial (3.93%). Su principal rango de edad oscila entre 25 a 64 años de edad (86.69 %). (DGAC, 2019)
- Desde el 2018, la propuesta turística inclusiva y accesible se diversifica en por lo menos 6 ciudades con circuitos en Atacames, Baños (ciudad más accesible), Cuenca, Guayaquil, Manta y Quito. (Landeta, 2018)
- El turismo accesible se centra en destinos naturales y culturales, principalmente en Quito, las Islas Galápagos, la Amazonía y la Ruta del Sol. (MINTUR, Biblioteca, 2023)

La “Guía de turismo accesible para personas con discapacidad” (FENEDIF, 2019), registra a 129 establecimientos de hoteles, hosterías, restaurantes, cafeterías y otros centros, registrados con accesibilidad para discapacidad física, visual, auditiva e intelectual.

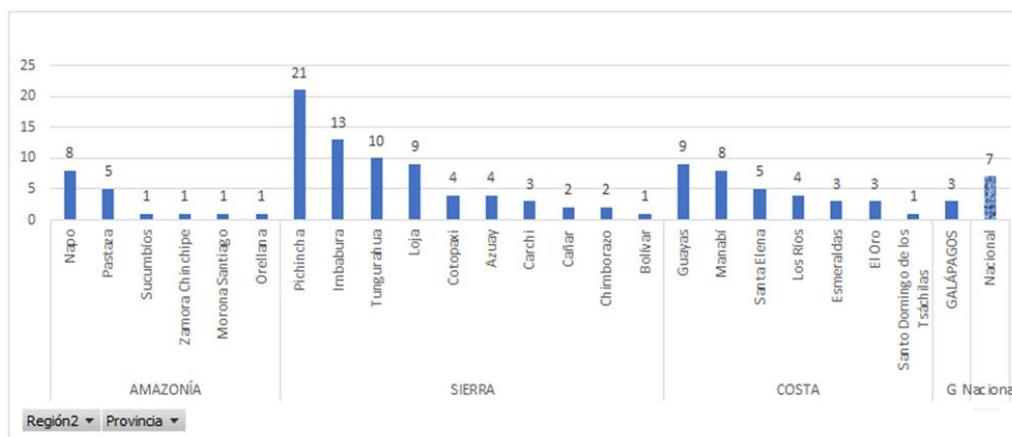
*Ilustración 5: Simbología de accesibilidad*

Accesibilidad para la Discapacidad Física	Accesibilidad para la Discapacidad Visual	Accesibilidad para la Discapacidad Auditiva	Accesibilidad para la Discapacidad Intelectual
Para usuario de silla de ruedas, muletas o bastones. Los establecimientos cuentan con rampas, baños accesibles, sillas de transferencia y otros elementos.	Con apoyos en Braille para señalética en habitaciones, ascensores, sitios de interés, manuales de orientación, carta del menú. Elementos sonoros como ascensores parlantes.	Uso de dispositivos de iluminación, que reemplazan a elementos sonoros como timbres y alarmas. Ayudas adicionales.	Atención con cordialidad y buen trato, con personal capacitado para brindar facilidades y una estadía cómoda y confortable.
			

*Fuente: “Guía de turismo accesible para personas con discapacidad”. FENEDIF, 2019*

Se encuentran localizados en todas las provincias del país, en la región Sierra (53.5%), en la región Costa (26.5%), en la región Amazonía (13%), en la región Insular (2%) y con actividades de alcance nacional (5%).

**Ilustración 6:** Provincias con turismo accesible en Ecuador



**Fuente:** FENEDIF, 2023

**Elaboración propia**

La provincia de Pichincha abarca la mayor cantidad de establecimientos y actividades (30%) donde la ciudad capital, Quito, lleva adelante el programa de Calidad Turística ‘Distintivo Q’ que aplica criterios de sostenibilidad y accesibilidad, la peatonalización del Centro Histórico que facilita el acceso a iglesias icónicas, plazas y museos, las medidas de seguridad para este grupo de personas, señalética braille, tótems informativos, en general, promueve buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible. Le siguen la provincia de Imbabura (19%), Tungurahua (14%), Loja (13%), Azuay y Cotopaxi (6% c/u), Carchi (4%), Cañar y Chimborazo (3% c/u) y Bolívar (1%) de la región.

