



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
CARRERA TURISMO

DISEÑO DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL
TURISMO ACCESIBLE EN CENTROS DE TURISMO
COMUNITARIO

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto técnico

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN ECOTURISMO

AUTORA:

FLORA MARGARITA MERO CEME

Riobamba – Ecuador

2021



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
CARRERA TURISMO

DISEÑO DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL
TURISMO ACCESIBLE EN CENTROS DE TURISMO
COMUNITARIO

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto técnico

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN ECOTURISMO

AUTORA: FLORA MARGARITA MERO CEME

DIRECTORA: Ing. NANCY PATRICIA TIERRA TIERRA MSc.

Riobamba – Ecuador

2021

© 2021, Flora Margarita Mero Ceme

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho del Autor.

Yo, Flora Margarita Mero Ceme, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi completa autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 17 de septiembre de 2021

Flora Margarita Mero Ceme
155006455-2

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
CARRERA TURISMO

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto Técnico, **DISEÑO DE UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO ACCESIBLE PARA CENTROS DE TURISMO COMUNITARIO**, realizado por la señorita: **FLORA MARGARITA MERO CEME**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Claudia Patricia Maldonado Erazo PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 Firmado electrónicamente por: CLAUDIA PATRICIA MALDONADO ERAZO	2021-09-17
Ing. Nancy Patricia Tierra Tierra DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACION	 NANCY PATRICIA TIERRA TIERRA Firma electrónica	2021-09-17
Ing. Catalina Margarita Verdugo Bernal MIEMBRO DEL TRIBUNAL	CATALINA MARGARITA VERDUGO BERNAL  Firmado digitalmente por CATALINA MARGARITA VERDUGO BERNAL Nombre de reconocimiento (DN): cn=CATALINA MARGARITA VERDUGO BERNAL, serialNumber=01982118435, ou=ENTIDAD DE CERTIFICACION DE INFORMACION, o=SECURITY DATA S.A. Z, c=EC Fecha: 2022.01.21 12:36:28 -05'00'	2021-09-17

DEDICATORIA

A mi mejor amiga, mi conciencia, mi consejera y mi pilar, ante cada adversidad encontraste fuerza y ante cada problema una solución. Hasta el día de hoy no entiendo tu lógica, pero sé que incluso cuando no parezca tenías razón, me convertiste en un ser humano empático y sensible y más allá de lo obvio somos más parecidas de lo que se puede imaginar, mi trabajo y esfuerzo son el fruto de tu sacrificio, paciencia e infinita sabiduría. No pude tener una mejor madre y mi amor por ti es simplemente inefable.

Para mi madre con amor...

Flora

AGRADECIMIENTO

A mi madre por todo y por siempre, a cada uno de mis docentes por su experticia, sobre todo aquellos que más allá del conocimiento me brindaron su amistad y confianza, a mis amigos/as y a mis compañeros/as; las risas, la paciencia y cuando fue necesario la ayuda jamás serán olvidadas, a todos aquellos a quienes tengo la dicha de llamar familia independientemente de la sangre, atesorare por siempre el cariño y el apoyo. Finalmente, a las entidades y participantes en el desarrollo de este trabajo por el tiempo invertido y la voluntad.

Mi eterna gratitud.

Flora

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA	4
1.1. Antecedentes del problema	4
1.2. Objetivos	5
1.2.1. <i>Objetivo general</i>	5
1.2.2. <i>Objetivos específicos</i>	5

CAPÍTULO II

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA	6
2.1. Buenas prácticas	6
2.1.1. <i>Criterios de identificación y caracterización de buenas prácticas</i>	6
2.2. Calidad	7
2.3. Accesibilidad	7
2.4. Inclusión	8
2.5. Turismo accesible	8
2.5.1. <i>Turismo accesible en Ecuador</i>	8
2.6. Discapacidad	9
2.6.1. <i>Personas con discapacidad</i>	9
2.6.2. <i>Tipos de discapacidad</i>	10
2.7. Turista Senior	11
2.7.1. <i>Turista Senior en el turismo accesible</i>	11
2.8. Desarrollo sostenible	11
2.9. Turismo Sostenible	12
2.10. Turismo rural	12

2.11.	Turismo comunitario	12
2.11.1.	<i>Centros de Turismo Comunitario</i>	12
2.11.2.	<i>Ámbitos de servicio del turismo comunitario</i>	12
2.12.	Manual	13
2.13.	Diseño	13
2.13.1.	<i>Diseño gráfico</i>	13
2.13.2.	<i>Diseño conceptual</i>	14

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	15
3.1.	Objetivo 1. Establecer las buenas prácticas pertinentes para la accesibilidad en el turismo comunitario	15
3.2.	Objetivo 2. Desarrollar el diseño gráfico y conceptual del manual	16

CAPÍTULO IV

4.	RESULTADOS	18
4.1.	Establecer las buenas prácticas pertinentes para la accesibilidad en el turismo comunitario	18
4.1.1.	<i>Recopilación de experiencias de la práctica de turismo accesible por parte de prestadores de servicios, Centros de Turismo Comunitarios y/o Comunidades</i>	18
4.1.2.	<i>Disposición de los grupos con discapacidad y Turistas Senior para consumir servicios turísticos en Centros de Turismo Comunitarios</i>	22
4.1.3.	<i>Evaluación de fuentes secundarias para la priorización de las buenas prácticas</i> ...	34
4.2.	Diseño conceptual y gráfico del manual	37
4.2.1.	<i>Título, alcance y campo de aplicación</i>	37
4.2.2.	<i>Introducción sobre aspectos básicos, valores y filosofía del turismo comunitario, del turismo accesible y del propio manual</i>	38
4.2.3.	<i>Política y objetivos del manual</i>	38
4.2.4.	<i>Mapa de contenidos del manual</i>	38
4.2.5.	<i>Formato y estilo</i>	40

CONCLUSIONES	40
RECOMENDACIONES	42
GLOSARIO	
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2: Criterios de identificación y caracterización de buenas prácticas	6
Tabla 1-3: Modelo de evaluación para fuentes secundarias para la selección de buenas prácticas	16
Tabla 1-4: Sistematización de los prestadores de servicio que colaboraron durante la recopilación de experiencia	19
Tabla 2-4: Líderes comunitarios que participaron en la recolección de experiencias.....	22
Tabla 3-4: Aspectos considerados para decidir realizar turismo.....	25
Tabla 4-4: Aspectos a considerar para incluir un CTC en un futuro viaje.....	27
Tabla 5-4: Clasificación de las buenas prácticas establecidas dentro del manual.....	34
Tabla 6-4: Sistematización de la evaluación de fuentes secundarias para priorizar las buenas prácticas	36
Tabla 7-4: Contenido del manual.....	39
Tabla 8-4: Formato y estilo del manual	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-4: Cadena de procesos del turismo accesible para Centros de Turismo Comunitario	
30	
Figura 2-4: Áreas de operación contempladas en el manual	31
Figura 3-4: Beneficiarios de la aplicación del manual.....	32
Figura 4-4: Elementos de un modelo exitoso de turismo accesible.....	33

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-4: Categorías de las personas entrevistadas	23
Gráfico 2-4: Número de años viviendo con una discapacidad, Turista Senior o condición inherente.....	24
Gráfico 3-4: Evolución en infraestructura	25
Gráfico 4-4: Opinión referente a Centros de Turismo Comunitario.....	26
Gráfico 5-4: Disposición de consumo de servicios turísticos en CTC	27
Gráfico 6-4: Ecuador como un país competitivo en términos universales de accesibilidad.....	29

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: GUÍA DE ENTREVISTA PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

ANEXO B: AGENDA PARA TALLERES CON LÍDERES DE TURISMO COMUNITARIO

ANEXO C: GUÍA DE ENCUESTA PARA CONSUMIDORES Y FAMILIARES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

ANEXO D: MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA CENTROS DE TURISMO COMUNITARIO

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo diseñar un manual de buenas prácticas de turismo accesible para Centros de Turismo Comunitario. El diseño conceptual del manual partió de la revisión de fuentes bibliográficas mediante un análisis comparativo basado en los criterios de claridad, aplicabilidad, actualidad, contingencia. Complementando la información base con la recolección de experiencias de primera mano mediante entrevistas y talleres con actores del turismo accesible y el turismo comunitario, así como consumidores, la información recopilada sirvió para establecer y priorizar un total de 180 buenas prácticas diseñadas y trabajadas en las áreas de: hospedaje, alimentación, transporte y operación, más un decálogo, estas buenas prácticas pueden ser aplicadas en el campo por los Centros de Turismo Comunitario y las comunidades indígenas que a futuro quieran incursionar en el tema, de igual forma sirven como referencia para personas con discapacidad, Turistas Senior y consumidores en general que quieran tener una guía sobre estándares básicos para garantizar la seguridad y accesibilidad en sus actividades turísticas, además, los miembros de la academia podrán tomar como referencia este documento para futuros proyectos de diseño e implementación de productos turísticos a favor del turismo comunitario y el turismo accesible siguiendo el camino de la sostenibilidad.

Palabras claves: <TURISMO ACCESIBLE>, <CENTROS DE TURISMO COMUNITARIO>, <DISCAPACIDAD>, <BUENAS PRÁCTICAS>, <MANUAL>, <CALIDAD>, <DISEÑO UNIVERSAL>, <ACCESIBILIDAD>.

LUIS
ALBERTO
CAMINOS
VARGAS

Firmado digitalmente por
LUIS ALBERTO CAMINOS
VARGAS
Nombre de reconocimiento
(DN): c=EC, l=RIOBAMBA,
serialNumber=0602766974,
cn=LUIS ALBERTO CAMINOS
VARGAS
Fecha: 2021.11.05 12:08:09
-05'00'



2041-DBRA-UTP-2021

ABSTRACT

The aim of this study is to design a manual of good practices in accessible tourism for Community Tourism Centers. The conceptual design of the manual was based on the review of bibliographic sources through a comparative analysis based on the criteria of clarity, applicability, timeliness, and contingency. Complementing the base information with the eco-collection of first-hand experiences through interviews and workshops with people of accessible tourism and community tourism, as well as consumers, the information gathered served to establish and prioritize a total of 180 good practices designed and worked on in the areas of: lodging, food, transportation and operation, plus a Decalogue, these good practices can be applied in the context by Community Tourism Centers and indigenous communities that in the future want to venture into the subject, likewise serve as a reference for people with disabilities, Senior Tourists and consumers in general who want to have a guide on basic standards to ensure safety and accessibility in their tourism activities, in addition, members of the academy may take this document as a reference for future projects of design and implementation of tourism products in favor of community tourism and accessible tourism following the path of sustainability.

Key words: <ACCESSIBLE TOURISM>, <COMMUNITY TOURISM CENTERS>, <DISABILITY>, <GOOD PRACTICES>, <MANUALITY>, <QUALITY>, <UNIVERSAL DESIGN>, <ACCESIBILITY>.



Firmado electrónicamente por:

**ELSA AMALIA
BASANTES
ARIAS**

INTRODUCCIÓN

Durante mucho tiempo hay quienes creían que el turismo y sus actividades afines eran un lujo que no todo el mundo podía permitirse, hoy en día ese pensamiento ha cambiado y el turismo se ha vuelto una necesidad, sin embargo, decir que todos pueden hacerlo es algo por definirse.

Desde los primeros habitantes de la tierra, hasta los viajes de conquista y las grandes cruzadas, el turismo se ha vuelto una necesidad cada vez más importante y como a un árbol le han ido creciendo varias ramas, una de ellas es el turismo accesible. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2011: p. 7) el 15 % de la población mundial posee algún tipo de discapacidad ya sea física, mental o sensorial, esto es más de 1000 millones de personas que tienen el mismo derecho de hacer y recibir un turismo de calidad.

De acuerdo con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD] (Naciones Unidas, 2015: párr. 4), al menos el 80 % de la población con discapacidad vive en países desarrollados. En el caso de Ecuador según el Consejo Nacional Para la Igualdad de Discapacidades [CONADIS] (CONADIS, 2021: párr. 1) existen 470820 personas con algún tipo de discapacidad registradas hasta junio de 2020.

Dentro del Ecuador no existe una ciudad que sea 100 % considerada inclusiva y que pueda ser registrada en la lista de ciudades inclusivas del Banco Mundial, esto se debe, no a la falta de intención, si no a que, en temas de urbanidad y servicios, las adaptaciones serían demasiado costosas o en su defecto se han adaptado espacios, pero se han dejado pasar por alto detalles (Ponce, 2018: párr. 1-8).

De modo general cuando se habla de accesibilidad se entiende como la inclusión de rampas, pasamanos y demás arquitectura para personas con movilidad limitada, especialmente sillas de ruedas y similares, pero hay ciudades como Cuenca, que, al dejar las veredas al mismo nivel de la calle, no consideró que de ese modo las personas no videntes pierden un método de guía para transitar en la vía pública, pues las veredas representan un límite de dirección con el uso del bastón.

En el Malecón Simón Bolívar de la ciudad de Guayaquil se colocaron placas en braille y rampas, pero no se consideró que intentar llegar al Malecón Simón Bolívar, cruzando las avenidas, que de por si es un peligro para todas las personas y mucho más para aquellas con discapacidad. Sucede igual para el transporte público, las intenciones y los intentos de inclusión se han dado, pero

incluso la misma sociedad trata de evitar el contacto con personas discapacitadas porque son conscientes del esfuerzo o tiempo extra que implica tratar con ellos (Ponce, 2018: párr. 9).

La sociedad global ha avanzado en el tema del reconocimiento de derechos, uno de ellos especialmente dirigido a las personas con discapacidades, por lo que el derecho al ocio implica también que el turismo se adapte a esas necesidades, en ese sentido se entiende que es necesario un turismo accesible que se abra al mundo con la posibilidad de que sea un nicho de mercado que más allá del factor económico aporta a la construcción de una mejor sociedad.

Con la evolución del turismo surge también la problemática del turismo de masas, término que se popularizó entre los años 1950 y 1970 dando como resultado que el número de turistas en destinos populares como Francia o Inglaterra se duplicaba cada siete años (Gordon, 2002: p. 125). Para el siglo XXI el turismo había revolucionado la economía a escala mundial, pero a su vez surgió la necesidad de encontrar destinos menos atiborrados y más responsables con el ambiente y las poblaciones locales.

Ante la necesidad de un turismo de menor impacto entra en juego el turismo sostenible. En 1992, luego de varios años de preparación, se celebra en la ciudad de Río de Janeiro, Brasil, la Conferencia Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo denominada “La Cumbre de la Tierra” una reunión de dirigentes mundiales de gran relevancia política, de la cual surge la “Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo“, en la que se definen los derechos y responsabilidades de las naciones en búsqueda del progreso y el bienestar de la humanidad, así como un vasto programa de acción sobre el desarrollo mundial sostenible, en la denominada “Agenda 21“, que establece las recomendaciones tendientes al logro de un desarrollo sostenible desde el punto de vista social, económico y ecológico (Aceranza, 2006: p. 47).

Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible se aplican a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo (Organización Mundial del Turismo, 2019a, párr. 2).

Por lo tanto, el turismo sostenible debe: dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica; respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y

arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural; y asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza (Organización Mundial del Turismo, 2019a, párr. 3).

El turismo comunitario por su parte tiene su auge en América latina, donde es visto como una aliada del turismo sostenible por permitir una mayor participación de las comunidades anfitrionas, de tal forma que el turista adquiere experiencias que fortalecen ambas culturas y que brindan una oportunidad de desarrollo que cumple con los mencionados objetivos de la sostenibilidad.

El Turismo Comunitario en Ecuador comenzó a configurarse con mayor dinamismo a partir de la segunda mitad de la década de los 90, buena parte de las reservas naturales del país están en manos de las comunidades indígenas, el turismo sostenible a través de esta modalidad se preocupa del mantenimiento de la diversidad étnica, cultural y biológica del país (Pastaza.com, 2014: citado en Alvear et al., 2016: p. 208).

Desde este enfoque, el presente trabajo propone una combinación de ambas modalidades, debido a que el turismo accesible no solo trata de eliminar las barreras que impiden a las personas con discapacidad disfrutar de este derecho, si no que propone contemplar los aspectos que permitan recibir y atender a este grupo minoritario siguiendo protocolos de seguridad y calidad que intensifiquen las experiencias del turismo.

Este concepto combinado aplicado a los Centros de Turismo Comunitario del Ecuador puede sumar en grande el progreso de ambos sectores, no solo por la fusión, sino porque permite una recepción de turistas que necesitan viajar acompañados, como tal, se vuelve una fuente de ingreso alternativa para las comunidades y una forma de inclusión social para las personas con discapacidad y para las comunidades anfitrionas.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes del problema

El mundo en el que vivimos está sometido a constantes cambios, ya sean ambientales, culturales, sociales, económicos o políticos, las opciones son muy variadas, por lo tanto, en una sociedad que no es estática, la necesidad de evolucionar en nuestro diario vivir involucra también la necesidad de incluir a grupos sociales minoritarios, no solo por la responsabilidad moral que implica ser un buen ser humano sino también por dejar los prejuicios y creer en las oportunidades.

En este contexto el turismo no puede ser la excepción a la regla y es necesario contemplar que hay aspectos que no se han desarrollado completamente como el turismo accesible, la problemática que aborda este trabajo es la inclusión y vinculación del turismo accesible y el turismo comunitario, muchas entidades y autoridades políticas han tratado de abordar el tema por separado, pero la interrogante es siempre la misma: ¿Qué falta? ¿Por qué no ha resultado como esperábamos? O en un ámbito más comercial, ¿Por qué no ha incrementado el flujo de turistas?

Para las personas involucradas en el tema, la idea de un turismo accesible implica inevitablemente la implementación de cambios y con ellos la necesidad de invertir, por ejemplo: cuando se adapta una rampa para silla de ruedas hay que contemplar que no sea un inconveniente para una persona no vidente, cuando se implementa señalética en braille hay que considerar que la persona no vidente pueda ubicarla sin ayuda de terceros, de igual forma para cualquier tipo de discapacidad puede haber un pro y un contra, desde el gran panorama, el contra no representa tanto comparado con el beneficio y la satisfacción social de incluir a todas las personas dentro de la actividad turística, no solo porque es un derecho incuestionable, sino porque el mercado también lo demanda.

Sin embargo, se debe analizar también que este tipo de turismo requiere cualidades y características específicas más allá de las aparentemente obvias como cuidados de salud, alimentación o algún tipo de tratamientos, además la oportunidad de brindarles a estas personas la posibilidad de conectarse con la naturaleza y el mundo y vivir experiencias culturales únicas es lo que abre origen para el desarrollo de este trabajo.

La idea de combinar el turismo accesible y el turismo comunitario, que por años en cierto modo se ha visto como un conflicto para el sector privado, promueve la opción de una mayor inclusión

tanto para las comunidades y pueblos indígenas que han visto en el turismo una opción para el desarrollo y también a las personas con discapacidad que buscan una experiencia natural, única y enriquecedora, es una mezcla que refuerza la convivencia y que promueve la comprensión mutua y el apoyo social.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Diseñar un manual de buenas prácticas para el turismo accesible en Centros de Turismo Comunitario (CTC).

1.2.2. Objetivos específicos

- Establecer las buenas prácticas para el turismo accesible en Centros de Turismo Comunitario.
- Desarrollar el diseño gráfico y conceptual del manual.

CAPÍTULO II

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Buenas prácticas

Una buena práctica no es solo una práctica que se define como buena, sino que se ha demostrado que aplicada a la realidad puede ser exitosa y produce resultados óptimos, por lo tanto, puede ser recomendada o adoptada como modelo al mayor número de establecimientos o personas posibles (Food Agriculture Organization, 2014: p. 1).

Las Buenas Prácticas son aquellas acciones de prevención, corrección o mejoramiento que se pueden implementar en todas las áreas de servicio y operación de las empresas turísticas (Rainforest, 2005: p. 4). El principio en el cual se basan estas prácticas denominadas “responsables o sostenibles” y que intentan modificar la forma de hacer negocios, es el Desarrollo Sostenible, que se define como: “el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Naciones Unidas, 2002: párr. 4).

2.1.1. Criterios de identificación y caracterización de buenas prácticas

La tabla 1-2 describe los criterios que permiten identificar las buenas prácticas y sus respectivas características.

Tabla 1-2: Criterios de identificación y caracterización de buenas prácticas

Criterio	Característica
Efectiva y exitosa	La “buena práctica” demuestra pertinencia estratégica como medio más eficaz para obtener un objetivo específico, ha sido adoptada con éxito y ha tenido un impacto positivo en los individuos y/o en las comunidades
Sostenible (ambiental, económica y socialmente)	La “buena práctica” satisface las necesidades actuales, en particular las necesidades esenciales de los más pobres, sin comprometer la capacidad para hacer frente a las necesidades futuras.
Sensible a los asuntos de género	Una descripción de la práctica debe mostrar cómo los actores, hombres y mujeres, que participan en el proceso, fueron capaces de mejorar sus medios de subsistencia

Criterio	Característica
Técnicamente posible	La viabilidad técnica constituye la base de una “buena práctica”: es fácil de aprender y de aplicar.
Es el resultado de un proceso participativo	Los enfoques participativos son esenciales porque generan un sentido de pertenencia de las decisiones y de las acciones
Replicable y adaptable	Una “buena práctica” tiene que tener un potencial de repetición y, por lo tanto, debe ser adaptable a objetivos similares en diversas situaciones o contextos.
Reduce el riesgo ante desastres o crisis	Una “buena práctica” contribuye a la reducción de los riesgos de desastres/crisis para la resiliencia

Fuente: Food Agriculture Organization, 2014

Elaborado por: Mero Flora, 2021

2.2. Calidad

De acuerdo con el diccionario panhispánico del español jurídico, la calidad es un conjunto de propiedades de un producto, de un servicio o de una empresa u organización que le confiere su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas (Diccionario panhispánico del español jurídico, 2020: párr. 1).

