



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE TURISMO

**Plan de turismo accesible para personas con discapacidad visual y física en
la parroquia urbana Zaruma**

**BALON CRIOLLO JEOVANNA GISSELY
LICENCIADA EN TURISMO**

**LAPO GUAMAN KAROL AINHOA
LICENCIADA EN TURISMO**

**MACHALA
2024**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE TURISMO

Plan de turismo accesible para personas con discapacidad visual y física en la parroquia urbana Zaruma

**BALON CRIOLLO JEOVANNA GISSELY
LICENCIADA EN TURISMO**

**LAPO GUAMAN KAROL AINHOA
LICENCIADA EN TURISMO**

**MACHALA
2024**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE TURISMO

PROYECTOS INTEGRADORES

Plan de turismo accesible para personas con discapacidad visual y física en la parroquia urbana Zaruma

**BALON CRIOLLO JEOVANNA GISSELY
LICENCIADA EN TURISMO**

**LAPO GUAMAN KAROL AINHOA
LICENCIADA EN TURISMO**

MEDINA CASTILLO WILIAM TRANQUILINO

**MACHALA
2024**

Plan de turismo accesible para personas con discapacidad visual y física de la Parroquia Urbana Zaruma



Nombre del documento: tesis_balon_lapo.docx
ID del documento: 53fc2ed99941d303cb0c5b351e1e938268e1bf96
Tamaño del documento original: 863,52 kB
Autores: JEOVANNA GISELY BALON CRIOLLO, KAROL AINHOA LAPO GUAMÁN

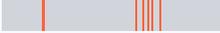
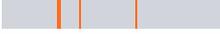
Depositante: WILIAM TRANQUILINO MEDINA CASTILLO
Fecha de depósito: 14/2/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 14/2/2025

Número de palabras: 12.915
Número de caracteres: 88.743

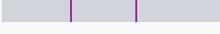
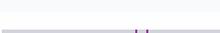
Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 Documento de otro usuario #fd2dfd El documento proviene de otro grupo 9 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (88 palabras)
2	 Documento de otro usuario #bbe1a4 El documento proviene de otro grupo 18 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (89 palabras)
3	 dx.doi.org Turismo accesible: mejora de la experiencia para personas con discapaci... http://dx.doi.org/10.18779/csye.v8i1.745 15 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (79 palabras)
4	 Documento de otro usuario #20f412 El documento proviene de otro grupo 14 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (79 palabras)
5	 revistasepam.espam.edu.ec https://revistasepam.espam.edu.ec/index.php/rigistur/article/download/479/438/ 4 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (70 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 mundoteca.org "Impacto de la discapacidad en la participación recreativa y el acce... https://mundoteca.org/impacto-de-la-discapacidad-en-la-participacion-recreativa-y-el-acceso-al-o...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
2	 repositorio.uide.edu.ec https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/5543/1/UIDE-Q-TTM-2022-4.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
3	 repository.unad.edu.co Aproximación al sujeto turista con discapacidad desde la S... https://repository.unad.edu.co/handle/10596/59563	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
4	 revistas.um.es https://revistas.um.es/turismo/article/download/521901/325051/1883031	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
5	 www.cea.es https://www.cea.es/wp-content/uploads/2024/02/Guia_Buenas_Practicas_Turismo.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Las que suscriben, BALON CRIOLLO JEOVANNA GISSELY y LAPO GUAMAN KAROL AINHOA, en calidad de autoras del siguiente trabajo escrito titulado Plan de turismo accesible para personas con discapacidad visual y física en la parroquia urbana Zaruma, otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Las autoras declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Las autoras como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



BALON CRIOLLO JEOVANNA GISSELY

0705532406



LAPO GUAMAN KAROL AINHOA

3050049679

Dedicatoria

A mis padres Alexandra y William, por ser el pilar fundamental en mi vida. A mi hermana Johanna, cuyo amor incondicional y apoyo me han guiado en cada paso de este camino. Gracias por enseñarme que, con esfuerzo y dedicación, los sueños pueden hacerse realidad.

A mis amigos, en especial a Karol y Kareliz por estar siempre a mi lado, brindándome su compañía, palabras de aliento y momentos de alegría que hicieron más llevadero este proceso. Y finalmente, a quienes, de manera silenciosa, me inspiraron a no rendirme y a seguir adelante con determinación y pasión.

Balon Criollo Jeovanna Gissely

Hoy cierro un capítulo fundamental de mi vida, fruto de años de esfuerzo, dedicación y sacrificio. Fue una etapa desafiante que en ocasiones me hizo dudar de mis capacidades, pero ustedes estuvieron siempre allí para impulsarme y guiarme. Su amor y apoyo incondicional fueron la fuerza que me permitió superar los obstáculos y alcanzar mi objetivo.

Por eso quiero dedicar el fruto de mi esfuerzo a mis padres por brindarme amor y apoyo que necesitaba para llegar hasta aquí. También quiero dedicarle mi trabajo a mi hermana Naomi por sus palabras de ánimo y su amor sincero. Quiero dedicarle este trabajo a mi mascota Rysko por su amor leal y paciencia en los días que no podía jugar con él y siempre recibirme muy feliz.

Con todo mi amor y cariño.

Lapo Guamán Karol Ainhoa

Agradecimiento

En primer lugar, expreso mi más sincero agradecimiento a mi familia, especialmente a mis padres William y Alexandra, por su amor incondicional, por brindarme su apoyo en cada paso del camino y por ser mi fuente constante de motivación. Sin su respaldo, este logro no habría sido posible. De igual manera a mi hermana Johanna por compartir su conocimiento y fomentar en mí el deseo de superarme día a día.

A mis amigos Karol, Kareliz, Antonio, y compañeros de clase, quienes con su apoyo, compañía y palabras de aliento hicieron que este proceso fuera más llevadero. Gracias por estar presentes en cada etapa del camino.

A mi tutor de titulación, Ing. Com. William Medina, por su orientación, paciencia y valiosas sugerencias a lo largo del desarrollo de este trabajo. Su experiencia y compromiso académico han sido esenciales para la culminación de este proyecto. Finalmente, agradezco a todas las personas e instituciones que, de una u otra forma, contribuyeron al desarrollo de esta investigación. Cada aporte ha sido invaluable en la realización de este proyecto.

Balon Criollo Jeovanna Gissely

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por darme vida salud y sabiduría en cada una de las decisiones que he tomado, su guía me ha ayudado a alcanzar una de mis metas y me ha dado la fortaleza en los momentos difíciles.

A mis amados padres Edgar y Viviana por ser mi ejemplo de perseverancia, su amor incondicional y confianza han sido un soporte fundamental para mí. De igual manera, a mí mitad mi hermana Naomi por su compañía, mis abuelitos, tíos, primos por su cariño sincero y ser parte de mi instrucción académica, por su tiempo, sus palabras de aliento.

A Jennifer y Verónica gracias por estar siempre prestas a ayudarme en lo que hacía falta su interés sincero ha sido importante en el transcurso de este proceso.

A mi Rayito de Luz mi mascota, Rysko, por ser fuente de felicidad ya que con su compañía alivia mi agotamiento.

Mis sinceros agradecimientos a mis compañeros de estudio por su aprecio y comprensión en los días de estrés haberlos conocido ha sido muy especial para mí. De manera especial a Jeovanna y Kareliz, por su amistad leal, su apoyo invaluable por estar junto a mí desde el momento que empecé este camino. De igual manera a Alejandro que a sido un apoyo cesante al final de este proceso.

Para terminar quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi tutor de tesis, el Ing. William Medina por impartir sus conocimientos y sus sabios consejos los cuales han sido fundamentales para el desarrollo de mi trabajo.

A cada uno de ustedes, muchas gracias, en mi corazón siempre.

Lapo Guamán Karol Ainhoa

RESUMEN

El turismo accesible es un componente esencial del desarrollo sostenible, ya que garantiza la igualdad de oportunidades para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad visual y física. En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo diseñar un plan de turismo accesible para la parroquia urbana de Zaruma, Ecuador, con el fin de eliminar barreras arquitectónicas y de servicio que dificultan la inclusión de este segmento de la población en la actividad turística.

A través de una metodología mixta, que combina enfoques cuantitativos y cualitativos, se realizó un diagnóstico situacional para identificar las principales dificultades que enfrentan las personas con discapacidad al visitar los atractivos turísticos de la zona. Los resultados evidencian que la infraestructura actual presenta deficiencias en términos de accesibilidad, tales como la falta de rampas, señalización en braille y adecuaciones en los espacios turísticos y servicios asociados. Además, se identificó una limitada capacitación del personal en la atención a turistas con necesidades especiales, así como una escasa sensibilización de la comunidad sobre la importancia de la inclusión en el turismo.

Con base en estos hallazgos, se propone un plan de acción estructurado en torno a tres ejes fundamentales: adaptación de la infraestructura turística mediante la implementación de accesos adecuados y señalización inclusiva; capacitación y formación del personal turístico en la atención a personas con discapacidad; y programas de sensibilización dirigidos a la comunidad y actores clave del sector. La ejecución de este plan permitirá mejorar la experiencia turística de las personas con discapacidad, fomentando su participación en igualdad de condiciones y posicionando a Zaruma como un destino turístico accesible e inclusivo

Palabras Clave: Turismo accesible, inclusión, discapacidad visual, discapacidad física, accesibilidad, capacitación turística, sensibilización comunitaria.

ABSTRACT

Accessible tourism is a key component of sustainable development, ensuring equal opportunities for all individuals, including those with visual and physical disabilities. In this context, the present research aims to design an accessible tourism plan for the urban parish of Zaruma, Ecuador, to eliminate architectural, communicational, and service-related barriers that hinder the inclusion of this population segment in tourism activities.

Using a mixed-methods approach, combining quantitative and qualitative techniques, a situational diagnosis was conducted to identify the main challenges faced by individuals with disabilities when visiting the area's tourist attractions. The findings reveal significant deficiencies in the current infrastructure, including the absence of ramps, braille signage, and appropriate adaptations in tourist spaces and related services. Additionally, the study highlights a lack of specialized training among tourism personnel and limited community awareness regarding the importance of inclusive tourism.

Based on these insights, a strategic action plan is proposed, focusing on three core areas: the adaptation of tourism infrastructure through the implementation of accessible pathways and inclusive signage; the training of tourism personnel in disability-friendly service provision; and awareness programs targeting the community and key stakeholders in the tourism sector. The execution of this plan will enhance the tourism experience for individuals with disabilities,

promote their full participation on equal terms, and position Zaruma as an accessible and inclusive tourist destination.

Keywords: Accessible tourism, inclusion, visual disability, physical disability, accessibility, tourism training, community awareness.

INDICE

1. CAPITULO I.....	11
1.1. Introducción	11
1.2 Planteamiento del Problema.....	12
1.1.1 Macro	12
1.1.2 Meso.....	12
1.1.3 Micro.....	13
1.3 Formulacion del Problema	14
1.3.1 Específicas	14
1.4 Objetivos	15
1.4.1 Objetivo General:.....	15
1.4.2 Objetivos Específicos:	15
1.5 Justificación.....	16
2. CAPITULO II.....	17
2.1 Marco Teórico	17
2.2 Marco Conceptual	26
2.3 Marco Historico.....	31
2.4 Marco Legal	33
3. CAPITULO III.....	35
3.1 Metodología.....	35

3.2	Métodos.....	35
3.3	Población Y Muestra	36
3.3.1	Población.....	36
3.3.2	Muestra.....	36
3.3.3	Formula	36
3.4	Técnicas e Instrumentos.....	37
3.4.1	Encuesta	37
3.4.2	Entrevista	37
3.4.3	Fichas de observación	38
3.5	Interpretacion de los resultados.....	39
3.5.1	Interpretación de Resultados de la encuesta a la Comunidad Receptora.....	39
3.5.2	Interpretación de Resultados de la encuesta a los Turistas	46
3.6	Análisis y Discusión de Resultados	54
3.6.1	Análisis de la encuesta a la comunidad receptora.....	54
3.6.2	Análisis de la encuesta a los turistas	55
3.6.3	Análisis de la entrevista para Autoridades Locales de Zaruma	58
4.	CAPITULO IV.....	60
4.1	Propuesta.....	60
4.2	Conclusión.....	74
4.3	Recomendaciones.....	76

BIBLIOGRAFÍA.....	77
ANEXOS.....	88

Índice de Figuras

Figura 1: Resultado de la encuesta dirigida a la “ Comunidad Receptora” Pregunta 1.	39
Figura 2: Resultado de la encuesta dirigida a la “ Comunidad Receptora” Pregunta 2.	39
Figura 3: Resultado de la encuesta dirigida a la “ Comunidad Receptora” Pregunta 3.	40
Figura 4: Resultado de la encuesta dirigida a la “ Comunidad Receptora” Pregunta 4.	40
Figura 5: Resultado de la encuesta dirigida a la “ Comunidad Receptora” Pregunta 5.	41
Figura 6: Resultado de la encuesta dirigida a la “ Comunidad Receptora” Pregunta 6.	41
Figura 7: Resultado de la encuesta dirigida a la “ Comunidad Receptora” Pregunta 7.	42
Figura 8: Resultado de la encuesta dirigida a la “ Comunidad Receptora” Pregunta 8.	43
Figura 9: Resultado de la encuesta dirigida a la “ Comunidad Receptora” Pregunta 9.	43
Figura 10: Resultado de la encuesta dirigida a la “ Comunidad Receptora” Pregunta 10.	44
Figura 11: Resultado de la encuesta dirigida a la “ Comunidad Receptora” Pregunta 11.	44
Figura 12: Resultado de la encuesta dirigida a los “Turistas” Pregunta 1.....	46
Figura 13: Resultado de la encuesta dirigida a los “Turistas” Pregunta 2.....	46
Figura 14: Resultado de la encuesta dirigida a los “Turistas” Pregunta 3.....	47
Figura 15: Resultado de la encuesta dirigida a los “Turistas” Pregunta 4.....	47
Figura 16: Resultado de la encuesta dirigida a los “Turistas” Pregunta 5.....	48
Figura 17: Resultado de la encuesta dirigida a los “Turistas” Pregunta 6.....	49

Figura 18: Resultado de la encuesta dirigida a los “Turistas” Pregunta 7.....	49
Figura 19: Resultado de la encuesta dirigida a los “Turistas” Pregunta 8.....	50
Figura 20: Resultado de la encuesta dirigida a los “Turistas” Pregunta 9.....	51
Figura 21: Resultado de la encuesta dirigida a los “Turistas” Pregunta 10.....	52
Figura 22: Resultado de la encuesta dirigida a los “Turistas” Pregunta 11.....	52
Figura 23. Zona de Estudio.....	64

Índice de Tablas

Tabla 1. Tabla Presupuestaria del Programa 1.....	66
Tabla 2. Tabla Presupuestaria del Programa 2.....	68
Tabla 3. Tabla Presupuestaria del Programa 3.....	70
Tabla 4. Tabla Presupuestaria del Programa 4.....	71
Tabla 5 Tabla Presupuestaria del Programa 5.....	73
Tabla 6. Ficha de Observación del Atractivo Turístico: Santuario de la Virgen del Carmen ...	100
Tabla 7. Ficha de Observación del Atractivo Turístico: Museo Municipal de Zaruma.....	103
Tabla 8. Ficha de Observación del Atractivo Turístico: Centro Histórico de Zaruma	106
Tabla 9. Ficha de Observación del Atractivo Turístico: Minas del Sexmo	109

1. CAPITULO I

1.1. INTRODUCCIÓN

El turismo, más que una actividad económica, representa una oportunidad para fomentar la inclusión y la accesibilidad, permitiendo que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar de experiencias enriquecedoras y satisfactorias. Sin embargo, a pesar de los avances en materia de derechos humanos y normativas de accesibilidad, aún persisten barreras significativas que limitan la participación plena de las personas con discapacidad visual y física en el ámbito turístico.

La parroquia urbana de Villa del Cerro de Oro de San Antonio de Zaruma, ubicada en la provincia de El Oro, Ecuador, es un destino turístico en auge, reconocido por su riqueza histórica y cultural, pero a pesar de su potencial, existen desafíos importantes para garantizar la accesibilidad turística para personas con discapacidad visual y física, lo que restringe su capacidad de disfrutar plenamente de los atractivos y servicios que ofrece esta localidad.

El presente trabajo de investigación busca enfocarse en diseñar un plan de introducción de turismo accesible para personas con discapacidad visual y física en la parroquia urbana de Zaruma. Este plan se enfoca en ser una herramienta estratégica que permita identificar las barreras existentes, estableciendo objetivos claros y proponer acciones concretas para mejorar la accesibilidad en los diferentes componentes de la oferta turística local.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 MACRO

En el contexto nacional, Ecuador ha realizado esfuerzos significativos para promover el turismo accesible. No obstante, existen desafíos importantes para lograr una inclusión plena de las personas con discapacidad en las actividades turísticas. Según el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, "el turismo accesible es un tema pendiente en el país, pese a los avances normativos y programáticos" (CONADIS, 2022).

Uno de los principales obstáculos es la falta de infraestructura adecuada en muchos destinos turísticos del país. Varios sitios emblemáticos, como áreas naturales protegidas, centros históricos y playas, carecen de instalaciones y servicios adaptados para personas con movilidad reducida, discapacidades sensoriales o necesidades especiales. Esto limita significativamente las oportunidades de disfrute y participación plena de este segmento de la población. Además, existe una limitada oferta de servicios turísticos especializados, como guías capacitados en atención a personas con discapacidad, medios de transporte adaptados y alojamientos con facilidades adecuadas.

1.1.2 MESO

A nivel provincial, El Oro cuenta con un gran potencial turístico debido a sus atractivos naturales y culturales. Sin embargo, la accesibilidad para personas con discapacidad en los sitios turísticos de la provincia sigue siendo un reto pendiente. Según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de El Oro 2015-2025, "es necesario impulsar el turismo accesible en la provincia, a fin de garantizar la inclusión de las personas con discapacidad en las actividades turísticas" (Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de El Oro, 2021)

A pesar de este reconocimiento, los avances en materia de turismo accesible en El Oro han sido limitados. Muchos de los principales atractivos turísticos de la provincia, como las playas en El Guabo y Santa Rosa, así como el centro histórico en Zaruma y áreas naturales, presentan serias deficiencias en cuanto a infraestructura y servicios adaptados para personas con discapacidad, la ausencia de rampas, ascensores, señalización adecuada y espacios adaptados en hoteles, restaurantes y lugares de interés turístico.

1.1.3 MICRO

A nivel local, la parroquia urbana Zaruma posee un rico patrimonio cultural que la convierte en un destino turístico atractivo. No obstante, carece de un plan de turismo accesible que permita a las personas con discapacidad física y visual disfrutar plenamente de los atractivos turísticos de la localidad. Según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Zaruma 2019-2023, "es necesario implementar acciones para promover el turismo accesible en la parroquia, a fin de garantizar la inclusión de todas las personas en las actividades turísticas" (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zaruma, 2020).

A pesar de este reconocimiento, la realidad actual de Zaruma presenta importantes barreras para el turismo accesible. Uno de los principales desafíos es la falta de infraestructura adaptada en los sitios de interés turístico de la parroquia, como el centro histórico, museos, y miradores. Las calles empedradas, las aceras estrechas, la ausencia de rampas y señalización adecuada dificultan la movilidad de las personas con discapacidad motriz, impidiendo que puedan disfrutar plenamente de los atractivos de la zona. Además, la falta de información en formatos accesibles, como audioguías o material en braille, limita la experiencia turística de las personas con discapacidad visual.

1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo diseñar un plan de turismo accesible integral que elimine barreras y promueva la inclusión plena de personas con discapacidad visual y física en actividades turísticas de Zaruma, garantizando su participación equitativa y disfrute sin restricciones en condiciones de igualdad y accesibilidad universal?

1.3.1 ESPECÍFICAS

¿Cuáles son las barreras que afrontan las personas con discapacidad visual y física en los atractivos turísticos de Zaruma, y cómo superarlas mediante infraestructura, señalización y facilidades accesibles?

¿Qué servicios turísticos accesibles deben implementarse en Zaruma para garantizar la inclusión y participación plena de personas con discapacidad visual y física?

¿Qué estrategias de sensibilización y capacitación continua deben desarrollarse para concientizar a la comunidad local y actores involucrados sobre la importancia de la accesibilidad universal, inclusión y atención adecuada a personas con discapacidad?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General:

Diseñar un plan de turismo accesible para personas con discapacidad física y visual en la parroquia urbana Zaruma, que promueva la inclusión, facilite el acceso a los atractivos turísticos y brinde una experiencia enriquecedora y segura para este segmento de la población.