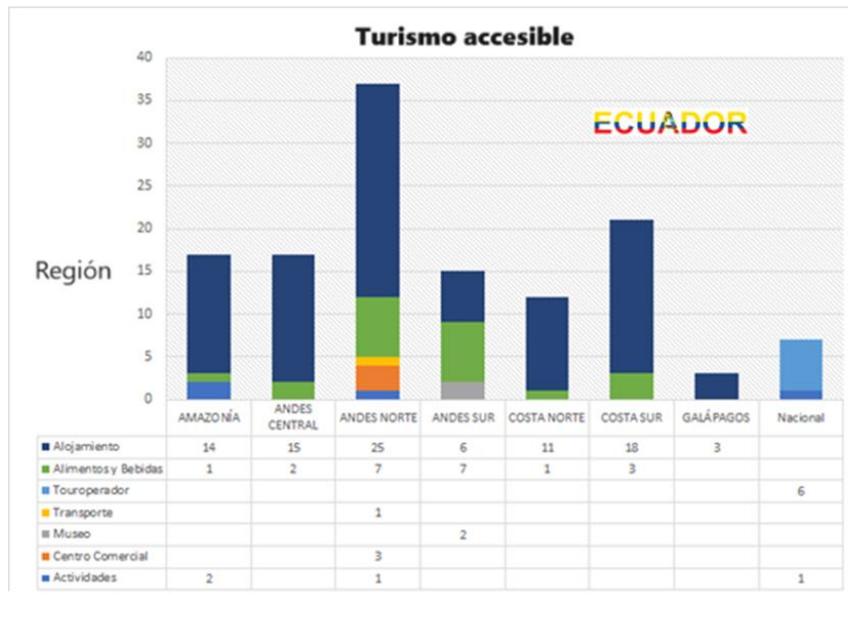
En la Costa, Guayas se distingue en número de locales (27%), le sigue Manabí (24%), Santa Elena (15%), Los Ríos (12%), Esmeraldas y El Oro (9% c/u) y Santo Domingo de los Tsáchilas (3%), cuya oferta de turismo accesible se concentra en un 88% en alojamiento y 12% en alimentos y bebidas.

En la Región Insular de las Islas Galápagos el 100% es de alojamiento.

Napo se distingue en la Amazonía por el número de locales de alojamiento (47%), Pastaza (29%) además incluye alimentos y bebidas y actividades. Sucumbíos, Zamora Chinchipe, Morona Santiago y Orellana (6% cada uno) ofertan alojamiento.

La categoría de alojamiento (71%) junto con la de alimentos/bebidas (16%) abarcan más del 80% de la oferta turística, seguidas de turoperadores (5%), actividades turísticas -museo, jardín, centro comercial, rutas, radio- (7%) y transporte (1%), como se visualiza en la siguiente tabla:

*Ilustración 7: Localización de establecimientos y actividades de turismo accesible en Ecuador*



*Fuente: FENEDIF, 2019*

*Elaboración propia*

## La experiencia sobre turismo accesible en Ecuador

### La experiencia difundida sobre turismo accesible señala:

En la categoría “instituciones”, el turismo accesible en Ecuador se enfoca en diversas áreas, incluyendo la planificación y normativa actual, la importancia de la inclusión social, la accesibilidad en espacios públicos, alianzas estratégicas para impulsar iniciativas accesibles, fomento específico para personas con discapacidad, y la atención a turistas con discapacidad auditiva. Cada segmento aborda aspectos clave para mejorar la experiencia de los turistas, destacando la relevancia de políticas inclusivas, colaboración entre sectores y la adaptación de

espacios para garantizar accesibilidad a todas las personas. En el focus group participaron 666 personas con un promedio de 66 asistentes por tema.

En la categoría “empresas”, el turismo accesible en Ecuador abarca aspectos empresariales, desde la planificación y derechos humanos hasta la sostenibilidad. Se destaca la accesibilidad en espacios comunes, eventos y pueblos ancestrales. Además, se abordan espacios específicos como actividades turísticas, comercialización de productos accesibles, facilidades virtuales, aventuras accesibles y soluciones de comunicación. La experiencia incluye conectar con el turista accesible y ofrecer experiencias inolvidables, como disfrutar de un buen café accesible. En el focus group participaron 605 personas equivalente a un promedio de 55 asistentes por tema.

En la categoría de “gestión del conocimiento”, el turismo accesible en Ecuador abarca desde la planificación hasta la experiencia del viajero. Se explora la cadena de valor, la redacción de artículos, el diseño universal y las expectativas del turista del futuro. El entorno destaca la calidad y el buen servicio en el turismo accesible, mientras que los espacios comunes resaltan proyectos transformadores. Se abordan espacios específicos con la creación de servicios accesibles y la importancia de aliarse con la sostenibilidad. La experiencia del turista incluye superar barreras lingüísticas para ofrecer experiencias verdaderamente inclusivas. En el focus group participaron 519 personas equivalente a un promedio de 57 asistentes por tema.

### **(E. PUCE-FSPI, 2023)**

#### **Los asistentes a los focus group (Demanda):**

Las encuestas de expositores, participantes y organizadores reportan una satisfacción promedio del 94% con la metodología utilizada de difusión del conocimiento sobre turismo accesible.