Castellucci (2009: p. 34) sostiene que a fin de lograr una cultura de la calidad se necesita primero un cambio en la cultura organizacional. Para que una organización pueda gestionar en el paradigma de calidad total, se requiere ante todo un cambio en la cultura de la calidad de sus directores, pues estos son en definitiva los gestores del cambio estructural que se tiene que realizar en la organización, el cual tiene que llegar a cada uno de los grupos que la conforman y a cada uno de los individuos de los grupos.

La calidad en cualquier sentido tiene dos únicos términos que la pueden acompañar: buena o mala, en términos de calidad es blanco o negro, decir que es regular sería ambiguo, puesto que a pesar de que algo pueda estar bien ese pequeño detalle que falle ya basta para quitarle crédito al producto o servicio.

2.3. Accesibilidad

Para López (2007: p. 4) la accesibilidad hoy se mueve entre ser expresión de la igualdad de oportunidades de todas las personas y ser una señal de identidad de la calidad con que se debe diseñar cualquier entorno, producto o servicio. Para que la accesibilidad avance no puede abordarse sólo mediante leyes y planes de actuación destinados a la adaptación y supresión de

barreras, pues cada vez es más presente la importancia de trabajar paralelamente la concienciación social, la formación de los profesionales o la coordinación entre las administraciones sectoriales.

2.4. Inclusión de personas discapacitadas

La inclusión permite llevar a una mayor participación en roles y actividades de la vida que son socialmente previstos, como ser estudiante, trabajador, amigo, miembro de la comunidad, paciente, esposo, pareja o padre. Las actividades socialmente previstas también pueden incluir participar en actividades sociales, utilizar recursos públicos como transporte y bibliotecas, desplazarse dentro de comunidades, recibir atención médica adecuada, relacionarse con otras personas y disfrutar otras actividades del día a día (Centro para el control y Prevención de enfermedades, 2020: párr. 2-3).

2.5. Turismo accesible

Taleb Rifai, en calidad de secretario general de la OMT en el año 2013, sostiene que:

La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos (Organización Mundial del Turismo, 2014: p. 1).

El turismo accesible es la iniciativa de adaptar destinos, servicios y productos a las necesidades de las personas con discapacidad, sin importar de que tipo sea dicha discapacidad, de esta forma se incluye y garantiza la participación y el disfrute de este grupo minoritario con todas las normas y seguridades requeridas.

2.5.1. Turismo accesible en Ecuador

El Plan Nacional de Turismo 2030 (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2019: p. 59) contempla en su política nacional la declaratoria de: fomentar un turismo sostenible, accesible e inclusivo como modelo de desarrollo en todos los niveles de gestión, basándolo en la revalorización y conservación del patrimonio cultural y natural; la generación de desarrollo productivo y social; así como, el acceso a oportunidades para disfrutar de la actividad turística de una manera segura, cómoda y autónoma.

Esta premisa sugiere que el turismo es pensado para la comodidad, seguridad y beneficio global de la sociedad, por lo tanto, considerar accesible e inclusivo el turismo no necesariamente se refiere a las personas con discapacidad o grupos sociales minoritarios, es justo aclarar que en Ecuador también se aplica a toda la sociedad.

Ecuador cuenta con varias ciudades que han intentado adaptarse a este concepto accesible, siendo Baños pionera al implementar rampas y actividades, tour operadoras como “Ecuador for all” y centro de turismo comunitario como “Yunguilla” son pioneros en realizar rutas y actividades dirigidas a estos grupos minoritarios llegando a ser reconocidos y estar a la altura de países como Argentina, México y España quienes manejan ampliamente este concepto por varias décadas (Sánchez, 2019: p. 226).

2.6. Discapacidad

Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive (Organización Mundial de la Salud, 2009; citado en Hermida y Mateos, 2010: p. 350).

2.6.1. Personas con discapacidad

De acuerdo con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas en el año 2015:

Las personas con discapacidades incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales (como de audición o visión) a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás (Centro para el control y Prevención de enfermedades, 2020: párr. 7).

2.6.2. Tipos de discapacidad

Los tipos de discapacidad son: auditiva, física, intelectual, lenguaje, psicosocial, visual; En tanto, cada una de estas puede manifestarse de diferentes maneras y en diferentes grados (Quizhpe, 2020: párr. 3).

El Ministerio de Salud Pública (2018: p. 22) en su Manual de Calificación de Discapacidad establece siete tipos de discapacidades explicadas a continuación:

- **Discapacidad auditiva:** Son las deficiencias, limitaciones y restricciones funcionales y/o estructurales, irreversibles e irrecuperables de la percepción de los sonidos externos, debido a la pérdida de la capacidad auditiva parcial (hipoacusia) o total (cofosis), de uno o ambos oídos.
- **Discapacidad de lenguaje:** Son las deficiencias, limitaciones y restricciones funcionales y/o estructurales, irreversibles e irrecuperables del lenguaje, expresión verbal, causada por alteraciones, anomalías, perturbaciones o trastornos que dificultan de manera persistente permanente e irreversible la comunicación y la interrelación; afectando no solo a aspectos lingüísticos (fonológicos, sintácticos, pragmáticos o semánticos), tanto en el nivel de comprensión/decodificación como de expresión/codificación, interfiriendo en las relaciones y rendimiento escolar, social y familiar de los individuos afectados. La cual no está asociada a discapacidad intelectual moderada, grave o profunda. Discapacidad física: Son las deficiencias, limitaciones y restricciones funcionales y/o estructurales, irreversibles e irrecuperables de las alteraciones neuromusculoesquelética o de órganos internos, que se traducen en limitaciones posturales, de desplazamiento o de coordinación del movimiento, fuerza reducida, dificultad con la motricidad fina o gruesa. Implica movilidad reducida y complejidad para la realización de ciertas actividades de la vida diaria y/o autocuidado.
- **Discapacidad intelectual:** Se caracteriza por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en la conducta adaptativa, expresada en las habilidades adaptativas, conceptuales, sociales y prácticas. La discapacidad se origina y manifiesta antes de los 18 años.
- **Discapacidad múltiple:** Es la presencia de dos o más discapacidades: auditiva, visual, física, lenguaje, intelectual y/o psicosocial que generan deficiencias, limitaciones y restricciones funcionales y/o estructurales, irreversibles e irrecuperables en varios sistemas del organismo humano.
- **Discapacidad psicosocial:** Un trastorno mental es un síndrome caracterizado por una alteración clínicamente significativa del estado cognitivo, la regulación emocional o el comportamiento de un individuo, que refleja una disfunción de los procesos psicológicos, biológicos o del desarrollo que subyacen en su función mental. Habitualmente los trastornos mentales van asociados a un estrés significativo o una discapacidad, ya sea social, laboral o de

otras actividades importantes. Una respuesta predecible o culturalmente aceptable ante un estrés usual o una pérdida, tal como la muerte de un ser querido, no constituye un trastorno mental. Un comportamiento socialmente anómalo (ya sea político, religioso o sexual) y los conflictos existentes principalmente entre el individuo y la sociedad, no son trastornos mentales salvo que la anomalía o el conflicto sean el resultado de una disfunción del individuo, como las descritas anteriormente.

- **Discapacidad visual:** Engloba las deficiencias, limitaciones y restricciones funcionales y/o estructurales, irreversibles e irrecuperables en el sistema de la visión, las estructuras y funciones asociadas con el sentido visual. Es una alteración de la agudeza visual, campo visual, motilidad ocular, visión de los colores y profundidad.

2.7. Turista Senior

Según Ángel García Butragueño (Braintrust, 2018: párr. 4) la sociedad occidental envejece a marchas forzadas, con un segmento de viajeros que necesita ser estudiado, porque cada vez tendrán más tiempo, junto a una notable capacidad adquisitiva, y con un espíritu de vida mucho más jovial, lo que hará que quieran disfrutar de una segunda juventud, y cada vez viajarán más, y más lejos en busca de nuevas experiencias. Este hecho supone una oportunidad de negocio incalculable, ya que el incremento de estos viajeros debe ser atendido por las empresas del sector a la hora de redefinir sus estrategias, sus propuestas de valor, sus atributos de marca, y están obligadas a reposicionar su Experiencia de Cliente, para unos usuarios que demandan productos a su medida.

2.7.1. Turista Senior en el turismo accesible

Entiéndase como Turista Senior a todo aquel turista que por consecuencia de su edad y el deterioro físico o mental que este factor puede determinar, requiere ciertas adaptaciones para poder hacer uso de un turismo de calidad y seguro.

2.8. Desarrollo sostenible

De acuerdo con la Comisión de Brundtland (Naciones Unidas, 2002: párr. 4), está en manos de la humanidad asegurar que el desarrollo sea sostenible, es decir, asegurar que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias.

Se llama desarrollo sostenible, aquél que es capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de futuras generaciones. Instintivamente una actividad sostenible es aquélla que se puede conservar o reparar (Velazco, 2013: párr. 1).

2.9. Turismo Sostenible

El turismo sostenible es el desarrollo de una actividad recreacional responsable, que integra ejes importantes como el de conservar los recursos naturales y culturales, sostener el bienestar local asegurando una viabilidad económica y sensibilizar a través de educación e interpretación ambiental a los visitantes y gestores de la actividad (Vera, 2019: p. 6).

2.10. Turismo rural

El turismo rural es un tipo de actividad turística en el que la experiencia del visitante está relacionada con un amplio espectro de productos vinculados por lo general con las actividades de naturaleza, la agricultura, las formas de vida y las culturas rurales y la visita a lugares de interés (Organización Mundial del Turismo, 2019b: p. 35).

2.11. Turismo comunitario

Es entendido como un tipo de turismo gestionado por y para la comunidad local. Puede tener carácter de turismo alternativo o puede ser un turismo destinado a un gran colectivo de manera similar que el turismo de masas, con paquetes organizados e incluso transportes contratados. Se contempla la integración multidisciplinar del entorno físico, cultural, medioambiental, etc. en la planificación y desarrollo del turismo (Palomino et al., 2016: pp. 6-37).

2.11.1. Centros de Turismo Comunitario

Los Centros de Turismo Comunitario en Ecuador son todas aquellas comunidades que el marco de la ley de la república del Ecuador, realicen actividades turísticas con libre disposición de la organización interna de dicha comunidad.

La Gestión de la comunidad calificada como CTC se normará dentro de la organización comunitaria y promoverá un desarrollo local justo, equitativo, responsable y sostenible; basado en la revalorización de su identidad, costumbres, tradiciones; a través de un intercambio de experiencias con visitantes, con la finalidad de ofertar servicios de calidad y mejorar las condiciones de vida de las comunidades (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2010: p. 2).

2.11.2. Ámbitos de servicio del turismo comunitario

De acuerdo con el reglamento para Centros de Turismo Comunitario - (CTC) en el Art. 2.- Los Centros de Turismo Comunitario podrán realizar una o más de las siguientes actividades (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2010: p. 2):

- Alojamiento.
- Alimentos y bebidas.
- Transportación turística.
- Operación.
- Organización de eventos.
- Congresos.
- Convenciones.

2.12. Manual

Un manual es un libro en el que se recoge lo fundamental de una materia o tema específico, que contempla aspectos metodológicos y de procedimientos.

2.13. Diseño

Etimológicamente hablando la palabra diseño deriva del vocablo italiano *disegno*, este término a su vez toma su origen del latín *designāre*, que es un verbo activo de *designō* que compuesto de *dē-* más *signō* que significa marcar con un nombre o signo a algo (Ilka Perea Studio, 2021: párr. 8).

Considerando que el termino diseño es un concepto bastante amplio y versátil, la precisión del significado puede diferir entre un área y otra. Esta versatilidad se puede aplicar desde el diseño de espacios como: el arquitectónico, de interiores, urbanístico; el diseño de objetos físicos como el de productos, mobiliario o la industria textil y de moda hasta alcanzar lo impalpable como la realidad virtual, la interacción, el sonido, videojuegos, interfaces de software, web, etc. (Ilka Perea Studio, 2021: párr. 11).

2.13.1. Diseño gráfico

El diseño gráfico es una actividad creativa en la que convergen arte y ciencia, cuyo propósito principal es comunicar mensaje a través del lenguaje visual para persuadir, informar o convencer a un público específico. Detallar todo lo que abarca el diseño gráfico es tan difícil como unificar una definición de sí misma (Ilka Perea Studio, 2021: párr. 30).

2.13.2. Diseño conceptual

El diseño conceptual es la primera de las distintas etapas en el proceso de desarrollo de un proyecto nuevo independientemente de la temática. La necesidad de tener un diseño conceptual como punto de origen permite tener un mapeo global para derivar las demás fases de un proyecto o producto.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

El presente trabajo es de tipo exploratorio y descriptivo que se llevó a cabo empleando métodos de investigación como análisis, síntesis, inducción y deducción a través de técnicas de revisión bibliográfica y de campo. Se emplea como técnica la observación directa.

Los objetivos se cumplieron de la siguiente manera:

3.1. Objetivo 1. Establecer las buenas prácticas pertinentes para la accesibilidad en el turismo comunitario

Este objetivo se desarrolló mediante la recolección y el análisis de información de fuentes primarias obtenidas por medio de entrevistas y talleres con actores principales de turismo comunitario, sectores involucrados y con operadores turísticos especializados en turismo accesible, donde se logró recolectar información técnica, experiencias y sugerencias sobre turismo accesible (ver ANEXOS A y B).

Complementariamente para priorizar las buenas prácticas a ser incorporadas en el manual se hará una revisión bibliográfica de fuentes secundarias tales como: Manual sobre Turismo Accesible para Todos, módulo I, II, III de la OMT, Manual de Accesibilidad Universal para el sector de Servicios de Alojamiento Turístico, Guía de Turismo Accesible para Personas con Discapacidad, Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles, entre otros, que sirvieron como referencia para la compilación de las buenas prácticas. El análisis comparativo y la selección se realizó tomando en consideración los siguientes componentes:

- **Criterio:** Corresponde a la categoría que se va a evaluar.
- **Claridad:** Si las buenas prácticas descritas son entendibles por cualquier persona sin necesidad de ser experto en el tema.
- **Aplicabilidad:** Si las buenas prácticas descritas pueden ser aplicables a cualquier territorio o CTC.
- **Actualidad:** Refiérase a si las buenas prácticas descritas o el mismo manual tienen una vigencia mínima de cinco años desde la primera edición, es decir, su año de elaboración no es muy antiguo considerando la condición cambiante del medio y la sociedad. Siendo así cinco puntos si cumple el mínimo de cinco años, cuatro puntos si se ubica entre seis y ocho años,

tres puntos si se encuentra entre nueve y 10 años, dos puntos si esta entre 11 y 13 años y uno punto si excede los 13 años desde su primera edición.

- **Contingencia:** Si el manual y sus buenas prácticas contemplan como actuar en casos de fuerza mayor, desastres naturales, crisis sanitarias, eventos antrópicos extremos, etc.
- **Calificación:** Con una escala de Likert donde uno representa la puntuación más baja y cinco la más alta.

La tabla 1-3 describe de forma básica el modelo de la tabla que se aplicará para la evaluación de las fuentes secundarias para la selección de las buenas prácticas

Tabla 1-3: Modelo de evaluación para fuentes secundarias para la selección de buenas prácticas

Criterio	Nombre del Manual	Nombre del Manual
	Año de publicación	Año de publicación
Claridad	Calificación	Calificación
Aplicabilidad		
Actualidad		
Contingencia		
Total		

Elaborado por: Mero Flora, 2021

Finalmente, con base en los resultados de la evaluación más la información proporcionada por los actores clave se establecen las buenas prácticas para turismo accesible en Centros de Turismo Comunitario.

3.2. Objetivo 2. Desarrollar el diseño gráfico y conceptual del manual

Una vez establecidas las buenas prácticas de turismo accesible que pueden ser implementadas en los Centros de Turismo Comunitario, se procede con selección de los contenidos y el orden que tendrán dentro del manual, adicionalmente la edición gráfica y las generalidades. El cuerpo del manual se presenta de la siguiente manera:

- Portada
- A quién va dirigido
- Introducción
- Índice
- Generalidades

- Buenas prácticas
- Decálogo
- Glosario

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Establecer las buenas prácticas pertinentes para la accesibilidad en el turismo comunitario

Las buenas prácticas establecidas dentro del manual son el resultado del análisis de información de fuentes primarias obtenidas a través de entrevistas y encuestas con actores clave de turismo comunitario, turismo accesible, personas con discapacidad (PCD), familiares de personas con discapacidad y Turistas Senior, así como prestadores de servicios turísticos y prestadores que están especializados en turismo accesible.

A partir de la recopilación de esta información se establecieron tres componentes para categorizar los datos recolectados: Prestadores de servicios, consumidores, CTC/comunidades, quienes con base en su experticia facilitan información técnica, experiencias, necesidades y sugerencias sobre turismo accesible, permitiendo de esta forma contemplar los dos lados del proceso; prestadores de servicios y consumidor.

Para lo cual se realizaron 12 encuentros entre octubre de 2020 y enero de 2021 con los sectores previamente mencionados realizando cuatro encuentros con consumidores, cinco encuentros con prestadores de servicios, un encuentro con Centro de Turismo Comunitario y dos encuentros con comunidades.

4.1.1. Recopilación de experiencias de la práctica de turismo accesible por parte de prestadores de servicios, Centros de Turismo Comunitarios y/o Comunidades

La tabla 1-4 describe de forma sistematizada los prestadores de servicios turísticos especializados que cuentan con experiencia de trabajo en turismo accesible y que participaron en la recopilación de experiencias, opiniones y sugerencias para el desarrollo del manual.

Tabla 1-4: Sistematización de los prestadores de servicio que colaboraron durante la recopilación de experiencia

Criterio	Cecilia Berrezueta	Bastienne Paliz	Pablo Marañón	Juan Francisco Marañón
Datos Generales de la empresa				
Empresa/Organización	Huasquila Amazon Lodge	Huasquila Amazon Lodge	Latin American for all	Latin American for all
Relación con la empresa/organización	Costumer Service	Cofundadora	Fundador	Gerente/tourlider
Sector	Hospedaje y alimentación	Hospedaje y alimentación	Operador turístico	Operador turístico
Ocupación del entrevistado	Trabajador independiente	Trabajador independiente	Trabajador independiente	Trabajador independiente
Canal/medio de consulta	Llamada telefónica	Llamada telefónica	Correo electrónico	WhatsApp
Experiencia en turismo accesible				
Años de experiencia en turismo accesible	7	14	12	11
Identifica evolución en infraestructura y sistemas	Identifica una evolución parcial enfocada al sector privado	Si identifica una evolución	Sí identifica una evolución relacionada directamente al turismo	Si identifica una evolución
Fuentes/lineamientos usados para operar en turismo accesible	Normas básicas de etiqueta y experiencia obtenida en la práctica	European Network for Accessible Tourism (ENAT)	Society for Accessible Travel & Hospitality. European Network for Accessible Tourism Normas ADA (American Disabilities Act) o ley para personas con discapacidades	European Network for Accessible Tourism. Society for Accessible Travel & Hospitality.

Criterio	Cecilia Berrezueta	Bastienne Paliz	Pablo Marañón	Juan Francisco Marañón
Experiencia con CTC y necesidades de mejoramiento	Es necesario mejorar el trato y la atención al cliente	La atención al cliente y las barreras de idioma	La infraestructura, sobre todo de espacios comunes	El tema de alimentación, independientemente de la autenticidad requiere estándares más altos
Personal con dominio de lenguaje de señas	No	No, cotizan un traductor independiente	No, pero es una necesidad a futuro	No, trabaja con un especialista de American Sing Language (ASL) y localmente con un especialista en lenguaje universal
Necesidades y Requerimientos				
Requerimientos para incluir un CTC dentro del portafolio de trabajo	Capacitación en servicio al cliente, infraestructura y comodidad	Estilos personalizados tipo boutique, inversión en infraestructura y confort	Estabilidad y calidad constante en el servicio	Estándares universales, valor agregado, elementos diferenciales
Consideraciones post-pandemia para la operación turística	Seguridad en los destinos y campañas agresivas de publicidad	Promoción turística apoyada en el sector público	Marketing, diversidad y capacitación	Más información por medios digitales, preparación de destinos, marketing
Opiniones y Posturas				
Ecuador como competencia en mercado internacional del turismo accesible	No	No	No	No

Criterio	Cecilia Berrezueta	Bastienne Paliz	Pablo Marañón	Juan Francisco Marañón
Opinión sobre los CTC	Llamativa, pero necesitan mejorar	Diversos y atractivos para el turista	Oferta agradable, inestabilidad en el servicio, a veces bueno y otras malo	Prácticos, fácil de adaptar, autenticidad, sostenibilidad
Desafíos en aspectos de movilidad física	El acceso a atractivos, no son los más adecuados, no todos están adaptados	La falta de acceso a ciertos atractivos, mayormente en zonas rurales	La infraestructura es siempre el mayor desafío sobre todo en el diario vivir.	El transporte, no existe una solución efectiva, todo es soluciones temporales
Opinión de combinar turismo accesible y turismo comunitario	Una idea novedosa y un gran reto para atacar	Una excelente solución por la sostenibilidad y la inclusión	Sería excelente y rentable	Es una de las claves, es sostenible, fácil de adaptar, pero requiere muchas mejoras en estándares.
Ecuador como país inclusivo	Parcialmente	Es inclusivo comparado con otros casos de la región	No	Es inclusivo sobre todo con respecto a la actitud de la gente hacia una PCD
Existencia de un modelo exitoso de turismo accesible en Ecuador	No	No	Parcialmente, en zonas como Baños	No

Elaborado por: Mero Flora, 2021

La tabla 2-4 expone la información general de los líderes de comunidades que tienen la intención de incursionar en el turismo comunitario y una comunidad que ya tiene experiencia en el tema y está consolidado como Centro de Turismo Comunitario, estos actores participaron en la recopilación de experiencias, opiniones y sugerencias para la selección de las buenas prácticas.