1.4.2 Objetivos Específicos:

- Identificar las barreras arquitectónicas que dificultan el acceso a personas con discapacidades visuales y físicas, evaluando la accesibilidad actual de los principales atractivos y servicios de la parroquia urbana Zaruma,
- Determinar las medidas necesarias para transformar Zaruma en un destino turístico accesible, adaptando la infraestructura, señalización y servicios para la participación integral de personas con discapacidad visual y física en todas las experiencias turísticas ofrecidas.
- Desarrollar estrategias de sensibilización y capacitación continua para la comunidad local promoviendo la inclusión y atención adecuada a personas con discapacidad en el sector turístico.

1.5 JUSTIFICACIÓN

El turismo, como actividad económica y social de gran relevancia mundial, contribuye significativamente al desarrollo e intercambio cultural entre pueblos. Sin embargo, persisten barreras que limitan el acceso y disfrute de esta actividad para las personas con discapacidad. En este contexto, la presente investigación se centra en el diseño de un plan de turismo accesible para personas con discapacidad física y visual en la parroquia Villa del Cerro de Oro de San Antonio de Zaruma, provincia de El Oro, una localidad con un valioso patrimonio cultural y una amplia oferta turística, pero que enfrenta importantes retos en cuanto a la accesibilidad.

La investigación se enfocará en una metodología mixta, integrando enfoques cualitativos y cuantitativos. El componente cualitativo se centrará en recopilar información detallada sobre las experiencias y necesidades de personas con discapacidad visual y física, así como las percepciones de proveedores de servicios turísticos y la comunidad local. El enfoque cuantitativo, por su parte, utilizará encuestas para cuantificar el número de turistas con discapacidades y evaluar la accesibilidad en diversos puntos turísticos.

Por lo que la presente investigación se centra en la necesidad de promover un turismo inclusivo y accesible, que garantice el derecho de todas las personas, independientemente de sus capacidades, a disfrutar de los recursos turísticos de manera segura y confortable. El estudio realizado por Calle & Sánchez (2020) proporciona una base sólida para justificar el diseño de un plan de turismo accesible en Zaruma. El estudio señala que la mayoría de los bienes inmuebles patrimoniales se encuentran en un buen estado de conservación, además, menciona que la accesibilidad y conectividad son aspectos que requieren atención, lo cual respalda directamente la necesidad de desarrollar un turismo más inclusivo en la zona.

2. CAPITULO II

2.1 MARCO TEÓRICO

Las bases teóricas de esta investigación se constituyen a partir de un estudio exhaustivo de la literatura científica en el contexto del turismo inclusivo y la accesibilidad universal, los artículos seleccionados abordan temas estrechamente relacionados con el objetivo principal del trabajo.

Turismo

De acuerdo con Moreno et al. (2020), en su trabajo “El turismo como objeto de investigación” aborda la fragmentación en la investigación turística y la necesidad de una definición clara y compartida del turismo como objeto de estudio, el objetivo del documento es conceptualizar de manera integral el término "Turismo" y promover una teoría rigurosa que facilite su comprensión práctica y teórica. Para lograr esto, se adoptó una metodología basada en la revisión bibliográfica y el análisis crítico de diversas perspectivas disciplinarias sobre el turismo. Los resultados destacan la importancia de considerar el turismo no solo como una industria, sino también como un fenómeno social complejo que involucra múltiples sectores y agentes. Los autores subrayan que el progreso en la investigación turística depende de la colaboración interdisciplinaria y la integración de diferentes enfoques teóricos y prácticos.

Basado en el artículo “Turismo Slow: motivaciones turísticas en función de rasgos de personalidad y variables sociodemográficas”, de Gómez & Mora (2024) ¹ analiza las motivaciones de los turistas para elegir el turismo slow según su personalidad, edad, género, nivel de ingresos y los efectos de la pandemia, el objetivo del estudio es explorar cómo diferentes características personales y sociodemográficas influyen en las preferencias por el turismo slow. La metodología empleada incluye una encuesta a 192 personas con experiencias turísticas previas, analizando sus

motivaciones y rasgos de personalidad. Los resultados muestran que los turistas más jóvenes y con menores ingresos prefieren motivaciones hedonistas, mientras que la extraversión se relaciona con motivaciones sociales y la apertura con motivaciones culturales, sugiere la necesidad de adaptar las experiencias turísticas a las diversas motivaciones y necesidades específicas, promoviendo un entorno inclusivo y accesible que mejore la satisfacción y bienestar de todos los turistas.

En el artículo titulado “Aproximación conceptual a las tipologías turísticas, propuesta de clasificación” de Larrosa & Amat (2023), ofrece una propuesta amplia desde el punto de vista conceptual, la metodología empleada incluye un análisis detallado de las definiciones y clasificaciones existentes en la literatura turística, con una aproximación conceptual apoyada en la Real Academia de la Lengua Española y otras fuentes. La conclusión principal a la que llegan los autores es que, aunque no existen diferencias notorias entre los términos "modalidad" y "tipología", ambos son útiles para entender y clasificar las diversas formas de turismo. Esta propuesta de clasificación busca facilitar el análisis y conocimiento de la dimensión espacial y económica del turismo, así como la identificación de las nuevas formas y desarrollos turísticos necesarios para satisfacer las demandas renovadas de los consumidores

Según la perspectiva de Aparicio (2021) en su artículo “Turismo y Desarrollo Local: un Estudio de Caso en el Distrito de Pisac - Cusco” señala la importación del turismo para el desarrollo local de la comunidad como aspecto económico, el objetivo de su investigación se centro en establecer la relación que existe entre la promoción turística y el desarrollo local, debido a la interacción de los agentes de promoción turística, la metodología usada fue de carácter cuantitativo tipo correlacional y transeccional, las técnicas de recolección de datos fue la encuesta y la escala de Likert, los datos se recolectaron de los artesanos de la localidad. Los resultados obtenidos muestran que existe una correlacional en la promoción turística y el desarrollo local, se

concluye que cuanto mayor y mejor se hace la promoción turística, mayor o mejor será el desarrollo local

Turismo Accesible

El artículo "Accesibilidad en los establecimientos hoteleros: Caso de estudio Loja, Ecuador" escrito por Granda et al. (2021), el objetivo es evaluar el grado de accesibilidad de estos hoteles conforme a las normas NTE-INEN. La metodología empleada incluyó un estudio de caso exploratorio con herramientas cuantitativas y cualitativas, utilizando investigación documental y una lista de verificación. La conclusión principal es que los hoteles de mayor categoría tienden a cumplir mejor con las normas de accesibilidad, implementando más acciones de mejora en infraestructura para personas con discapacidad física. Este estudio destaca la importancia de adecuar las instalaciones hoteleras para garantizar la inclusión y accesibilidad, subrayando la necesidad de mejorar continuamente para atender a personas con diversas capacidades.

De acuerdo con Sánchez et al. (2020) en su artículo "Turismo Accesible e Inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países", señala que en Ecuador la información acerca de la accesibilidad a personas con discapacidad es nula, por lo que su objetivo en este artículo es realizar un análisis de la información bibliométrica del turismo accesible en Ecuador en comparación de otros países y ciudades del mundo. La metodología empleada incluye la revisión de literatura y la identificación de problemas mediante un árbol de problemas. La conclusión resalta la necesidad de desarrollar normas y características mínimas para mejorar la accesibilidad en destinos turísticos ecuatorianos y que estas modificaciones no solo beneficiaran a las personas con discapacidad sino también a otros grupos de la población.

Según el artículo “Turismo accesible: mejora de la experiencia para personas con discapacidades” de Cabrera (2024), resalta la importancia de la accesibilidad en los espacios turísticos enfocándose su objetivo en identificar propuestas para superar los obstáculos que enfrentan las personas con discapacidades durante sus viajes. Se implementó una metodología cualitativa y un enfoque de análisis contextual, el estudio profundiza en las experiencias y desafíos específicos de estos viajeros y no se incurrió en métodos tradicionales de recopilación de datos. En su conclusión destaca la necesidad de adaptar infraestructuras y servicios turísticos para hacerlos más inclusivos, subrayando áreas clave como la adaptabilidad de alojamientos, la accesibilidad en el transporte y la formación del personal en conciencia y atención a necesidades específicas

Por otro lado Tite et al. (2021) en el artículo “Dimensiones para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos del Ecuador” se centra en la gestión del turismo accesible, su objetivo es identificar las dimensiones e indicadores esenciales que contribuyan a la mejora del producto turístico accesible en Ecuador, mediante una metodología teórica (analítico, bibliométrico, inductivo-deductivo, sistémico estructural), empíricos (entrevistas, encuestas, observación científica, criterio de especialistas) y estadísticos (descriptiva, frecuencia, correlación, conglomerado). La conclusión destaca la necesidad de mejorar la capacitación del personal, cumplir con la legislación sobre accesibilidad y desarrollar productos turísticos innovadores para personas con discapacidad, todo lo cual puede fortalecer significativamente la gestión del turismo accesible en el país.

En el artículo “Logros y desafíos del desarrollo del turismo accesible en Ecuador. Análisis 2018 - 2023” realizado por Arroyo & Ordoñez (2024) nos señala que el turismo accesible aborda las necesidades de millones con discapacidad globalmente. Por lo que el presente artículo tiene

como objetivo examinar críticamente la evolución del turismo accesible en Ecuador (2018-2023), destacando logros, mejoras en accesibilidad y desafíos persistentes, para contribuir a un desarrollo turístico más inclusivo y equitativo. La metodología usada es de enfoque cualitativo, combinando análisis teóricos y enfoques empíricos como focus group, entrevistas y observación para investigar el turismo accesible en Ecuador. La conclusión obtenida destaca que el turismo accesible en Ecuador muestra avances significativos, adopción de normas técnicas, y un compromiso continuo con la inclusión.

La investigación de Vega et al. (2023) titulada “Retos para aplicar la norma internacional de turismo accesible en hoteles cubanos”. El objetivo es examinar las posibilidades y desafíos de implementar la norma ISO 21902:2021 en hoteles cubanos. La investigación utilizó una combinación de métodos teóricos, incluyendo análisis-síntesis e histórico-lógico, junto con entrevistas a expertos del sector. Los resultados revelaron que la norma ofrece directrices específicas aplicables al contexto hotelero cubano, aunque se identificaron ciertas limitaciones y retos para su adopción. Se concluyó que la implementación de esta norma podría significar un avance importante para el turismo accesible en Cuba, mejorando la concienciación, el conocimiento técnico y la competitividad en el sector.

De acuerdo con el artículo “Percepción del Turismo Accesible en el Cantón Lago Agrio, Provincia Sucumbíos” realizado por Tite et al. (2024), cuenta con el objetivo de sugerir acciones integrales para fomentar la inclusión turística y dinamizar la economía local. Utilizando una metodología descriptiva y exploratoria, se recolectaron datos mediante encuestas a 100 residentes. Las conclusiones indican que, aunque hay un interés creciente en el turismo accesible, existen desafíos significativos en infraestructura y servicios. La población local reconoce la importancia

social y económica de incluir a personas con discapacidades en las actividades turísticas, subrayando la necesidad de una transición hacia un turismo más inclusivo.

En el artículo “Análisis del Turismo Accesible en Colombia” realizado por Martínez et al. (2023) se aborda el tema del turismo accesible en Colombia. El objetivo principal del estudio es analizar las variables que afectan la práctica del turismo accesible en el país y evaluar cuán cerca está Colombia de ser un destino preferido para este tipo de turismo. La metodología empleada es descriptiva, utilizando fuentes documentales y encuestas estructuradas para recolectar datos. Los hallazgos revelan que el 69% de las ciudades colombianas no ofrecen productos turísticos accesibles y el 70.4% de los encuestados desconocen normativas y protocolos de servicio relacionados. La conclusión destaca la necesidad de eliminar barreras y de que el Estado colombiano implemente políticas que incluyan el turismo sostenible en los planes de desarrollo de todas las ciudades

Turismo y discapacidad

En el artículo “La estructura citacional de la (dis)capacidad” de Parra (2023) La investigación se centra en el análisis de cómo las características del entorno influyen en la capacidad de acción de los individuos. El objetivo principal es proponer una comprensión alternativa de la capacidad, conceptualizándola como una estructura citacional que vincula al sujeto con su entorno a través de normas que facilitan o inhiben la acción. La metodología empleada incluye un enfoque fenomenológico y el análisis crítico de teorías de otros autores relevantes en el campo, como John Langshaw Austin y Jacques Derrida. La conclusión a la que llega el autor es que la capacidad de acción no es meramente una característica inherente al individuo, sino que está intrínsecamente ligada a las propiedades del entorno que el sujeto es capaz de invocar y manipular para lograr una acción exitosa. Este enfoque destaca la importancia de

considerar tanto los factores individuales como los ambientales en la evaluación de la capacidad y ofrece una perspectiva innovadora sobre cómo las normas y las condiciones del entorno contribuyen al éxito de las acciones humanas.

De acuerdo con Sanchez & Paladines (2021) Este estudio aborda el tema de la accesibilidad turística, enfocándose en los turistas con capacidades especiales que visitan el Parque Nacional Yacuri en Loja, Ecuador. El objetivo principal es identificar las necesidades y deseos de estos turistas para mejorar la planificación y fortalecimiento de destinos turísticos accesibles. La metodología utilizada combina enfoques cualitativos y cuantitativos, recolectando datos a través de encuestas a 95 personas con capacidades especiales. La investigación concluye que estos turistas están dispuestos a visitar áreas naturales siempre que se proporcionen condiciones adecuadas de accesibilidad, tales como baños accesibles, servicios de alojamiento, y actividades recreativas adecuadas. Esta información es crucial para la formulación de políticas públicas que promuevan la igualdad y reduzcan las brechas de desigualdad en el acceso a actividades turísticas.

Discapacidad Visual

En su artículo “Percepción de las personas con discapacidad visual sobre la experiencia sensorial agroturística en Granja integral” Landeta et al. (2024), tuvo como objetivo investigar la percepción de la experiencia turística de visitantes con discapacidad visual en actividades agroturísticas sensoriales en la granja integral UTB. La metodología empleada fue de tipo exploratorio con enfoque cuantitativo. Se utilizó la técnica de encuesta y un muestreo por bola de nieve, con la participación de 12 personas con diferentes grados de discapacidad visual. La conclusión a la que se llegó mediante la investigación fue determinar que el guion descriptivo turístico y las actividades sensoriales diseñadas son elementos cruciales para crear una conexión emocional y fomentar la participación en actividades recreativas, las actividades multisensoriales

resultaron ser fundamentales para diseñar experiencias turísticas inclusivas, permitiendo a los visitantes con discapacidad visual disfrutar plenamente de las actividades recreativas mediante el uso de otros sentidos.

Según los hallazgos presentados por Santana et al. (2022) en su trabajo “La interpretación del paisaje en la práctica del turismo inclusivo: recursos adaptados para personas con discapacidad visual”, tiene como objetivo la evaluación de imágenes táctiles como medio de conexión entre personas con discapacidad visual y el paisaje en áreas turísticas naturales y culturales. La metodología utilizada integra diversas técnicas de exploración táctil comúnmente empleadas por personas con discapacidad visual para procesar información a distancia. Se realizaron tres experiencias en diferentes destinos turísticos, con una ya implementada. La conclusión del autor destaca el gran interés en utilizar este tipo de material para desarrollar propuestas en el ámbito del turismo inclusivo, demostrando su potencial para mejorar la accesibilidad y la experiencia turística de las personas con discapacidad visual.

De acuerdo con Gaona et al. (2020) en el artículo "Análisis del grado de accesibilidad visual en los atractivos turísticos del cantón Machala” se investiga la accesibilidad para personas con discapacidad visual en Machala, Ecuador, el objetivo es evaluar y mejorar la accesibilidad turística para este grupo, utilizando la metodología de investigación descriptiva, la jerarquización de atractivos y entrevistas a personas con discapacidad visual y actores locales. La conclusión destaca la falta de herramientas accesibles en los atractivos turísticos y la necesidad de políticas inclusivas para mejorar la experiencia y autonomía de estos visitantes.

Discapacidad Física

Según Slavin (2023) en su artículo “Tecnologías aplicadas para la accesibilidad en espacios culturales protegidos. Caso: Centro Cultural Victoria Ocampo, Mar del Plata”, su objetivo principal es desarrollar un sistema de ayudas técnicas que incluya modelos 3D y realidad aumentada para facilitar la visita de personas con discapacidades visuales. La metodología se basa en la división del equipo en grupos de trabajo especializados, la investigación de bibliografía y la consulta con personal del centro, además de un diagnóstico de accesibilidad. Como conclusión, se resalta la importancia de la tecnología como herramienta de apoyo para la inclusión y la accesibilidad en la cultura, destacando la necesidad de recursos variados y la capacitación continua del personal.

Según el artículo “El turismo inclusivo como modelo de innovación” de Pibaque et al. (2023) aborda la importancia de hacer el turismo más inclusivo en la parroquia Manta, cantón Manta. El objetivo de la investigación es promover el turismo inclusivo como un modelo de innovación, vinculando este concepto con el turismo tradicional de sol y playa. La metodología utilizada es de carácter descriptivo, apoyada en diversas fuentes documentales, observación directa y encuestas estructuradas a 105 turistas, aplicando tanto métodos cuantitativos como cualitativos. Los resultados señalan que, a pesar de las buenas condiciones de algunos atractivos turísticos, existen barreras sociales y comunicacionales que limitan el acceso de personas con discapacidades. La conclusión destaca la necesidad de un modelo de inclusión que permita integrar a las personas marginadas en la producción y consumo del turismo

En el artículo “Turismo Inclusivo en El Salvador: un panorama emergente para nuevas oportunidades de desarrollo” de Garcia & Guitiérrez (2024) este trabajo analiza el turismo inclusivo en El Salvador, centrándose en la implementación de la Ley Especial de Inclusión para Personas con Discapacidad en el sector turístico. El objetivo principal es evaluar cómo los actores

turísticos aplican dicha ley para facilitar el acceso y disfrute de actividades a personas con discapacidad. La metodología utilizada es un enfoque mixto que combina datos cuantitativos y cualitativos, proporcionando una visión integral de la aplicación de la ley. En cuanto a las conclusiones, el estudio revela la existencia de barreras sociales y comunicacionales que limitan la accesibilidad, así como la necesidad de mejorar la infraestructura y capacitación del personal para atender a turistas con discapacidades.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Turismo

Según la OMT, " es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios" (Organizacion Mundial del Turismo, 2008).

Accesibilidad

De acuerdo con Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) la accesibilidad es un derecho humano que implica la posibilidad real de que todas las personas puedan utilizar y disfrutar de todos los derechos, libertades y oportunidades en igualdad de condiciones. Esto incluye la eliminación de barreras físicas, comunicacionales y actitudinales que limitan la participación plena y efectiva de las personas con discapacidad.

Turismo Accesible

Según la OMT, "Es un tipo de turismo que se basa en la colaboración entre los interesados para facilitar que personas con necesidades especiales de acceso (en diferentes áreas como

movilidad, visión, audición y cognición) puedan desenvolverse de manera independiente, con igualdad y dignidad, a través de productos, servicios y entornos turísticos diseñados de forma universal” (Organización Mundial del Turismo, 2014).

Turismo Inclusivo

Como Correa et al. (2021) afirma que el Turismo Inclusivo pretende ofrecer los servicios necesarios y adecuados para el goce y disfrute durante los viajes de las personas con discapacidad, también mejora la experiencia para otros grupos, como personas mayores, familias con niños pequeños o viajeros con limitaciones temporales.

Modalidades de Turismo

Teniendo en cuenta a Fuentes et al. (2019) las modalidades turísticas buscan ser la diferenciación que define una forma específica de hacer turismo con relación a otra, define un aspecto singular o condición de que motive la práctica del turismo y guíe a la organización de gestión de un destino o territorio a su planificación y gobernanza.

Plan de Turismo

Desde el punto de vista del Centro de innovación turística (2022) un plan de turismo es un documento que establece establece los lineamientos generales para la gestión turística de un determinado territorio. Este plan detalla las acciones a implementar para alcanzar un desarrollo turístico sostenible e inclusivo, considerando las particularidades del destino y las demandas del mercado.