Los asistentes sugirieron la continuidad de capacitación en temas expertos sobre atención especializada al usuario accesible, marketing, finanzas, gestión, habilidades blandas y técnicas, además temas actualizados y tendencias sobre nuevas formas de turismo. Además, señalaron que aspiran a contar con capacitación, gratuita o pagada, orientada a las etapas de desempeño emprendedor (80%), aceleración comercial (18%), consolidación de productos turísticos accesibles (2%) y no hubo respuesta para innovación turística. Un 82% reconoce que no ha escuchado ni conocía sobre turismo accesible, previamente, mientras que el 18% restante recuerda que sí recibió capacitación al respecto, por parte del Ministerio de Turismo, Conadis o Fenedif, principalmente.

Considera que el desarrollo, fomento, inversión y promoción del turismo accesible es una tarea del sector público (75%) y privado (25%). Además, que la principal preocupación para las empresas y consultores de turismo accesible radica en el desconocimiento del tema (90%), falta de recursos económicos para la inversión (78%), falta de vocación y cultura de accesibilidad (85%).

## Desafíos para Ecuador

### Presentación y descripción de los datos recopilados para validación

#### Los expertos invitados:

A partir de los temas abordados y con la referencia de los expositores, se identificaron las temáticas a ser validadas en el país frente a las buenas prácticas y ejemplo que podrían identificarse en otros países. Se aplicó la técnica de bola de nieve, para ello, se consideró al individuo inicial (s) del expositor experto, quien refirió al individuo recomendado (k) de otro país, y así sucesivamente. En otro ciclo se consideró al individuo inicial en redes sociales (s) especializadas en turismo accesible, desde donde se refirió al individuo recomendado (k) y así sucesivamente.

Estos ciclos, refirieron a un total de 30 relaciones mutuas de expertos internacionales quienes fueron invitados a liderar 11 conversatorios de las temáticas identificadas y fueron acompañados por 17 expertos y 11 moderadores ecuatorianos o residentes en el país, todos con sólida experiencia en diferentes especialidades de la cadena de valor de turismo accesible, como se visualiza en la siguiente ilustración:

*Tabla 4: Participación experta en la validación de temas*

Cadena de valor	1.	2.	3.	4.	5.	6.	Total temas
→	Planificación	Transporte	Entorno	Espacios comunes	Espacios específicos	Experiencia	validados
Grupo de interés ↓							
Institución	4		3	4	3		14
Empresas				3	4	4	11
Educativo	3		3	5	4		15
<b>Total validación</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>40</b>

Los expertos internacionales quienes validaron 11 temas provinieron principalmente de Argentina (25%) y España (25%) y el resto de Chile, Colombia, Perú, Guatemala, México, República Dominicana. Del total de expertos y moderadores el 55% correspondía a mujeres y 45% a hombres.

Ostentaban cargos de dirección o coordinación en un 53%, de profesionales especializados en un 28% y de docencia o transferencia de conocimiento 20%. Provenientes del sector público (15%), del sector privado (40%) y del tercer sector o sin fines de lucro (45%). La mayoría de los temas abordados correspondieron al eslabón de espacios específicos (25%), experiencia del usuario (23%), planificación (18%), espacios comunes (18%) y entorno (18%), y no se recibió disponibilidad para el eslabón de transporte accesible.

Con la finalidad de validar el interés en materia de turismo accesible a nivel internacional, se optó por facilitar conversatorios a los cuales se invitó a participantes provenientes, tanto de la base de capacitación y certificación por competencias que mantiene el Ministerio de Trabajo del Ecuador en la comisión sectorial de turismo y alimentación, quienes buscan desarrollo y actualización de conocimientos para mejorar la productividad, empleabilidad y vinculación laboral (98%) como provenientes de la gestión de convocatoria directa a organizaciones especializadas y por redes sociales (2%). Para las 11 exposiciones de los 40 expertos, se contó con la participación de 1938 asistencias:

*Tabla 5: Asistencias a temas de validación*

<b>Cadena de valor →</b>	<b>1.</b>	<b>2.</b>	<b>3.</b>	<b>4. Espacios</b>	<b>5. Espacios</b>	<b>6.</b>	<b>Total</b>
<b>Grupo de interés ↓</b>	<b>Planificación</b>	<b>Transpor</b>	<b>Entor</b>	<b>comunes</b>	<b>específicos</b>	<b>Experien</b>	
		<b>te</b>	<b>no</b>			<b>cia</b>	
Institución	212	0	213	108	159	0	692
Empresas	0	0	0	81	284	212	577
Educativo	213	0	213	135	108	0	669
<b>Total asistencias a conversatorios</b>	<b>425</b>	<b>0</b>	<b>426</b>	<b>324</b>	<b>551</b>	<b>212</b>	<b>1938</b>