Tabla 2-4: Líderes comunitarios que participaron en la recolección de experiencias

Responsable	Roll	Actor	Ocupación	Canal/Medio de contacto
Sonia Yumbo	Presidenta del CTC Sacha Waysa	Centro de Turismo Comunitario	Trabajadora independiente	Entrevista personal
Federico Alvarado	Presidente de turismo de la comunidad Killu Yacu	Comunidad	Trabajador independiente	Entrevista personal
Antonio Ortiz	Representante de turismo de la comunidad Zhucay	Comunidad	Servidor publico	Entrevista personal
José Andy	Representante de turismo de la comunidad Yutzupino	Comunidad	Trabajador independiente	Llamada telefónica

Elaborado por: Mero Flora, 2021

4.1.2. Disposición de los grupos con discapacidad y Turistas Senior para consumir servicios turísticos en Centros de Turismo Comunitarios

Para el desarrollo del ANEXO C se contó con la colaboración de la fundación AM-EN, (amor y energía) la fundación es especialista en equino terapia para personas con discapacidad, llevan más de 20 años trabajando con PCD y tienen relación con las necesidades básicas de una PCD, esto permitió tener acceso y recopilar las opiniones, experiencias y sugerencias de familiares y PCD, Turistas Senior y familiares de Turistas Senior que sirvieron para el desarrollo del manual (Ver ANEXO C).

El gráfico 1-4 demuestra los resultados de la pregunta uno de la encuesta, que recoge si la persona fue encuestada en calidad de PCD, familiar de una PCD, Turista Senior o Familiar de un Turista

Senior, cada una de estas categorías son valiosas para la recopilación de experiencias, opiniones y sugerencias para el desarrollo del manual, partiendo del punto de vista del consumidor potencial. En los resultados se muestra que el 64 % de las personas entrevistadas son familiar de una PCD, están en su diario vivir y saben las condiciones y necesidades que contemplar antes de realizar una actividad turística.

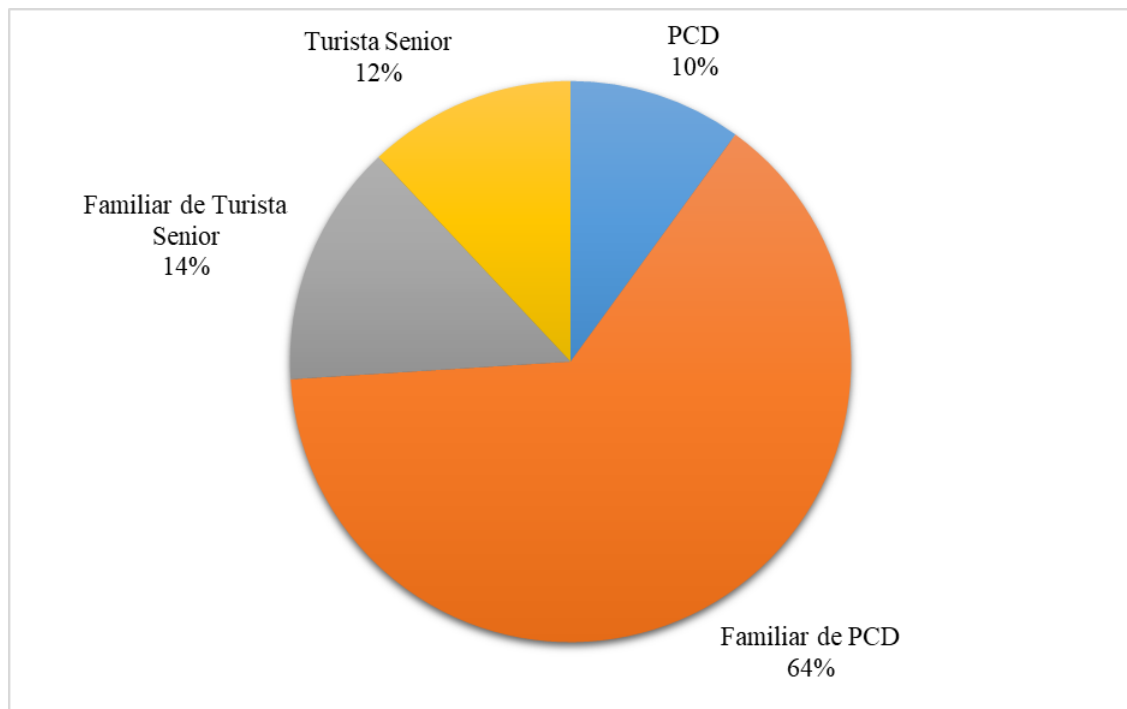


Gráfico 1-4. Categorías de las personas entrevistadas

Elaborado por: Mero Flora, 2021

El gráfico 2-4 muestra que el 38 % de las personas ha vivido entre ocho y quince años, la experiencia de este grupo es valiosa para el desarrollo de las buenas prácticas del manual con soluciones a largo plazo y aportando mayor precisión en las necesidades del caso, el 10 % tiene al menos entre uno y tres años viviendo bajo las condiciones descritas anteriormente. Esta información permite obtener una perspectiva sobre las necesidades y aspectos que contemplar dentro del manual para garantizar un turismo accesible seguro y de calidad en los CTC.

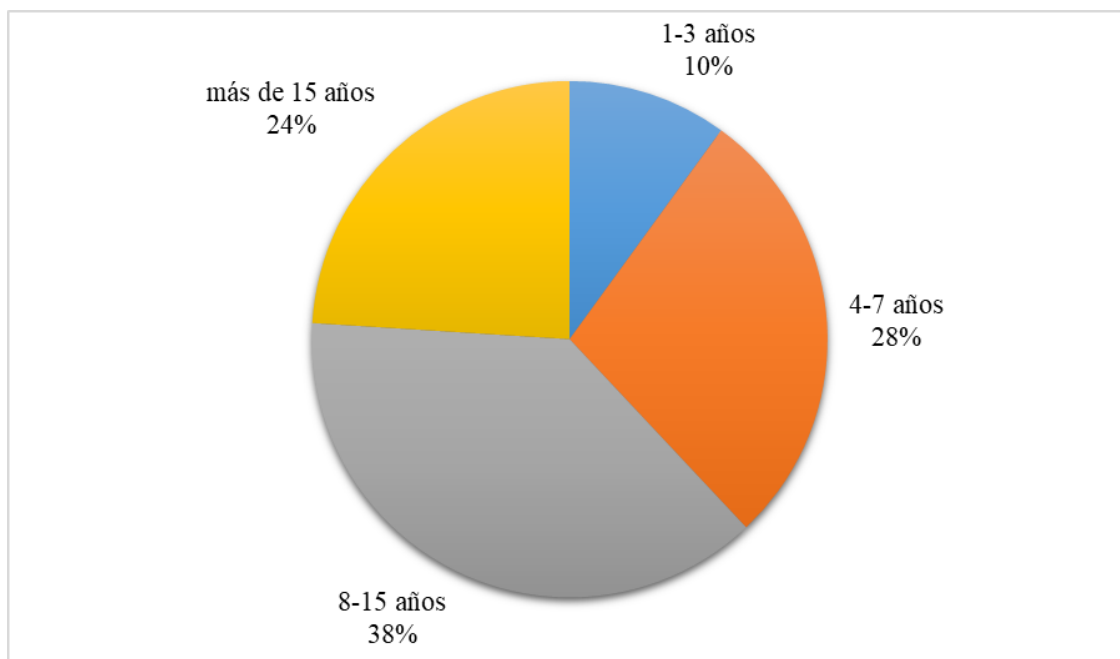


Gráfico 2-4. Número de años viviendo con una discapacidad, Turista Senior o condición inherente

Elaborado por: Mero Flora, 2021

El gráfico 3-4 muestra la percepción sobre si durante el tiempo que lleva viviendo con una condición de discapacidad o relacionada ha podido evidenciar un cambio en la infraestructura y sistemas que permitan mejorar la experiencia del cliente y facilitar el consumo turístico. Esta pregunta pretende determinar la opinión de la persona sobre la logística de viajar con una PCD o un Turista Senior. Los resultados demuestran que el 54 % no evidencia cambios significativos que permitan facilitar el tema de viajar o realizar turismo, mientras que un 38 % considera que estos cambios solo los pueden disfrutar en el sector privado y además a un alto precio, en su mayoría consideran que es difícil costear un viaje de este tipo, finalmente un 8 % sugiere que hay ciertos cambios a nivel público que facilitan el acceso de las PCD, familiares de PCD y Turistas Senior en servicios de transporte público y salud.

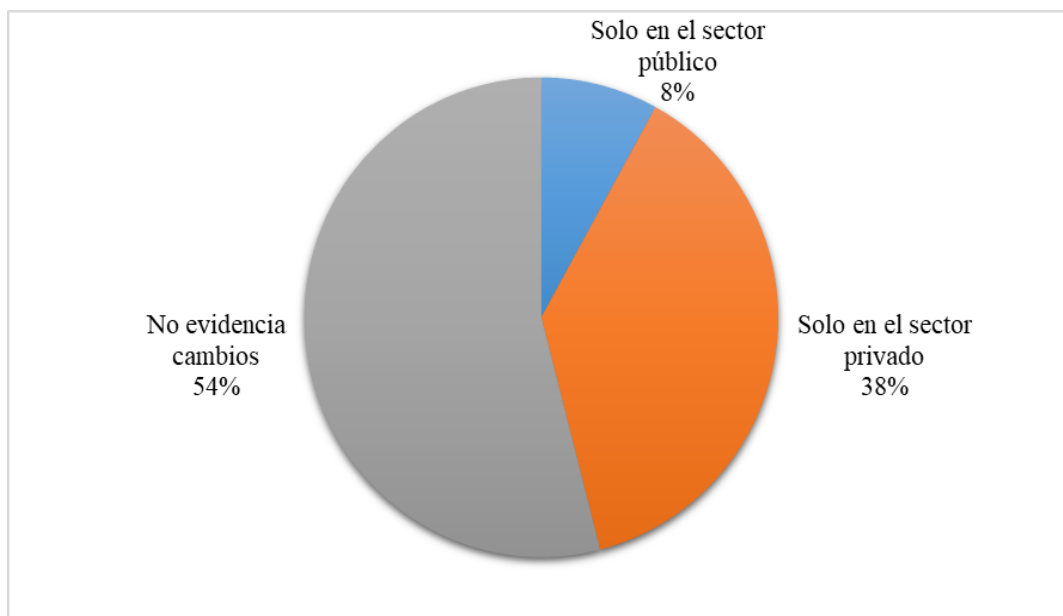


Gráfico 3-4. Evolución en infraestructura

Elaborado por: Mero Flora, 2021

La tabla 3-4 demuestra los aspectos y consideraciones que exigirían en los destinos las PCD, familiares de PCD y Turistas Senior antes de realizar cualquier actividad de carácter turístico, de manera global esta información permite mapear los ámbitos que se deberán mencionar en el manual de buenas prácticas.

Tabla 3-4: Aspectos considerados para decidir realizar turismo

Aspecto	Número de personas	Detalle
Seguridad	28/50	Se relaciona con temas de bioseguridad, acceso e integridad física.
Comodidad	43/50	Se relaciona con temas de acomodación, detalles, confort y atención al cliente
Infraestructura	50/50	Se relaciona con temas arquitectónicos y de diseño universal
Fácil movilidad	36/50	Se relaciona con temas de transportación, acceso, viaje y desplazamientos
Salud	17/50	Se relaciona a la condición médica de la PCD, terapias diarias o tratamientos médicos específicos.

Elaborado por: Mero Flora, 2021

Para analizar la necesidad y el nivel de aceptación que tendría la implementación de una guía estándar para garantizar calidad y seguridad para personas con discapacidad en CTC, se preguntó qué tan factible sería dicha implementación, ante lo cual respondieron: el 100 % coincide en que si es necesario y argumentan que de esta forma se ofrece seguridad y apoyo a grupos socialmente sensibles, destacando mayormente a las PCD pero también a las comunidades interesadas en trabajar en turismo accesible.

El gráfico 4-4 plasma la opinión general referente a los CTC. Un 76 % se muestran predispuestos a consumir en CTC servicios que cuenten con condiciones de accesibilidad, Un 10 % tiene una opinión negativa partiendo de temas de inseguridad, falta de comodidad, falta de infraestructura óptima y accesible, este porcentaje minoritario responde a experiencias pasadas mayormente negativas. Aquellos que no conocen sobre el tema o no ha visitado Centros de Turismo Comunitario prefirieron no opinar y corresponden al 14 %.

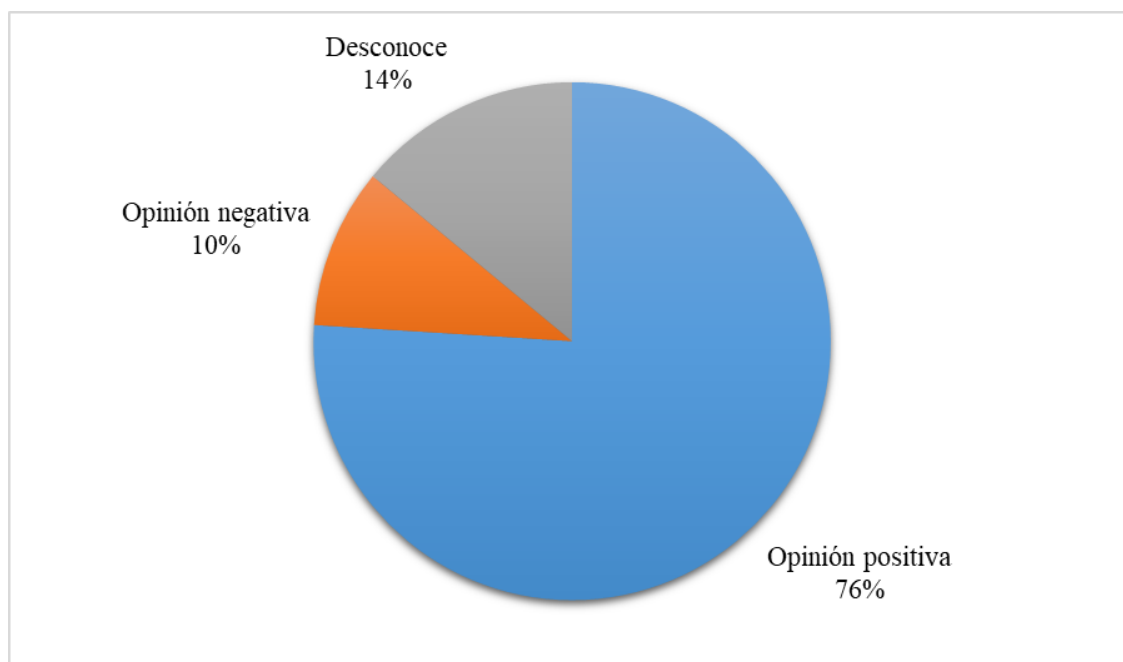


Gráfico 4-4. Opinión referente a Centros de Turismo Comunitario

Elaborado por: Mero Flora, 2021

El gráfico 5-4 muestra el interés por consumir servicios en CTC siempre y cuando se cuente con medidas básicas de accesibilidad universal que garanticen comodidad y seguridad sin comprometer el nivel de las experiencias, al respecto, el 94 % estarían dispuestos a consumir los servicios bajo las condiciones mencionadas, sin embargo, el 6 % no se muestra totalmente seguro de realizar el consumo, a partir de esta información se entiende la necesidad de adaptar los establecimientos y los servicios de acuerdo a cada condición así como capacitar a los prestadores de servicios sobre temas de discapacidad.

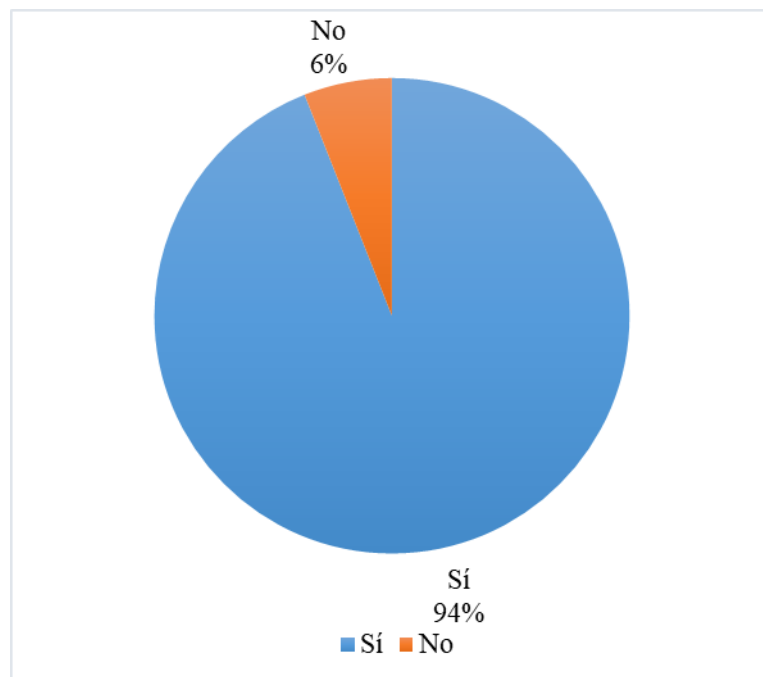


Gráfico 5-4. Disposición de consumo de servicios turísticos en CTC

Elaborado por: Mero Flora, 2021

La tabla 4-4 manifiesta los aspectos que tendrían en consideración las PCD o familiares de PCD al momento de incluir un CTC dentro de un futuro viaje, esta información permite ampliar la perspectiva referente a la demanda de los potenciales consumidores, además, favorece la selección de las buenas prácticas que contendrá el manual.

Tabla 4-4: Aspectos a considerar para incluir un CTC en un futuro viaje

Aspectos que considerar	Número sobre un total de 50 personas	Descripción
Adecuaciones arquitectónicas	50/50	Se relaciona con temas de infraestructura y adaptaciones físicas
Equipos y complementos	29/50	Se relaciona con temas de acomodación, sillas de ruedas especiales, utensilios de alimentación, complementos de aseos y demás
Cercanía a sistemas de médicos de emergencia	17/50	Se relaciona con temas de salud, en casos de emergencia o atención especial en

		tratamientos médicos específicos
Condiciones de Alimentación	41/50	Se relaciona con temas requerimientos alimenticios específicos, dietas con restricciones o alergias.
Personal capacitado	50/50	Se relaciona a la necesidad de contar con personal capacitado para el trato con una PCD y además tolerante y entrenado
Variedad de actividades	36/50	Se relaciona con temas de oferta de actividades, incluido deportes, aventura y recorridos no necesariamente pasivos
Precio	50/50	Se relaciona con temas de dinero, debe ser justo y accesible en términos económicos manteniendo la relación precio-calidad

Elaborado por: Mero Flora, 2021

El gráfico 6-4 expone la opinión del grupo de potenciales consumidores sobre si consideran a Ecuador como un país calificado para competir en términos universales de accesibilidad a nivel internacional con exponentes como Argentina en América latina o España en Europa, lastimosamente la mayoría coincide en que NO con un 76 %, sin embargo, un 14 % considera que en la última década se han visto reflejados algunos cambios a partir de que Ecuador tuvo un primer mandatario con discapacidad. Esta opinión es relevante ya que muestra la necesidad de estandarizar la calidad y las condiciones de seguridad para un turismo accesibles en los CTC.

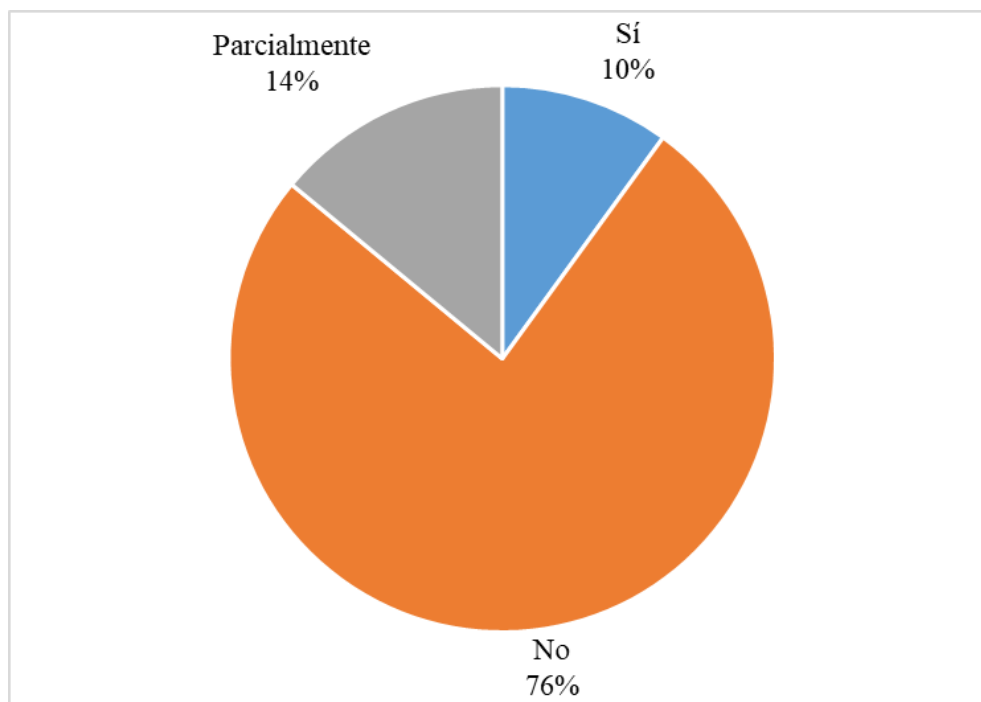


Gráfico 6-4. Ecuador como un país competitivo en términos universales de accesibilidad

Elaborado por: Mero Flora, 2021

A partir de los datos recopilados de los tres grupos consultados: prestadores de servicios; PCD, familiares de PCD y Turista Senior; CTC y comunidades, se logra establecer un patrón básico para la cadena de valor del turismo accesible para Centros de Turismo Comunitario, partiendo desde el momento en que el cliente obtiene la idea de consumir un servicio turístico, ya sea por interés propio o por recomendación, y convierte la idea en intención de viaje para el desarrollo de una actividad turística, pasando por todos los procesos de búsqueda, gestión y adquisición de servicios turísticos hasta llegar a una experiencia final, cuyo propósito debe ser siempre el éxito y la satisfacción del consumidor, en este caso de la PCD, Turista Senior o familiar de cualquiera de las dos. Este flujo eventualmente se convierte en una cadena de procesos donde se aplican las buenas prácticas.