Discapacidad

La discapacidad es una condición que afecta la capacidad de una persona para realizar actividades cotidianas, debido a una alteración física, mental, intelectual o sensorial." (CONADIS, 2019)

Discapacidad visual

La discapacidad visual es la pérdida o disminución de la capacidad para ver, que puede afectar la capacidad para realizar actividades cotidianas." (CONADIS, 2022)

Los tipos de discapacidad visual son:

- Ceguera: la pérdida total de la visión
- Baja visión: la disminución de la visión que no puede ser corregida con gafas o lentes de contacto
- Visión monocular: la visión en un solo ojo

Discapacidad física

La discapacidad física se define como: "la pérdida o limitación de la capacidad para realizar actividades físicas y motoras" (CONADIS, 2022).

Los tipos de discapacidad física son:

- Parálisis: la pérdida de la capacidad para mover una parte del cuerpo
- Amputación: la pérdida de una extremidad o parte del cuerpo
- Artritis: la inflamación de las articulaciones que puede afectar la capacidad para moverse
- Esclerosis múltiple: una enfermedad que afecta el sistema nervioso central y puede causar problemas de movilidad

Infraestructura accesible

Según Fernández (2009) se entiende como el conjunto de elementos constructivos, tecnológicos y de diseño que permiten a todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas, utilizar de manera autónoma, cómoda y segura los espacios, productos y servicios del entorno. Esta infraestructura no solo contempla la eliminación de barreras arquitectónicas, sino que abarca una concepción integral del diseño universal, permitiendo la inclusión efectiva de todos los ciudadanos en los ámbitos urbanos, turísticos y de servicios públicos.

Señalización

De acuerdo con el Manual de Señalización del Ministerio de Turismo del Ecuador (2021) La señalización se define como: "el conjunto de elementos y sistemas que proporcionan información visual y táctil para orientar y guiar a las personas en espacios públicos y privados".

Señalización en braille

Según Pedroza (2024), la señalización en braille se define como: "el sistema de lectura táctil que permite a las personas ciegas o con baja visión leer y escribir a través del tacto, utiliza una combinación de puntos en relieve que forman caracteres reconocibles al tacto, permitiendo a los usuarios leer información y orientarse en su entorno. Este tipo de señalización asegurar la accesibilidad en lugares públicos y privados, como edificios, transporte, y espacios comerciales, proporcionando igualdad de oportunidades y autonomía a todas las personas. "

Inclusión Social

Es el proceso de crear una sociedad que valora y respeta la diversidad, y que proporciona oportunidades y apoyos para que todas las personas puedan participar plenamente en la vida social, económica y cultural independientemente de su origen, género, orientación sexual, discapacidad u

otras características, tengan acceso igualitario a oportunidades, recursos y derechos en la sociedad. La inclusión social es esencial para construir una sociedad más justa y equitativa, promoviendo la diversidad y eliminando barreras que impidan la participación plena de todas las personas (Olvera, 2018, pág. 39).

Barreras arquitectónicas

Las barreras arquitectónicas constituyen un conjunto de elementos estructurales y obstáculos físicos que impiden o limitan significativamente la movilidad y el acceso de las personas con discapacidad o movilidad reducida a espacios públicos, edificios, medios de transporte y entornos urbanos. Estas barreras pueden manifestarse de diversas formas, incluyendo diseños inadecuados en aceras, ausencia de rampas, puertas angostas, escalones sin alternativas de acceso, ascensores no adaptados y mobiliario urbano mal ubicado, lo que representa un desafío significativo para la inclusión y participación plena de las personas en la sociedad (Lotito & Sanhueza, 2011)

Adaptación de servicios turísticos

La adaptación de los servicios turísticos implica la implementación de estrategias y ajustes orientados a mejorar la calidad de la experiencia del visitante, considerando sus necesidades y expectativas cambiantes. Este proceso no solo abarca mejoras en la infraestructura y logística, sino que también se extiende a la capacitación del personal, la digitalización de los servicios y el desarrollo de estándares que garanticen la satisfacción del turista. La calidad en los servicios turísticos es clave para la competitividad del sector, influyendo directamente en la percepción del destino y en la fidelización de los clientes (Meira & Rojas, 2014)

2.3 MARCO HISTORICO

Según datos del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), en la provincia de El Oro, alrededor del 5% de la población tiene algún tipo de discapacidad física o motriz (CONADIS, 2022). La parroquia urbana de Villa del Cerro de Oro de San Antonio de Zaruma, situada en la provincia de El Oro, Ecuador, cuenta con un legado histórico que se extiende hasta tiempos precolombinos. Antes de la llegada de los colonizadores europeos, la región estaba habitada por la cultura Zaruma-Piñas, notable por sus avanzadas técnicas en minería y orfebrería. Zaruma fue fundada formalmente en 1549 por el capitán Alonso de Mercadillo, atraído por las ricas vetas de oro que caracterizaban el área. En 1998, fue inscrita como Ciudad Elegible Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO, lo que destaca su valor histórico y cultural. (Municipio de Zaruma, 2022).

Factores que influyen en la zona incluyen su patrimonio cultural, la topografía montañosa y el clima. Estos factores no solo afectan la economía local, basada en la minería y el turismo, sino también la accesibilidad y la infraestructura para personas con discapacidades. La topografía montañosa de Zaruma, aunque pintoresca, presenta desafíos significativos para la movilidad, especialmente para personas con discapacidades físicas. Las iniciativas recientes han trabajado para mitigar estos obstáculos mediante la construcción de rampas, la instalación de señalización adecuada y la adaptación de edificios públicos.

En lo que respecta a la discapacidad, la historia de Zaruma refleja una evolución en la conciencia y el apoyo a las personas con discapacidades físicas y visuales. Inicialmente, la comunidad y el gobierno local ofrecían apoyo limitado a estas personas, con acciones esporádicas y poco coordinadas. Sin embargo, con el tiempo, tanto el Estado como organizaciones privadas

han implementado políticas y programas destinados a mejorar la calidad de vida y promover la inclusión social de las personas con discapacidades.

La implementación de infraestructura accesible es uno de los avances más significativos. Rampas, señalización adecuada y adaptaciones en edificios públicos son ejemplos de cómo Zaruma ha trabajado para mejorar la movilidad y accesibilidad de las personas con discapacidades físicas. Además, se han desarrollado programas educativos inclusivos que aseguran que las personas con discapacidades visuales y físicas reciban una educación adecuada y equitativa.

2.4 MARCO LEGAL

El turismo accesible es un derecho para las personas con discapacidad, y de esta forma se garantiza una inclusión en la actividad turística. Es por eso que se ha realizado un análisis de la parte legal en la que se desarrolla el presente trabajo de investigación.

De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador (2008) establece en su Art. 47 la garantía de políticas de prevención de las discapacidades y la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad, mientras que el Art. 48 establece medidas en favor de las personas con discapacidad para asegurar su inclusión social. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

La Ley Orgánica de Discapacidades (2012) asegura el acceso de las personas con discapacidad a los bienes y servicios turísticos, recreativos y culturales en su Art. 44, y garantiza la accesibilidad de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte y a otros servicios en su Art. 58 (Asamblea Nacional, 2012).

La Ley de Turismo del Ecuador (2014) establece como principios de la actividad turística la iniciativa y participación comunitaria, con su cultura y tradiciones preservando su identidad en su Art. 3, y determina la política estatal con relación al sector del turismo, incluyendo la promoción de la accesibilidad en su Art. 4 (Asamblea Nacional, 2014).

El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 "Toda una Vida" establece como Objetivo 1 garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad (Secretaría Nacional de Planificación, 2017).

La Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2239:2000 establece los requisitos de accesibilidad al medio físico para personas con discapacidad y movilidad reducida. Define discapacidad como

cualquier restricción para realizar una actividad y accesibilidad como las condiciones que permiten utilizar espacios y servicios de manera segura y autónoma. Los principios generales incluyen igualdad de oportunidades, no discriminación y autonomía personal. Los requisitos de accesibilidad abarcan acceso a edificios, transporte público, servicios, instalaciones, información y comunicación (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2015).

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006) reconoce el derecho de las personas con discapacidad a participar en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte en su Art. 30 (Naciones Unidas, 2006).

El Código Ético Mundial para el Turismo (OMT, 1999) promueve el turismo como vehículo de realización individual y colectiva, incluyendo a las personas con discapacidad en su Art. 2 (Organización Mundial del Turismo, 1999).

La Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades propone políticas públicas para la inclusión de personas con discapacidad en diversos ámbitos, incluyendo el turismo y la recreación (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2022).

3. CAPITULO III

3.1 METODOLOGÍA

El presente trabajo se enfocará en una metodología mixta, utilizando tanto enfoque cuantitativo como cualitativo para asegurar una comprensión integral de las necesidades y expectativas de la comunidad y los turistas en la parroquia Villa del Cerro de Oro de San Antonio de Zaruma (Bonilla, 2024).

El enfoque cuantitativo se basa en encuestas dirigidas a la comunidad de Zaruma, estas recopilaran datos acerca de la accesibilidad en la parroquia, enfocados en tres áreas principales infraestructura, servicios disponibles y la cantidad de personas con discapacidades. El enfoque cualitativo se lleva a cabo mediante investigación documental, entrevistas en profundidad con personas con discapacidad visual y física, operadores turísticos y autoridades locales. Estas entrevistas buscan obtener una comprensión más detallada y personal de las experiencias y desafíos que enfrentan. ales: infraestructura, servicios disponibles y la cantidad de personas con discapacidades (Cabrera M. , 2024).

3.2 MÉTODOS

El método descriptivo se enfocará en el objetivo 1, identificar y analizar las barreras arquitectónicas que dificultan el acceso a personas con discapacidades visuales y físicas. Mediante la recopilación de datos cuantitativos a través de encuestas dirigidas a la comunidad, se evaluará la accesibilidad actual de los principales atractivos y servicios de Zaruma. Este enfoque permitirá obtener una visión clara y detallada de las barreras existentes y de las necesidades de accesibilidad (Bonilla, 2024).

El método deductivo se utilizará en el objetivo 2 para determinar las medidas necesarias para transformar Zaruma en un destino turístico accesible. Partiendo de los datos recogidos y analizados a través del método descriptivo, se deducirán las acciones específicas que deben implementarse para mejorar la accesibilidad. Estas medidas incluirán la adaptación de la infraestructura, la instalación de señalización táctil y auditiva, y la mejora de los servicios turísticos para garantizar la participación integral de las personas con discapacidades visuales y físicas en todas las experiencias turísticas ofrecidas.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población se refiere al grupo total de personas que podrían beneficiarse de las iniciativas de turismo accesible. Esto incluye a personas con discapacidades, personas mayores y cualquier individuo que pueda enfrentar barreras para disfrutar de experiencias turísticas (Cabrera M. , 2024)

3.3.2 Muestra

La muestra es un subconjunto de esta población que se selecciona para participar en el estudio. La muestra debe ser representativa de la población total para asegurar que los resultados del estudio sean generalizables (Cabrera M. , 2024).

3.3.3 Formula

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

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la Población o Universo

z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = (1-p) Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

$$n = \frac{11.592*1.952*0.50*0.50}{0.052(11.592-1) + 1.95^2*0.50*0.50}$$

$$n = 368.2036545891198$$

$$n = 368$$

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Encuesta

Una encuesta es un método de recopilación de datos que implica la administración de un cuestionario estructurado a un grupo de personas, con el objetivo de obtener información sobre sus actitudes, opiniones, creencias y comportamientos” (Molina y otros, 2021).

3.4.2 Entrevista

La entrevista es un método de recopilación de datos que implica una conversación estructurada o no estructurada entre el investigador y el participante, con el objetivo de obtener información profunda y detallada sobre las experiencias, opiniones y perspectivas del participante (Yanes, 2021).

3.4.3 Fichas de observación

Las fichas de observación de atractivos turísticos son herramientas esenciales para recopilar y registrar información detallada sobre diversos destinos, incluyendo datos como ubicación, clima, accesibilidad, conectividad, estado de conservación y actividades disponibles. En el ámbito del turismo, estas evalúan la accesibilidad de los sitios turísticos para personas con discapacidades, esto garantiza que la accesibilidad es fundamental para que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar de experiencias turísticas sin barreras (Sánchez y otros, 2020)

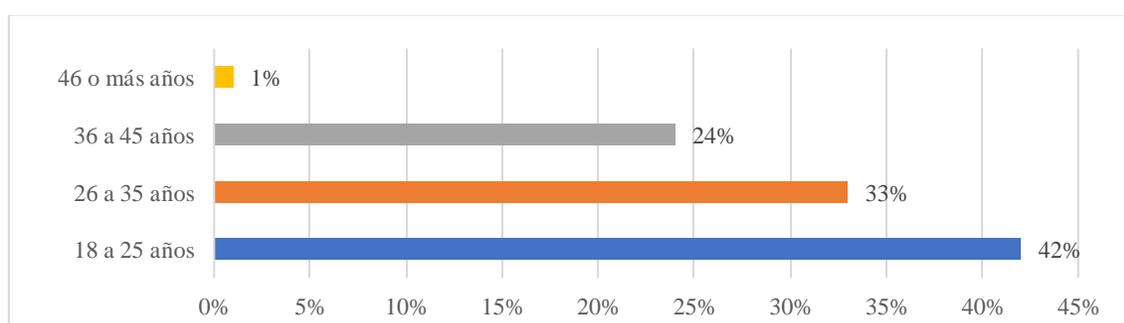
3.5 INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

3.5.1 Interpretación de Resultados de la encuesta a la Comunidad Receptora

Las respuestas obtenidas de la encuesta dirigida a la comunidad receptora arrojaron un total de 100 respuestas.

1. Edad

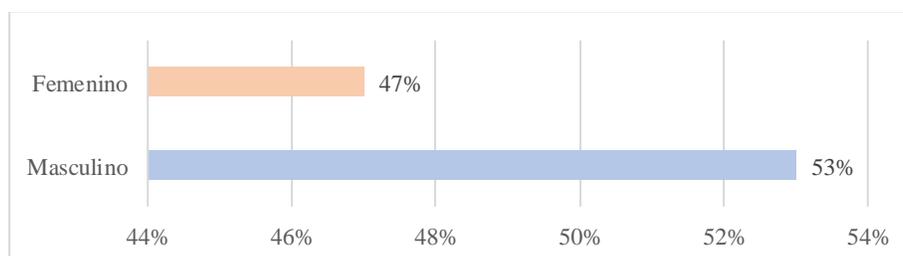
Figura 1: Resultado de la encuesta dirigida a la “Comunidad Receptora” Pregunta 1.



Este gráfico proporciona una visualización clara de la distribución de edades de los encuestados. La categoría de 18 a 25 años es la más representada con un 42 %, seguida por la de 26 a 35 años en un 33%. Las edades entre 36 y 45 años también tienen una representación significativa de 24%, mientras que la categoría de 46 o más años es notablemente menor con un 1%.

2. Género:

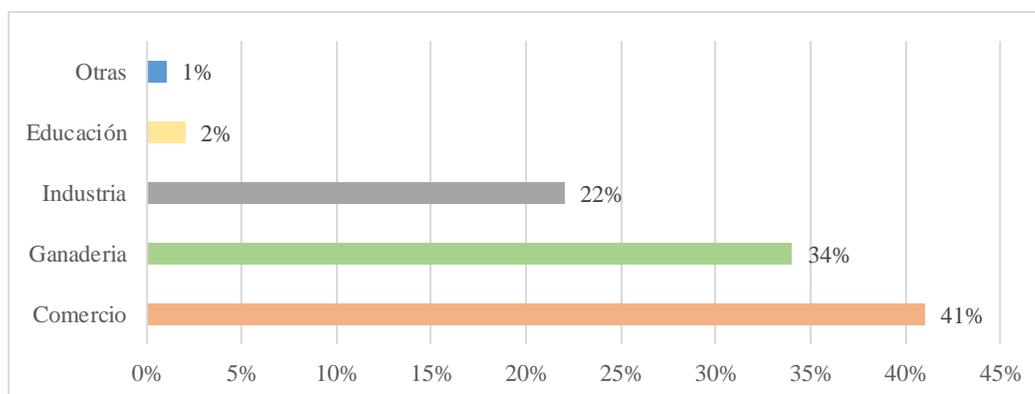
Figura 2: Resultado de la encuesta dirigida a la “Comunidad Receptora” Pregunta 2.



El gráfico muestra la distribución de género de 100 respuestas, con un 55,6 % de las respuestas correspondientes a “Masculino” y un 44,4 % a “Femenino”.

3. ¿Cuál es su ocupación?

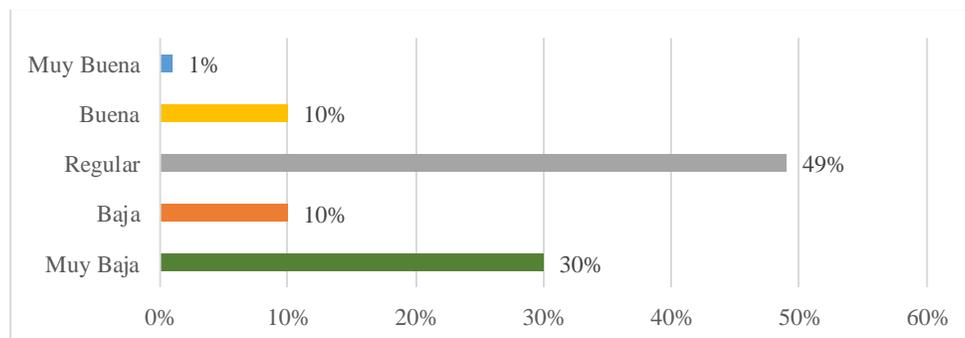
Figura 3: Resultado de la encuesta dirigida a la “Comunidad Receptora” Pregunta 3.



La imagen detalla la distribución ocupacional de los encuestados: 41% en Comercio, 34% en Ganadería, 22% en Industria, una proporción del 2% en Educación y, así como un 1% otras ocupaciones no especificadas.

4. En una escala de 1 a 5, ¿cómo evaluaría la accesibilidad general de Zaruma para personas con discapacidades físicas o visuales?

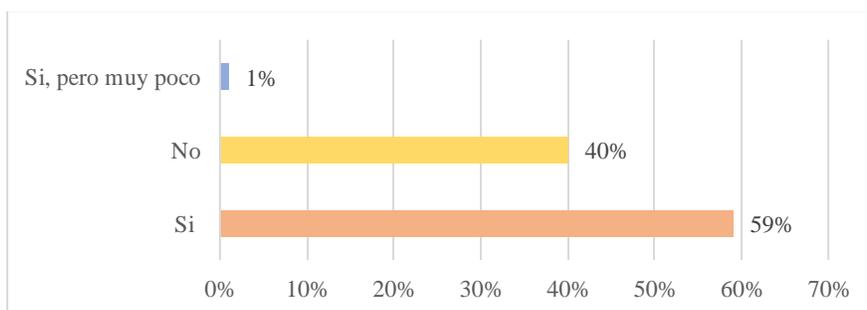
Figura 4: Resultado de la encuesta dirigida a la “Comunidad Receptora” Pregunta 4.



El gráfico evalúa la accesibilidad general de Zaruma para personas con discapacidades físicas o visuales en una escala del 1 al 5. Los resultados muestran que el 49% de los encuestados considera la accesibilidad como “Regular”, el 30% la califica como “Muy baja”, el 10% la evalúa como “Baja”, otro 10% la considera “Buena” y un pequeño porcentaje la califica como “Muy buena”.

5. ¿Considera que existen suficientes rampas, señalización en braille y accesos adecuados para personas con discapacidad en los principales atractivos turísticos de Zaruma?

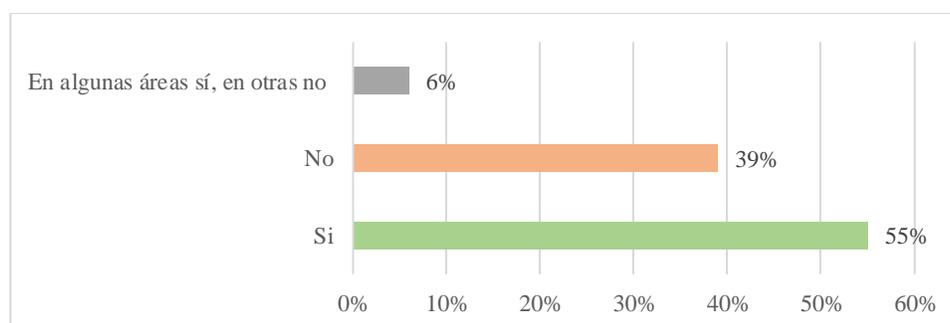
Figura 5: Resultado de la encuesta dirigida a la “Comunidad Receptora” Pregunta 5.