Las 1938 asistencias en modalidad híbrida contabilizadas se distribuyeron en mujeres un 51% y hombres 49%. Provenientes en un 99% de Ecuador y de otros países 1%. Con labores en turismo (67%), enseñanza (19%) y en otras actividades (6%). La participación se concentró en temas del eslabón de espacios específicos (27%), planificación (22%), entorno (22%), espacios comunes (17%) y experiencia del usuario (12%). La asistencia fue de un promedio de 48 personas/taller (mínima asistencia de 25 y máxima de 250). En su mayoría, con edad entre 18-29 años (46%), 30-

39 años (21%), 40-49 años (14%) y más de 50 años (19%). Provenientes de 15 de las 24 provincias del país (54%). Cabe señalar que la provincia de Pichincha lideró la participación (46%), seguida de Guayas (14%), El Oro (11%), Manabí (6%), Imbabura (5%), Azuay, Los Ríos, Loja (3% c/u) y Morona Santiago, Napo, Carchi, Chimborazo, Cotopaxi, Carchi y Tungurahua (9%).

### **Resultados de la prueba de validación:**

En la categoría “instituciones”, el turismo accesible fuera del país sugiere enfoques diversos para abordar el turismo inclusivo, desde la perspectiva de las políticas y planificación hasta estrategias digitales y diseño universal. Destaca la importancia de la experiencia del cliente, mejoramiento de la calidad, apunta a elevar los estándares en este sector, enfatiza en la accesibilidad y experiencias inclusivas como componentes esenciales de la industria turística.

En la categoría “empresas”, el turismo accesible fuera del país sugiere enfoques diversos relacionados con las empresas, la responsabilidad social, las alianzas estratégicas y la innovación. Matiza con estrategias de comunicación visual inclusivas, apunta a atender la accesibilidad en reuniones, incentivos, conferencias y eventos y destaca la integración de prácticas inclusivas en experiencias de turismo aventurero.

En la categoría de “gestión del conocimiento”, el turismo accesible fuera del país sugiere un enfoque formativo y de conciencia social. Aborda el análisis situacional del turismo accesible y los desafíos en la región. Se centra en cuestiones de género, respeto, empatía, conocimiento y atención especializada al usuario y sugiere una exploración de experiencias turísticas auténticas vinculadas a la inclusión.

### **Participación para validación:**

Las encuestas a expositores, participantes y organizadores reportan una satisfacción promedio del 85%. Los asistentes sugieren la profundidad de capacitación y ejecución en temas expertos que orienten un cambio de mentalidad hacia la accesibilidad, practicidad en modelos de servicios turísticos, mecanismos de aprovechamiento de la creciente demanda de mercado, con miras a mejorar la competitividad e impulsar el crecimiento de destinos y empresas turísticas. Los participantes ya tenían una orientación y motivación hacia el desarrollo del turismo accesible, en su mayoría manifiestan que esta temática requiere la participación de varios actores, público, privado y tercer sector. La principal preocupación para las empresas y consultores de turismo accesible radica en la falta de medios, formatos y canales de información y comunicación del tema

(60%), falta de recursos económicos para la inversión (90%), falta de vocación y cultura de accesibilidad (90%) y falta de ayuda y cooperación para las empresas (90%).

## **Resultados de validación**

### **Brecha entre los logros y los desafíos desde el análisis experto**

#### **Eslabón planificación**

##### **Logros en Ecuador:**

En el ámbito del turismo accesible, Ecuador ha alcanzado significativos logros. La planificación estratégica aborda la actualidad del turismo accesible, destacando la cadena de valor y promoviendo la escritura de artículos sobre el tema. Se enfoca en los derechos humanos, el diseño universal y la sostenibilidad, con una perspectiva futurista de experiencias sin barreras. Se promulgan normativas que reflejan la inclusión social y se discute la importancia de los derechos humanos en este contexto.

##### **Retos para Ecuador:**

Aunque se han logrado avances notables, persisten retos en la transformación de destinos y el papel decisivo de las alianzas en el turismo accesible junto a la participación pública, privada y de otros interesados. Se busca superar desafíos para lograr un turismo inclusivo con accesibilidad y experiencias enriquecedoras para todos. Funcionalidades para buscar y proporcionar información precisa antes de emprender un viaje accesible son esenciales. La planificación detallada, facilitada por herramientas como Internet y agencias de viajes, se convierte en un componente clave para satisfacer las diversas necesidades de los viajeros.