En este sentido la figura 1-4 propone la cadena de procesos del turismo accesible para Centros de Turismo Comunitario tomando en consideración que las comunidades poseen un extenso territorio que es compartido con otros, es así que pueden realizar excursiones fuera del CTC en medida de las alianzas estratégicas que mantienen con otras comunidades, CTC y/o empresas privadas, este caso responde a la experiencia de Huasquila Amazon Lodge y su alianza estratégica con el CTC Sacha Waysa con quienes se han establecido acciones de coordinación para garantizar una operación segura y de calidad contemplado la implementación de buenas prácticas incluso para aquellas alianzas que aún no cuente con estándares y requerimientos básicos para el turismo accesible.

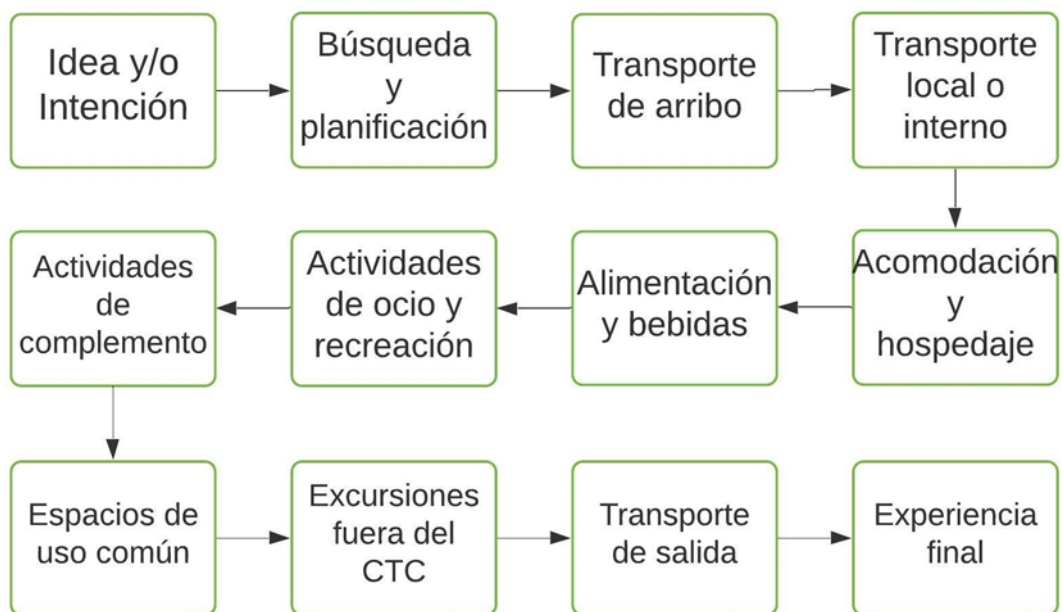


Figura 1-4. Cadena de procesos del turismo accesible para Centros de Turismo Comunitario
 Elaborado por: Mero Flora, 2021

Con la información proporcionada por los grupos de interés se determina, la disposición de consumo de los potenciales clientes (PCD, familiares de PCD y Turistas Senior) y los dispuesto en el reglamento para Centros de Turismo Comunitario Art. 2.- Los Centros de Turismo Comunitario las áreas de mayor interés para implementar las buenas prácticas de turismo accesible, siendo éstas las siguientes:

- Alojamiento.
- Alimentos y bebidas.
- Transportación turística.
- Operación.
- Organización de eventos, congresos y convenciones.

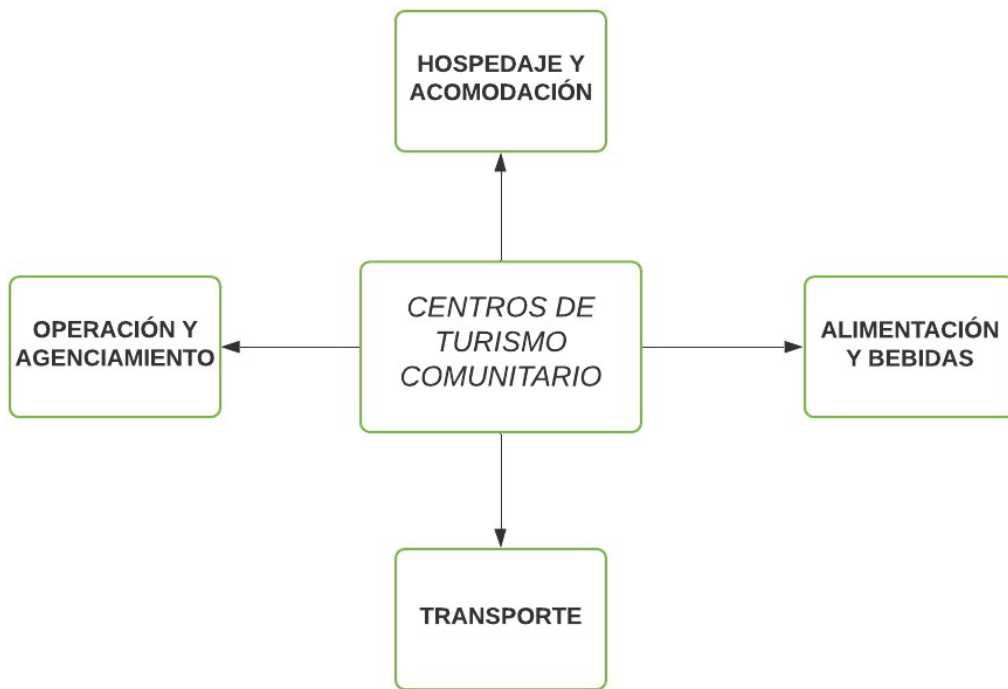


Figura 2-4. Áreas de operación contempladas en el manual

Elaborado por: Mero Flora, 2021

Una vez establecida la cadena de procesos y las áreas de operación en las que se trabajará las buenas prácticas, se identificaron los beneficiarios de la implementación de buenas prácticas de turismo accesible en CTC y en general de la aplicación del manual de buenas prácticas (colaboradores, distribuidores y asociados de primera línea).

La red de beneficiarios es altamente diversa porque las necesidades del segmento tanto de los potenciales consumidores como de los actores es diversa, y requieren a fuerza los espacios y la asistencia adecuada.

Reconociendo que ninguna discapacidad y ningún caso es igual a otro, cada elemento aporta y exige la incorporación de facilidades arquitectónicas y operativas que el manual ofrece como opciones amigables para el consumo de la oferta, este grupo de beneficiarios se detalla en la figura 3-4.

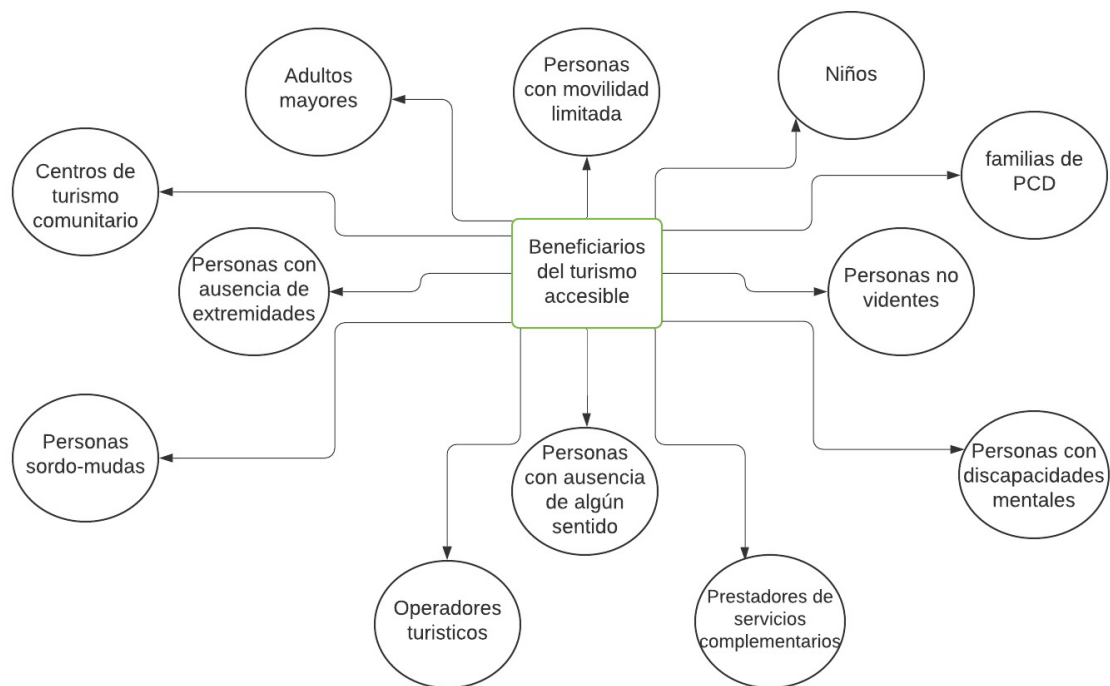


Figura 3-4. Beneficiarios de la aplicación del manual

Elaborado por: Mero Flora, 2021

Así mismo la información compilada permite identificar los elementos fundamentales para constituir un modelo exitoso de turismo accesible en CTC. Los elementos mostrados en la figura 4-4, describen los aspectos básicos y necesarios para alcanzar el éxito en la combinación del turismo accesible y el turismo comunitario partiendo de las experiencias y requerimientos de la demanda cautiva, siendo éstos los siguientes:

- **Independencia:** Es necesario que las actividades sean diseñadas y adaptadas para que el turista o PCD pueda realizarlas sintiéndose cómodo y autosuficiente, si bien es ideal brindar asistencia y monitoreo no hay necesidad de quitarle autonomía al cliente.
- **Diseño universal:** Parte del éxito requiere implementar un sistema de adaptaciones arquitectónicas que responda al concepto de diseño universal, es decir que aquellas adaptaciones puedan ser usadas tanto para personas sin discapacidad como para una PCD, o un Turista Senior y a la vez sean agradables a la vista, prácticas y sostenibles.
- **Identificar la discapacidad:** Es de gran importancia identificar la discapacidad antes de armar una actividad o un tour debido a que no todas las condiciones son iguales y cada caso es único, de tal forma que no se compromete la seguridad ni la calidad del servicio.
- **Soluciones a corto, mediano y largo plazo:** Otro aspecto clave de este modelo es que las soluciones que se adapten para cada servicio y actividad sean contempladas a corto, mediano y largo plazo, pero sobre todo a largo plazo pues en eso radica la sostenibilidad del modelo,

estas soluciones pueden requerir mayor o menor esfuerzo físico o capital según el caso particular.

- **Conectividad:** La PCD debe ser capaz de llegar a cada área del establecimiento sin mayor dificultad y dentro de lo posible sin ayuda, adicionalmente se debe incluir en este elemento la posibilidad de conectividad a nivel de telecomunicaciones, es necesario que el acceso a internet sea considerado sobre todo para apps y mecanismos desarrollados para el apoyo del consumidor.

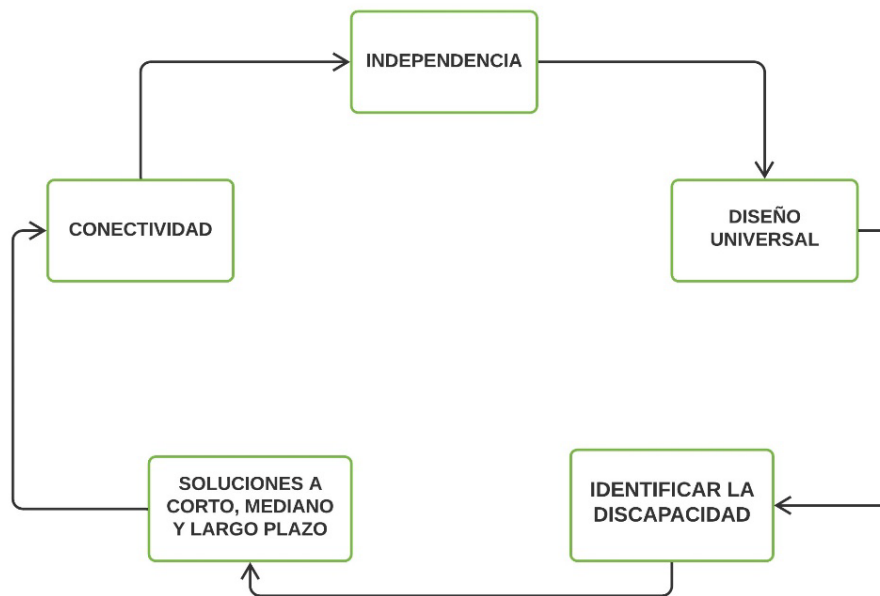


Figura 4-4. Elementos de un modelo exitoso de turismo accesible

Elaborado por: Mero Flora, 2021

La tabla 5-4 muestra la clasificación de las buenas prácticas establecidas por cada área operativa trabajada dentro del manual de acuerdo con la información obtenida a partir de las experiencias y opiniones de los prestadores de servicios, PCD y familiares de PCD, comunidades y CTC.

Estas buenas prácticas se clasifican de acuerdo a cuatro criterios aplicados a cada área de servicio y cada criterio requiere que las buenas prácticas relacionadas cumplan con un subcriterio que permita garantizar el modelo exitoso de aplicabilidad del manual en el campo.

Tabla 5-4: Clasificación de las buenas prácticas establecidas dentro del manual

Área (servicios y actividades)	Criterio	Subcriterio	Número de buenas prácticas
Hospedaje	Infraestructura	Adecuaciones arquitectónicas	42
Alimentos y bebidas	Equipos y complementos	Comodidad	43
Transporte	Seguridad	Independencia	31
Operación y agenciamiento	Talento humano	Personal capacitado	54
Total			170

Elaborado por: Mero Flora, 2021

4.1.3. Evaluación de fuentes secundarias para la priorización de las buenas prácticas

Las buenas prácticas que serán incorporadas en el manual se complementan con la revisión de 12 documentos afines al turismo accesible los cuales se destacan en la siguiente lista:

- Manual sobre Turismo Accesible para Todos de la OMT (módulo I, módulo II, módulo III).
- Manual de Accesibilidad Universal para el sector de Servicios de Alojamiento Turístico.
- Guía de Turismo Accesible para Personas con Discapacidad.
- Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles.
- Guía de recomendaciones para el transporte accesible en el sector turístico.
- Recomendaciones para un Turismo Accesible de la OMT.
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities.
- Guía de atención a personas con discapacidad en casos de emergencias y desastres.
- Guía de lenguaje positivo.

De la lista anterior se seleccionaron ocho documentos por su mayor similitud de contenidos, los cuales pasaron por un proceso de evaluación para establecer los criterios fundamentales que deben cumplir las buenas prácticas detalladas en el manual para ser aplicadas exitosamente en el campo, se cruzó la información de estos ocho documentos en una tabla que evalúa los siguientes criterios:

- **Claridad:** Si las buenas prácticas descritas son entendibles por cualquier persona sin necesidad de ser experto en el tema.

- **Aplicabilidad:** Si las buenas prácticas descritas pueden ser aplicables a cualquier territorio o CTC.
- **Actualidad:** Refiérase a si las buenas prácticas descritas o el mismo manual tienen una vigencia mínima de cinco años desde la primera edición, es decir, su año de elaboración no es muy antiguo considerando la condición cambiante del medio y la sociedad. Siendo así cinco puntos si cumple el mínimo de cinco años, cuatro puntos si se ubica entre seis y ocho años, tres puntos si se encuentra entre nueve y 10 años, dos puntos si esta entre 11 y 13 años y uno punto si excede los 13 años desde su primera edición.
- **Contingencia:** Si el manual y sus buenas prácticas contemplan como actuar en casos de fuerza mayor, desastres naturales, crisis sanitarias, eventos antrópicos extremos, etc.

La calificación se realiza en una escala de Likert donde uno representa la puntuación más baja y cinco la más alta (tabla 6-4).

Tabla 6-4: Sistematización de la evaluación de fuentes secundarias para priorizar las buenas prácticas

Evaluación de fuentes bibliográficas secundarias								
Criterio	Manual sobre Turismo Accesible para Todos	Guía de Turismo Accesible para Personas con Discapacidad	Manual de Accesibilidad Universal para el sector de Servicios de Alojamiento Turístico	Manual de Turismo Accesible para Todos, módulo II	Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles	Guía de Accesibilidad en Comunicación para Alojamientos Turísticos	Manual de Accesibilidad Universal	Manual de turismo accesible "Turismo para Todos"
Año de publicación	Año 2014	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2007	Año 2008	Año 2010	Año 2019
Claridad	5	5	5	5	5	5	5	5
Aplicabilidad	3	3	3	3	3	3	3	3
Actualidad	4	3	4	3	1	1	2	5
Contingencia	1	1	1	1	1	1	1	1
Total	13	12	13	12	10	10	11	14

Elaborado por: Mero Flora, 2021

La tabla 6-4 nos muestra que los ocho documentos evaluados cumplen con el máximo puntaje para el criterio de claridad, es decir cinco puntos, puesto que han sido fáciles de entender, sin tecnicismos y términos complejos que confundan al lector, son fáciles de interpretar sin necesidad de ser un experto en el tema.

Con respecto a la aplicabilidad se asigna tres puntos debido a que si bien los manuales son aplicables al turismo accesible no son necesariamente la mejor opción para Centros de Turismo Comunitario porque su contenido está más dirigido a grandes empresas en zonas urbanas con mayor demanda y un mejor sistema arquitectónico y operativo, además requieren de mayor esfuerzo e inversión de capital.

Para el criterio de actualidad, solo uno de los documentos cumple con el mínimo de cinco años por eso le corresponde un puntaje de cinco, los demás documentos detallan su respectivo puntaje en la tabla previa.

Finalmente, con relación al criterio contingencia todos los manuales tienen un puntaje de uno debido a que no contemplan medidas, planes de acción o sistemas de apoyo para la operación turística en situaciones de riesgo y fuerza mayor como: desastres naturales, crisis sanitarias, eventos antrópicos extremos, entre otros, mayormente se debe a la época de publicación, lo cambiante de la sociedad y el progreso en el turismo y sus ramas.

El resultado de esta evaluación fue el punto de partida y preselección de las buenas prácticas del manual considerando que deberán cumplir a fuerza estos criterios, de tal forma se garantiza que los beneficiarios puedan sacarle el mayor provecho y que el manual aplicado al campo y a los grupos involucrados: (Prestadores de servicios, consumidores y comunidades/CTC) sirva para garantizar calidad y seguridad en la operación.

4.2. Diseño conceptual y gráfico del manual

4.2.1. Título, alcance y campo de aplicación

El Manual de buenas prácticas de turismo accesible para Centros de Turismo Comunitario tiene un campo de aplicación diverso cuyos ejes centrales son las personas con discapacidad, las comunidades indígenas y los Centros de Turismo Comunitario.

4.2.2. Introducción sobre aspectos básicos, valores y filosofía del turismo comunitario, del turismo accesible y del propio manual

El manual muestra en sus páginas preliminares un recorrido por los conceptos y definiciones de las personas con discapacidad, haciendo hincapié en datos relevantes de organizaciones destacadas como la Organización Mundial de la Salud, la Organización de las Naciones Unidas entre otras, abarca la visión del Ecuador respecto a las personas con discapacidad desde un punto inclusivo, continua con las generalidades del turismo y como se relaciona con el desarrollo sostenible para poder alcanzar ese anhelado éxito dentro de los grupos sociales minoritarios como son las comunidades.

Una vez entrados en el tema el documento continúa enlazando los valores y filosofía del turismo dentro de las dos líneas de trabajo establecidas para el manual como son: turismo accesible y turismo comunitario viendo esta fusión como una oportunidad de desarrollo para las comunidades del Ecuador y de la región así como un aporte para mantener y enriquecer la cultura mediante un intercambio de experiencias que fortalezca las relaciones sociales entre los habitantes y los consumidores de los productos turísticos.

4.2.3. Política y objetivos del manual

Las políticas del manual requieren que todas las buenas prácticas sean fáciles de interpretar, sencillas de aplicar y que todo el contenido del manual se entienda a cualquier lector sin la necesidad de ser un experto en el tema, es por eso que el manual no abarca tecnicismos complejos ni recomendaciones que demande de gran esfuerzo tanto humano, como monetario y/o de tiempo, salvo para aquellas excepciones donde la necesidad del consumidor demanden una inversión fuerte que a largo plazo compensaría cualquiera de las alternativas temporales.

El manual persigue tres objetivos relacionados directamente a apoyar e impulsar a las empresas turísticas y a los Centros de Turismo Comunitario a conocer y entender las necesidades del consumidor con discapacidad, orientar a las comunidades a incursionar en el turismo como medio de desarrollo para sus habitantes y como medio de fortalecimiento para su cultura y finalmente el manual persigue el objetivo de fomentar la reactivación turística por efectos de la pandemia.

4.2.4. Mapa de contenidos del manual

El contenido establecido para este manual contempla quince capítulos, adicional a las páginas preliminares, cada capítulo tiene una serie de buenas prácticas en relación con las áreas, criterios y subcriterios establecidos a partir de la recopilación de experiencias de fuentes primarias y se detalla en la tabla 7-4.