El gráfico ilustra la percepción de los encuestados sobre la existencia de rampas, señalización en braille y accesos adecuados para personas con discapacidad en los principales atractivos turísticos de Zaruma. El 59% de los encuestados considera que sí existen estas facilidades, mientras que el 40% opina que no, y un 1% cree que sí, pero muy pocos.

6. ¿Cree que la comunidad está preparada para recibir y atender adecuadamente a personas con discapacidades físicas o visuales?

Figura 6: Resultado de la encuesta dirigida a la “Comunidad Receptora” Pregunta 6.



La imagen ilustra los siguientes resultados, el 55% de los encuestados respondió “Sí”, el 39% respondió “No”, y el 6% respondió “En algunas áreas sí, en otras no”, indicando que, aunque la mayoría considera que la comunidad está preparada, una proporción significativa opina que aún no se ha alcanzado un nivel adecuado de preparación.

7. ¿Qué tipo de barreras cree que existen en los atractivos turísticos de Zaruma para personas con discapacidad?

Figura 7: Resultado de la encuesta dirigida a la “Comunidad Receptora” Pregunta 7.

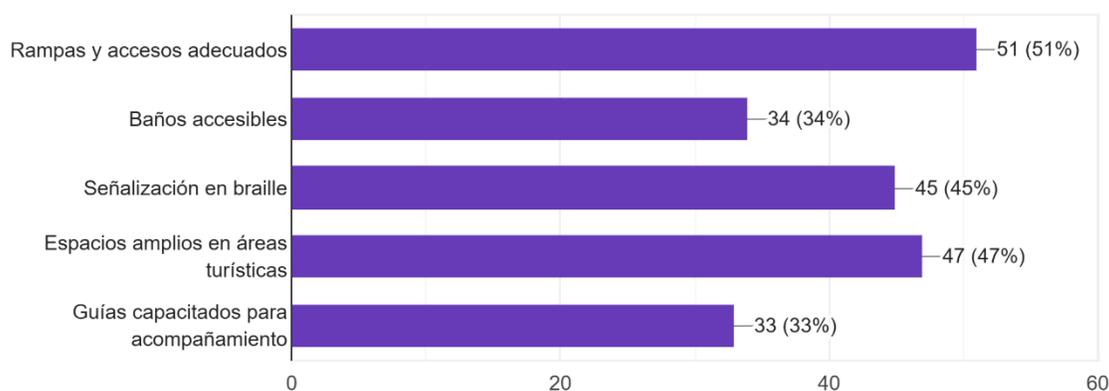


De acuerdo con la gráfica las respuestas elegidas fueron las siguientes, barreras arquitectónicas (53%), falta de señalización en braille o de guías para personas con discapacidad visual (54%), escasa capacitación de personal en atención inclusiva (53%), y transporte limitado o inadecuado para personas con movilidad reducida (42%). Se puede concluir que la comunidad

de Zaruma no está completamente preparada para atender adecuadamente a personas con discapacidades físicas o visuales.

8. ¿Qué medidas de infraestructura considera más urgentes para facilitar el acceso a personas con discapacidades en Zaruma?

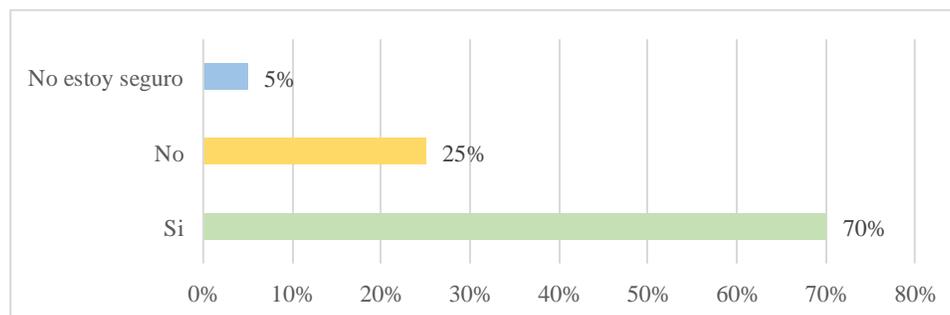
Figura 8: Resultado de la encuesta dirigida a la “Comunidad Receptora” Pregunta 8.



Las opciones escogidas a partir de la siguiente grafica son: Rampas y accesos adecuados (51%), Baños accesibles (34%), Señalización en braille (45%), Espacios amplios en áreas turísticas (47%) y Guías capacitados para acompañamiento (33%).

9. ¿Considera importante capacitar a la comunidad y a los trabajadores del turismo sobre la atención a personas con discapacidades?

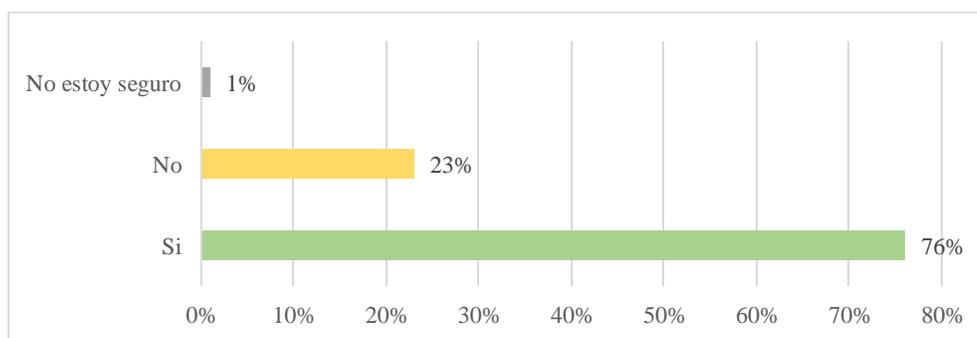
Figura 9: Resultado de la encuesta dirigida a la “Comunidad Receptora” Pregunta 9.



Los datos obtenidos dan como resultado que el 70% de los encuestados respondió “Sí”, el 25% respondió “No” y el 5% respondió “No estoy seguro”.

10. ¿Cree que la implementación de programas de sensibilización e inclusión podría mejorar el turismo en Zaruma?

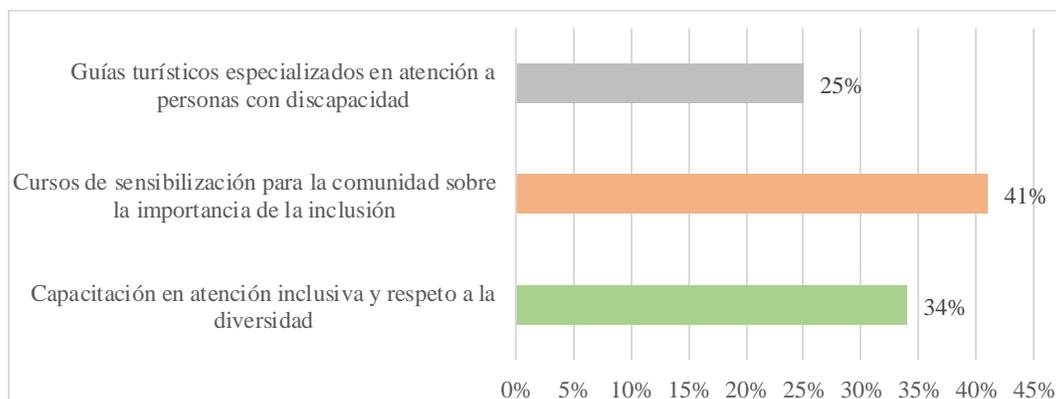
Figura 10: Resultado de la encuesta dirigida a la “Comunidad Receptora” Pregunta 10.



La imagen muestra un gráfico que representa las respuestas a la pregunta. Los resultados indican que el 76% de los encuestados respondió “Sí”, el 23% respondió “No”, y una pequeña fracción, representada en color naranja, corresponde a “No estoy seguro”.

11. En su opinión, ¿qué tipo de capacitaciones o actividades podrían beneficiar a la comunidad para ofrecer una mejor atención a personas con discapacidad?

Figura 11: Resultado de la encuesta dirigida a la “Comunidad Receptora” Pregunta 11.



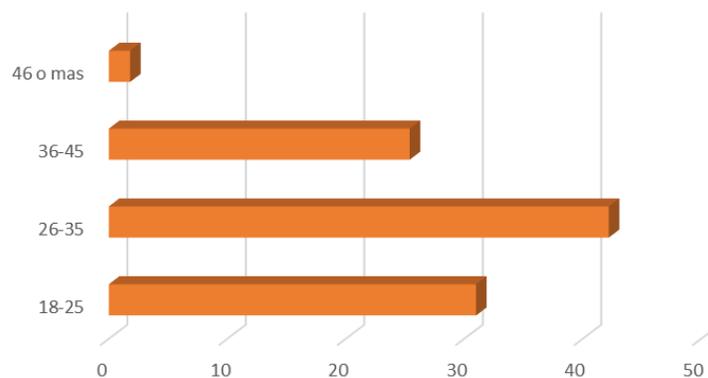
Con los datos expuestos dio como resultado se dividen en tres categorías: Capacitación en atención inclusiva y respeto a la diversidad con un 34%, Cursos de sensibilización para la comunidad sobre la importancia de la inclusión con un 41%, y Guías turísticos especializados en atención a personas con discapacidad con un 25%.

3.5.2 Interpretación de Resultados de la encuesta a los Turistas

Las respuestas obtenidas de la encuesta dirigida a los turistas arrojaron un total de 268 respuestas.

1. Edad

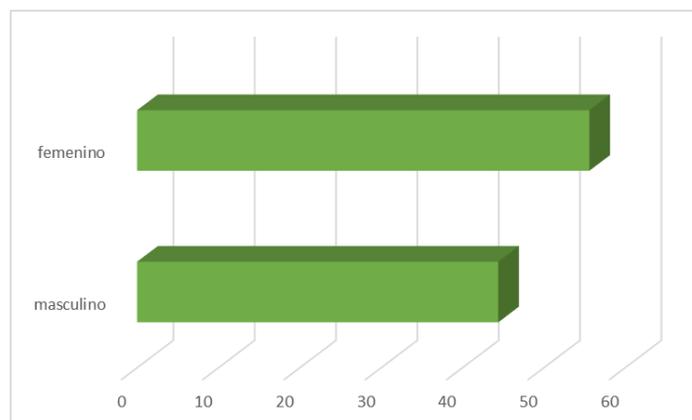
Figura 12: Resultado de la encuesta dirigida a los “Turistas” Pregunta 1.



En el gráfico se observa la distribución de las edades de los encuestados. Los porcentajes son los siguientes: el 31% de los encuestados tiene entre 18 y 25 años, el 42.2% se encuentra en el rango de 26 a 35 años, el 25.4% tiene entre 36 y 45 años, y un pequeño porcentaje no especificado corresponde a aquellos de 46 años o más.

22. Género

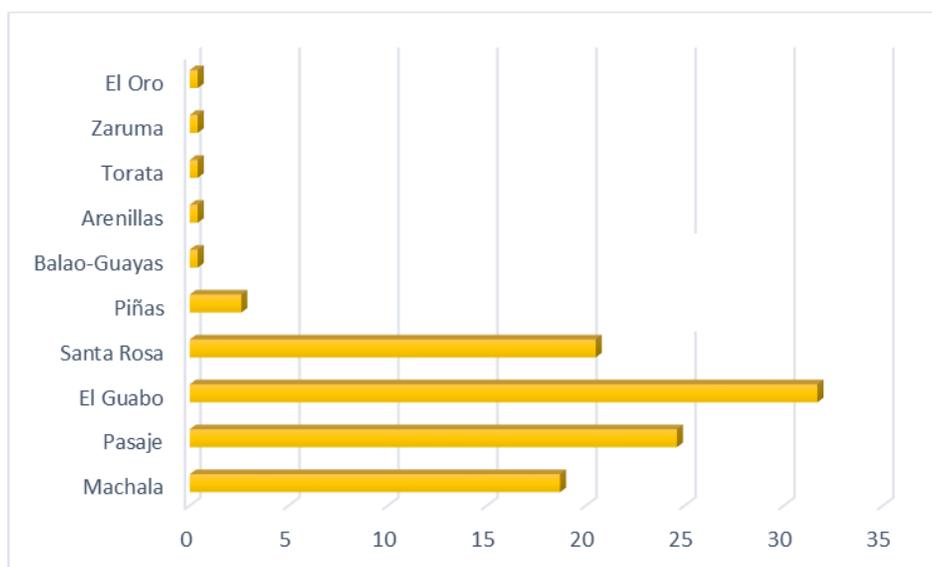
Figura 13: Resultado de la encuesta dirigida a los “Turistas” Pregunta 2.



De acuerdo a la presente imagen se observa que el 44.4% de los encuestados corresponde al género masculino, mientras que el segundo segmento, en rojo, representa el 55.6% correspondiente al género femenino.

22. ¿De dónde nos visita?

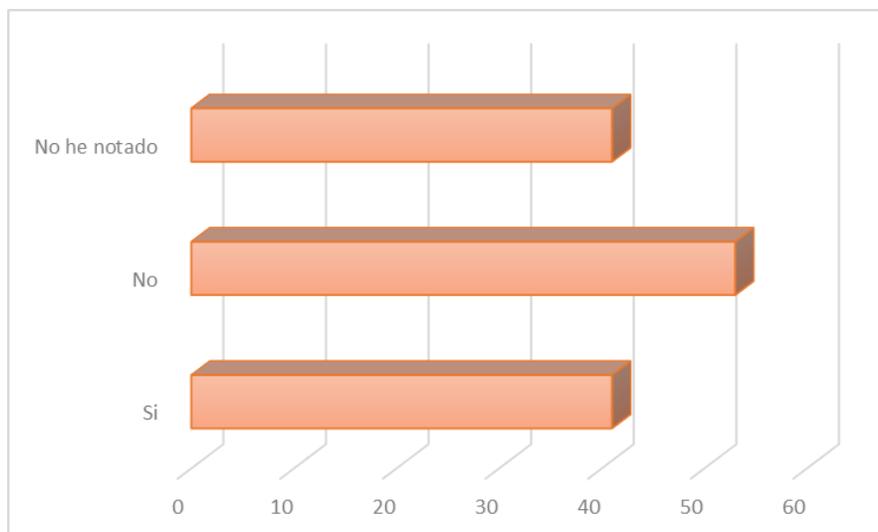
Figura 14: Resultado de la encuesta dirigida a los “Turistas” Pregunta 3.



La imagen representa las respuestas a la pregunta “¿De dónde nos visita?” con un total de 268 respuestas, Machala 18.7%, Pasaje 24.6%, El Guabo 31.7%, Santa Rosa 20.5% y otras en menor inclusión como Piñas, Balao-Guayas y Arenillas desde un 2,6% a un 0,4%.

22. ¿Ha notado si Zaruma es un destino accesible para personas con discapacidades físicas o visuales?

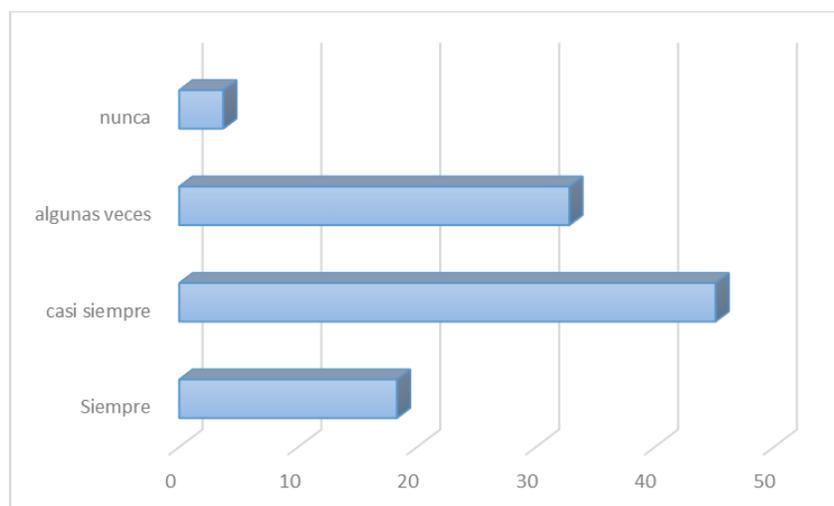
Figura 15: Resultado de la encuesta dirigida a los “Turistas” Pregunta 4.



La imagen representa el porcentaje de las respuestas son, el 53% de los encuestados respondió “No”, el 41% respondió “Sí” y el 6% respondió “No he notado”.

22. ¿Con qué frecuencia observa que los atractivos turísticos y servicios (hoteles, restaurantes) de Zaruma están adaptados para personas con discapacidad?

Figura 16: Resultado de la encuesta dirigida a los “Turistas” Pregunta 5.

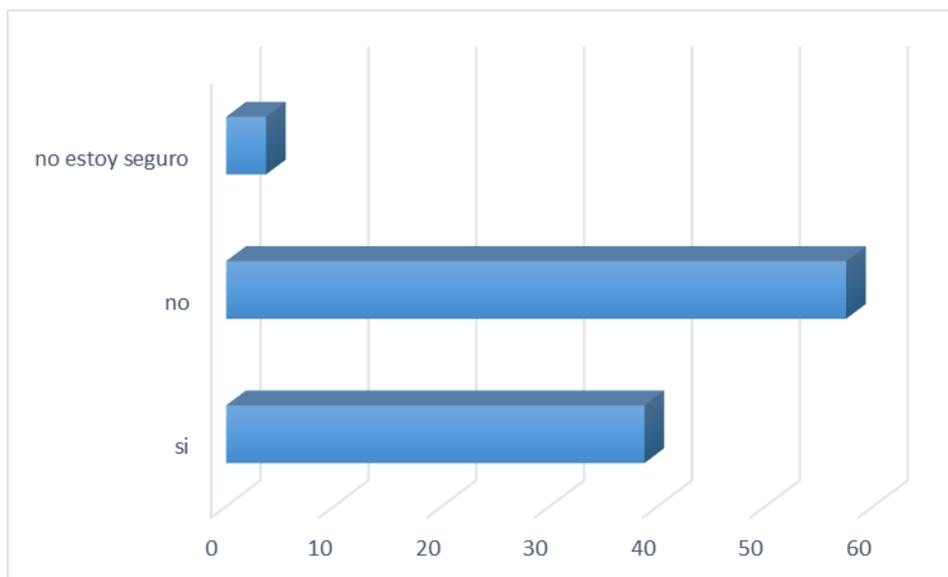


La imagen refleja la percepción de accesibilidad en los atractivos turísticos y servicios de Zaruma, mostrando que una mayoría de los encuestados considera que están adaptados “Casi

siempre” (45.1%), mientras que una minoría los encuentra accesibles “Siempre” (18.3%) o “Algunas veces” (32.8%), y solo un pequeño porcentaje los considera inadecuados “Nunca” (3.7%).

6. En su experiencia, ¿considera que Zaruma podría mejorar su accesibilidad para personas con discapacidad?

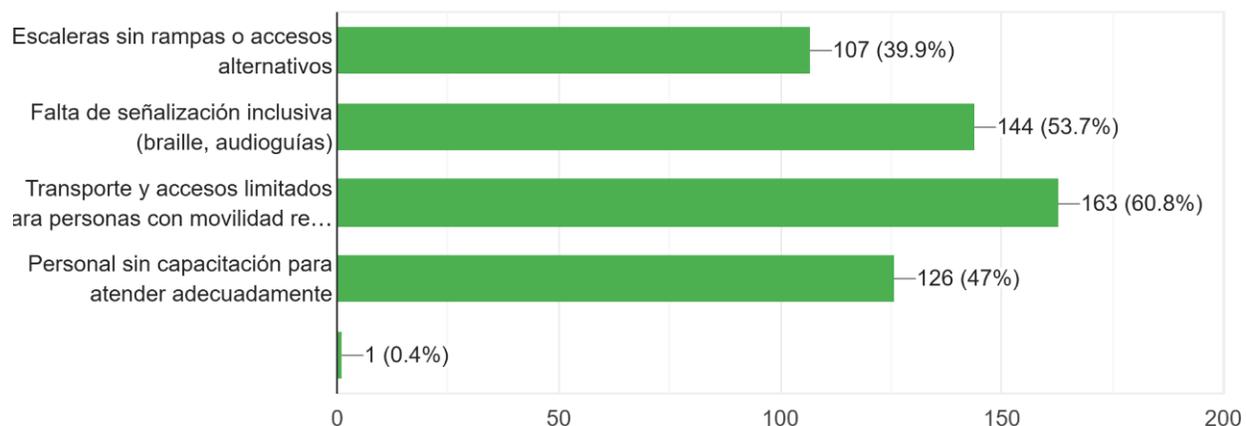
Figura 17: Resultado de la encuesta dirigida a los “Turistas” Pregunta 6.