#### **Eslabón transporte**

##### **Retos para Ecuador:**

Afrontar desafíos en la implementación de leyes que exigen accesibilidad en el transporte, abarcando información, movilidad, respeto y prohibición a la discriminación. Además, considerar factores dinámicos como el tiempo representa un reto importante en la búsqueda de una accesibilidad integral y efectiva.

## **Eslabón entorno**

### **Logros en Ecuador:**

Avances en la accesibilidad de espacios públicos, destacando el camino a la mejora de la calidad y servicio en el turismo accesible.

### **Retos para Ecuador:**

Enfrenta desafíos en el análisis situacional del turismo accesible frente a los referentes o mejores de su clase y adoptar estrategias de diseño universal en la creación de destinos accesibles para todos.

## **Eslabón espacios comunes**

### **Logros en Ecuador:**

En Ecuador, se destacan ciertos avances en la formación de alianzas estratégicas, la realización de eventos y convenciones accesibles, la ejecución de proyectos turísticos inclusivos con impacto positivo, y la integración de pueblos ancestrales, aspectos culturales e inserción laboral en el turismo accesible. Estos logros reflejan un compromiso con la accesibilidad y la diversificación de experiencias para todos los visitantes.

### **Retos para Ecuador:**

Enfrenta retos importantes como la necesidad de abordar desigualdades de oportunidades para mujeres, conectar de manera efectiva con el turista inclusivo a través de experiencias digitales, explorar las nuevas tendencias e innovaciones de tecnología, comunicación, uso del lenguaje del color, ayudas técnicas y asistivas en iniciativas de accesibilidad de manera de avanzar hacia prácticas más inclusivas. Proyectarse en investigación, desarrollo e innovación estratégicas en el sector turístico del país.

## **Eslabón espacios específicos**

### **Logros en Ecuador:**

Ecuador avanza en la accesibilidad de actividades turísticas, desarrollo de productos y servicios adaptados. Además, se ha promovido activamente el turismo accesible para personas con discapacidad, incluyendo experiencias aventureras inolvidables y soluciones de comunicación. Estos logros posicionan al turismo accesible como un aliado clave de la sostenibilidad en Ecuador.

### **Retos para Ecuador:**

Ecuador enfrenta retos en la mejora de la calidad del turismo accesible como la implementación de paneles de expertos, la accesibilidad en turismo MICE (reuniones, conferencias, incentivos y eventos corporativos), la exploración del turismo vivencial, implicaciones en los derechos de inclusión o explotación de la accesibilidad virtual. Además, se visualiza un incipiente desarrollo de la oferta turística accesible (1% de la oferta nacional) que demanda proyección a la innovación y transformación social.

### **Eslabón experiencia del usuario**

#### **Logros en Ecuador:**

Ecuador ha logrado avances significativos en el turismo accesible, destacándose en la mejora de la atención a turistas con discapacidad física y auditiva, superando barreras lingüísticas, logrando una conexión exitosa con turistas accesibles y desarrollando experiencias inclusivas, sensoriales y temáticas.

#### **Retos para Ecuador:**

Ecuador se enfrenta a la era del turismo online donde la accesibilidad y la calidad de la experiencia del usuario son cruciales. Las páginas web del sector turístico deben ser intuitivas, claras y visualmente atractivas, garantizando un viaje de compra fluido. La variedad de canales de interacción, desde redes sociales hasta atención telefónica, contribuye a la satisfacción del cliente. La seguridad en los pagos online y la integración de pasarelas fiables en complemento con la protección de datos. La información y el contenido relevante y atractivo se posiciona como una oportunidad para mejorar la experiencia de usuario en el sector turístico. La adopción de un enfoque centrado en el usuario que priorice la calidad de la experiencia son clave para destacar en el competitivo mercado turístico actual.

Cabe, en este punto, rescatar el desafío para considerar que el turismo es una experiencia humana y social, un derecho fundamental universal y un humanista empoderamiento que permite elecciones libres y desarrollo de capacidades. Esto requiere el desarrollo de proyectos en cultura, turismo, deporte y recreación, promoviendo calidad de vida sin discriminación. Este enfoque busca beneficios y cambios positivos para individuos, familias y la sociedad en general. (Deusto, 2019)

## Brecha entre los logros y los desafíos desde los interesados

El interés de los participantes en los temas de turismo accesible se visualiza en la siguiente tabla:

*Tabla 6: Análisis de brecha de interés en turismo accesible*

TEMA DE INTERÉS	LOGROS Prueba de mercado	DESAFÍOS Validación	OBSERVACIÓN
<b>Mujeres</b>	61%	51%	Las mujeres presentan mayor interés por los temas de turismo accesible
<b>Hombres</b>	39%	49%	
<b>Ecuador</b>	99%	98%	El país tiene la potencialidad de crear interés mediante eventos similares
<b>Otros países</b>	1%	2%	
<b>Labores en turismo</b>	57%	67%	La participación de interesados que laboran en el área de turismo se incrementó cuando se focalizó la convocatoria al sector de turismo (18%). Tanto los interesados en la enseñanza como bajo relación de dependencia disminuyeron su participación para la validación de temas (promedio 46%)
<b>Enseñanza</b>	29%	19%	
<b>Bajo relación de dependencia</b>	14%	6%	
<b>i.Planificación</b>	41%	22%	
<b>ii.Transporte</b>	0%	0%	La participación de interesados se distribuyó más equitativamente en los eslabones asumidos en la validación de los temas en comparación con los correspondientes a la prueba de mercado. Sin embargo, la experiencia del usuario presentó una disminución de interés (-31%).
<b>iii.Espacios específicos</b>	25%	27%	
<b>iv.Espacios comunes</b>	16%	17%	
<b>v.Experiencia del usuario</b>	16%	11%	
<b>vi.Entorno</b>	3%	22%	
<b>Asistencia</b>	1790	1938	
<b>18-29 años</b>	69%	46%	Los más jóvenes lideran el interés por el turismo accesible y la transformación social. Los adultos mayores, se interesaron por los conversatorios internacionales.
<b>30-39 años</b>	20%	21%	
<b>40-49 años</b>	6%	14%	
<b>Mayores a 50 años</b>	4%	19%	
<b>Menores a 17 años</b>	1%		
<b>24 provincias</b>	22	15	Prácticamente en todo el país hay interés sobre el turismo accesible. Se destacan Pichincha, Guayas y El Oro en su participación en la temática.
<b>El Oro</b>	28%	11%	
<b>Pichincha</b>	17%	46%	

<b>Guayas</b>	13%	14%	
<b>Demás provincias</b>	42%	29%	
<b>No conocía sobre turismo accesible</b>	82%	2%	El conocimiento del tema de turismo accesible se expandió. Para la validación, favoreció la convocatoria más focalizada a los colaboradores del sector turístico para el incremento de participantes interesados.
<b>Conocía sobre turismo accesible</b>	18%	98%	
<b>Desconocimiento del tema</b>	90%		Las dificultades que perciben los participantes alrededor del turismo accesible se concentran en la falta de información, recursos, cultura y cooperación.
<b>Falta de medios y canales de información del tema</b>		60%	
<b>Falta de recursos económicos para la inversión</b>	78%	90%	
<b>Falta de vocación y cultura de accesibilidad</b>	85%		
<b>Falta de ayuda y cooperación para las empresas</b>		90%	

## Conclusiones

Las conclusiones derivadas del análisis del turismo accesible en Ecuador revelan avances significativos y un compromiso continuo con la inclusión. La adopción de normas técnicas desde 2010, con la inminente aprobación de la Norma INEN-ISO 21902, demuestra un enfoque legal pero también ético hacia la accesibilidad. Ecuador ha fortalecido alianzas, promovido eventos accesibles y desarrollado proyectos que transforman vidas, evidenciando una perspectiva integral. No obstante, persisten retos, como la necesidad de mejorar la calidad del turismo accesible y abordar los desafíos de la igualdad de oportunidades para mujeres. El enfoque en turismo vivencial y la exploración del MICE accesible representan áreas de crecimiento. El país busca equilibrar su orientación hacia la sostenibilidad con la recuperación pospandémica del sector, manteniendo el compromiso de construir una sociedad inclusiva y accesible para todos.

## **Propuestas para abordar los desafíos identificados**

### **Liderazgo y estilo de gestión**

El turismo accesible necesita de liderazgo en el desarrollo y la implementación de prácticas inclusivas con estrategias que fomenten la igualdad de oportunidades. Un estilo de gestión proactivo implica la identificación y eliminación de barreras, la sensibilización y capacitación de la sociedad, la promoción de políticas y la innovación en la toma de decisiones para crear entornos turísticos accesibles que satisfagan las diversas necesidades de los viajeros. Con planificación, coordinación, ejecución, seguimiento y mejora sistemática y continua.

### **Desarrollo de personas**

El desarrollo de personas en turismo accesible implica un enfoque integral para garantizar la inclusión y el bienestar de todos. Esto incluye la formación y capacitación del personal en la atención y servicio a personas con discapacidad, promoviendo la sensibilización y la empatía. Además, se busca crear oportunidades de empleo inclusivas y equitativas para personas con diversidad funcional. Fomentar la diversidad en el entorno laboral y ofrecer programas de desarrollo profesional que aborden las necesidades específicas de las personas con discapacidad son aspectos esenciales. El objetivo es construir una fuerza laboral consciente, competente y comprometida con la accesibilidad y la igualdad de oportunidades en el sector turístico.