Tabla 7-4: Contenido del manual

Contenido	Detalle	Número de capítulo
Título		I
Introducción	Breve reseña histórica y aspectos teóricos.	II
Sobre el manual	Proceso de elaboración del manual	II
A quien está dirigido	Descripción de quienes puede hacer uso y aplicar el manual	IV
Objetivos del manual	Detalle de los objetivos que persigue el manual	V
Generalidades	Aspectos generales y detalles del manual.	VI
Hospedaje	Buenas prácticas para el área de hospedaje.	VII
Alimentación y Bebidas	Buenas prácticas para el área de alimentación y bebidas	VIII
Transporte	Buenas prácticas correspondientes para el servicio de transporte	IX
Operación y Agenciamiento	Buenas prácticas en operación y agenciamiento	X
Medidas generales de bioseguridad	Recomendaciones referentes a bioseguridad	XI
Resiliencia	Recomendaciones para antes, durante y después de un evento adverso (pandemia)	XII
Decálogo	Serie de 10 recomendaciones para el anfitrión turístico ideal	XIII

Contenido	Detalle	Número de capítulo
Glosario	Recopilación de términos y definiciones	XIV
Bibliografía	Recopilación de fuentes consultadas.	XV

Elaborado por: Mero Flora, 2021

4.2.5. Formato y estilo

Para la portada del manual contiene: el título del manual, autor y año de creación y la fotografía elegida para la portada, cortesía de Huasquila Amazon Lodge, donde se muestra a un grupo de PCD con movilidad limitada. La disposición del manual está establecida de forma horizontal. La tabla 8-4 explica a detalle los estilos, fuentes, tamaños y colores utilizados en el diseño gráfico del manual. Finalmente, se puede ver el Manual completo en el ANEXO D.

Tabla 8-4: Formato y estilo del manual

Contenidos	Estilo	Fuente
Portada	Se utilizan 4 colores para la portada Título: gris oscuro Textos: blanco, fondo 1 Fondo inferior: naranja, énfasis 3 Fondo lateral derecho: marrón, énfasis 4 Fondo para autor y año: rojo oscuro, énfasis 1	Títulos: calibri 48 Otros textos: calibri 28
Títulos y subtítulos	Se utiliza el mismo color para todos los títulos y subtítulos posteriores a la portada: rojo oscuro, énfasis 1	Títulos centrales de media página: calibri 36 Títulos de inicio de página o capítulo: cambria 18 Subtítulos: calibri 18
Textos y contenido	Se utiliza el color: gris oscuro	Textos de contenido: calibri 12
Color de páginas	Se utiliza el color: marrón, énfasis 4, claro 80%	

Elaborado por: Mero Flora, 2021

CONCLUSIONES

- Se logró establecer 180 buenas prácticas, divididas en cuatro áreas de operación seleccionadas para el manual a partir de la recopilación de experiencias de actores claves. Dichas prácticas abarcan aspectos universales como infraestructura, seguridad, complementos y capacitación del personal que le permitirán al consumidor una experiencia positiva que mantenga su independencia y comodidad contemplando cada necesidad y requerimiento.
- El manual contempla temas de contingencia que permiten una operación prolija en Centros de Turismo Comunitario y a nivel global en actividades turísticas, partiendo del vacío evidenciado durante la revisión bibliográfica de documentos relacionados al turismo accesible.
- Este manual está descrito sin tecnicismos ni complejidad, a manera de que no se necesite ser un profesional o experto en el tema para poder hacer uso del documento.
- Las buenas prácticas descritas en el manual son claras y se pueden implementar sin mayor esfuerzo o capital, además sirven como guía para futuros proyectos turísticos en comunidades apoyados en propuestas técnicas.

RECOMENDACIONES

- A todas aquellas comunidades, Centros de Turismo Comunitario y/o establecimientos turísticos especializados que quieran desarrollar proyectos de turismo comunitario, para que tomen en cuenta las buenas prácticas establecidas en este manual a fin de satisfacer las necesidades del consumidor.
- A las familias y/o acompañantes de personas con discapacidad, en calidad de potenciales consumidores y que quieran viajar o realizar turismo, para que tomen en consideración este manual como un parámetro para el cumplimiento de sus necesidades que garanticen la seguridad y comodidad.
- A las autoridades competentes y a la academia, es necesario preparar políticas, guías y estándares básicos documentados que contemplen aspectos claves aplicados a nuestra sociedad cambiante e impredecible para poder dirigir la evolución en el turismo accesible.
- A los futuros estudiantes que quieran llevar a cabo o diseñar proyectos de desarrollo turístico en comunidades del país, para que apliquen este manual en su diseño y abran mayores oportunidades de negocio para dichas comunidades y sobre todo soluciones sostenibles y eficientes.

GLOSARIO

Accesibilidad: Permite que cualquier persona pueda disponer y utilizar las edificaciones, servicios o productos en igualdad de condiciones o cuente con facilidades para tal caso, que es de fácil acceso, que puede ser alcanzado o que está disponible para todos (López, 2007: p. 19).

Bioseguridad: La bioseguridad es el conjunto de medidas para la prevención y el control del riesgo biológico en las actividades con manipulación de agentes, muestras o pacientes potencialmente infecciosos. Su objetivo es evitar la liberación del agente biológico dentro y fuera del lugar de trabajo, para proteger al trabajador, a la comunidad o población, al medio ambiente (animales y plantas) y a la muestra o proceso de la contaminación (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2020: párr. 1).

Buenas Prácticas: Acciones de prevención, corrección o mejoramiento que se pueden implementar en diversas áreas (Food Agriculture Organization, 2014: p. 1).

Ciudades inclusivas: Aquellas ciudades enlistadas por el banco mundial que cuentan con todas las facilidades urbanísticas y sociales para la inclusión de personas con discapacidad y grupos minoritarios excluidos (Grupo Banco Mundial , 2020: párr. 5-7).

Comunidades Anfitrionas: Se refiere a las comunidades rurales, campesinas, indígenas, mestizas o afrodescendientes propias de un país que se dedican a una actividad turística que las pone en calidad de anfitriones, entiéndase como las comunidades que manejan Centros de Turismo Comunitario (García, 2017: párr. 2).

CTC: siglas para referirse a los Centros de Turismo Comunitario (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2010: p. 2).

Decálogo: Conjunto de diez mandamientos que se consideran básicos para una actividad (Real Academia Española , 2021: párr. 1).

Discapacidad auditiva: condición que hace que una persona tenga una pérdida parcial o total del sentido auditivo (Ministerio de Salud Pública, 2018: p. 22).

Discapacidad intelectual: condición donde una persona presenta limitaciones y conflictos para aprender y desarrollar actividades cotidianas que le impiden responder a ciertas situaciones (Ministerio de Salud Pública, 2018: p. 22).

Discapacidad psicosocial: condición donde una persona no puede manifestar con normalidad sus habilidades sociales y le generan conflicto para relacionarse y vivir en sociedad (Ministerio de Salud Pública, 2018: p. 22).

Discapacidad visual: condición que hace que una persona tenga una pérdida parcial o total de la vista (Ministerio de Salud Pública, 2018: p. 22).

Discapacidad: ausencia y limitación de alguna facultad o habilidad física o mental que impide el desarrollo de ciertos aspectos cotidianos con normalidad (Ministerio de Salud Pública, 2018: p. 22).

Inclusión: La Inclusión es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades (Incluyeme.com, 2016: párr. 3).

Movilidad limitada: se refiere a aquellas personas que por cuenta propia no puede moverse plenamente y requiere algún tipo de asistencia ya sea artificial, mecánica o humana permanente o temporal (Ministerio de Salud Pública, 2018: p. 22).

Nicho de mercado: Término que hace referencia a un parte específica de un segmento de mercado, en turismo es el grupo a quien va dirigido un producto o servicio (Sánchez, 2015: párr. 1).

Ocio: se refiere al tiempo libre utilizado en pro del descanso y la recreación (Sánchez, 2013: p. 34).

Pandemia: Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región (Real Academia Española, 2020: párr. 1).

PCD: Siglas usadas para referirse a Personas con Discapacidad (Franquicia Social Poeta, 1999: párr. 1).

Prestadores de servicios: Personas que se dedican a la elaboración, promoción y comercialización de servicios (Defensoría del Pueblo, 2012: p. 4).

Resiliencia: Entiéndase como la resistencia frente a la adversidad y la capacidad de reconstruirse, se entiende también como la capacidad de reponerse a situaciones adversas o traumáticas (Uriarte, 2005: p. 62)

Sostenibilidad: Entiéndase como las características del desarrollo que aseguran las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de futuras generaciones (Naciones Unidas, 1999: párr. 2).

Turismo de masas: Término que hace referencia a aquellos destino o lugares que reciben un excesivo número de turistas por año de tal forma que afecta la vida de los residentes y deja altos impactos negativos

Turismo inclusivo: Aquel que permite la igualdad de oportunidades, de todas las personas, para desarrollar la totalidad de las acciones que componen la actividad turística de una manera segura, cómoda, autónoma y normalizada, y que además trata de buscar también la rentabilidad económica, buscando beneficiar tanto a la persona con discapacidad como a las empresas del sector (Redacción, 2013: párr. 1).

Urbanidad: Es el entorno social en el que viven y conviven las personas. En este entorno de urbanidad, se establece una relación de convivencia en la que es positivo buscar el bien común ya que el bienestar del grupo también fortalece el bienestar individual (Nicuesa, 2015: párr. 1).

BIBLIOGRAFÍA

ACERANZA, M. *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. México D.F.-México: Editorial Trillas, S. A. de C. V., 2006. ISBN: 968-24-7644-5. p. 47.

ALVEAR, A., QUISHPE, C.; & ENRÍQUEZ, D. “Turismo comunitario como alternativa de desarrollo en la comunidad de Cotococha Pastaza – Ecuador”. *Revista Publicando* [En línea], 2016, (Ecuador) 3(7), pp. 203-219. [Consulta: 23 septiembre 2020]. ISSN: 1390-9304. Disponible en: https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/93/pdf_128.

BRAINTRUST. *Turismo senior: una oportunidad de negocio* [En línea]. Madrid-España: BRAINTRUST, 2018. [Consulta: 10 enero 2021]. Disponible en: <https://www.braintrust-cs.com/turismo-senior-nuevo-negocio/>.

CASTELLUCCI, D. “La calidad y los servicios en destinos turísticos maduros”. *Aportes y Transferencias* [En línea], 2009, (Argentina) 13(2), pp. 29-44. [Consulta: 25 septiembre 2020]. ISSN: 0329-2045. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/276/27621943003.pdf>.

CENTRO PARA EL CONTROL Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES. *Inclusión de personas con discapacidades* [En línea]. Atlanta-Estados Unidos: Departamento de Salud y Servicios Humanos, 2020. [Consulta: 10 enero 2021]. Disponible en: <https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability-inclusion.html>.

CONADIS. *Estadísticas de Discapacidad* [En línea]. Quito-Ecuador: Ministerio de Salud Pública, 2021. [Consulta: 15 septiembre 2021]. Disponible en: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO. *Ley orgánica de defensa del consumidor* [En línea]. Quito-Ecuador: Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2012. p. 4. [Consulta: 10 septiembre 2021]. Disponible en: <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dptransparencia2012/literala/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicadelConsumidor.pdf>.

DICCIONARIO PANHISPÁNICO DEL ESPAÑOL JURÍDICO. *Calidad* [En línea]. 2020. [Consulta: 25 septiembre 2020]. Disponible en: <https://dpej.rae.es/lema/calidad>.

FOOD AGRICULTURE ORGANIZATION. *Plantilla de Buenas Prácticas* [En línea]. 2014. p. 1. [Consulta: 24 septiembre 2020]. Disponible en: http://www.fao.org/fileadmin/user_upload/goodpractices/docs/Plantilla_buenas_practicas-SP-Marzo2014.docx.

FRANQUICIA SOCIAL POETA. *Glosario para Referirse a Personas con Discapacidad (PCD) - Vocabulario Inclusivo* [En línea]. Washington DC-Estados Unidos, 1999. [Consulta: 10 septiembre 2021]. Disponible en: <https://fsp.trustfortheamericas.org/es/caja-de-herramientas/recursos/recursosadicionales/vocabulario-inclusivo-glosario-para-referirse-a-personas-con-discapacidad-pcd>.

GARCÍA, R. *Turismo Rural Comunitario (TRC)* [En línea]. 2017. [Consulta: 10 septiembre 2021]. Disponible en: <https://www.aprendedeturismo.org/turismo-rural-comunitario-trc/>.

GORDON, B. “El turismo de masas: un concepto problemático en la historia del siglo XX”. *Historia contemporánea* [En línea], 2002, (Estados Unidos) 1(25), pp. 125-156. [Consulta: 23 septiembre 2020]. ISSN: 1130-2402. Disponible en: <https://ojs.ehu.es/index.php/HC/article/view/5928/5608>.

GRUPO BANCO MUNDIAL. *Ciudades inclusivas* [En línea]. Washington DC-Estados Unidos: Grupo Banco Mundial, 2020. [Consulta: 10 de enero de 2022]. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/topic/inclusive-cities#1>.

HERMIDA, L.; & MATEOS, L. “Cuando las deficiencias se convierten en discapacidad”. *Prisma Social* [En línea], 2010, (España) 1(5), pp. 349-381. [Consulta: 25 septiembre 2020]. ISSN-e: 1989-3469. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3687115.pdf>.

ILKA PEREA STUDIO. *Teorías y Conceptos Básicos de Diseño Gráfico* [En línea]. 2021. [Consulta: 21 agosto 2021]. Disponible en: <https://ilkaperea.com/es/2018/04/08/teorias-y-conceptos-basicos-de-diseno-grafico/>.

INCLUYEME.COM. *¿Qué es la inclusión?* [En línea]. 2016. [Consulta: 10 septiembre 2021]. Disponible en: <https://www.incluyeme.com/que-es-la-inclusion-2/?reload=387135>.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. *Bioseguridad* [En línea]. Madrid-España: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2020. [Consulta: 10 septiembre 2021]. Disponible en: <https://www.insst.es/-/bioseguridad>.

LÓPEZ, F. *Los ejes determinantes de las políticas de igualdad de oportunidades III: La accesibilidad universal y el diseño para todos* [En línea]. 2007. pp. 4-19. [Consulta: 10 enero 2021]. Disponible en: <http://famiavance.com/wp-content/uploads/2018/07/Accesibilidad-y-DpT.-Tratado-sobre-Discapacidad-2007.pdf>.

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA. *Manual Calificación de Discapacidad 2018* [En línea]. Quito-Ecuador: Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2018. p. 22. [Consulta: 23 agosto 2021]. Disponible en: https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/12/Manual_Calificaci%C3%B3n-de_Discapacidad_2018.pdf.

MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR. *Reglamento para los centros turísticos comunitarios* [En línea]. Quito-Ecuador: Ministerio de Turismo del Ecuador–MINTUR, 2010. p. 2. [Consulta: 21 octubre 2020]. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/REGLAMENTO-PARA-LOS-CENTROS-TURISTICOS.pdf>.

MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR. *Plan Nacional de Turismo 2030* [En línea]. Quito-Ecuador: Ministerio de Turismo del Ecuador–MINTUR, 2019. [Consulta: 23 agosto 2021]. Disponible en: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido_compressed.pdf.

NACIONES UNIDAS. *Sostenibilidad* [En línea]. 1999. [Consulta: 10 septiembre 2021]. Disponible en: <https://www.un.org/es/impacto-acad%C3%A9mico/sostenibilidad>.

NACIONES UNIDAS. *Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo* [En línea]. 2002. [Consulta: 26 septiembre 2020]. Disponible en: <https://www.un.org/spanish/conferences/wssd/unced.html>.

NACIONES UNIDAS. *Algunos datos sobre las personas con discapacidad* [En línea]. 2015. [Consulta: 17 septiembre 2020]. Disponible en: <https://www.un.org/development/desa/disabilities-es/algunos-datos-sobre-las-personas-con-discapacidad.html>.

NICUESA, M. *Definición de Urbanidad* [En línea]. 2015. [Consulta: 10 septiembre 2021]. Disponible en: <https://www.definicionabc.com/social/urbanidad.php>.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. *Resumen, Informe mundial la discapacidad* [En línea]. Ginebra-Suiza: Organización Mundial de la Salud, 2011. p. 7. [Consulta: 17

septiembre 2020]. Disponible en: https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos* [En línea]. Madrid-España: Organización Mundial del Turismo, 2014. [Consulta: 11 enero 2021]. Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991>.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. *Desarrollo sostenible* [En línea]. 2019a. [Consulta: 23 septiembre 2020]. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. *Definiciones de turismo de la OMT* [En línea]. Madrid-España: Organización Mundial del Turismo, 2019b. p. 35. [Consulta: 20 septiembre 2020]. eISBN: 978-92-844-2085-8. Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420858>.

PALOMINO, B., GASCA, J.; & LÓPEZ, G. “El turismo comunitario en la Sierra Norte de Oaxaca: perspectiva desde las instituciones y la gobernanza en territorios indígenas”. *El Periplo Sustentable* [En línea], 2016, (México) 1(30), pp. 6-37. [Consulta: 23 septiembre 2020]. ISSN: 1870-9036. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5761432.pdf>.

PONCE, I. *Ciudades discapacitantes* [En línea]. 2018. [Consulta: 21 septiembre 2020]. Disponible en: <https://gk.city/2018/12/03/personas-con-discapacidad-ecuador-obstaculos/>.

QUIZHPE, E. *Calificación o recalificación de personas con discapacidad* [En línea]. Quito-Ecuador: Ministerio de Salud Pública, 2017. [Consulta: 25 septiembre 2020]. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-discapacidades/>.

RAINFOREST. *Buenas prácticas para turismo sostenible* [En línea]. San José-Costa Rica: Rainforest Alliance, 2005. p. 4. [Consulta: 25 septiembre 2020]. Disponible en: http://blog.espol.edu.ec/ricardomedina/files/2009/03/tourism_practices_guide_spanish.pdf.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Pandemia* [En línea]. Madrid-España: Real Academia Española, 2020. [Consulta: 10 septiembre 2021]. Disponible en: <https://dle.rae.es/pandemia>.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Decálogo* [En línea]. Madrid-España: Real Academia Española, 2021. [Consulta: 10 septiembre 2021]. Disponible en: <https://dle.rae.es/dec%C3%A1logo>.

REDACCIÓN. *¿Qué es el turismo inclusivo?* [En línea]. Madrid-España: Autismo Madrid, 2013. [Consulta: 10 septiembre 2021]. Disponible en: <https://autismomadrid.es/dependencia-2/turismo-inclusivo/>.

SÁNCHEZ, J. *Nicho de mercado* [En línea]. 2015. [Consulta: 10 septiembre 2021]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/nicho-de-mercado.html>.

SÁNCHEZ, J. “Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países”. *Revista Universidad y Sociedad* [En línea], 2019, (Ecuador) 12(1), pp. 225-231. [Consulta: 25 septiembre 2020]. ISSN: 2218-3620. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-225.pdf>.

SÁNCHEZ, L., JURADO, L.; & SIMÕES, M. “Después del trabajo ¿qué significado tiene el ocio, el tiempo libre y la salud?”. *Paradigma* [En línea], 2013, (Venezuela) 34(1), pp. 31-51. [Consulta: 10 septiembre 2021]. ISSN: 1011-2251. Disponible en: <http://ve.scielo.org/pdf/pdg/v34n1/art03.pdf>.

URIARTE, J. “La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo”. *Revista de Psicodidáctica* [En línea], 2005, (España) 10(2), pp. 61-79. [Consulta: 10 septiembre 2021]. ISSN: 1136-1034. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/175/17510206.pdf>.

VELAZCO, A. *¿Qué es el desarrollo sostenible?* [En línea]. Madrid-España: Escuela de Organización Industrial, 2013. [Consulta: 26 septiembre 2020]. Disponible en: <https://www.eoi.es/blogs/mtelcon/2013/04/16/%C2%BFque-es-el-desarrollo-sostenible/>.

VERA, J. Actividades turísticas para potenciar la ruta ecológica de la cordillera del Bálsamo (Trabajo de titulación) (Ingeniería). Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Facultad de Hotelería y Turismo. Manta-Ecuador. 2019. p. 6.

ANEXOS

ANEXO A: GUÍA DE ENTREVISTA PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS



Guía de entrevista sobre Turismo Accesible, Buenas Prácticas y Turismo Comunitario

La presente entrevista tiene como único fin recolectar información de fuentes primarias para un posterior análisis y sistematización, por tal motivo la entrevista puede ser grabada.

1. Nombre del entrevistado y a qué entidad representa o en calidad de que ha sido entrevistado.
2. ¿Cuántos años lleva trabajando en turismo accesible?
3. ¿En este tiempo considera que ha habido una evolución de infraestructura y sistemas que permitan mejorar la experiencia del cliente y facilitar la operación de los prestadores de servicios?
4. ¿Qué documento o fuente toma como referencia en lineamientos para operar en turismo accesible? Ejemplo: OMT, MINTUR Ecuador, ONG, etc.
5. ¿De tal punto, cree que es necesario implementar un documento estándar que sirva de guía para la operación de turismo accesible?
6. ¿Cómo operador de servicios turísticos, que opina de los Centros de Turismo Comunitario?
7. ¿Desde tal punto, que demandaría para incluirlos en su portafolio de establecimientos aliados? (esta pregunta aplica solo si no han trabajado anteriormente, caso contrario pasa a la pregunta 8)
8. ¿Dentro de su experiencia laboral con Centros de Turismo Comunitario, en temas de turismo accesible, considera que puede haber un nicho que hay que perfeccionar? No aplica si no hay experiencia previa.
9. Ecuador es un país con mucho potencial turístico, aun así, con respecto a países como España o Argentina ¿podría decir que estamos a la altura en términos universales de turismo accesible?
10. La Pandemia nos ha demostrado que nada es estático, en tal caso ¿qué consideraría a futuro para poder operar en turismo accesible? sin mencionar las evidentes normas de bioseguridad.
11. ¿Cómo operador de turismo accesible usted o alguien de su equipo habla lenguaje de señas?

12.¿Entre los aspectos de movilidad física cual ha sido el verdadero desafío? Según su experiencia personal.

13.¿Qué impresión le deja la idea de mezclar turismo accesible con turismo comunitario?

14.¿Considera que el Ecuador es un país inclusivo?

15.¿Cómo operador turístico y empresario ha encontrado un modelo de turismo accesible que considere exitoso y pueda ser replicado en otros destinos?

Nota: Permitir que la entrevista se lleve como una conversación fluida, generar ambiente de confianza y tolerancia, mencionar alguna anécdota, sugerencia o punto de vista de parte del entrevistado.

ANEXO B: AGENDA PARA TALLERES CON LÍDERES DE TURISMO COMUNITARIO



Agenda de trabajo para talleres con líderes comunitarios

El presente taller tiene como único fin recolectar información de fuentes primarias para un posterior análisis y sistematización, por tal motivo la entrevista puede ser grabada.