De las 268 respuestas obtenidas, el 57.5% de los encuestados respondió “No”, el 38.8% respondió “Sí” y el 3.7% respondió “No estoy seguro”. Este gráfico es significativo porque muestra que la mayoría de los participantes no ve la necesidad de mejorar la accesibilidad en Zaruma.

7. ¿Cuáles son las barreras que ha notado en los atractivos turísticos de Zaruma para personas con discapacidad?

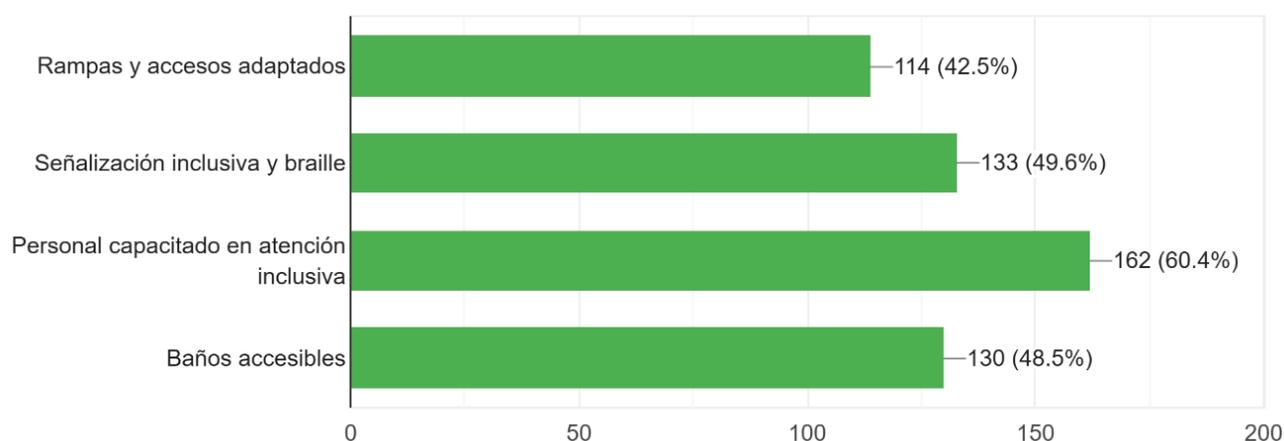
Figura 18: Resultado de la encuesta dirigida a los “Turistas” Pregunta 7.



Los resultados indican que el 60.8% de los encuestados mencionaron “Transporte y accesos limitados para personas con movilidad reducida” como la barrera más significativa. Le sigue la “Falta de señalización inclusiva (braille, audioguías)” con un 53.7%, “Personal sin capacitación para atender adecuadamente” con un 47%, y “Escaleras sin rampas o accesos alternativos” con un 39.9%. Solo un 0.4% de los encuestados seleccionaron otra opción no especificada.

8. ¿Qué elementos considera esenciales para mejorar la experiencia de personas con discapacidad en Zaruma? (Puede seleccionar varias opciones)

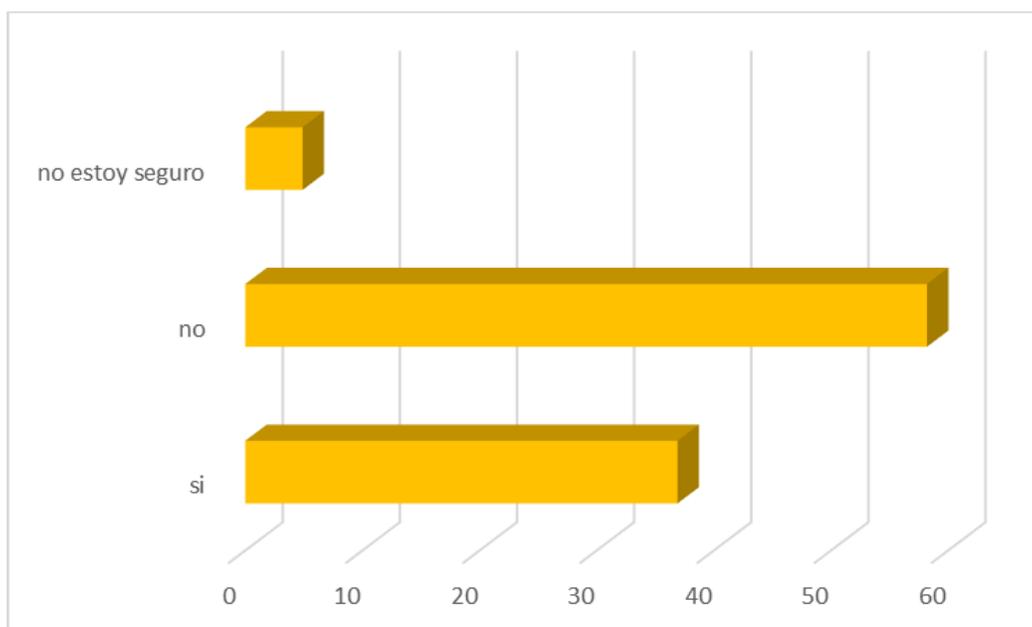
Figura 19: Resultado de la encuesta dirigida a los “Turistas” Pregunta 8.



La imagen indica los siguientes resultados el 60.4% de los encuestados considera que el personal capacitado en atención inclusiva es fundamental, seguido por la señalización inclusiva y braille con un 49.6%, los baños accesibles con un 48.5%, y las rampas y accesos adaptados con un 42.5%. Estos datos son relevantes porque reflejan las prioridades de la comunidad en cuanto a la accesibilidad y la inclusión de personas con discapacidad.

9. ¿Considera que la inclusión de personas con discapacidad en las experiencias turísticas de Zaruma podría atraer a más turistas?

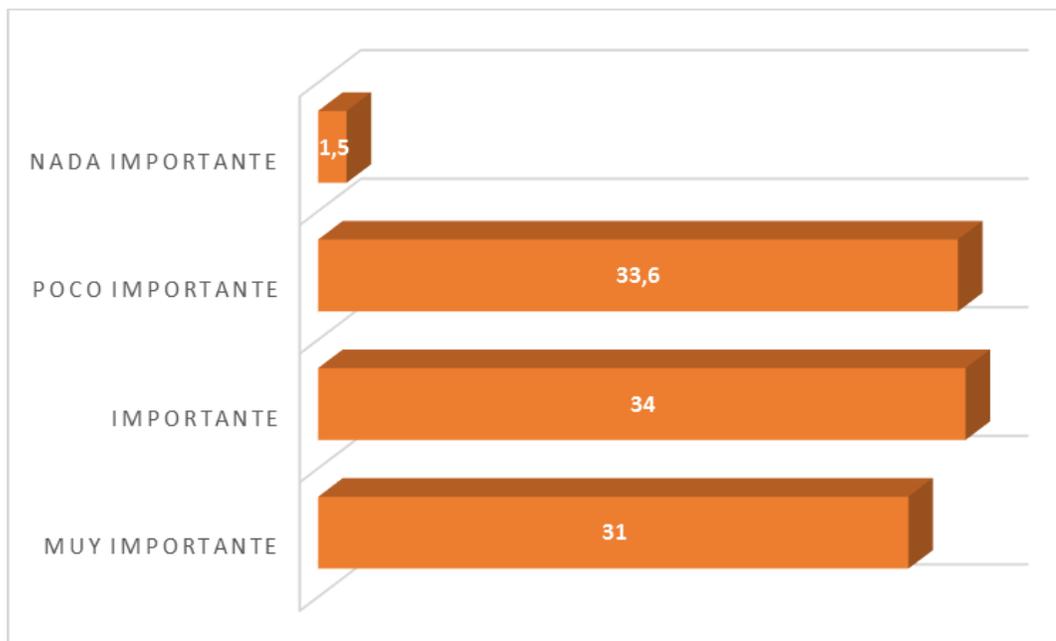
Figura 20: Resultado de la encuesta dirigida a los “Turistas” Pregunta 9.



La grafica muestra los resultados de la encuesta con un total de 268 respuestas, el 58.2% respondió “No”, el 36.9% respondió “Sí” y el 4.9% respondió “No estoy seguro”. Este gráfico refleja la percepción de los encuestados sobre la inclusión de personas con discapacidad en el turismo, un tema crucial para la accesibilidad y la igualdad de oportunidades.

10. ¿Qué tan importante es para usted que un destino turístico esté adaptado para personas con discapacidad?

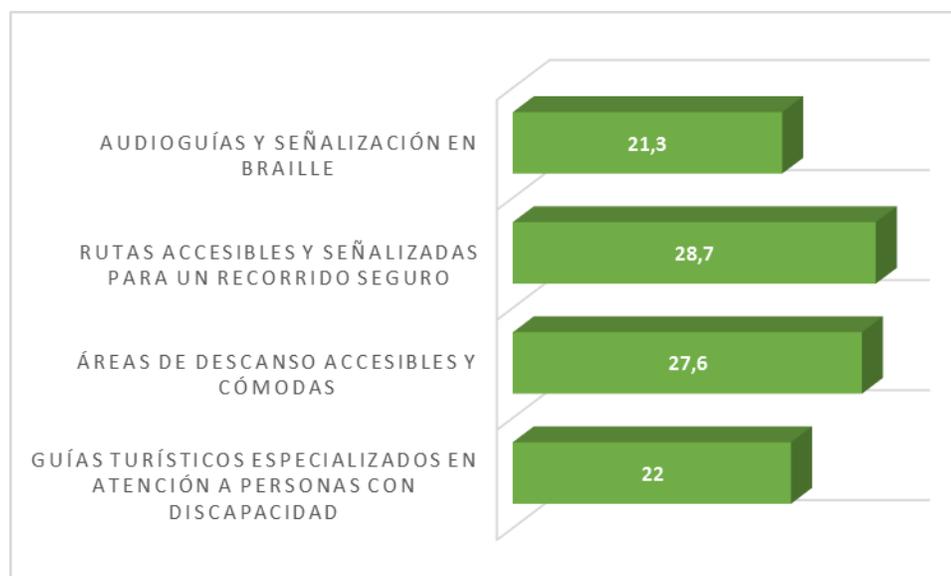
Figura 21: Resultado de la encuesta dirigida a los “Turistas” Pregunta 10.



La imagen muestra un gráfico circular que representa las respuestas a la pregunta: “¿Qué tan importante es para usted que un destino turístico esté adaptado para personas con discapacidad?” Con 268 respuestas, los resultados indican que el 34% de los encuestados lo considera “Importante”, el 33.6% “Poco importante”, el 31% “Muy importante” y un pequeño porcentaje lo considera “Nada importante”. Este gráfico es significativo porque refleja la percepción de la accesibilidad en el turismo, un aspecto crucial para la inclusión social.

11. ¿Qué tipo de experiencia le gustaría ver en Zaruma para asegurar que sea accesible para personas con discapacidad?

Figura 22: Resultado de la encuesta dirigida a los “Turistas” Pregunta 11.



El gráfico de barras ilustra la proporción de diversos servicios accesibles para personas con discapacidad. Las categorías evaluadas incluyen audioguías y señalización en braille 21,3%, rutas accesibles y señalizadas para un recorrido seguro 28,7%, áreas de descanso accesibles y cómodas 27,6% y guías turísticos especializados en la atención a personas con discapacidad 22%.

3.6 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.6.1 Análisis de la encuesta a la comunidad receptora

La economía de Zaruma está predominantemente basada en el comercio y la ganadería, actividades tradicionales que, aunque son esenciales para la comunidad, presentan desafíos significativos en la adaptación de servicios turísticos accesibles. Estas ocupaciones suelen carecer de formación específica en atención a personas con discapacidad, limitando su capacidad para ofrecer un turismo inclusivo. Ante esta realidad, es necesario promover programas de capacitación enfocados en el turismo inclusivo, lo que permitiría a estos sectores adoptar prácticas sostenibles y accesibles, mejorando así la experiencia de los visitantes.

En relación con la accesibilidad, existe una percepción generalizada de que Zaruma necesita mejoras importantes en infraestructura y servicios para personas con discapacidades. De acuerdo al estudio de Sharma et al. (2024) la accesibilidad no solo es clave para las personas con discapacidades, sino que también enriquece la experiencia turística para todos. A pesar de algunos avances, aún se reportan deficiencias significativas en elementos como rampas, señalización en braille y accesos adecuados en los principales atractivos turísticos, tal como lo indican estudios previos.

La preparación de la comunidad para atender a personas con discapacidad enfrenta desafíos relacionados tanto con la infraestructura como con la sensibilización. Aunque se han realizado avances importantes en accesibilidad, según Ortega et al. (2021) en las comunidades señalan que persisten barreras significativas, especialmente en términos de cambios de actitud y percepción dentro de la comunidad. Este análisis resalta la necesidad de un enfoque integral que combine mejoras físicas con educación comunitaria, asegurando un entorno inclusivo que permita a todas las personas participar plenamente en la vida social y económica.

Otro aspecto crucial son las barreras que persisten en los atractivos turísticos de Zaruma. Estas incluyen barreras arquitectónicas, falta de señalización adecuada y escasa capacitación del personal en atención inclusiva. La eliminación de estas barreras requiere esfuerzos coordinados y una inversión significativa en infraestructura y formación. Estas acciones son indispensables para garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar de los atractivos turísticos de manera segura y cómoda Cabrera y cebollada (2021)

La capacitación y la sensibilización son fundamentales para impulsar un turismo inclusivo en Zaruma. En el estudio de Colina (2021), estas iniciativas no solo mejoran la experiencia de los turistas con discapacidades, sino que también benefician a las empresas turísticas al ampliar su base de clientes y mejorar su reputación. Asimismo, los programas de sensibilización fomentan una mayor participación de la comunidad y contribuyen a crear entornos más accesibles y equitativos, como lo señalan (Balcázar & Vaca, 2024).

Finalmente, para garantizar un turismo verdaderamente inclusivo, Zaruma debe priorizar la implementación de políticas y estrategias que combinen infraestructura adecuada, formación continua y sensibilización comunitaria. Aunque se han identificado áreas clave de mejora, como lo subrayan Ortega et al. (2021), el éxito de estas iniciativas dependerá de un compromiso sostenido y la asignación de recursos suficientes. Con ello, se podrá garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, disfruten de los espacios públicos de Zaruma de manera equitativa, contribuyendo al desarrollo sostenible del turismo en la región.

3.6.2 Análisis de la encuesta a los turistas

La accesibilidad en los destinos turísticos es un aspecto crucial para garantizar la inclusión social y mejorar la experiencia de viaje para todas las personas. En Zaruma, aunque se han identificado avances, persisten retos significativos que afectan la participación plena de las

personas con discapacidad en actividades turísticas. Según el artículo de Sánchez et al. (2022), enfatizan que garantizar la accesibilidad no solo beneficia a las personas con discapacidad, sino que también enriquece la experiencia general de los visitantes y promueve una sociedad más equitativa y justa. Adaptar los servicios turísticos, como hoteles y restaurantes, fortalecería la competitividad de Zaruma como un destino inclusivo, tal como lo destacan Oliveira & Torres (2023) destacan que la accesibilidad no solo implica infraestructura física, sino también la creación de espacios hospitalarios que ofrezcan confort ambiental y legibilidad, elementos esenciales para una experiencia turística integral y sostenible.

Las barreras existentes en los atractivos turísticos de Zaruma son un desafío prioritario para lograr un turismo inclusivo. Estas incluyen limitaciones arquitectónicas, la ausencia de señalización adecuada y la falta de infraestructura accesible. Según Pantoja et al. (2024), estas barreras no solo dificultan la inclusión social y económica de las personas con discapacidad, sino que también restringen el desarrollo del turismo accesible en el destino. La implementación de mejoras en infraestructura y servicios turísticos es fundamental para garantizar una experiencia equitativa para todos los visitantes.

La percepción de accesibilidad juega un papel importante en la inclusión de las personas con discapacidad en Zaruma. El artículo de Mendes et al. (2022), señala que este factor es crítico para fomentar la participación social y económica de este grupo poblacional. Mejorar la accesibilidad en los espacios urbanos y turísticos no solo elevaría la calidad de vida de las personas con discapacidad, sino que también contribuiría a fortalecer la cohesión social en la comunidad. Por tanto, la optimización de estos aspectos es esencial para promover un entorno más inclusivo y acogedor. La formación en atención inclusiva es un componente esencial para consolidar un entorno turístico accesible. Vindas y Pinel (2024) destacan que la capacitación del personal en

temas de inclusión y diversidad mejora significativamente la calidad del servicio y fomenta una mayor sensibilidad hacia las necesidades de las personas con discapacidad. Este enfoque no solo beneficia a los turistas, sino que también mejora la reputación del destino y amplía su atractivo a diferentes segmentos del mercado.

La inclusión de las personas con discapacidad en las experiencias turísticas de Zaruma también aporta beneficios significativos a la industria. Zurita (2024) subraya que esta práctica incrementa la satisfacción y la lealtad de los turistas, al tiempo que atrae a un público más amplio y diverso. Este impacto positivo refuerza la idea de que la accesibilidad no solo debe entenderse como un derecho, sino también como una oportunidad para enriquecer la oferta turística de la región. Entre las medidas prioritarias para mejorar la accesibilidad en Zaruma, la implementación de rutas señalizadas y accesibles es una de las más relevantes. Gómez y Moral (2024) concluyen que estas acciones no solo mejoran la experiencia de las personas con discapacidad, sino que también promueven la igualdad de oportunidades en el ámbito turístico. La creación de itinerarios inclusivos garantizaría que todos los visitantes puedan disfrutar plenamente de los atractivos del destino, contribuyendo a su desarrollo sostenible.

Por último, la accesibilidad en el turismo no solo beneficia a las personas con discapacidad, sino que también fortalece la industria turística al ampliar su mercado y atraer nuevos visitantes. Según Sánchez y Paladines (2021), garantizar la accesibilidad impulsa la diversidad y la igualdad en el turismo, promoviendo una experiencia más enriquecedora para todos. Zaruma tiene el potencial de convertirse en un referente de turismo inclusivo mediante la implementación de políticas y prácticas que respondan a las necesidades de accesibilidad, consolidándose como un destino atractivo, equitativo y accesible para todos los visitantes.

3.6.3 Análisis de la entrevista para Autoridades Locales de Zaruma

Se realizó una entrevista a la autoridad local competente de la Parroquia de Zaruma, el cual se encuentra en la Dirección de Gestión de Desarrollo Socio Económico, departamento de Promoción y Difusión Turística. En la entrevista se mencionaron puntos relacionados con el estado de la infraestructura de la Parroquia Zaruma al igual que la gestión gubernamental de esta área cultural significativa, con el fin de conocer las iniciativas, progresos y retos en la administración y preservación de este patrimonio histórico único.

El turismo accesible en Zaruma se ha convertido en una prioridad dentro de las estrategias municipales, con el propósito de garantizar que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades físicas y visuales, puedan disfrutar de su riqueza histórica y cultural sin restricciones. La municipalidad ha reafirmado su compromiso con la eliminación de barreras arquitectónicas, la implementación de señalización adaptada y la capacitación del personal turístico en temas de inclusión. Estas acciones buscan mejorar la experiencia de los visitantes con discapacidad y posicionar a Zaruma como un destino turístico inclusivo y acogedor.

A pesar de los esfuerzos realizados, la infraestructura de Zaruma aún enfrenta desafíos en términos de accesibilidad. Se han identificado obstáculos como la ausencia de rampas, dificultades en el acceso a edificios históricos y la falta de señalización en braille, lo que limita la movilidad de personas con discapacidad. Sin embargo, la municipalidad ha llevado a cabo evaluaciones para diseñar planes de mejora, priorizando la adaptación progresiva de los espacios turísticos más frecuentados. Para ello, se ha destinado aproximadamente un 15% del presupuesto anual de desarrollo turístico a proyectos de accesibilidad, aunque garantizar un financiamiento continuo sigue siendo un reto clave.