### **Información y comunicación accesible**

Es pertinente garantizar la accesibilidad de productos y servicios turísticos mediante información y comunicación fácilmente accesible, comprensible y manejable para los consumidores. Se enfatiza la coherencia en los mensajes a través de diversos canales, evitando cambios, y se subraya la factibilidad de acceder a información adicional cuando se remite a otra fuente.

### **Diseño de destinos, productos y servicios accesibles**

Es importante que los proveedores de servicios turísticos adopten un enfoque holístico, utilizando el diseño universal en toda la experiencia turística, con énfasis en hacer que los procesos sean inclusivos y accesibles para todos, identificando posibles deficiencias en la cadena turística mediante un análisis y atención a las necesidades del usuario. La cadena es tan fuerte como su eslabón más débil en lo que respecta al turista con discapacidad.

## **Entorno**

Es necesario que el entorno construido en turismo accesible garantice la igualdad de acceso, movimiento y salida en edificios, espacios y entornos específicos como áreas de pasajeros, estacionamiento, pavimentos, accesos a recepción, pasillos, puertas, escaleras, rampas o ascensores. Además, que se enfoque en factores como señalización clara, facilidad de desplazamiento y diseño universal, buscando una experiencia inclusiva para todos los visitantes.

## **Alianzas**

Es crucial que gobiernos, beneficiarios del turismo, instituciones académicas, el sector privado y grupos de interés trabajen juntos para lograr la integración y apoyo a la diversidad funcional. La eliminación de barreras arquitectónicas y de acceso a la información es fundamental para construir una sociedad inclusiva. Demostrado que, tras superar obstáculos, todas las personas pueden participar activa y productivamente en la vida social y económica de sus comunidades, hacia un futuro mejor y con compromiso de no dejar a nadie atrás.

## **Nuevas tecnologías e innovación**

Es decisivo que el turismo accesible dé paso a la innovación, aplicación de nuevas ideas y tecnologías para mejorar la experiencia de viaje; desde el diseño de destinos y servicios hasta la implementación de soluciones digitales y tecnológicas que faciliten la accesibilidad. La introducción de prácticas innovadoras puede incluir el uso de aplicaciones móviles accesibles, tecnologías de asistencia, diseño universal en infraestructuras turísticas y estrategias digitales para conectar con turistas, familiares y grupos de interés.

## **Seguimiento a criterios de resultados**

El turismo accesible requiere de un seguimiento, evaluación y mejora continua de sus servicios basándose en la experiencia de usuarios. Esto implica recoger y evaluar sistemáticamente información, garantizar la exactitud de los datos, implementar procedimientos de revisión y corrección o establecer mecanismos para gestionar quejas. La participación activa y comprometida de personas con diversas necesidades de accesibilidad, partes interesadas y consultorías

especializadas es fundamental en este proceso para comprender las necesidades variadas y abordar barreras en toda la cadena de suministro del turismo.

## Referencias

1. CEPAL. (2023). Personas con discapacidad e inclusión laboral en América Latina y el Caribe. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/48735-personas-discapacidad-inclusion-laboral-america-latina-caribe-principales>
2. CONADIS. (2014). Biblioteca – Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. CONADIS. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/biblioteca/>
3. CONADIS. (2019). Accesibilidad Web en Ecuador – Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/accesibilidad-web-en-ecuador/>
4. CONADIS. (2023). Estadísticas de Discapacidad. Tableau Software. [https://public.tableau.com/views/Discapacidad/Inicio?:embed=y&:showVizHome=no&:loadOrderID=0&:display\\_count=yes&:showTabs=y](https://public.tableau.com/views/Discapacidad/Inicio?:embed=y&:showVizHome=no&:loadOrderID=0&:display_count=yes&:showTabs=y)
5. CONADIS, Capacitación. (2023). Capacitación virtual en discapacidades. <http://www.plataformaconadis.gob.ec/~platafor/>, <http://www.plataformaconadis.gob.ec/~platafor/>
6. CONSTITUCIÓN DE ECUADOR. (2008). [https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
7. Cunalata, G. M. T., Andr&eacute;, D., Rosero, s C., Ochoa &Aacute;, M. B., & vila. (2021). TURISMO ACCESIBLE: ESTUDIO BIBLIOMETRICO. Anuario de Turismo y Sociedad, 28, 115-133.
8. Deusto, M. A. (2019). Manifiesto por un Ocio Inclusivo 2019. Gorabide. <https://gorabide.com/manifiesto-ocio-inclusivo-2019/>
9. DNTI. (2008). Convención de la ONU para promover y proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. Ecuador. Registro Oficial. <https://www.registroficial.gob.ec/index.php/registro-oficial-web/publicaciones/registro-oficial/item/4533-registro-oficial-no-329>