1. Bienvenida
2. Presentación
3. Introducción al tema
4. Dinámicas de sensibilización (estas dinámicas tienen el propósito de que los líderes comunitarios puedan experimentar y entender como es vivir con una discapacidad)
5. Recolección de ideas
6. Análisis de infraestructura
7. Pros y contras
8. Varios
9. Despedida

Nota: Permitir que el taller se lleve como una conversación fluida, generar ambiente de confianza y tolerancia, mencionar alguna anécdota, sugerencia o punto de vista de los participantes, procurar una participación igualitaria.

ANEXO C: GUÍA DE ENCUESTA PARA CONSUMIDORES Y FAMILIARES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Guía de encuesta para PCD, Familiares y turistas senior

La presente encuesta tiene como único fin recolectar información de fuentes primarias para un posterior análisis y sistematización, por tal motivo la encuesta puede ser grabada.

1. Nombre del encuestado y en calidad de que ha sido entrevistado.
2. ¿hace cuántos años vive con una PCD o tiene una discapacidad?
3. ¿En este tiempo considera que ha habido una evolución de infraestructura y sistemas que permitan mejorar la experiencia del cliente y facilitar el consumo turístico? Es decir, considera que es más fácil viajar ahora con una PCD
4. ¿Qué es lo primero que toma en consideración para realizar un viaje bajo las condiciones de PCD o familiar de una PCD?
5. ¿De tal punto, cree que es necesario implementar un documento estándar que sirva de guía para la operación de turismo accesible?
6. ¿Qué opina de los Centros de Turismo Comunitario?
7. ¿Estaría dispuesto a consumir los servicios de un Centro de Turismo Comunitario si sabe que cuentan con lineamientos de accesibilidad?
8. ¿Desde tal punto, que demandaría para incluirlos a futuro como un lugar de visita?
9. Ecuador es un país con mucho potencial turístico, aun así, con respecto a países como España o Argentina que mucho se ha dicho de sus avances en accesibilidad e inclusión turística ¿podría decir que estamos a la altura en términos universales de turismo accesible?

Nota: Permitir que la entrevista se lleve como una conversación fluida, generar ambiente de confianza y tolerancia, mencionar alguna anécdota, sugerencia o punto de vista de parte del entrevistado.

ANEXO D: MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA CENTROS DE TURISMO COMUNITARIO

2021



***MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS
PARA CENTROS DE TURISMO
COMUNITARIO***

FLORA MERO

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO ACCESIBLE PARA CENTROS DE TURISMO COMUNITARIO

I. MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO ACCESIBLE PARA CENTROS DE TURISMO COMUNITARIO.

Con el apoyo de la carrera de Ecoturismo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Huasquila Amazon Lodge y Latin America For all.

Las Buenas Prácticas son aquellas acciones de prevención, corrección o mejoramiento que se pueden implementar en todas las áreas de servicio y operación de las empresas y sociedades turísticas. Estas medidas deben ser tan efectivas, que la comunidad donde se lleven a cabo se vea beneficiada en todos los ámbitos posibles.

El principio en el cual se basan estas prácticas de turismo accesible y que intentan modificar la forma de hacer negocios, es la inclusión, que no es más que permitir que todas las personas tengan y puedan vivir una vida digna y activa en términos sociales, culturales, económicos, ambientales y políticos.

Estos desafíos brindan oportunidades para emprendedores que estén dispuestos a desarrollar productos turísticos competitivos y de alta calidad en nuestro país. Bajo este marco, el excelente servicio y la mejora de los recursos humanos en todas las áreas relacionadas con la industria del turismo son parte clave para el desarrollo del sector y el beneficio de los actores e involucrados, tanto personas con discapacidad (PCD) como los Centros de Turismo Comunitario (CTC).

“LA ÚNICA DISCAPACIDAD EN LA VIDA ES UNA MALA ACTITUD”

SCOTT HAMILTON

ÍNDICE

I. Manual de buenas prácticas de turismo accesible para centros de turismo comunitario.....	3
II. INTRODUCCIÓN.....	5
III. SOBRE EL MANUAL.....	10
IV. A QUIEN ESTA DIRIGIDO ESTE MANUAL	11
V. OBJETIVOS DEL MANUAL	12
A. Cadena de procesos del turismo accesible para Centros de Turismo Comunitario.	14
B. Áreas de servicios que contempla este manual.....	16
C. Beneficiarios de la aplicación en campo de este manual.....	18
VII. HOSPEDAJE	20
VIII. ALIMENTOS Y BEBIDAS.....	31
IX. TRANSPORTE	39
X. OPERACIÓN Y AGENCIAMIENTO	46
XI. MEDIDAS GENERALES DE BIOSEGURIDAD	56
XII. RESILIENCIA.....	60
XIII. DECÁLOGO DEL ANFITRIÓN TURÍSTICO INCLUSIVO	63
XIV. GLOSARIO.....	65
XV. BIBLIOGRAFÍA.....	70

II. INTRODUCCIÓN

Durante mucho tiempo hay quienes creían que el turismo y sus actividades afines eran un lujo que no todo el mundo podía permitirse, hoy en día ese pensamiento ha cambiado y el turismo se ha vuelto una necesidad, sin embargo, decir que todos pueden hacerlo es algo por definirse.

Desde los primeros habitantes de la tierra, hasta los viajes de conquista y las grandes cruzadas, el turismo se ha vuelto una necesidad cada vez más importante y como a un árbol le han ido creciendo varias ramas, una de ellas es el turismo accesible. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2010) el 15% de la población mundial posee algún tipo de discapacidad ya sea física, mental o sensorial, esto es más de 1000 millones de personas que tienen el mismo derecho de hacer y recibir un turismo de calidad.

De acuerdo con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD] (S/F) al menos el 80% de la población con discapacidad vive en países desarrollados. En el caso de Ecuador según el Consejo Nacional Para la Igualdad de Discapacidades [CONADIS] (2020) existen 481.392 personas con algún tipo de discapacidad registradas hasta junio de 2020. Dentro del Ecuador no existe una ciudad que sea 100% considerada inclusiva y que pueda ser registrada en la lista de ciudades inclusivas del banco mundial, esto se debe, no a la falta de intención, si no a que, en temas de urbanidad y servicios, las adaptaciones serían demasiado costosas o en su defecto se han adaptado espacios, pero se han dejado pasar por alto detalles (Ponce, 2018).

De modo general cuando se habla de accesibilidad se entiende como la inclusión de rampas, pasamanos y demás arquitectura para personas con movilidad limitada, especialmente sillas de ruedas y similares, pero hay ciudades que, al dejar las veredas al mismo nivel de la calle, no consideró que de ese modo las personas no videntes pierden un método de guía para transitar en la vía pública, pues las veredas representan un límite de dirección con el uso del bastón.

Con tal antecedente se puede evidenciar que la sociedad global ha avanzado en el tema del reconocimiento de derechos, uno de ellos especialmente dirigido a las personas con discapacidades, por lo que el derecho al ocio implica también que el turismo se adapte a esas necesidades, en ese sentido se entiende que es necesario un turismo accesible que se abra al mundo, con la posibilidad de que sea un nicho turístico que más allá del factor económico aporte a la construcción de una mejor sociedad.

Una vez que el panorama se ha esclarecido y que son evidentes y reconocidos por estados, entidades y la sociedad los derechos de las personas discapacitadas, surge una evolución del turismo que a su vez enfrenta la problemática del turismo de masas, término que se popularizó entre los años 1950 y 1970 dando como resultado que el número de turistas en destinos populares como Francia o Inglaterra se duplicaba cada 7 años. Para el siglo XXI el turismo había revolucionado la economía a escala mundial, pero a su vez surgió la necesidad de encontrar destinos menos atiborrados y más responsables con el ambiente y las poblaciones locales (Gordon, 2002).

Partiendo de esa problemática y ante la fuerte necesidad de un turismo de menor impacto entra en juego el turismo sostenible. En 1992, luego de varios años de preparación, se celebra en la ciudad de Río de Janeiro, Brasil, la Conferencia Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo denominada “La Cumbre de la Tierra” una reunión de dirigentes mundiales de gran relevancia política, de la cual surge la “Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo”, en la que se definen los derechos y responsabilidades de las naciones en búsqueda del progreso y el bienestar de la humanidad, así como un vasto programa de acción sobre el desarrollo mundial sostenible, en la denominada “Agenda 21”, que establece las recomendaciones tendientes al logro de un desarrollo sostenible desde el punto de vista social, económico y ecológico (Aceranza, 2006).

Este concepto deriva en las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible que se aplican a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo (Organización Mundial del Turismo, 2005).

Por lo tanto, el turismo sostenible debe: Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica. Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural. Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios

socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza (Organización Mundial del Turismo, 2005).

A partir de aquí se manejan diferentes formas de definir y conceptualizar el turismo comunitario. La mayoría de las definiciones creen que la característica esencial del turismo comunitario es que la comunidad debe tener un grado importante de control sobre la operación turística y sus efectos positivos y negativos. Esto también significa que la comunidad debe participar activamente en la planificación, desarrollo y gestión de planes o empresas de turismo.

Debe señalarse que, al igual que el turismo sostenible, el turismo comunitario no es necesariamente una actividad turística específica, ni está dirigido a un segmento de mercado específico. Sí, asegura la participación y los beneficios de la comunidad, pero el turismo comunitario puede ser cualquier producto, servicio o actividad turística; puede servir a muchos segmentos de mercado, diferentes para productos y servicios y puede operar en diferentes escalas. En algunos casos, las iniciativas de turismo comunitario incluso se han desarrollado juntamente con el sector privado.

El Turismo Comunitario en Ecuador comenzó a configurarse con mayor dinamismo a partir de la segunda mitad de la década de los 90, buena parte de las reservas naturales del país están en manos de las comunidades indígenas, el turismo sostenible a través de esta modalidad se preocupa del mantenimiento de la diversidad étnica, cultural y biológica del país (Pastaza, 2008).

Desde este enfoque, el presente documento, propone una combinación de ambas modalidades, debido a que el turismo accesible no solo trata de eliminar las barreras que impiden a las personas con discapacidad disfrutar de este derecho, si no

que propone contemplar los aspectos que permitan recibir y atender a este grupo minoritario siguiendo protocolos de seguridad y calidad que intensifiquen las experiencias del turismo, este concepto aplicado a los centros de turismo comunitario del Ecuador puede sumar en grande el progreso de ambos sectores, no solo por la fusión de ambos si no porque permite una recepción de turistas que necesitan viajar acompañados, como tal, se vuelve una fuente de ingreso alternativa para las comunidades y una forma de inclusión social para las personas con discapacidad y para las comunidades anfitrionas.

Es necesario entender que cualquier operación que se beneficie directamente de la industria del turismo y a su vez, tenga un impacto positivo en los campos económico, social y ambiental de la comunidad donde se ubica, puede utilizar esta manual de buenas prácticas que está dirigido a todas aquellas comunidades que en el marco de la ley vigente administren pequeñas y medianas empresas, compañías o destinos turísticos en América Latina y que realizan voluntariamente operaciones de turismo sostenible.

El material está diseñado como una herramienta de gestión para ayudar a lograr la sostenibilidad y la inclusión en las operaciones turísticas en centros de turismo comunitario y los aspectos que la ley les permite operar: hospedaje, alimentación, transporte, organización de eventos, operación y agenciamiento

III. SOBRE EL MANUAL

Este manual fue escrito bajo una intensa investigación de fuentes primarias y secundarias usadas como referencia de organización y sobre todo con la recopilación mediante entrevistas y talleres a personas con discapacidad, familiares de personas con discapacidad, adultos mayores, prestadores de servicios turísticos, operadores especializados, fisioterapeutas y comunidades indígenas.

Con la única finalidad de entender sus puntos de vista, comprender su situación y saber a qué se enfrenta una persona con discapacidad cuando quiere hacer actividades turísticas.

De igual manera era necesario recopilar los retos y experiencias que han tendido los prestadores de servicio y los cambios que

han debido hacer y aquellos que implementaran a futuro para poder garantizar un mejor servicio al caso.

Adicional se planteó la propuesta a comunidades indígenas, con el fin de conocer su apertura y que tan dispuestos estarían a hacer uso de las buenas prácticas descritas más adelante en este manual.

Finalmente, toda la información recopilada tiene fines únicamente académicos y de retroalimentación, el gran objetivo de este documento es entender los puntos de vista y recopilar las experiencias de todos los elementos involucrados y posibles beneficiados.



IV. A QUIEN ESTA DIRIGIDO ESTE MANUAL

Este manual esta dirigido explicitamente a todas aquellas comunidades rurales, campesinas, indígenas, mestizas o afrodescendientes propias de la República del Ecuador o cualquier país en general o de la región que quieran incursionar en turismo accesible y adaptar sus emprendimientos turísticos para brindar nuevas experiencias siguiendo lineamientos de seguridad, inclusión y sostenibilidad.

Adicionalmente, este manual puede ser utilizado como referencia para establecimientos turísticos rurales y para prestadores de servicios, e incluso para aquellos propietarios de servicios complementarios que interactúen en la cadena de valor y quieran evolucionar con sus servicios.

Las buenas prácticas de este manual también pueden ser aplicadas para aquellos Centros de Turismo Comunitario que quiera incluir el turismo accesible dentro de su oferta de servicios.

Este manual también puede ser utilizado como referencia para personas con discapacidad o familiares de las mismas que quieran tener estas buenas prácticas como consideraciones de búsqueda en sus próximos viajes o actividades turísticas.

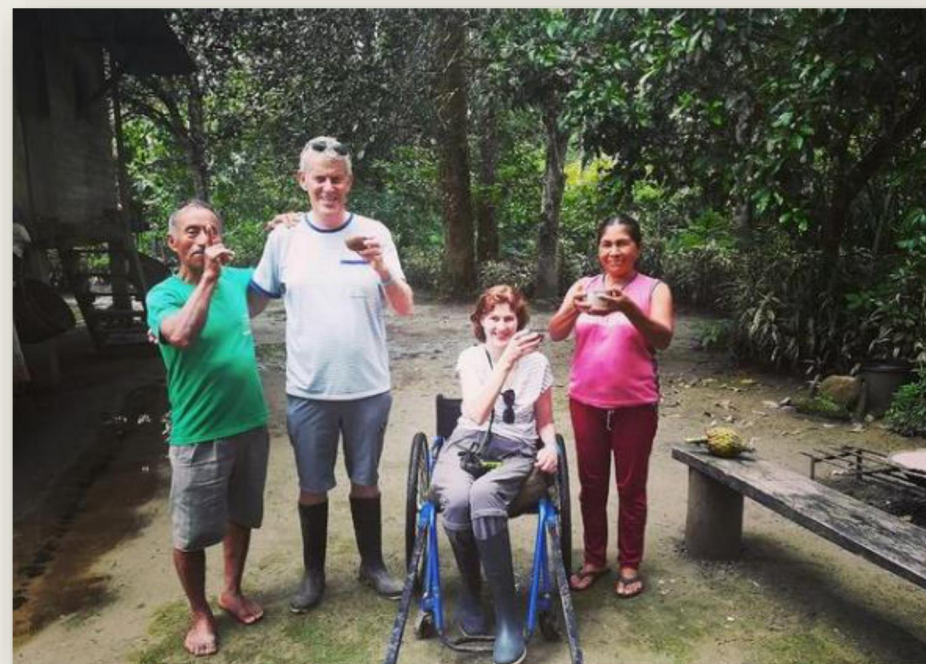
Finalmente, este manual puede ser aplicado por la academia y por los futuros actores del turismo que quieran incluir en sus proyectos y diseños normas básicas de accesibilidad, calidad y seguridad.

V. OBJETIVOS DEL MANUAL

Permitir que las empresas turísticas y comunidades conozcan y entiendan las necesidades de los consumidores con discapacidad y que se vean en la libertad de utilizar esta manual para satisfacer dichas necesidades y requerimientos, ofertando un servicio de calidad y seguridad que esté siempre a la vanguardia.

Orientar las buenas prácticas de turismo accesible al fortalecimiento del turismo comunitario generando impactos positivos que beneficien a la población local y refuercen las relaciones de equilibrio entre los actores involucrados.

Considerar que estas buenas prácticas de turismo accesible, incluido los protocolos de bioseguridad, sirvan de respaldo para la reapertura y operación de centros de turismo comunitario durante la pandemia.



VI. GENERALIDADES

La fusión del turismo accesible con el turismo comunitario es un movimiento de doble ganancia, que cuenta con la riqueza de la cultura de la comunidad anfitriona y las ventajas de incluir esos elementos a personas con discapacidad, hay tantas opciones que la experiencia solo puede llegar a ser grandiosa, la accesibilidad pretende romper las barreras que separan a la gente con base en sus diferencias y habilidades y la inclusión pretenden la participación de todas aquellas personas sin darle importancia a esas mismas diferencias, es algo que requiere paciencia, tolerancia, respeto y sobre todo mucha adaptación sin dejar nunca de lado la sostenibilidad.

Va más allá de querer cambiar letras en palabras y quitarle genero a las cosas, es un cambio que requiere aceptación y evolución, es necesario eliminar los prejuicios y dejar el miedo, vivimos en una era que requiere nuevos y buenos cambios sin excepciones.

Si queremos maximizar las buenas experiencias de nuestros huéspedes con discapacidad debemos considerar cada detalle, el gran error es pensar que la ausencia de un sentido o una habilidad sea un impedimento para disfrutar del turismo, pero es esa misma

ausencia lo que nos deja más espacio a la innovación y a la versatilidad, debemos aprovechar la magia de la gastronomía, los aromas, el tacto, los paisajes, las texturas, los cuentos, las costumbres y sobre todo la atención y el cariño.



A. Cadena de procesos del turismo accesible para Centros de Turismo Comunitario.



A partir de los datos recopilados durante la investigación previa al desarrollo de este manual por parte de los tres grupos:

- Prestadores de servicios.
- PCD, familiares de PCD y Turista Senior
- CTC y comunidades

Se logra establecer un patrón básico para la cadena de valor del turismo accesible para Centros de Turismo Comunitario, partiendo desde el momento en que el cliente obtiene la idea de consumir un servicio turístico, ya sea por interés propio o por recomendación, y convierte la idea en intención de viaje para el desarrollo de una actividad turística, pasando por todos los procesos de búsqueda, gestión y adquisición de servicios turísticos hasta

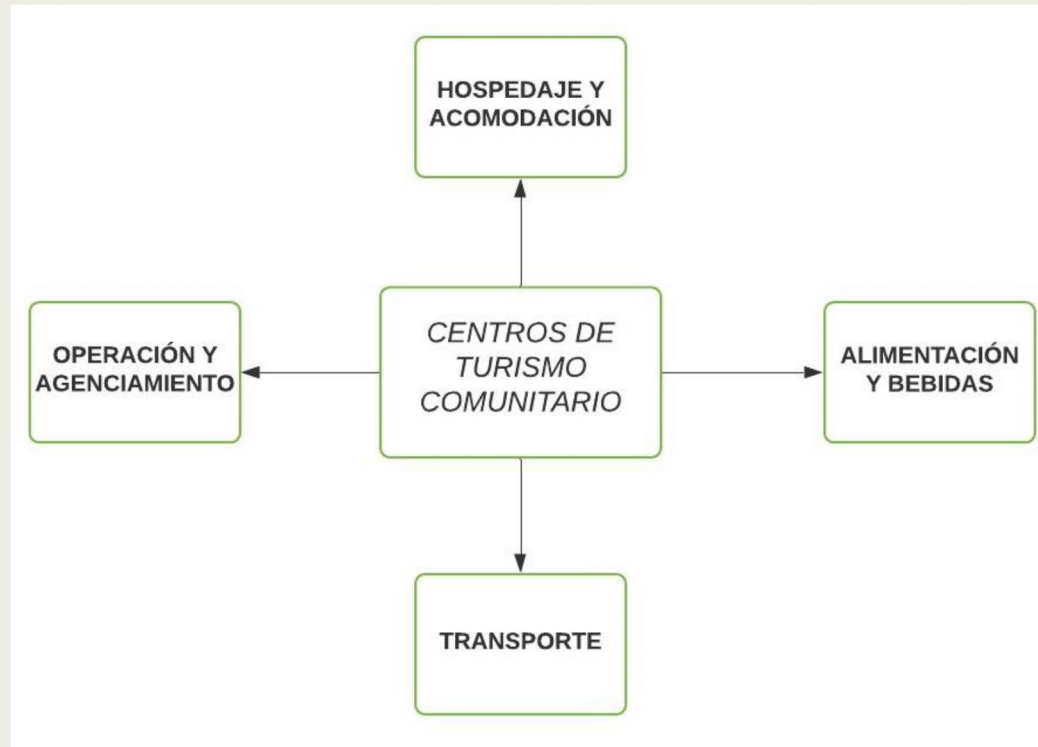
llegar a una experiencia final, cuyo propósito debe ser siempre el éxito y la satisfacción del consumidor, en este caso de la PCD, Turista Senior o familiar de cualquiera de las dos. Este flujo eventualmente se convierte en una cadena de procesos donde se aplican las buenas prácticas.

considerar, distancia, medio de transporte paradas estratégicas etc. Es por eso que la cadena de valor también se debe considerar, si la persona encuentra un establecimiento que le ofrezca transporte y que dicho transporte sea accesible, definitivamente lo va considerar, es una gran oportunidad de negocio, pues las experiencias son multi-cliente, dado que la condición requiere compañía de viaje en el mayor de los casos, la acomodación y el hospedaje es un paso tan clave como el mismo transporte, pertenecer a organizaciones o listados de hospedajes inclusivos es crucial para que la difusión del destino y para que las PCD puedan contactarlo, es necesario que el establecimiento tenga todas las adaptaciones para garantizar las experiencias y un punto a ganar tener conexiones con establecimiento similares o complementarios, como restaurantes, spas, centro de atracciones, museos, parques, centros de recreación y esparcimiento, áreas naturales etc.