El éxito de estas iniciativas requiere la cooperación de múltiples sectores, incluyendo obras públicas, urbanismo, turismo y organizaciones especializadas en accesibilidad. Para fortalecer las capacitaciones y mejorar la infraestructura, la municipalidad ha establecido alianzas con ONGs y expertos en el tema. No obstante, la sensibilización de la comunidad y del sector turístico sigue siendo un desafío, ya que, aunque se han logrado avances en algunos ámbitos, aún hay sectores que necesitan mayor capacitación y adaptación para brindar una atención adecuada a personas con discapacidades.

Para que Zaruma se consolide como un destino turístico accesible y sostenible, es fundamental la creación de un plan de accesibilidad permanente, el establecimiento de fondos estables y el fortalecimiento de alianzas con el sector privado. Asimismo, se necesita una evaluación constante de los avances en accesibilidad y la implementación de normativas claras que fomenten un turismo verdaderamente inclusivo. Si estos objetivos se cumplen, se espera que el turismo accesible no solo incremente la afluencia de visitantes, sino que también contribuya al desarrollo económico local y promueva una comunidad más empática y solidaria.

4. CAPITULO IV

4.1 PROPUESTA

Para lograr los objetivos del trabajo se llevó a cabo un exhaustivo análisis con el propósito de identificar las barreras arquitectónicas que dificultan el acceso a personas con discapacidades visuales y físicas. Este diagnóstico se desarrolló a través de un trabajo de campo detallado que comprendió la inspección directa de los principales atractivos turísticos, la revisión de la infraestructura existente y la recopilación de testimonios de personas con discapacidad y otros actores locales. Como resultado de este proceso, se identificaron diversas limitaciones que inciden negativamente en la accesibilidad.

Diagnóstico de Barreras

El primer objetivo de este trabajo es identificar las barreras arquitectónicas que dificultan el acceso a personas con discapacidades visuales y físicas, evaluando la accesibilidad actual de los principales atractivos y servicios de la parroquia urbana Zaruma. busca analizar las condiciones actuales de infraestructura y su grado de adaptación a las necesidades de las personas con movilidad reducida o limitaciones sensoriales.

1. **Falta de rampas y accesos adecuados:** Muchas calles del centro histórico de Zaruma, especialmente las empedradas, en su mayoría no cuentan con rampas accesibles, escalones u otros obstáculos que dificultan el paso de personas con movilidad reducida o en sillas de ruedas.
2. **Superficies irregulares:** El pavimento de las calles y los espacios públicos es irregular, con adoquines o piedras que dificultan la movilidad de personas con discapacidades físicas o que utilizan sillas de ruedas.

3. **Ausencia de señalización accesible:** La falta de señalización adecuada en braille, en alto relieve o con símbolos visuales claros puede representar una barrera significativa para las personas con discapacidad visual, impidiendo que puedan orientarse con facilidad en los espacios turísticos.
4. **Falta de baños accesibles:** Los baños públicos y los de los establecimientos turísticos pueden no estar adaptados para personas con discapacidad, lo que limita la independencia y comodidad de los visitantes con necesidades especiales.
5. **Espacios de descanso no adaptados:** Áreas de descanso o bancos no diseñados de manera que sean accesibles para personas con movilidad reducida.
6. **Escasa conectividad entre los atractivos turísticos:** Si no existen rutas accesibles que conecten los principales atractivos turísticos, las personas con discapacidades físicas o visuales se ven limitadas en cuanto a la posibilidad de recorrer y disfrutar del destino.

El segundo objetivo de este trabajo se enfoca en determinar las medidas necesarias para transformar Zaruma en un destino turístico accesible, adaptando la infraestructura, señalización y servicios para la participación integral de personas con discapacidad visual y física en todas las experiencias turísticas ofrecidas.

1. **Resistencia al cambio en la infraestructura:** La infraestructura histórica y tradicional de Zaruma puede presentar resistencias a los cambios necesarios para adaptarse a las normativas de accesibilidad, lo que puede generar desafíos en la implementación de medidas como rampas, pasamanos y pisos podotáctiles.
2. **Presupuesto limitado:** La adaptación de la infraestructura, la instalación de señalización adecuada y la mejora de los servicios pueden requerir una inversión significativa que podría

no estar disponible debido a limitaciones presupuestarias del gobierno local o de los empresarios turísticos.

3. **Falta de conocimiento técnico en accesibilidad:** Los profesionales encargados de realizar las modificaciones no cuentan con la capacitación adecuada en accesibilidad, lo que genera intervenciones inadecuadas.
4. **Desafíos logísticos y espaciales:** Debido a la disposición y estructura histórica de Zaruma, puede ser difícil implementar ciertos cambios debido a limitaciones espaciales (por ejemplo, la necesidad de modificar edificios antiguos sin alterar su estética o patrimonio cultural).

La sensibilización y la capacitación desempeña un papel fundamental para garantizar que el sector turístico de Zaruma esté preparado para ofrecer un servicio accesible, empático y de calidad. El tercer objetivo de este trabajo es desarrollar estrategias de sensibilización y capacitación continua para la comunidad local promoviendo la inclusión y atención adecuada a personas con discapacidad en el sector turístico.

1. **Falta de concienciación sobre la importancia de la inclusión:** Existe una falta de sensibilización en la comunidad y en el sector turístico sobre la relevancia de la inclusión de personas con discapacidad, lo que dificulta la aceptación y participación en programas de formación o campañas de sensibilización.
2. **Recursos limitados para formación continua:** La capacitación y sensibilización en accesibilidad requiere recursos económicos, tiempo y personal especializado que no están disponibles.
3. **Falta de personal especializado en turismo inclusivo:** Existe escasez de profesionales capacitados en accesibilidad y atención a personas con discapacidad, lo que limita la

efectividad de las capacitaciones y la calidad del servicio ofrecido en los establecimientos turísticos.

4. **Barreras lingüísticas o de comunicación:** La comunidad local no tiene suficiente conocimiento de lengua de señas u otros métodos de comunicación accesible, lo que dificulta una atención adecuada a personas con discapacidades auditivas.
5. **Inexistencia de políticas públicas de inclusión:** La ausencia de un marco normativo o de políticas públicas locales que fomenten la inclusión social y laboral de personas con discapacidad puede dificultar la implementación de estrategias de sensibilización y capacitación.

Misión

Crear un destino turístico accesible e inclusivo en Zaruma, que ofrezca experiencias enriquecedoras y personalizadas para personas con discapacidades visuales y físicas, garantizando la igualdad de oportunidades y la satisfacción de los visitantes.

Visión

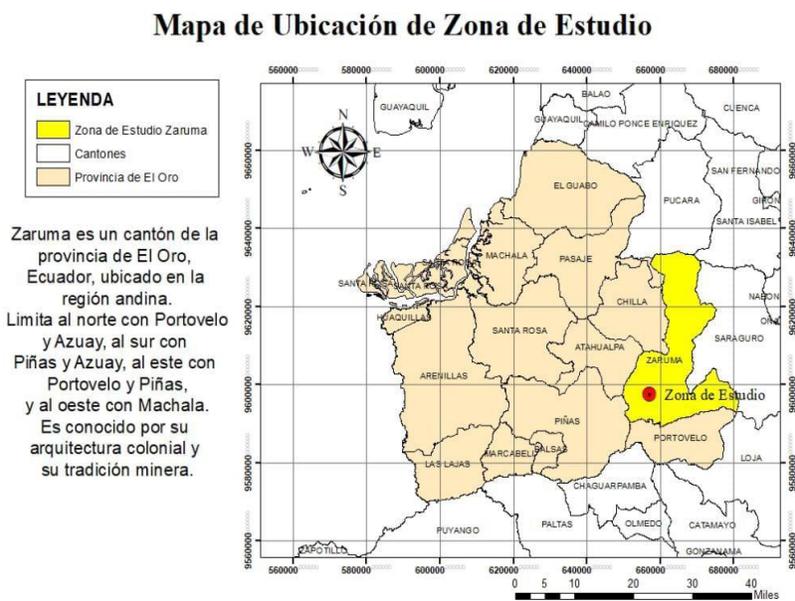
Para el año 2030, Zaruma se posicionará como un referente en turismo accesible a nivel provincial y regional, mediante la creación de una cultura de inclusión y la implementación de servicios turísticos adaptados, que permitan a las personas con discapacidades disfrutar de la riqueza cultural y natural de la región.

Información de la Parroquia Zaruma

Zaruma es una parroquia ubicada en la provincia de El Oro, Ecuador, conocida por su riqueza cultural y natural. Cuenta con atractivos turísticos como el Museo Municipal y la mina El Sexmo, que ofrecen una experiencia única para los visitantes. Sin embargo, actualmente no cuenta

con servicios turísticos accesibles para personas con discapacidades, lo que limita la inclusión y la igualdad de oportunidades para este segmento de la población.

Figura 23. Zona de Estudio



Diagnóstico Situacional

La falta de accesibilidad en los servicios turísticos de Zaruma es un obstáculo significativo para que las personas con discapacidades puedan disfrutar de este destino. La inexistencia de infraestructura accesible, la falta de capacitación del personal del sector turístico y la escasez de información accesible para los visitantes con discapacidades son algunos de los desafíos que se deben abordar para garantizar la inclusión y la igualdad de oportunidades en el sector turístico.

Programa 1: Infraestructura Turística Accesible

Objetivo General:

Adaptar y mejorar la infraestructura turística en Zaruma para garantizar la accesibilidad universal, eliminando barreras físicas que dificultan la movilidad de personas con discapacidades visuales y físicas.

Proyectos:

- Implementar rampas, pasamanos y pisos podotáctiles en las rutas principales del centro histórico y turístico de Zaruma.
- Modernizar los servicios públicos, incluyendo baños adaptados y áreas de descanso accesibles, distribuidas estratégicamente.
- Incorporar señalización inclusiva, como textos en braille y alto relieve, en los principales atractivos turísticos.
- Adecuar y certificar establecimientos turísticos que cumplan con los estándares de accesibilidad para todos los visitantes.

Descripción:

Este programa busca transformar la infraestructura turística de Zaruma en un modelo de accesibilidad universal. Se propone la instalación de rampas y pisos táctiles en las calles principales, modernización de los baños públicos con medidas universales, y la creación de áreas de descanso accesibles. Además, se trabajará en la adecuación de hoteles y restaurantes para que sean inclusivos, incluyendo menús en braille y en pictogramas, asegurando que las personas con discapacidades puedan disfrutar de la ciudad sin limitaciones.

Resultados Esperados

Se espera una infraestructura mejorada en Zaruma, que garantice una accesibilidad universal. Esto incluye la instalación de rampas, pasamanos y pisos podotáctiles en las principales rutas del centro histórico, eliminando barreras físicas que dificultan la movilidad de las personas con discapacidades. También se logrará la modernización de los servicios públicos, como la adecuación de baños adaptados y áreas de descanso accesibles, distribuidos estratégicamente por la ciudad. Además, se instalará señalización inclusiva, como textos en braille y alto relieve, en los principales atractivos turísticos, lo que permitirá a las personas con discapacidades visuales disfrutar de la información de forma autónoma. Finalmente, se espera que los establecimientos turísticos de Zaruma cumplan con los estándares de accesibilidad establecidos, obteniendo la certificación que garantice un servicio inclusivo para todos los visitantes.

Tabla 1. Tabla Presupuestaria del Programa 1

Detalle	Cantidad	Precio Unitario	Total
Rampas de acceso	10	1,800	18,000
Pasamanos y barandas	600 mts	55	33,000
Pisos podotáctiles	350 mts	80	28,000
Baños adaptados	6	3,500	21,000
Señalización en braille	70	180	12,600
Áreas de Descanso	12	900	10,800
Total			123,400

Programa 2: Servicios Turísticos Inclusivos

Objetivo:

Diseñar y ofrecer servicios turísticos adaptados para personas con discapacidades visuales y físicas, garantizando experiencias enriquecedoras y personalizadas.

Proyectos:

- Crear experiencias multisensoriales, como rutas táctiles y talleres interactivos, adaptadas a las necesidades de personas con discapacidades.
- Diseñar circuitos turísticos accesibles, implementando mapas táctiles, audioguías y transporte adaptado.
- Formar guías turísticos especializados y ofrecer servicios de acompañamiento para visitantes con discapacidad.

Descripción:

Este programa se enfoca en crear experiencias turísticas que integren a las personas con discapacidades de manera activa. Se propone el desarrollo de rutas táctiles en atractivos como el Museo Municipal y la mina El Sexmo, la elaboración de mapas táctiles y la implementación de transporte accesible entre los principales atractivos turísticos. Además, se formará a guías turísticos para brindar atención personalizada, asegurando que todos los visitantes puedan disfrutar de Zaruma de manera segura y placentera.

Resultados Esperados

La creación de experiencias turísticas enriquecedoras y personalizadas para personas con discapacidades. Se implementarán rutas táctiles y talleres interactivos que permitirán que los

visitantes con discapacidades visuales o físicas puedan vivir la historia y cultura de Zaruma de manera activa y sensorial. También se diseñarán circuitos turísticos accesibles, con la inclusión de mapas táctiles, audioguías y transporte adaptado, lo que asegurará que todos los turistas puedan moverse cómodamente entre los principales atractivos de la ciudad. La formación de guías turísticos especializados en atención inclusiva será clave para proporcionar un acompañamiento adecuado, garantizando que los visitantes con discapacidad puedan disfrutar de una experiencia turística segura y placentera, con la ayuda de personal capacitado y sensibilizado.

Tabla 2. Tabla Presupuestaria del Programa 2

Detalle	Cantidad	Precio Unitario	Total
Audioguías	60	220	13,200
Mapas táctiles	25	275	6,875
Capacitaciones de guías	1	600	600
Talleres multisensoriales	6	2500	15,000
TOTAL			35,675

Programa 3: Capacitación y Sensibilización Comunitaria

Objetivo:

Promover una cultura de inclusión en Zaruma mediante la capacitación del sector turístico y la sensibilización de la comunidad local sobre la atención a personas con discapacidades visuales y físicas.

Proyectos:

- Capacitar a los trabajadores del sector turístico en atención inclusiva.
- Concienciar a la comunidad mediante campañas educativas y eventos que promuevan la empatía hacia las personas con discapacidad.
- Incentivar el desarrollo de emprendimientos turísticos inclusivos mediante programas de apoyo y beneficios económicos.

Descripción:

Este programa pretende crear una comunidad consciente y preparada para atender a personas con discapacidades. Incluirá talleres de capacitación sobre atención inclusiva para empleados del sector turístico y primeros auxilios adaptados. También se realizarán campañas de sensibilización en escuelas y ferias comunitarias para fomentar el respeto y la empatía hacia las personas con discapacidad. Además, se incentivará a los negocios locales para que adapten sus servicios, brindándoles herramientas y apoyo económico para desarrollar emprendimientos inclusivos.

Resultados Esperados

El objetivo de este programa es sensibilizar a la comunidad de Zaruma sobre la importancia de la inclusión y preparar al sector turístico para ofrecer un servicio adecuado a personas con discapacidades. Los trabajadores del sector recibirán capacitación en atención inclusiva y primeros auxilios adaptados, lo que les permitirá proporcionar un trato adecuado y profesional a todos los visitantes, independientemente de sus necesidades. Se llevarán a cabo campañas educativas y eventos de sensibilización en la comunidad para fomentar la empatía y el respeto hacia las personas con discapacidad. Además, se incentivará la creación de emprendimientos turísticos inclusivos

mediante programas de apoyo y beneficios económicos, lo que impulsará a los negocios locales a adaptar sus servicios y contribuir a la construcción de un destino accesible para todos.

Tabla 3. Tabla Presupuestaria del Programa 3

Detalle	Cantidad	Precio Unitario	Total
Capacitación	7	3,000	21,000
Materiales didácticos	300	25	7,500
Curso de Braille	5	3500	17,500
TOTAL			46,000

PROGRAMA 4: Promoción y Marketing Accesible

Objetivo:

Posicionar a Zaruma como un destino turístico accesible a nivel nacional e internacional mediante estrategias inclusivas de marketing y alianzas estratégicas.

Proyectos:

- Diseñar plataformas digitales accesibles, como sitios web y aplicaciones móviles que cumplan con estándares internacionales de accesibilidad (WCAG 2.1).
- Crear materiales promocionales inclusivos, como mapas táctiles y videos con audiodescripción.

- Establecer alianzas con asociaciones de personas con discapacidad y agencias especializadas en turismo inclusivo.

Descripción:

Este programa busca destacar a Zaruma como un referente en turismo accesible. Se desarrollarán herramientas digitales inclusivas, como una página web y una aplicación móvil que ofrezcan información adaptada. También se crearán guías turísticas en formatos accesibles, incluyendo braille y audio descripción, para su distribución en ferias y eventos. Además, se trabajará en la colaboración con asociaciones de personas con discapacidad para promover Zaruma como un destino turístico inclusivo.

Resultados Esperados

Este programa busca posicionar a Zaruma como un destino turístico accesible tanto a nivel nacional como internacional. Se desarrollarán plataformas digitales inclusivas, como un sitio web y una aplicación móvil que cumplan con los estándares internacionales de accesibilidad (WCAG 2.1), lo que permitirá que las personas con discapacidades accedan fácilmente a información turística. Además, se crearán materiales promocionales inclusivos, como mapas táctiles y videos con audiodescripción, que proporcionarán a las personas con discapacidades visuales una forma completa de conocer los atractivos de Zaruma. También se establecerán alianzas estratégicas con asociaciones de personas con discapacidad y agencias especializadas en turismo inclusivo, lo que contribuirá a que Zaruma se posicione como un referente en turismo accesible y atraiga a un público diverso y global.

Tabla 4. Tabla Presupuestaria del Programa 4

Detalle	Cantidad	Precio Unitario	Total
Sitio web	1	12.000	12,000
Material audiovisual	15 videos	1.200	18,000
Publicidad digital	6 Meses	2,500	15,000
TOTAL			45.000

Programa 5: Gestión y Monitoreo

Objetivo:

Asegurar la calidad y sostenibilidad de los servicios turísticos accesibles mediante sistemas de certificación y monitoreo continuo.

Proyectos:

- Desarrollar estándares locales de accesibilidad para infraestructura y servicios turísticos en Zaruma.
- Implementar auditorías regulares y sistemas de retroalimentación para evaluar la accesibilidad y satisfacción de los visitantes.
- Establecer un programa de certificación para garantizar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad en establecimientos turísticos.

Descripción:

Este programa tiene como finalidad garantizar que los esfuerzos de accesibilidad sean sostenibles y se mantengan en el tiempo. Se desarrollarán estándares claros de accesibilidad para

infraestructuras y servicios, acompañados de auditorías regulares. Además, se implementará un sistema de retroalimentación adaptado para que los visitantes con discapacidades puedan expresar sus necesidades y experiencias. El programa también incluirá un sistema de certificación que incentive a los establecimientos turísticos a cumplir con los criterios de accesibilidad establecidos.

Resultados Esperados

Los resultados esperados de este programa son la creación de un sistema sostenible de accesibilidad que garantice la calidad y mejora continua de los servicios turísticos en Zaruma. Se desarrollarán estándares locales de accesibilidad para infraestructuras y servicios turísticos, lo que proporcionará una base clara sobre la cual medir y evaluar los esfuerzos de inclusión. Se llevarán a cabo auditorías regulares y se implementará un sistema de retroalimentación para evaluar la accesibilidad y la satisfacción de los visitantes, lo que permitirá identificar áreas de mejora. Además, se creará un programa de certificación que garantice que los establecimientos turísticos cumplan con los estándares de accesibilidad, incentivando a los negocios a mantener un alto nivel de compromiso con la inclusión. Esto permitirá que los servicios turísticos en Zaruma sean accesibles y sostenibles a largo plazo, ofreciendo una experiencia inclusiva a todos los visitantes.

***Tabla 5** Tabla Presupuestaria del Programa 5*

Detalle	Cantidad	Precio Unitario	Total
Desarrollo de estándares	1	10.000	10.000
Auditorías de accesibilidad	3 anuales	8.000	24.000
Sistema de retroalimentación	1	5.000	5.000
TOTAL			39.000

4.2 CONCLUSIÓN

La iniciativa de transformar a Zaruma en un destino turístico accesible e inclusivo marca un hito significativo en la creación de un entorno que garantice la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidades visuales y físicas. Es por eso que al finalizar el proceso de investigación se llegó a las siguientes conclusiones.