10. FENEDIF. (2019). Guía de turismo accesible para personas con discapacidad. FENEDIF.
11. Galarza, C. A. R. (2016). La pregunta de investigación.
12. Galindo Soza, M. (2018). La pirámide de Kelsen. *Revista Jurídica Derecho*, 7(9), 126-148.
13. Goodman, L. A. (1961). Snowball Sampling. *The Annals of Mathematical Statistics*, 32(1), 148-170. <https://doi.org/10.1214/aoms/1177705148>
14. INEN. (2023). Normalizacion 2023. <https://apps.normalizacion.gob.ec/descarga/>
15. ISO 21902. (2021). UNE-ISO 21902:2021. Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones. <https://tienda.aenor.com/norma-une-iso-21902-2021-n0066245>
16. Lazos Inclusivos. (2023). Publicaciones | Revista Lazos Inclusivos. <https://revistalazosinclusivos.puce.edu.ec/publicaciones/>
17. LEY-DE-TURISMO.pdf. (s. f.). Recuperado 8 de diciembre de 2023, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf>
18. MINTUR, Biblioteca. (2023). Biblioteca – Ministerio de Turismo. <https://www.turismo.gob.ec/biblioteca/>
19. MINTUR, C. (2022). Catastro de servicios turísticos. Portal de servicios. <https://serviciosbcp.turismo.gob.ec/turismo-en-cifras/catastro-servicios-turisticos/>
20. MINTUR, P. (2021). Acuerdo Ministerial Nro. 2020 047. Política pública. Ministerio de Turismo. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/01/Acuerdo-Ministerial-2020-047.pdf>
21. NC. (1997). Center for Universal Design. College of Design. <https://design.ncsu.edu/research/center-for-universal-design/>
22. ODS, M. J. (2015). Objetivos y metas de desarrollo sostenible. Desarrollo Sostenible. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
23. OMT. (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos. Organización Mundial del Turismo. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991>
24. OMT. (2016a). Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística. World Tourism Organization (UNWTO). <https://doi.org/10.18111/9789284417926>

25. OMT. (2000). Código Ético Mundial para el Turismo. <https://www.unwto.org/es/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
26. OMT. (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos. Default Book Series. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416509>
27. OMT. (2016b). Global Search | UNWTO. OMT, turismo accesible. <https://www.unwto.org/search?keys=TURISMO+ACCESIBLE>
28. OMT. (2023). OMT, Barómetro. Barómetro OMT del turismo mundial. <https://www.unwto.org/es/barometro-del-turismo-mundial-de-la-omt>
29. OMT ONCE ENAT. (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos. Módulo II: Cadena. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284416509>
30. ONU. (1948). Declaración DDHH. United Nations. <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
31. ONU. (1976). Pacto de Derechos. ONU. <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-civil-and-political-rights>
32. PLANDETUR 2020. (s. f.). Recuperado 8 de diciembre de 2023, de <https://guachapala.gob.ec/wp-content/uploads/2014/09/Plan-Estrategico-de-desarrollo.pdf>
33. PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030. (s. f.). Recuperado 8 de diciembre de 2023, de [https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido\\_compressed.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido_compressed.pdf)
34. PUCE. (2021). Guía para elaboración del proyecto de desarrollo (Biblioteca PUCE; Biblioteca PUCE). PUCE.
35. PUCE-FSPI, E. (2023). Revista Lazos Inclusivos Volumen 1. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.34875.39205>
36. PUCE-FSPI, R. (2023). Publicaciones | Revista Lazos Inclusivos [Académica]. <https://revistalazosinclusivos.puce.edu.ec/publicaciones/>
37. RLI, 1. (2023). Revista Lazos Inclusivos | ISSN 3028-8614 (PUCE-FSPI, Vol. 1). Pontificia Universidad Católica de Ecuador. <https://revistalazosinclusivos.puce.edu.ec/publicaciones/>
38. UNWTO (Ed.). (1980). Manila Declaration. UNWTO Declarations | Déclarations de l'OMT | Declaraciones de la OMT, 1(1), 1-34. <https://doi.org/10.18111/unwtodeclarations.1980.01.01>

39. UNWTO (Ed.). (2020). Inclusive Recovery Guide – Covid-19, Issue I: Persons with Disabilities. UNWTO. <https://doi.org/10.18111/9789284422296>
40. UNWTO. (1979). World Tourism Day Celebrations |. OMT. <https://www.unwto.org/world-tourism-day>
41. WHO - WB. (2023). Discapacidad [Text/HTML]. Informe Mundial sobre la Discapacidad. <https://www.bancomundial.org/es/topic/disability>

© 2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).