No podemos olvidar los extras, como las conexiones a centros salud y hospitales en caso de emergencias, centros de terapias físicas o similares en caso de que el paciente lo requiera, y si no lo hace es una buena opción sugerirlo e incluirlo dentro de la oferta.

Finalmente, el éxito de la experiencia del turista radica en ofrecer exactamente lo acordado y de ser posible un poquito más, con atención personalizada, con servicios de calidad, con respeto y poniendo cuidado en los detalles, vale la pena recordar que las PCD usualmente están en círculos sociales con personas en similares condiciones, grupos de apoyo, escuelas especializadas, centros terapéuticos etc. Por lo tanto, un cliente satisfecho equivale a buenas referencias hacia potenciales clientes.

B. Áreas de servicios que contempla este manual.



En el marco de la ley ecuatoriana, de acuerdo con el reglamento para Centros de Turismo Comunitario, en el Art. 2.- Los centros de turismo comunitario podrán realizar una o más de las siguientes actividades:

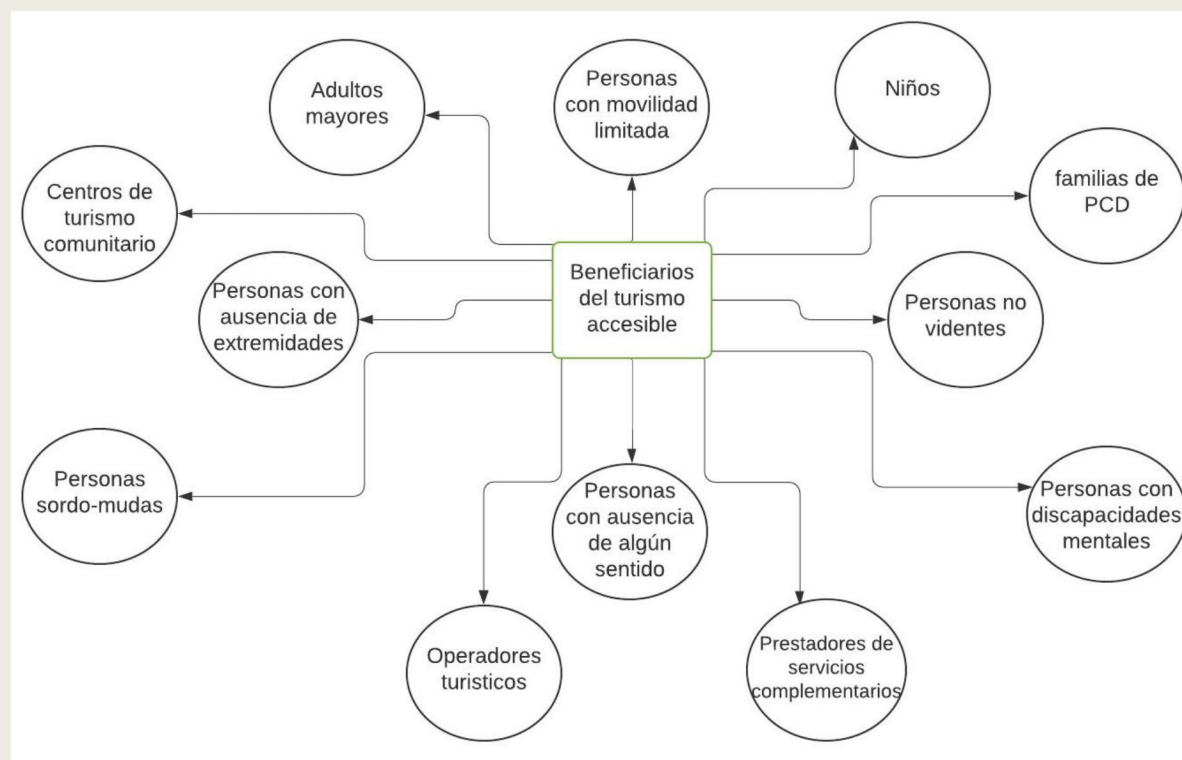
- Alojamiento.
- Alimentos y bebidas.
- Transportación turística.

-
- Operación.
 - Organización de eventos.
 - Congresos.
 - Convenciones.

En consideración con dicho artículo, este manual ha establecido buenas prácticas para las primeras cuatro áreas de servicios, considerando que por motivos de pandemia la organización de eventos que pudieran resultar en aglomeraciones o excedan el límite de aforo permitido podrían ser contraproducentes.

C. Beneficiarios de la aplicación en campo de este manual.

Una vez establecida la cadena de procesos y las áreas de operación en las que se trabajará las buenas prácticas, con base en las experiencias y opiniones recolectadas de los prestadores de servicios turísticos, PCD, familiares de PCD y Turistas Senior. Se identificaron los beneficiarios del turismo accesible en CTC y en general de la aplicación del manual de buenas prácticas (colaboradores, distribuidores y asociados de primera línea) la red de beneficiarios es altamente diversa porque las necesidades del segmento tanto de los potenciales consumidores como de los actores es diversa, y requieren a fuerza los espacios y la asistencia adecuada. Reconociendo que ninguna discapacidad y ningún caso es igual a otro, cada elemento aporta y exige una particularidad que se debe considerar, además las facilidades arquitectónicas y operacionales del manual ofrecen una opción amigable de consumo incluso para grupos diferentes a los tres anteriormente mencionados, este grupo de beneficiarios se detalla en la siguiente figura.





HOSPEDAJE

VII. HOSPEDAJE

Cuando hablamos de hospedaje, quizá la parte más intimidante y a la vez la más importante a considerar es la arquitectura, no solo queremos que nuestro centro (planta) de hospedaje sea físicamente accesible, sino que también debemos procurar que sea cómodo y que no represente una inversión insostenible, a continuación, se enlistan una serie de buenas prácticas que pueden ser aplicadas en términos de hospedaje que ayudarán al huésped y al anfitrión y que siguen principios de diseño universal.



“El diseño y decoración de la habitación puede variar de acuerdo al gusto o a la necesidad”

A. INFRAESTRUCTURA

1. Procure que las instalaciones sean de una sola planta y usando materiales de la zona para minimizar el impacto visual del paisaje.
2. Contemple incluir rampas y pasamanos en todos los accesos de manera que se facilite el tránsito de los huéspedes y el personal.
3. El momento de acostar al huésped o trasladarlo de un puesto a otro, puede requerir apoyo adicional, si no cuenta con apoyo personal, implemente un sistema de grúa, una alternativa menos costosa es usar una sábana doblada en tres partes como se muestra a continuación.
4. Si cuenta con piscina, jacuzzi, hidromasaje o similar es necesario implementar una grúa o algún mecanismo que permita el ingreso de la PCD al agua, además de añadir agarraderas en todos los bordes de la piscina, otra opción es hacer el ingreso a la piscina tipo rampa y considerar también la profundidad del agua o establecer niveles y zonas.
5. En zonas de frío evitar diseños que permitan el ingreso de corrientes de aire, aislar rendijas de puertas y ventanas, es necesario velar por la salud del huésped, especialmente si tiene alguna condición respiratoria.
6. Incluya adicionalmente agarraderas en cada pared de la ducha por mayor seguridad.



7. Es indispensable tener duchas de mano tipo teléfono, en muchos casos facilita el proceso de higiene del huésped.
8. Recuerde colocar las llaves de agua y dispensadores de jabón, shampoo y demás a una altura conveniente para una persona en silla de ruedas o para una persona de pie.
9. La ducha no puede tener bordes o barreras de división, es mejor usar un pequeño desnivel que evite que el agua se desborde y que a la vez permita el ingreso de una silla de ruedas o silla de baño especial.
10. Es necesario que los lavamanos no tengan bases ni soportes que dificulten el acceso del huésped, ya sea en silla de ruedas o de pie.
11. Siempre es una buena opción contar con un centro de terapia o espacios donde la PCD pueda realizar ejercicios terapéuticos o similares, puede ser mini gimnasio o un área abierta con el equipo y las adaptaciones necesarias.
12. Para áreas comunes considere que los senderos sean de inclinación leve, eso evitara el esfuerzo físico de los huéspedes, sus acompañantes y del personal de apoyo.
13. Si cuenta con piscina, jacuzzi, hidromasaje o similar es necesario implementar una grúa o algún mecanismo que permita el ingreso de la PCD al agua, además de añadir agarraderas en todos los bordes de la piscina, otra opción es hacer el ingreso a la piscina tipo rampa y



considerar también la profundidad del agua o establecer niveles y zonas.



14. Busque soluciones a largo plazo, de tal manera ahorra esfuerzo físico y monetario.

B. EQUIPOS Y COMPLEMENTOS

1. De ser posible, coloque un control remoto para las luces, eso evitará que la PCD tenga inconvenientes para encender o apagar las luces, o coloque un interruptor también cerca de la cama.
2. Los sistemas de mando remotos o automáticos son una gran implementación, existe una variada oferta.
3. Es necesario incluir al menos un radio o un dispositivo de comunicación en la habitación que este siempre al alcance del huésped.



Las buenas prácticas deben permitir comodidad, independencia y fácil movilidad.

4. Incluya en la ducha sillas de baño con ruedas como la que se muestra a continuación, eso facilitara el proceso de ducha.
5. En plena era digital incluya información que pueda ser escaneada mediante códigos QR, si esta información es audio-visual mucho mejor.
6. Es mejor usar sistemas de cerradura digitales, (tarjetas, códigos, huellas) o mecanismos que no añadan trabajo o estrés al huésped.
7. Busque siempre preservar la independencia del cliente.



C. TALENTO HUMANO

1. Cuente con una guía o una grabación que le explique al cliente con precisión la ubicación de cada elemento dentro de la habitación y además como moverse dentro y fuera de la misma para llegar a los puntos de encuentro. Si es muy costoso puede hacer una explicación práctica con el cliente como solución a corto plazo.
2. Al momento de disponer la acomodación cuente siempre con personal de apoyo; como botones y personal fuerte en caso de que se requiera empujar silla de ruedas o algún similar.
3. Considere que el personal esté preparado para tratar con personas discapacitadas, pues requieren un trato más específico y personalizado.
4. Lo ideal es que al menos una persona dentro del Staff sepa y domine lenguaje de señas.
5. Asegurese que su personal tiene las condiciones adecuadas para trabajar, priorizando la salud mental y física. Recuerde que la actitud también cuenta.
6. Se debe ir en busca del crecimiento del negocio, pues esto permite oportunidades de expansión, creación de nuevos puestos de trabajo, generación de riqueza y contribución al mejor desarrollo de la



comunidad y el país. Mantenga un monitoreo constante entre el personal y los clientes.

7. El intercambio de libros es una opción entre huéspedes y anfitriones, en este caso es necesario incluir audios libros, libros en braille y libros con pictogramas llamativos, las opciones son muy variadas.
8. Establezca y comunique siempre la postura del establecimiento ante el consumo de sustancias psicotrópicas, establezca límites y espacios si es que estas sustancias son de consumo medicinal y verifique las ordenes médicas y certificaciones. (En Ecuador el consumo de marihuana es legal siempre que el THC sea menor al 0.1%) el resto de sustancias son prohibidas.

D. SEGURIDAD

1. Es necesario que las alarmas de incendio o emergencias también incluyan señales lumínicas o vibratorias para que todas las PCD puedan saber cuándo hay una emergencia.
2. Incluya materiales antideslizantes para los pisos, eso facilitará el desplazamiento de los huéspedes.



3. Es necesario que la conexión entre las habitaciones y el área de encuentro de emergencia este bien señalada y despejada para el libre y fluido tránsito.
4. Asegúrese que las luces o lámparas de noche funcionen al tacto o no tengan mecanismos complicados para encenderlas o apagarlas.
5. Considere que la altura de las camas debe ir a la par con la altura de la silla de ruedas estándar.
6. Procure que la iluminación pueda ser regulada, luces muy fuertes o brillantes pueden molestar a personas con trastorno del espectro autista.
7. Procure disponer en las habitaciones agua potable y bebible, eso evitará que el huésped tenga que volver a salir de su habitación en caso de requerirla, recuerde que generalmente las PCD requieren medicación continua.
8. Si el huésped no viaja solo procure ubicar a su acompañante en la habitación más continua en caso de que no compartan habitación.
9. Procure que la mueblería no esté colocada de forma que pueda ser un obstáculo para el huésped, ya sea este de movilidad limitada o no vidente.
10. Procure usar juegos de lencería y cobertores que sean ideales para el clima y que no limiten o incomoden el descanso del huésped.



11. Procurar el uso de fundas de colchones, fundas de almohada y sábanas de algodón evitando la fibra sintética que es incómoda y no mantiene la frescura o el calor, además evitara alguna reacción tópicas en el huésped.
12. Considerar también bolsas de agua caliente para poner al pie de la cama a fin que su cliente pueda mantener los pies calientes.
13. Utilice productos de aseo hipoalérgicos u orgánicos, para evitar cualquier tipo de reacción en los huéspedes.



ALIMENTOS
Y
BEBIDAS

VIII. ALIMENTOS Y BEBIDAS

En lo que concierne a servicios de alimentación y bebidas es necesario considerar aspectos claves y normas básicas de etiqueta para facilitar la interacción entre comensales con discapacidad y el personal del establecimiento, cabe recalcar que al igual que con el servicio de hospedaje es necesario hacer adaptaciones físicas y arquitectónicas, adicionales a la flexibilidad dentro de los menús y contar con los complementos para apoyar al consumidor. La prioridad debe ser siempre brindar seguridad, calidad y buenas experiencias, que permitan el fortalecimiento cultura tanto de huéspedes como de anfitriones.



“Los sabores de un lugar se quedan en la memoria y si los acompañas con buena atención te motivan a volver”

A. INFRAESTRUCTURA

1. Es de suma importancia que los senderos, caminos y accesos al restaurante este siempre limpios y libres de vegetación o restos que puedan obstaculizar la circulación de la PCD.
2. Recuerde colocar elementos táctiles que sirvan de orientación a no videntes pero que a su vez no signifiquen un peligro o un obstáculo para el resto de personas.
3. Es necesario implementar el mismo sistema de ubicación o audio guía, para el cliente cuando este va a permanecer haciendo uso del establecimiento por varios días.
4. Procure usar sillas individuales para facilitar la acomodación del cliente.
5. Las sillas deben contar con respaldo y con apoyabrazos, pues esto permite mantener el equilibrio
6. Independientemente de la autenticidad y el valor cultura, puede incluir elementos gourmet dentro del menú.
7. Es ideal que las mesas no tengan soportes que puedan incomodar al cliente o al momento de ingresar con una silla de ruedas.
8. Un establecimiento Pet Friendly es ideal para personas no videntes que usan perros guías, de ser así procure espacios amplios y abiertos.
9. Procure que el establecimiento sea de una sola planta y sin desniveles que puedan dificultar la movilidad de PCD.



10. Es necesario contar con al menos dos baños separados por género y que estos estén habilitados para PCD, es decir: tener agarraderas y espacio amplio para moverse.
11. El lavamanos debe tener una altura que sea cómoda para una persona en silla de ruedas y una persona de pie y además no contar con soportes o bases que dificulten el acercamiento.
12. Procure que las llaves de agua sean de contacto automático, eso facilitara el uso para PCD
13. Las puertas de acceso a baños, no deben ser pesadas, que mejor si son corredizas, las puertas tipo vaivén no son ideales pues generan mayor esfuerzo y pueden causar tropiezos.
14. Recuerde siempre dar mantenimiento a las puertas, evitar que rechinen o se traben.
15. El ancho de las puertas debe tener al menos 1,50 cm. Eso facilitara el ingreso y salida de sillas de rueda manuales o eléctricas y aquellas con modificaciones especiales.
16. Si cuenta con secadores de mano eléctricos recuerde considerar siempre la altura cómoda para una persona de pie o una en silla de ruedas.
17. La fabricación del mobiliario y equipos debe ser preferiblemente utilizando materiales y mano de obra local (incluyendo artistas y artesanos del lugar), los cuales puedan tomar consideraciones ambientales.



B. EQUIPOS Y COMPLEMENTOS

1. Si sabe las necesidades del cliente previo a su arribo, puede incluir sillas de baño con ruedas igual a las que se mencionan en el capítulo de hospedaje.
2. Contar con un menú en braille y uno que se pueda escanear con código QR y resulte en formato de audio, adicional al menú tradicional.
3. Otra alternativa es añadir un menú con pictogramas, de tal forma la selección de pedido será más sencilla.
4. Es vital siempre tener en consideración los requerimientos alimenticios del cliente, especialmente porque hay casos donde la PCD puede requerir alimentos específicos o tener prohibiciones.
5. De ser posible implemente un huerto propio con productos de la zona que no requieran mayor cuidado y que permitan al cliente conocer el origen de sus alimentos, las PCD aprecian los productos orgánicos.
6. Al momento de armonizar el ambiente con música, considere siempre algo suave y con un bajo volumen para no molestar a clientes con trastorno del espectro autista o alguna discapacidad mental similar.
7. Contar con un pequeño recetario digital o en braille que pueda ser consultado o ser entregado al visitante, esto ayudará a la inclusión y a promover la gastronomía típica del lugar.



-
8. Contar con dispositivos adaptados que permitan ingerir alimentos, además que estos sean de un material que pueda ser esterilizado y no represente mayor impacto ambiental.



Arribo de huéspedes con discapacidad y Turistas Senior en Huasquila Amazon Lodge.



C. SEGURIDAD

1. Es necesario que toda el agua que se utilice en la elaboración de alimentos sea completamente purificada y bebible, incluido el hielo, lo que menos se espera es afectar la salud del cliente o el personal.
2. Si dispone de bebidas alcohólicas, sírvalas con responsabilidad, procure que alguien acompañe a la PCD o asegúrese de que esta puede consumir bebidas alcohólicas.
3. Es siempre una buena opción tener opciones de cocteles vírgenes. (sin alcohol)
4. Bajo ningún motivo incluya en sus platillos elementos del patrimonio natural o cultural que puedan afectar la sensibilidad del cliente o alterar el medio incluso si se cree que tienen fines medicinales.
5. Procure mantener la autonomía del cliente dentro de lo posible.
6. Considere dentro del menú postres bajos en azúcar o alternativos para personas con diabetes o que tenga problemas con el azúcar.



D. TALENTO HUMANO

1. Es necesario contar con personal que maneje lenguaje de señas universal, al menos relacionado a servicio de alimentos y bebidas.
2. Capacite a su personal en temas inherentes al trato del cliente, el turismo accesible requiere paciencia y disposición, elementos claves para eliminar la barrera social entre PCD.
3. Establezca un límite en el trato entre el personal y el cliente, no quisiéramos que la amabilidad se refleje como exceso o una intromisión en el espacio personal o íntimo del cliente.
9. Tener un menú preestablecido es una buena opción a comentar cuando el cliente está haciendo reservas, además es necesario siempre poder adaptar el menú o tener opciones de respaldo en caso de que el cliente lo requiera.
10. Si el cliente lo solicita puede cortar los alimentos con anterioridad, según las especificaciones del cliente.
11. Involucre a los clientes en el proceso de preparación de alimentos (cocina en vivo), considerando siempre las adecuaciones y medidas de seguridad.
12. Jamás haga esperar a un cliente más de lo estrictamente necesario, sobre todo si se trata de PCD.





TRANSPORTE

IX. TRANSPORTE

Cuando se trata de transportar, desplazar o movilizar a PCD, el reto se intensifica, el transporte es tan crucial como la misma idea de viajar, es casi el inicio de la actividad turística como tal y el viaje. Hay que combinar de manera muy estratégica, la comodidad y la seguridad, considerando además el impacto económico, ambiental y social de la actividad.

En lo a transporte responde las soluciones tienden a ser más costosas por lo cual la inversión es prácticamente obligatoria, eventualmente las soluciones a largo plazo son más eficientes y sostenibles. A continuación, se enlistan una serie de buenas prácticas que pueden ser implementadas para facilitar el manejo de PCD.



A. INFRAESTRUCTURA

1. Dentro lo posible invierta en un elevador hidráulico para autos, esto reduce el esfuerzo físico y la necesidad de desplegar y dar mantenimiento a las rampas metálicas.
2. Es recomendable contar con un vehículo todo terreno, especialmente para zonas rurales.
3. Es necesario contar con rampas o elevadores, estos pueden ser fijo o removibles.
4. Asegúrese que los parqueaderos del establecimiento tengan las condiciones necesarias para movilizar a PCD.
5. Establezca puntos de embarque y desembarque que estén nivelados y sin topes u obstáculos.
6. Incluya señalética y cuerdas guías o pasa manos para que las personas no videntes se puedan movilizar entre el parqueadero y los demás puntos.
7. El tipo de transporte ya sea; terrestre, acuático o aéreo debe contar con las adaptaciones necesarias para transportar a PCD.
8. En zonas donde se requiera el uso de embarcaciones menores para llegar al destino, es necesario que estas sean amplias, que se cuente con una zona de aproximación regular y con las rampas o mecanismos ideales para que la PCD pueda acceder sin problemas a la embarcación.



9. Siempre debe existir una zona de transferencias, que es exactamente donde la PCD es trasladada al medio de transporte, este proceso puede ser independiente o asistido con apoyo extra o mecanismos especiales.



B. EQUIPOS Y COMPLEMENTOS

1. Invierta en un vehículo con adaptaciones para transportar personas en sillas de ruedas.
2. El Aire acondicionado y la calefacción deben siempre regularse según la necesidad o requerimiento del cliente, sin importar la temperatura exterior.
3. Durante los trayectos y desplazamientos asegure con anterioridad que los puntos de abastecimiento de combustible o estaciones de servicio estén adecuados para atender a PCD.
4. Si cuenta con vehículos personales, es necesario contar con un sistema de grúa similar al mencionado en el capítulo de hospedaje anteriormente en este manual, en caso de que la PCD tenga movilidad limitada, bajo la misma circunstancia se puede improvisar con una sábana doblada en tres partes, recuerde que esta es solo una solución a corto plazo y requiere mayor esfuerzo físico.
5. Si es posible incluya servicios de conectividad dentro del vehículo, esto facilitará el uso de dispositivos móviles y aplicaciones de apoyo para la PCD.
6. Dentro de lo posible lleve en el vehículo un cooler con bolsas gel de frío en caso de que la PCD requiera aliviar sus piernas o similar, recuerde que cada caso es especial y siempre se debe considerar las peculiaridades para garantizar la comodidad del cliente.