El análisis del estado actual de la accesibilidad en Zaruma ha permitido identificar avances significativos, pero también desafíos pendientes que requieren atención prioritaria. Si bien la municipalidad ha implementado medidas para la eliminación de barreras arquitectónicas y la capacitación en turismo inclusivo, aún existen deficiencias que limitan la plena participación de personas con discapacidad. La falta de rampas adecuadas, la escasez de señalización en braille y las dificultades en el acceso a edificios históricos evidencian la necesidad de reforzar las iniciativas en infraestructura y servicios turísticos accesibles.

A través de entrevistas y estudios técnicos, se ha confirmado que los visitantes valoran el patrimonio cultural y la identidad histórica de Zaruma, pero destacan la importancia de mejorar la accesibilidad para garantizar una experiencia turística sin restricciones. Factores como el transporte adaptado, la implementación de experiencias multisensoriales y la sensibilización de la comunidad turística son aspectos clave para consolidar un entorno inclusivo. Asimismo, la asignación de un presupuesto estable y la coordinación con organizaciones especializadas resultan fundamentales para garantizar la sostenibilidad de estos esfuerzos.

Para finalizar, para lograr que Zaruma se posicione como un referente en turismo accesible, es imprescindible establecer un plan de acción a largo plazo que contemple mejoras estructurales, programas de capacitación continua y mecanismos de monitoreo de los avances. La colaboración entre el sector público, privado y la sociedad civil será determinante para generar un cambio

sostenible que no solo beneficie a las personas con discapacidad, sino que también impulse el desarrollo turístico y económico de la localidad. Con un enfoque integral y compromiso continuo, Zaruma puede convertirse en un destino modelo de inclusión y accesibilidad a nivel nacional e internacional.

4.3 RECOMENDACIONES

Para consolidar a Zaruma como un destino turístico accesible e inclusivo, es fundamental desarrollar e implementar un plan estratégico que garantice la eliminación de las barreras arquitectónicas identificadas. Esto implica realizar ajustes en la infraestructura urbana y en los principales atractivos turísticos, incorporando elementos como rampas, señalización en braille, senderos accesibles y espacios adecuados para la movilidad de personas con discapacidad. Asimismo, es esencial fortalecer la oferta de servicios turísticos inclusivos mediante la implementación de experiencias multisensoriales, el acceso a transporte adaptado y la capacitación continua del personal del sector, asegurando que la atención y la experiencia de los visitantes respondan a criterios de equidad e inclusión.

Además, el éxito de esta transformación dependerá del compromiso y la cooperación entre los distintos actores involucrados, incluyendo las autoridades locales, el sector empresarial y la comunidad en general. La sensibilización y formación en materia de inclusión deben formar parte de una estrategia a largo plazo que fomente una cultura de respeto y accesibilidad. Para garantizar la sostenibilidad de las mejoras, se recomienda la implementación de un sistema de monitoreo y certificación que evalúe periódicamente el cumplimiento de los estándares de accesibilidad. De este modo, Zaruma podrá posicionarse como un referente en turismo inclusivo, promoviendo el desarrollo económico local y ofreciendo una experiencia turística de calidad para todos, sin distinción de capacidades.

BIBLIOGRAFÍA

- Aparicio, V. (2021). Turismo y Desarrollo Local: un Estudio de Caso en el Distrito de Pisac - Cusco. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, XII(4), 296-307. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.4.587>
- Arroyo, E., & Ordoñez, C. (2024). Logros y desafíos del desarrollo del turismo accesible en Ecuador. Análisis 2018 - 2023. *Polo del Conocimiento*, IX(2), 1675-1710. <https://doi.org/10.23857/pc.v9i1>
- Asamblea Nacional. (25 de Septiembre de 2012). https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf
- Asamblea Nacional. (26 de Septiembre de 2014). <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (20 de Octubre de 2008). https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Balcázar, V., & Vaca, S. P. (31 de Agosto de 2024). Telemedicina en la Era Post-Covid: Una Revisión sobre Accesibilidad y Calidad de Atención. *Revista Científica multidisciplinaria*, I(3), 53-62. <https://revistasaga.org/index.php/saga/article/view/6/5>
- Barrientos, T., & Sandoval, M. (14 de Marzo de 2022). El turismo accesible en Chile: articulación y pertinencia de la oferta. *Revista cartográfica*, 125-145. <https://doi.org/https://doi.org/10.35424/rcarto.i99.589>

- Bonilla, M. (16 de Septiembre de 2024). *Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena*. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/12210>
- Cabrera, F., & Cebollada, À. (Marzo de 2021). EEPI: instrumento de evaluación de entornos de proximidad para incluir a las personas sin autonomía en Lima. *Documents d'Anàlisi Geogràfica*, *LXVII*(2), 243-263. <https://doi.org/https://doi.org/10.5565/rev/dag.647>
- Cabrera, M. (20 de Enero de 2024). Turismo accesible: mejora de la experiencia para personas con discapacidades. *Revista Ciencias Sociales y Económicas*, *VIII*(1), 24-31. <https://revistas.uteq.edu.ec/index.php/csye>
- Cabrera, M. (2024). Turismo accesible: mejora de la experiencia para personas con discapacidades. *Revista Ciencias Sociales y Económicas*, *VIII*(1), 23-32. <https://doi.org/https://doi.org/10.18779/csye.v8i1.745>
- Calle, M., & Sánchez, L. (2020). Análisis turístico y patrimonial del centro urbano de Zaruma-Ecuador. *Revista Espacios*, *41*(22), 282-292. <https://www.researchgate.net/publication/347842752>
- Centro de Innovación Turística. (2022). *Andalucía Lab*. <https://www.andalucialab.org/blog/planificacion-turistica-que-es-y-como-llevarla-a-cabo/>
- Colina, S. (2021). La acción humanitaria y las personas con discapacidad. *Revista Española de Discapacidad*, *IX*(2), 7-31. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7993823>
- CONADIS. (2019). *Consejo Discapacidades*. https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf

CONADIS. (28 de Abril de 2022). *Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades*.

<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas/>

CONADIS. (2022). *INFORME DE GESTIÓN*. INFORME DE GESTIÓN, EVALUACIÓN A LA

AGENDA NACIONAL PARA LA IGUALDAD DE DISCAPACIDADES ANID 2017 –

2021, Quito. [https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/03/RESUMEN-EJECUTIVO-EVALUACION-ANID-2017-2021-signed-signed-signed.pdf)

[content/uploads/downloads/2022/03/RESUMEN-EJECUTIVO-EVALUACION-ANID-](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/03/RESUMEN-EJECUTIVO-EVALUACION-ANID-2017-2021-signed-signed-signed.pdf)

[2017-2021-signed-signed-signed.pdf](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/03/RESUMEN-EJECUTIVO-EVALUACION-ANID-2017-2021-signed-signed-signed.pdf)

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (25 de Septiembre de 2012).

[https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf)

[content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf)

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (4 de Agosto de 2022).

[https://zonales.quito.gob.ec/wp-content/uploads/AGENDA-DISCAPACIDADES-2021-](https://zonales.quito.gob.ec/wp-content/uploads/AGENDA-DISCAPACIDADES-2021-2025-final.pdf)

[2025-final.pdf](https://zonales.quito.gob.ec/wp-content/uploads/AGENDA-DISCAPACIDADES-2021-2025-final.pdf)

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (13 de Diciembre de 2006).

Naciones Unidas. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Correa , M., Aquino Zúñiga, S. P., & Cruz Villegas, V. (2021). Turismo inclusivo y accesible en

Cancún Quintana Roo, México. *Perspectivas Docentes*, 31(72), 45-54.

<https://doi.org/https://doi.org/10.19136/pd.a31n72.3872>

Fernandez, M. (2009). Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector

Turístico. *Revista Interdisciplinaria*(9), 211-220.

- Fuentes, A., Rivas, K., Arcentales, E., & Salazar, J. (2019). Modalidades y destinos turísticos del cantón Puerto Quito, provincia de Pichincha. *Revista Científica UISRAEL*, 85-99. <https://doi.org/https://doi.org/10.35290/rcui.v6n3.2019.138>
- Gaona, N., Gogel, M., & Melissa, C. (2020). Análisis del grado de accesibilidad visual en los atractivos turísticos del cantón Machala (Ecuador). *Espacios*, 41(50), 316-327. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n50p22>
- García, A., & Guitiérrez, J. (2024). Turismo Inclusivo en El Salvador: un panorama emergente para nuevas oportunidades de desarrollo. *Ciencias Sociales & Humanidades*, 2(4), 32-52. <https://doi.org/10.5377/csh.v2i4.17687>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zaruma. (2020). <https://www.zaruma.gob.ec/assets/04142020%20FASE%20III%20Propuesta.pdf>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de El Oro. (2021). <https://datos.eloro.gob.ec/PDF%20PDYOT/PDYOT%20PROVINCIAL%20EL%20ORO.pdf>
- Gómez, A., & Moral, M. (2024). Turismo Slow: motivaciones turísticas en función de rasgos de personalidad y variables sociodemográficas. *Cuadernos de Turismo*(53), 23-42. <https://doi.org/https://doi.org/10.6018/turismo.616121>
- Granda, S., Sánchez, J., Castro, G., Beltrami, M., & Carrasco, M. (2021). Accesibilidad en los establecimientos hoteleros: Caso de estudio Loja, Ecuador. *Conrado*, 17(81), 436-442. <https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n81/1990-8644-rc-17-81-436.pdf>

INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadística y Censo*.
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>

Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2015).
https://www.pasajerosquito.gob.ec/index.php?option=com_docman&view=download&alias=3063-nte-inen-2239-1-accesibilidad-de-las-personas-al-medio-fisico-senalizacion-requisitos-y-clasificacion&category_slug=anexo-6-normativa-tecnica-ecuatoriana-de-accesibilidad

Landeta, N., Olaya, J., Lara, G., & Aguilar, N. (2024). Percepción de las personas con discapacidad visual sobre la experiencia sensorial agroturística en Granja integral. *Revista Internacional de gestión, innovación sostenibilidad turística*, *IV*(1), 44-54.
<https://doi.org/https://doi.org/10.51260/rigistur.v4i1.479>

Larrosa, J., & Amat, C. C. (2023). Aproximación conceptual a las tipologías turísticas, propuesta de clasificación. *Cuadernos de Turismo*, *51*(51), 51-77.
<https://doi.org/https://doi.org/10.6018/turismo.571461>

López, P., Rey, B., & Maldonado, A. (2019). Contribución a las potencialidades de los destinos. *Gestión Ingenio Y Sociedad*, *III*(2), 27-36.
<http://gis.unicafam.edu.co/index.php/gis/article/view/77>

Lotito, F., & Sanhueza, H. (2011). Discapacidad y barreras arquitectónicas: Un desafío para la inclusión. *Revista AUS*(9), 10-13. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281722876003>

Martinez, O., Bru Porto, C., Beltran, H., & Polo, E. (2023). Análisis del Turismo Accesible en Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *VII*(6), 8975-8988.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.11000

- Martos, M. (24 de Abril de 2012). Destinos turísticos accesibles. Herramientas para mejorar la accesibilidad. *Anales de la Geografía*, XXXII(2), 297-318. https://doi.org/https://doi.org/10.5209/rev_AGUC.2012.v32.n2.39722
- Meira, A., & Rojas, Á. (Octubre de 2014). Análisis bibliométrico de la producción científica de 2002 a 2012 sobre calidad en servicios turísticos. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, XXIII(4), 645-667. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180732145001>
- Mendes, L., Mayer, Feder, V., & Correa, C. (2022). Dimensões que influenciam a percepção dos turistas sobre Destinos Turísticos Inteligentes. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, XVI, 2-14. <https://doi.org/https://doi.org/10.7784/rbtur.v16.2332>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2021). *Portal de Servicios del Ministerio de Turismo del Ecuador*. Portal de Servicios del Ministerio de Turismo del Ecuador: https://servicios.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2023/04/MANUAL-SENALIZACION-2021_compressed.pdf?form=MG0AV3
- Molina, E., Mañay, D., Mamarandi, A., & Villagrán, P. (Junio de 2021). Preferencias y tendencias turísticas de los visitantes de la zona 2 (Pichincha, Napo y Orellana) en tiempos de COVID-19. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, VIII(3), 33-56. <https://doi.org/https://doi.org/10.21855/ecociencia.83.509>
- Moreno, S., Korstanje, M., & Picaso, P. (2020). El Turismo como objeto de investigación. *Rosa dos Ventos*, XII(1), 81-105. <https://doi.org/https://doi.org/10.18226/21789061.v12i1p81>
- Municipio de Zaruma. (2022). *Información General de la Parroquia Urbana Zaruma*. <https://www.zaruma.gob.ec>

Naciones Unidas. (2006). <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Oliveira, J., & Torres, L. (Diciembre de 2023). O destino turístico Praia do Forte - Bahia: uma análise sob a ótica da hospitalidade urbana. *Turismo: Visão e Ação*, XXV(3), 598 - 615. <https://doi.org/https://doi.org/10.14210/rtva.v25n3.p598-615>

Olvera, J. (2018). *La inclusión social desde los derechos humanos* (Vol. 7). Toluca, Estado de México, México: Cofactor. <https://biblat.unam.mx/hevila/COFACTOR/2018/vol7/no14/2.pdf>

OMT . (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. Madrid. <https://doi.org/https://doi.org/10.18111/9789284416486>

ONU. (2006). ACNUR. https://www.acnur.org/es-es/libraries/pdf.js/web/viewer.html?file=https%3A%2F%2Fwww.acnur.org%2Fes-es%2Fsites%2Fes-es%2Ffiles%2Flegacy-pdf%2F5b6cb1524.pdf?version1692865458&gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwgJyyBhCGARIsAK8LVLM11v7Z3B83_e6WtDcj6Js-jbDDzd4dF42Im6-

Organización Mundial del Turismo. (1999). <https://www.unwto.org/es/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>

Organizacion Mundial del Turismo. (2008). Glosario de terminos de turismo: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

- Organización Mundial del Turismo. (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos. Madrid, España. https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/imported_
- Ortega, I., Ortiz, M., Cervantes, C., & Rodríguez, L. (3 de Agosto de 2021). Accesibilidad al entorno físico en instalaciones de acondicionamiento para personas con discapacidad física: una revisión integradora. *Revista Ciencias de la Salud*, XIX(1), 1-21. <https://doi.org/https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.10151>
- Pantoja, M., Marcelo, L., & Marulanda, C. (30 de Junio de 2024). Innovation, technologies and barriers in the tourism sector in the north of Caldas, Colombia. *Ingeniería y competitividad*, XXVI(2), 2-12. <https://doi.org/https://doi.org/10.25100/iyc.v26i2.13695>
- Parra, F. (2023). La estructura citacional de la (Dis)capacidad. *En claves del pensamiento*, 17(33), 1-20. <https://doi.org/https://doi.org/10.46530/ecdp.v0i33.600>
- Pedroza, F. (11 de Mayo de 2024). *Mapa Haptico*. Mapa Haptico: <https://www.mapahaptico.com/senaletica-braille/?form=MG0AV3>
- Pibaque, M., Rivera, J., Cantos, G., & Ayón, L. (2023). El turismo inclusivo como modelo de innovación. *Revista Ciencia y Líderes*, II(1), 89-97. <https://doi.org/https://doi.org/10.47230/revista.ciencia-lideres.v2.n1.2023.87-98>
- Rubio, L., García, H., & Javier, U. (2021). Accessible tourism: origins, state of the art and future lines of research. *European Journal of Tourism*, 1-18. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v28i.2237>

- Sanchez, J., & Paladines, T. (2021). Perfil del turista con capacidades especiales: Caso de estudio Parque Nacional Yacuri de la provincia de Loja-Ecuador. *Reflexiones*, 100(2), 84-98. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15517/rr.v100i2.43326>
- Sánchez, J., Loarte, M., & Caisachana, D. (2020). Turismo Accesible e Inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. *Universidad y Sociedad*, XXII(1), 225-231. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100225&lng=es&tlng=pt.
- Sánchez, O. (Octubre de 2023). *Repositorio Digital ESPAM*. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/2245>
- Sanchez, Y., Santa, S., Paz, D., Perez, O., & León, M. (30 de Agosto de 2022). Contribución a la gestión de accesibilidad y movilidad en servicios asociados al turismo. *Revista San Gregorio*, I(50), 184-196. <https://doi.org/https://doi.org/10.36097/rsan.v0i50.1977>
- Santana, S., Correa, P., & Cantillana, E. (2022). La interpretación del paisaje en la práctica del turismo inclusivo: Recursos adaptados para personas con discapacidad visual. *Cuadernos de Turismo*(49), 225-260. <https://doi.org/https://doi.org/10.6018/turismo.521901>
- Secretaría Nacional de Planificación. (1 de Septiembre de 2017). <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/PLAN-NACIONAL-DE-DESARROLLO-2017-2021.compressed.pdf>
- Secretaria Nacional de Planificación Ministerio de Salud Pública. (2022). *Evaluación de resultados del proyecto "Atención Integral e Integradora a Personas con Discapacidad, Rehabilitación y Cuidados Especiales en Salud a Nivel Nacional"*.

- Sharma, S., Dogra, J., & Khan, S. (5 de Agosto de 2024). Destination resilience and transformations in the tourism sector: new tendencies in destination development and management. *Tourism & Management Studies*, XX(4), 17-26. <https://doi.org/https://doi.org/10.18089/tms.20240402>
- Slavin, E. (2023). Tecnologías aplicadas para la accesibilidad en espacios culturales protegidos. Caso: Centro Cultural Victoria Ocampo, Mar del Plata. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, XXI(4), 811-823. <https://doi.org/https://doi.org/10.25145/j.pasos.2023.21.055>
- Tite, G., Cedeño, J., Grefa, A., & Cabrera, K. (2024). Percepción del Turismo Accesible en el Cantón Lago Agrio, Provincia Sucumbíos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, VIII(2), 1038-1058. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10548
- Tite, G., Ochoa, M., Carrillo, D., & Tustón, V. (2021). Dimensiones para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos del Ecuador. *Reflexiones*, 100(1), 1-22. <https://doi.org/10.15517/rr.v100i1.42843>
- Vega, D., Cisneros, Y., & Castillo, Y. (2023). Retos para aplicar la norma internacional de turismo accesible en hoteles cubanos. *Ciencias Holguín*, 29(3), 17-9. <http://www.ciencias.holguin.cu/revista/article/view/192/19>
- Vindas, S., & Pinel, F. (2024). Una ruta hacia los servicios modernos, creativos e innovadores como aporte al desarrollo sostenible: el caso del turismo en Costa Rica. *Revista Geográfica de América Central*, II(73), 234-257. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rge/n73/2215-2563-rge-73-234.pdf>

- Yanes, S. (2021). *La cuestión turística. Trece entrevistas para repensar el turismo*. Tenerife, España: Alba Sud Editorial. <https://pasosonline.org/es/colecciones/pasos-edita/185-numero-28-la-cuestion-turistica-trece-entrevistas-para-repensar-el-turismo?form=MG0AV3>
- Zurita, C. (2024). La capacitación desde un enfoque pedagógico orientada al turismo accesible e inclusivo. *Revista Científico Metodológica Varona*(80), 1-19. <http://scielo.sld.cu/pdf/vrcm/n80/1992-8238-vrcm-80-e2574.pdf>

5. ANEXOS

ENCUESTA COMUNIDAD RECEPTORA

Edad:

- 18 – 25 años
- 26 – 35 años
- 36 – 45 años
- 46 o más años

Género:

- Masculino
- Femenino
- Otro ()

22. ¿Cuál es su ocupación?

- Comercio
- Ganadería
- Industria
- Agricultura

22. En una escala de 1 a 5, ¿cómo evaluaría la accesibilidad general de Zaruma para personas con discapacidades físicas o visuales?

- 1: Muy baja
- 2: Baja
- 3: Regular
- 4: Buena
- 5: Muy buena

22. ¿Considera que existen suficientes rampas, señalización en braille y accesos adecuados para personas con discapacidad en los principales atractivos turísticos de Zaruma?

- () Sí
- () No
- () No estoy seguro

22. ¿Cree que la comunidad está preparada para recibir y atender adecuadamente a personas con discapacidades físicas o visuales?

- Sí
- No
- En algunas áreas sí, en otras no

22. ¿Qué tipo de barreras cree que existen en los atractivos turísticos de Zaruma para personas con discapacidad?

- Barreras arquitectónicas (escaleras, accesos estrechos)
- Falta de señalización en braille o de guías para personas con discapacidad visual
- Escasa capacitación de personal en atención inclusiva
- Transporte limitado o inadecuado para personas con movilidad reducida
- Otro: _____

22. ¿Qué medidas de infraestructura considera más urgentes para facilitar el acceso a personas con discapacidades en Zaruma?

- Rampas y accesos adecuados
- Baños accesibles
- Señalización en braille
- Espacios amplios en áreas turísticas
- Guías capacitados para acompañamiento
- Otro: _____

9. ¿Considera importante capacitar a la comunidad y a los trabajadores del turismo sobre la atención a personas con discapacidades?

- Sí
- No
- No estoy seguro

10. ¿Cree que la implementación de programas de sensibilización e inclusión podría mejorar el turismo en Zaruma?

- Sí
- No

- No estoy seguro

11. En su opinión, ¿qué tipo de capacitaciones o actividades podrían beneficiar a la comunidad para ofrecer una mejor atención a personas con discapacidad?

- Capacitación en atención inclusiva y respeto a la diversidad
- Cursos de sensibilización para la comunidad sobre la importancia de la inclusión
- Guías turísticos especializados en atención a personas con discapacidad
- Otro: _____

ENCUESTA TURISTAS

22. Edad:

- 18 – 25 años
- 26 – 35 años
- 36 – 45 años
- 46 o más años

22. Género:

- Masculino
- Femenino
- Otro ()

22. ¿De dónde nos visita?

- Machala
- Pasaje
- El Guabo
- Santa Rosa
- Portovelo
- Piñas
- Balsas
- Marcabeli
- Otro ()

22. ¿Ha notado si Zaruma es un destino accesible para personas con discapacidades físicas o visuales?

- () Sí
- () No
- () No he notado

22. ¿Con qué frecuencia observa que los atractivos turísticos y servicios (hoteles, restaurantes) de Zaruma están adaptados para personas con discapacidad?

- () Siempre
- () Casi siempre
- () Algunas veces

- Nunca

22. En su experiencia, ¿considera que Zaruma podría mejorar su accesibilidad para personas con discapacidad?

- Sí
- No
- No estoy seguro

22. ¿Cuáles son las barreras que ha notado en los atractivos turísticos de Zaruma para personas con discapacidad?

- Escaleras sin rampas o accesos alternativos
- Falta de señalización inclusiva (braille, audioguías)
- Transporte y accesos limitados para personas con movilidad reducida
- Personal sin capacitación para atender adecuadamente
- Otro: _____

22. ¿Qué elementos considera esenciales para mejorar la experiencia de personas con discapacidad en Zaruma? (Puede seleccionar varias opciones)

- Rampas y accesos adaptados
- Señalización inclusiva y braille
- Personal capacitado en atención inclusiva
- Baños accesibles
- Otro: _____

9. ¿Considera que la inclusión de personas con discapacidad en las experiencias turísticas de Zaruma podría atraer a más turistas?

- Sí
- No
- No estoy seguro

10. ¿Qué tan importante es para usted que un destino turístico esté adaptado para personas con discapacidad?

- Muy importante
- Importante

- Poco importante
- Nada importante

11. ¿Qué tipo de experiencia le gustaría ver en Zaruma para asegurar que sea accesible para personas con discapacidad?

- Guías turísticos especializados en atención a personas con discapacidad
- Áreas de descanso accesibles y cómodas
- Rutas accesibles y señalizadas para un recorrido seguro
- Audioguías y señalización en braille
- Otro: _____

ENTREVISTA PARA AUTORIDADES LOCALES DE ZARUMA

1. ¿Considera que la accesibilidad para personas con discapacidades físicas y visuales es una prioridad en el desarrollo turístico de Zaruma?

Sí porque creemos firmemente que el turismo debe ser inclusivo y accesible para todos. Zaruma, con su patrimonio cultural y atractivo histórico, puede ofrecer una experiencia enriquecedora a todos los visitantes, incluyendo a personas con discapacidades. Lograr una accesibilidad efectiva es parte de nuestra misión para mejorar la calidad de vida y garantizar que cada visitante, sin importar sus limitaciones, pueda disfrutar de nuestros espacios.

22. ¿Cuál es la visión de la municipalidad respecto a la accesibilidad en el turismo? ¿Se han planteado objetivos específicos para mejorar el acceso a personas con discapacidad?

La visión de la municipalidad es hacer de Zaruma un destino turístico inclusivo. Hemos planteado objetivos específicos en nuestro plan estratégico de turismo, que incluyen la eliminación de barreras arquitectónicas, la capacitación del personal turístico en temas de inclusión y la implementación de señalización adaptada para personas con discapacidades visuales.

22. ¿Existen políticas locales o regulaciones en Zaruma que promuevan la accesibilidad en los espacios públicos y turísticos?

Sí porque Zaruma cuenta con ordenanzas municipales que promueven la accesibilidad en espacios públicos. Estas normativas establecen requisitos de accesibilidad en la infraestructura urbana y turística, y se han propuesto nuevas regulaciones para reforzar los estándares de accesibilidad en construcciones futuras.

22. ¿Cuál es el estado actual de la infraestructura en Zaruma en términos de accesibilidad para personas con discapacidades?

Parcialmente adecuada

22. ¿Ha realizado la municipalidad algún estudio o evaluación sobre las barreras arquitectónicas en los principales atractivos turísticos de Zaruma?

Sí, se ha realizado una evaluación que identificó barreras en varios puntos turísticos, especialmente en cuanto a la falta de rampas, señalización en braille, y accesos seguros para personas con movilidad reducida. Este diagnóstico nos ha permitido diseñar planes de mejora enfocados en la infraestructura de acceso y en la adaptación de señalización.

22. ¿Cuáles considera que son las principales barreras físicas y de infraestructura que dificultan el acceso de personas con discapacidades a los atractivos turísticos de Zaruma?

Las principales barreras incluyen la falta de rampas y caminos adaptados en calles empedradas, accesos difíciles a edificios históricos, y la falta de señalización en braille. Estas características limitan la movilidad de personas con discapacidades físicas y visuales.

22. ¿Existe actualmente un presupuesto asignado para la implementación de mejoras de accesibilidad en los atractivos turísticos de Zaruma?

Aproximadamente un 15% del presupuesto anual de desarrollo turístico está destinado a proyectos de accesibilidad, lo cual incluye tanto mejoras en infraestructura como programas de capacitación.

22. ¿Tiene la municipalidad un plan específico para adaptar la infraestructura de Zaruma y sus atractivos turísticos para que sean accesibles a personas con discapacidad?

Sí, contamos con un plan de infraestructura turística inclusiva que busca la adaptación progresiva de nuestros principales atractivos. El plan prioriza los espacios con mayor afluencia de turistas y aquellos que representan el patrimonio cultural de la ciudad.

9. ¿Qué entidades o sectores están involucrados en la planificación y ejecución de proyectos de accesibilidad en el municipio (e.g., obras públicas, urbanismo, turismo)?

Los proyectos de accesibilidad son una colaboración entre los departamentos de obras públicas, turismo, y desarrollo urbano, además de contar con el apoyo de organizaciones de personas con discapacidades y expertos en accesibilidad.

10. ¿Se han realizado actividades de capacitación o sensibilización para el personal del sector turístico en temas de accesibilidad e inclusión?

Hemos organizado talleres de sensibilización y capacitación en accesibilidad en colaboración con especialistas. Estos talleres abordan temas como atención inclusiva, comunicación adecuada con personas con discapacidades y procedimientos de emergencia para personas con movilidad reducida.

11. ¿Qué medidas ha tomado o tiene previstas la municipalidad para garantizar que el personal en contacto con los turistas esté capacitado en la atención a personas con discapacidades?

La municipalidad ha implementado programas de formación y cursos en temas de inclusión y accesibilidad para el personal de atención al público, con miras a mejorar la experiencia de los turistas con discapacidades.

12. ¿Cree que la comunidad local está preparada para atender a personas con discapacidades en los espacios turísticos?

En algunas áreas, pero no en otras porque aunque se ha avanzado en la sensibilización de algunos sectores, hay áreas donde aún falta capacitación y adaptación de infraestructura para atender adecuadamente a personas con discapacidades.

13. ¿Cuáles considera que son los principales retos que enfrenta Zaruma para convertirse en un destino accesible para personas con discapacidades físicas y visuales?

Los retos incluyen el financiamiento continuo para proyectos de accesibilidad, la adaptación de edificios históricos sin afectar su valor patrimonial, y la sensibilización de la comunidad y sector turístico para apoyar estos cambios.

14. ¿Existen programas o alianzas con otras instituciones para mejorar la accesibilidad y promover el turismo inclusivo en Zaruma?

Existen alianzas con ONGs especializadas en accesibilidad, como Fundación Accesible Ecuador. Estas colaboraciones han permitido avances en la capacitación del personal y la implementación de pequeñas mejoras en la infraestructura.

15. ¿Qué acciones cree usted que deberían tomarse para asegurar que Zaruma pueda ofrecer un turismo accesible y sostenible a largo plazo?

Recomendamos la creación de un plan de accesibilidad permanente, la asignación de fondos estables y el fortalecimiento de alianzas con el sector privado. También es importante asegurar una revisión constante de los avances en accesibilidad.

16. ¿Qué expectativas tiene sobre el impacto del turismo accesible en la economía local y en la inclusión social de Zaruma?

Creemos que el turismo accesible no solo aumentará el flujo de visitantes, sino que también impulsará la economía local al abrir Zaruma a un segmento de turismo inclusivo y diverso, promoviendo además una comunidad más consciente y solidaria.

17. Desde su perspectiva, ¿qué recomendaciones daría a los sectores turísticos de Zaruma para mejorar la accesibilidad y brindar una experiencia segura y enriquecedora a personas con discapacidad?

Recomendamos establecer normas claras de accesibilidad, capacitar al personal y realizar mejoras continuas en la infraestructura. También es fundamental trabajar de la mano con expertos y con personas con discapacidades para recibir su retroalimentación.

18. ¿Estaría dispuesto a colaborar en el desarrollo de un plan de turismo accesible para Zaruma que incluya la capacitación de personal y mejoras de infraestructura?

Sí, estamos completamente comprometidos en trabajar para desarrollar un plan integral que asegure que todos puedan disfrutar de Zaruma.

19. ¿Qué tipo de apoyo o recursos considera necesarios para implementar efectivamente un plan de turismo accesible en la parroquia urbana de Zaruma?

Sería beneficioso contar con financiamiento adicional, capacitación especializada y asistencia técnica de expertos en accesibilidad para implementar los cambios de forma adecuada.

20. ¿Le gustaría añadir algún comentario o sugerencia para promover la inclusión de personas con discapacidad en el turismo de Zaruma?

La inclusión en el turismo es fundamental para el desarrollo y reconocimiento de Zaruma como un destino turístico respetuoso y accesible. Nos comprometemos a seguir avanzando en este camino y a trabajar en conjunto con todos los sectores para lograr una accesibilidad plena.

FICHAS DE OBSERVACIÓN

Tabla 6. Ficha de Observación del Atractivo Turístico: Santuario de la Virgen del Carmen**FICHA DE OBSERVACIÓN**

Santuario de la Virgen del Carmen



ACCESIBILIDAD			
General	SI	NO	OBSERVACIONES
Estacionamiento	x		
Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad		X	
Rampas externas a desnivel			
Gradas externas (Ingresos)	x		
Vías de circulación peatonal	x		
Señalética Informativa	x		
Señalética Direccional		X	
Señalética Preventiva	x		
Puertas automáticas		X	
Ascensor		X	
Recepción		X	
Puntos de concentración turística (Salones, auditorios, miradores, muelles, malecones, centros de interpretación, granjas, etc.)	x		
Cuartos de baño y aseo (Comunal o Social)	x		
Baño – Accesorio indicador libre/ocupado		x	
Discapacidad Física	SI	NO	OBSERVACIONES

Rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso		X	
Pasamanos		X	
Recepción adaptada para personas con discapacidad (silla de ruedas, talla baja)		X	
Cuartos de baño adaptados (Comunal o Social)		X	
Baño – Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m)		X	
Baño – Barras de apoyo		X	
Baño – Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X	
Baño – Espejo (ubicado a 50 mm desde el borde superior del lavabo)		X	
Baño – Grifería de pulsación, palanca o sensor		X	
Baño – Lavabo sin pedestal		X	
Accesorios de limpieza y aseo (Ejm. Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 a 1100mm desde el piso.		X	
Puntos accesibles de concentración turística (que tengan rampas, pasamanos, señalética, etc.)		X	
Salvaescaleras		X	
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos)		X	
Discapacidad Visual	SI	NO	OBSERVACIONES
Recepción adaptada para personas con discapacidad (Registros en braille, sistema JAWS, formatos accesibles, otras herramientas de apoyo al cliente.)		X	
Sensores de voz/ bucle magnético		X	
Rotulación para personas ciegas (Ejm: Braille, alto relieve, plano háptica)		X	
Pasamanos		X	
Cuartos de baño adaptados (Comunal o Social)		X	
Baño – espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m)		X	

Baño – Grifería de pulsación, palanca o sensor		x	
Bandas podotáctiles o contraste en piso		x	
Baño – Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		x	
Puntos accesibles de concentración turística (Información autodescriptiva, braille, “audio”).		X	
Maquetas táctiles (3D)		x	
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos) con bandas podotáctiles.		X	

Tabla 7. Ficha de Observación del Atractivo Turístico: Museo Municipal de Zaruma**FICHA DE OBSERVACIÓN**

Museo Municipal de Zaruma



ACCESIBILIDAD			
General	SI	NO	OBSERVACIONES
Estacionamiento	X		
Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad		x	
Rampas externas a desnivel			
Gradas externas (Ingresos)	X		
Vías de circulación peatonal	X		
Señalética Informativa	X		
Señalética Direccional		x	
Señalética Preventiva	X		
Puertas automáticas		x	
Ascensor		x	
Recepción		x	
Puntos de concentración turística (Salones, auditorios, miradores, muelles, malecones, centros de interpretación, granjas, etc.)	X		
Cuartos de baño y aseo (Comunal o Social)	X		
Baño – Accesorio indicador libre/ocupado		x	

Discapacidad Física	SI	NO	OBSERVACIONES
Rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso		x	
Pasamanos		x	
Recepción adaptada para personas con discapacidad (silla de ruedas, talla baja)		x	
Cuartos de baño adaptados (Comunal o Social)		x	
Baño – Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m)		x	
Baño – Barras de apoyo		x	
Baño – Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		x	
Baño – Espejo (ubicado a 50 mm desde el borde superior del lavabo)		x	
Baño – Grifería de pulsación, palanca o sensor		x	
Baño – Lavabo sin pedestal		x	
Accesorios de limpieza y aseo (Ejm. Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 a 1100mm desde el piso.		X	
Puntos accesibles de concentración turística (que tengan rampas, pasamanos, señalética, etc.)		x	
Salvaescaleras		x	
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos)		x	
Discapacidad Visual	SI	NO	OBSERVACIONES
Recepción adaptada para personas con discapacidad (Registros en braille, sistema JAWS, formatos accesibles, otras herramientas de apoyo al cliente.)		x	
Sensores de voz/ bucle magnético		x	

Rotulación para personas ciegas (Ejm: Braille, alto relieve, plano háptica)		x	
Pasamanos		x	
Cuartos de baño adaptados (Comunal o Social)		x	
Baño – espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m)		x	
Baño – Grifería de pulsación, palanca o sensor		x	
Bandas podotáctiles o contraste en piso		x	
Baño – Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		x	
Puntos accesibles de concentración turística (Información autodescriptiva, braille, “audio”).		X	
Maquetas táctiles (3D)		x	
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos) con bandas podotáctiles.		X	

Tabla 8. Ficha de Observación del Atractivo Turístico: Centro Histórico de Zaruma**FICHA DE OBSERVACIÓN**

Centro Histórico de Zaruma



ACCESIBILIDAD			
General	SI	NO	OBSERVACIONES
Estacionamiento	x		
Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad		X	
Rampas externas a desnivel			
Gradas externas (Ingresos)	x		
Vías de circulación peatonal	x		
Señalética Informativa	x		
Señalética Direccional		X	
Señalética Preventiva	x		
Puertas automáticas		X	
Ascensor		X	
Recepción		X	

Puntos de concentración turística (Salones, auditorios, miradores, muelles, malecones, centros de interpretación, granjas, etc.)	x		
Cuartos de baño y aseo (Comunal o Social)	x		
Baño – Accesorio indicador libre/ocupado		X	
Discapacidad Física	SI	NO	OBSERVACIONES
Rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso		X	
Pasamanos		X	
Recepción adaptada para personas con discapacidad (silla de ruedas, talla baja)		X	
Cuartos de baño adaptados (Comunal o Social)		X	
Baño – Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m)		X	
Baño – Barras de apoyo		X	
Baño – Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X	
Baño – Espejo (ubicado a 50 mm desde el borde superior del lavabo)		X	
Baño – Grifería de pulsación, palanca o sensor		X	
Baño – Lavabo sin pedestal		X	
Accesorios de limpieza y aseo (Ejm. Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 a 1100mm desde el piso.		X	

Puntos accesibles de concentración turística (que tengan rampas, pasamanos, señalética, etc.)		X	
Salvaescaleras		X	
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos)		X	
Discapacidad Visual	SI	NO	OBSERVACIONES
Recepción adaptada para personas con discapacidad (Registros en braille, sistema JAWS, formatos accesibles, otras herramientas de apoyo al cliente.)		X	
Sensores de voz/ bucle magnético		X	
Rotulación para personas ciegas (Ejm: Braille, alto relieve, plano háptica)		X	
Pasamanos		X	
Cuartos de baño adaptados (Comunal o Social)		X	
Baño – espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m)		X	
Baño – Grifería de pulsación, palanca o sensor		X	
Bandas podotáctiles o contraste en piso		X	
Baño – Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		X	
Puntos accesibles de concentración turística (Información autodescriptiva, braille, “audio”).		X	
Maquetas táctiles (3D)		X	
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos) con bandas podotáctiles.		X	

Tabla 9. Ficha de Observación del Atractivo Turístico: Minas del Sexmo**FICHA DE OBSERVACIÓN**

Minas del Sexmo



ACCESIBILIDAD			
General	SI	NO	OBSERVACIONES
Estacionamiento	x		
Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad		x	
Rampas externas a desnivel			
Gradas externas (Ingresos)	x		
Vías de circulación peatonal	x		
Señalética Informativa	x		
Señalética Direccional		x	
Señalética Preventiva	x		
Puertas automáticas		x	
Ascensor		x	
Recepción		x	

Puntos de concentración turística (Salones, auditorios, miradores, muelles, malecones, centros de interpretación, granjas, etc.)	x		
Cuartos de baño y aseo (Comunal o Social)	x		
Baño – Accesorio indicador libre/ocupado		x	
Discapacidad Física	SI	NO	OBSERVACIONES
Rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso		x	
Pasamanos		x	
Recepción adaptada para personas con discapacidad (silla de ruedas, talla baja)		x	
Cuartos de baño adaptados (Comunal o Social)		x	
Baño – Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m)		x	
Baño – Barras de apoyo		x	
Baño – Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		x	
Baño – Espejo (ubicado a 50 mm desde el borde superior del lavabo)		x	
Baño – Grifería de pulsación, palanca o sensor		x	
Baño – Lavabo sin pedestal		x	
Accesorios de limpieza y aseo (Ejm. Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 a 1100mm desde el piso.		X	
Puntos accesibles de concentración turística (que tengan rampas, pasamanos, señalética, etc.)		x	
Salvaescaleras		x	
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos)		x	
Discapacidad Visual	SI	NO	OBSERVACIONES
Recepción adaptada para personas con discapacidad (Registros en braille, sistema JAWS, formatos accesibles, otras herramientas de apoyo al cliente.)		x	

Sensores de voz/ bucle magnético		x	
Rotulación para personas ciegas (Ejm: Braille, alto relieve, plano háptica)		x	
Pasamanos		x	
Cuartos de baño adaptados (Comunal o Social)		x	
Baño – espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m)		x	
Baño – Grifería de pulsación, palanca o sensor		x	
Bandas podotáctiles o contraste en piso		x	
Baño – Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		x	
Puntos accesibles de concentración turística (Información autodescriptiva, braille, “audio”).		X	
Maquetas táctiles (3D)		x	
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos) con bandas podotáctiles.		X	

REGISTRO FOTOGRÁFICO