C. SEGURIDAD

1. Asegúrese de que los vehículos del establecimiento tengan los distintivos de que transportan a PCD.
2. Considere que el medio de transporte utilizado sea el más óptimo con relación costo-calidad y seguridad-esfuerzo.
3. Al momento de elegir una ruta, si es posible elija aquellas con menos tráfico y en mejor estado vial, eso evitara ajeteo innecesario.
4. Nunca haga paradas improvisadas o que no estén en el plan de ruta, garantice siempre la comodidad de la PCD
5. Lleve consigo un botiquín de primeros auxilios dentro del vehículo y un extintor, estas son normas básicas de seguridad.
6. El estado del vehículo debe estar siempre en optimas condiciones tanto dentro como por fuera.
7. Jamás suba personas ajenas al grupo o desconocidas en el vehículo, garantice la privacidad y seguridad del cliente.
8. Respeto siempre los límites de velocidad y los lineamientos de seguridad vial.



D. TALENTO HUMANO

1. Cuente siempre con apoyo físico adicional en caso de que tengan que cargar equipos o incluso con los clientes.
2. Es muy importante que le explique a la PCD cuál es la distribución del interior del vehículo; asientos, escalones, ventanas etc.
3. Desde el momento en que el cliente se ponga en contacto con usted, existe la responsabilidad de apoyarlo con el transporte, tome en cuenta siempre las adaptaciones y la comodidad del cliente y del personal encargado.
4. Capacite al personal que interviene en el servicio de transporte en temas de accesibilidad y manejo de PCD.
5. Si no cuenta con el presupuesto para tener sus propios vehículos adaptados, establezca líneas directas de trabajo con agencias especializadas de transporte, siempre será una relación ganar-ganar.
6. Busque siempre la manera de mantener el control y monitoreo del cliente durante los trayectos
7. Procure brindarle al cliente una explicación previa del lugar, tanto durante el trayecto como ya en el destino.
8. Incluya normas de conducta del personal que apoya durante el transporte de clientes.



**OPERACIÓN
Y
AGENCIAMIENTO**

X. OPERACIÓN Y AGENCIAMIENTO

Este capítulo muestra las buenas prácticas sugeridas para los servicios de operación y agendamiento, desde un punto neutro una de las ventajas de la ausencia de un sentido o una habilidad es que estimula el desarrollo de los demás sentidos y habilidades, lo que deja una gama de opciones infinitas que explotar dentro del turismo y las experiencias, por aquella misma razón es necesario considerar que cada sentido es una opción; siendo así la gastronomía con el gusto y el olfato, la música y la poesía con el oído, las texturas con el tacto, los paisajes y la danza con la vista.

Ante la necesidad diversas de la demanda, las opciones no pueden ser limitadas por lo tanto las actividades tampoco, cada actividad debe ser enfocada a un grupo específico y partiendo de hay se debe modificar o perfeccionar para las variedades del grupo, recordando que ningún caso es igual al otro y que siempre existirán peculiaridades.



A. INFRAESTRUCTURA.

1. Cuando procure las adaptaciones de sus actividades y atractivos considere temas de diseño universal.
2. Incluya rampas hacia los sitios de visita.
3. Verifique que los senderos y accesos estén en optimas condiciones todo el tiempo.
4. Incluya espacios amplios donde se realizarán las actividades grupales que no requieren desplazamiento.
5. Procure que sus soluciones puedan ser aplicadas a todo tipo de persona, eso aumentara la eficiencia del servicio y disminuirá el costo de mantenimiento.
6. Sus soluciones y adaptaciones debe ser armónicas con el paisaje y en su mayoría diseñadas para reducir el esfuerzo físico.
7. Pensar que el visitante quizá se interese en aprender a las actividades cotidianas de la comunidad, para lo cual es necesario adaptar espacios y herramientas, según la necesidad y la condición de la PCD.
8. Disponga un lugar donde se pueda enseñar a confeccionar algunos productos típicos del lugar (mini taller vitrina) ejemplo: cerámica, textil, hojalata, bordado, tallado, castillos y piñatas, máscaras, estas actividades son excelentes para estimular sentidos y como terapia de relajación.
9. Tener siempre en cuenta el interés y la condición del turista al sugerir tours opcionales.



10. Cuide siempre la imagen de los atractivos que visita y la integridad de las actividades, si es necesario establezca diálogos con el sector público o los respectivos encargados.
11. Es necesario implementar señalética que sea accesible, puede valerse de tecnología o incluir cartillas en braille.
12. Para las actividades al aire libre es necesario tener senderos y caminos adaptados, con al menos 2 metros de ancho.
13. Esos caminos deben permanecer siempre limpios y libres de cualquier obstáculo que pueda dificultar el tránsito de la PCD.



B. EQUIPOS Y COMPLEMENTOS

1. Incluir mitos, historias y leyendas propios de la comunidad en las actividades de guianza, así se revalorizará el conocimiento tradicional y propiciará el intercambio de doble vía entre la comunidad y los visitantes.
2. Enseñar algunas danzas típicas del lugar, explicar que representan, en que fecha o en qué festividades se hacen, cuando realice estas actividades incluya a la PCD incluso con movilidad limitada hay formas de que la persona se involucre.
3. Adicionalmente se puede crear cuentos en braille o presentaciones visuales o interactivas que incluyan elementos tangibles de la historia.
4. Incluya actividades con animales, siempre y cuando se demuestre que no hay maltrato ni daño para ninguna de las partes involucradas, esta es siempre una buena opción, incluso como terapia.
5. Invierta también en sillas especiales para agua, existen diversos modelos y son ideales para usarse en arena o caminos similares que conduzcan a cuerpos de agua, ya sea en mares, ríos, lagunas, etc.
6. Puede usar recorridos autoguiados donde la persona pueda ver videos en lenguaje de señas, usar un código QR o escuchar un audio siempre es ideal que la persona vaya acompañada de alguien que domine el lenguaje.
7. Si la actividad es muy larga considere llevar un snack o box lunch considerando los requerimientos alimenticios de la PCD.



8. Asegure que siempre antes de salir a un recorrido, la PCD tenga todo lo que necesita y si es el caso, que haya tomado algún medicamento de uso diario.
9. Es necesario considerar el esfuerzo físico requerido para cada actividad tanto para el cliente como para el personal, no es necesario exceder límites con espera de mejores experiencias.
10. Es necesario invertir en sillas de ruedas todo terreno o especiales para recorridos en montaña, bosque, selva o similares, existen varias opciones según la necesidad.
11. Diseñar formularios para comentarios, quejas o sugerencias adaptados para PCD considerando cada condición. Es mejor dar opciones para marcar, evitándose así que el turista tenga que escribir mucho, cada proceso es un aprendizaje.
12. Puede incluir cartillas que usen emoticones o pictogramas de selección en caso de que la persona tenga alguna discapacidad mental.
13. Promover los juegos tradicionales de la localidad y juegos que puedan hacerse al aire libre con métodos e instrumentos simples.
14. Promueva la autonomía del cliente dentro de sus actividades, para eso es necesario inversión en infraestructura para sus actividades.
15. Garantice la conectividad de sus atractivos con las zonas de descanso y áreas comunes dentro de la comunidad.



16. Informar sobre los circuitos turísticos o atractivos de la ciudad o país que puedan ser visitados fuera de su itinerario y que además cuenten con las facilidades necesarias para la PCD, en caso de que el turista requiera conocer, de acuerdo con su tiempo libre.
17. Informar al turista acerca de costumbres, vestimenta, cambios de moneda, equipaje, trámites, documentos, comidas, bebidas, restricciones, higiene, lugares de compra, medidas de seguridad, etc.
18. En plena era digital, es importantísimo incluir métodos variados de pago: dinero electrónico, cheque, tarjeta de crédito o débito, transferencias, efectivo etc. Siempre sea claro y exponga el procedimiento al cliente para que se sienta más seguro.
19. Tener disponibles juegos de mesa como ajedrez, damas, naipes, entre otros considere actividades alternas para momentos libres donde la PCD pueda participar.



C. SEGURIDAD

1. No proporcionar información de los turistas a personas que no pertenezcan a la agencia y/o el tour operador, salvo que existan instrucciones específicas, o la operatividad del servicio obligue a proporcionar alguna información, recuerde que la información del cliente es confidencial.
2. Cuente siempre con actividades alternas en caso de imprevistos, como problemas de clima, condición del cliente, emergencia etc.
3. Permitir un intercambio de doble vía: tanto para la comunidad anfitriona, como para las PCD, donde haya mutuo respeto para las prácticas y/o creencias culturales.
4. Tener conocimiento en primeros auxilios y coordinar el ingreso del turista a los centros hospitalarios, siempre tener contactos a la mano y dispuestos en casos de emergencia.
5. Cualquier actividad debe considerar normas básicas de seguridad y las adaptaciones necesarias, jamás comprometa la integridad física de la PCD o la suya.
6. No descuide el valor agregado y los estándares básicos de calidad.
7. Hacer que los clientes se sientan seguros durante los servicios. Informar sobre posibles riesgos en la zona que se visita y la forma de evitarlos.



8. Apoyarlo en la traducción del idioma a la hora de comunicarse con otras personas, especialmente si es una persona sordomuda. (Recordar que el Staff debe manejar lenguaje de señas)
9. Considere las alergias o requerimientos de salud de la PCD antes de coordinar o iniciar alguna actividad.
10. Siempre considere el clima, la distancia y estado físico y de salud del cliente antes, durante y después de la actividad.
11. Dentro de lo posible capacite al personal en **American Sign Language**, eso le permitirá ampliar su oferta.
12. Auxiliar y asistir al turista en caso de robo o pérdida de documentos y acompañarlo a realizar la denuncia respectiva.
13. Asistirlo a la hora de realizar el cambio de monedas y billetes.
14. Siempre lleve un radio para cualquier emergencia.



D. TALENTO HUMANO

1. Tener presente que la relación con nuestros turistas es meramente profesional, y en lo posible se debe mantener bajo dichas condiciones; salvo que exista algún caso especial que amerite desarrollar otra clase de vínculo.
2. Asistir a la PCD en la compra de objetos o souvenir de su interés en los mercados, tiendas o comunidades locales.
3. Recuerde que haber manejado un caso de PCD no significa que sea un experto, el conocimiento se aprende a diario en la práctica del ejercicio y siempre puede surgir un nuevo caso.
4. La relación entre la comunidad y el emprendimiento de ecoturismo se fortalece mediante acuerdos justos, es necesario siempre que las personas de la comunidad se involucren con las PCD.
5. Informar al turista las características de los productos típicos del lugar para que las tome en cuenta a la hora de la compra.
6. Asegúrese de que la PCD y el Staff se mantengan hidratados durante cualquier actividad.
7. Mantenga siempre un estado de alerta y pregunte el estado de la PCD durante cualquier recorrido.
8. Si lo considera necesario ofrezca ayuda para cargar las pertenencias de la PCD durante el recorrido.





BIOSEGURIDAD

XI. MEDIDAS GENERALES DE BIOSEGURIDAD

- Se requiere que todos los trabajadores de atención al público utilicen mínimamente mascarilla o cubre bocas, y atender a 2.0 metros lineales de distancia dentro de lo posible.
- Todo empleador tendrá que cumplir con las medidas que indique el Ministerio de Salud, Presidencia, Municipios, el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, COE cantonal o cualquier otra entidad regulatoria sobre las medidas de atención al cliente que deberán tener para combatir la propagación de COVID-19.
- Se tendrán dispensadores de alcohol en gel para que los clientes puedan utilizarlos.
- Se prohíbe los estrechones de mano u otro acto de contacto entre los clientes y trabajador.
- Si el establecimiento cuenta con salas de espera para los clientes, estas se limpiarán mínimo tres (3) veces al día.
- Promover los pagos de los diferentes servicios por banca en línea o algún otro método de transferencia electrónica que minimice el contacto físico.
- Medidas de prevención y controles generales para trabajadores, empleadores, clientes, proveedores y visitantes:
 - ✓ Higiene de manos: frecuente lavado de manos con agua y jabón y uso de gel alcoholado.



- ✓ Uso de mascarillas
- ✓ Manejo adecuado de desechos.
- Limpiar y desinfectar los sitios en los cuales los usuarios, trabajadores y demás personas pueden o han entrado en contacto directo.
- Incluir cámaras de ozono para desinfección.
- Velar durante el trayecto que los viajeros mantengan distancia según disposiciones generales.
- Mantener ventilado todos los espacios de común encuentro, sobre todo si son espacios cerrados
- Planificar rutas, para recorridos de larga distancia, en los cuales se deberá realizar paradas sin aglomeraciones.
- Cambiar mascarillas a diario.

OTRAS MEDIDAS

- El uniforme debe estar limpio antes de comenzar la jornada laboral, de preferencia de color blanco para detectar con más seguridad manchas o suciedad.
- Gorro con una malla para evitar caídas de cabellos en el caso de la preparación de alimentos.
- Medias limpias y zapatos antideslizantes para evitar accidentes.
- Es muy importantes que los servidores varones estén afeitados por mayor higiene.



- No usar cadenas ni manillas y relojes en el área de producción.
- No usar aretes, maquillajes, labiales y perfumes en las áreas de operación para mayor higiene en los prestadores de servicios.
- Mantener las uñas cortas sin esmaltes, químicos u otros contaminantes.
- Lavarse las manos cada 20 o 30 minutos.
- Lavarse las manos antes y después de ir al servicio higiénico.
- Lavarse las manos o desinfectarse luego de tener contacto con objetos sucios como dinero, llaves, etc.
- No tocarse el cabello, nariz, cara o cabellos de no ser necesario.
- En caso de cortes, colocarse guantes con vendajes o estar en otra área para evitar el contacto con los alimentos.
- Guardar en recipientes los productos que se desprendan líquidos para evitar una contaminación cruzada.
- Dotar de dispensadores de gel de manos automáticos, para que las personas no tengan que tocar nada.
- Dotar de alfombras desinfectantes que se empapan de geles y aseguran que el calzado queda limpio tras su paso.
- Implementar medidores de temperatura automáticos que hacen sonar la alarma cuando alguien supera cierto umbral de temperatura.
- Considere también medir la saturación de oxígeno del personal y los clientes.





RESILIENCIA

XII. RESILIENCIA

EL ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA.

Antes de la actividad el prestador del servicio debe:

- Fomentar la gestión telemática de la reserva, pago y atención al cliente.
- Busque alianzas y apoyo del sector público dentro de lo posible para emplear campañas inclusivas.
- De igual manera busque con apoyo del sector público la constante capacitación del personal.
- Asegúrese de que sus plataformas digitales sean inclusivas; busque asesoría para incluir videos, asistentes de audio y similares.
- Facilitar al cliente la declaración de conformidad, recuerde incluir mecanismos variados y simples.
- Identificar las áreas en donde se atienden visitantes e identificar cantidad de personas establecidas manteniendo el distanciamiento de seguridad.
- Se recomienda trabajar grupos de pequeñas familias o amigos.
- Olvídense de la cantidad, ahora se trata de la calidad y la seguridad, las personas no quieren a sitios aglomerados, prefieren espacios tranquilos con poca gente y distantes de la ciudad, una oportunidad para los CTC.



- Se recomienda programar las actividades como el uso de senderos de manera separada, con inicio y final diferentes para poder organizar la llegada y salida de los grupos.
- Divida las actividades según la necesidad del cliente, la dificultad y el tipo de cliente.
- Es importante siempre identificar el tipo de discapacidad antes de iniciar una actividad.
- Facilitar el uso de gel antibacterial para los clientes que lo deseen.
- Establecer procedimientos para la toma de la temperatura a los clientes (lineamientos del Ministerio de salud).

Durante el desarrollo de la actividad:

- Se debe informar al cliente sobre: - cómo recoger y utilizar el material y el equipamiento de bioseguridad, de forma que se reduzca el riesgo de contagio.
- El material no podrá ser compartido entre clientes o entre trabajadores y clientes si no ha sido debidamente desinfectado entre uso y uso (p.e. cascos, textiles, bastones, trajes de neopreno, etc.).
- En caso de que la empresa realice transporte privado en sus vehículos (p.e. 4x4, desplazamiento al inicio y retorno de la actividad) deben cumplirse las medidas dictadas por las autoridades competentes.



Después de la actividad:

- Dependiendo de la actividad, se sugiere a los colaboradores un cambio de vestimentas.
- Se recomienda que los clientes también cambien sus vestimentas una vez que termine la actividad.
- Contar con una bitácora de limpieza de los equipos que sean de uso continuo de los visitantes y prestadores de servicios turísticos.
- Los materiales de protección utilizados (mascarillas, visores, etc.) deben desecharse de forma adecuada utilizando un contenedor o recipiente cerrado destinado para uso exclusivo del descarte de estos elementos. Los elementos serán descartados en una bolsa plástica y en una segunda bolsa plástica encerrando la primera correctamente, para su recolección por el servicio de aseo.
- En el caso de agroturismo, sería recomendable en los animales un mayor grado de limpieza sí tienen contacto con visitantes, en los lugares que tengan catas de productos es importante una adecuada sanitación después de la actividad



XIII. DECÁLOGO DEL ANFITRIÓN TURÍSTICO INCLUSIVO

1. Identifique los atractivos naturales y culturales del territorio que pueden ser visitados por PCD.
2. Enseñe a la gente de su comunidad a respetar y comprender a las PCD.
3. Nunca incluya en su oferta una actividad que no haya sido adaptada y probada para PCD, no caiga en inconvenientes que puedan poner en riesgo la integridad del turista o la suya propia.
4. Mantenga siempre un precio justo por el servicio o producto brindado, la PCD entiende que el servicio requiere mayor esfuerzo por lo tanto está dispuesta a pagar un poco más siempre y cuando valga la pena.
5. Mantenga su localidad, el entorno natural, las rutas y el patrimonio limpio y en buen estado especialmente las adaptaciones de accesibilidad.
6. Promueva las costumbres y tradiciones en las nuevas generaciones permitiendo la inclusión de los habitantes de la comunidad en la actividad turística.
7. Cumpla con responsabilidad los compromisos adquiridos con los turistas.
8. Tenga en cuenta que la honestidad y calidad en el servicio son atributos altamente valorados por los turistas y sus acompañantes.
9. Es necesario tener un kit médico de primeros auxilios, una camilla y conocimientos de acción para emergencias.



10. Ser incluyentes y accesibles requiere contar con personal que sepa y domine lenguaje de señas.



XIV. GLOSARIO

Decálogo: Conjunto de diez mandamientos

PCD: siglas usadas para referirse a personas con discapacidad.

FEPTCE: Federacion pluricultural de turismo comunitario del Ecuador.

Buenas Prácticas: acciones de prevención, corrección o mejoramiento que se pueden implementar en diversas áreas.

Turismo Comunitario: Surge como una alternativa económica de las comunidades rurales, campesinas, indígenas, mestizas o afrodescendientes propias de un país, para generar ingresos complementarios a las actividades económicas diarias y defender y revalorizar los recursos culturales y naturales locales, es un tipo de turismo que se caracteriza en que una porción considerable del control y los beneficios están en manos de miembros de comunidades locales.

Turismo Accesible: es un tipo de turismo que permite el desarrollo social, ambiental y económico, con especial atención a la mejora de la accesibilidad de los destinos para eliminar las barreras físicas que encuentran las personas con discapacidad o movilidad reducida.

Accesibilidad: Permite que cualquier persona pueda disponer y utilizar las edificaciones, servicios o productos en igualdad de condiciones o cuenta con facilidades para tal caso.

Pandemia: Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.

Comunidad Anfitriona: Se refiere a las comunidades rurales, campesinas, indígenas, mestizas o afrodescendientes propias de un país que se dedican a una actividad turística que las pone en calidad de anfitriones, entiéndase como las comunidades que manejan Centros de Turismo Comunitario

Sostenibilidad: Entiéndase como las características del desarrollo que aseguran las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de futuras generaciones.

Innovación: Acción que introduce novedades o cambios de mejoramiento de elementos ya existentes.

Códigos QR: Un código QR es la evolución del código de barras. Es un módulo para almacenar información en una matriz de puntos o en un código de barras bidimensional.

Braille: El braille es un sistema de lectura y escritura táctil a través de puntos pensado para personas ciegas. El sistema se basa en formar símbolos para cada letra o número combinando 6 puntos. Los puntos que estén en relieve representan una letra o signo de la escritura en caracteres visuales. El tamaño y distribución de los 6 puntos forman el llamado Signo Generador. Las terminaciones nerviosas de la yema del dedo captan este tamaño. Este signo sólo permite 64 combinaciones de puntos.

Lenguaje de señas: La lengua de señas o lengua de signos es una lengua natural de expresión y configuración gesto-espacial y percepción visual, gracias a la cual, las personas sordo-mudas pueden establecer un canal de comunicación.

Staff: Término anglo que se refiere al personal o recurso laboral de un establecimiento o empresa.

THC: El tetrahidrocannabinol, también conocido como delta-9-tetrahidrocannabinol, es el principal constituyente psicoactivo del cannabis.

Trastorno del espectro autista: Es una afección relacionada con el desarrollo del cerebro que afecta la manera en la que una persona percibe y socializa con otras personas, lo que causa problemas en la interacción social y la comunicación.

Versatilidad: La versatilidad trata de la capacidad de algo o alguien para adaptarse rápida y fácilmente a diferentes situaciones.

Flexibilidad: Es la facultad que posee un individuo para adaptarse a los diversos cambios que se puede presentar durante su vida o acondicionar las normas a las distintas circunstancias o cambios.

Marketing: Término anglo que se refiere al Conjunto de técnicas y estudios que tienen como objeto mejorar la comercialización de un producto.

Discapacidad: Falta o limitación de alguna facultad física o mental que imposibilita o dificulta el desarrollo normal de la vida diaria de una persona.

Discapacidad Física: Entiéndase como la pérdida parcial o total de la capacidad innata de un individuo, ya sea por enfermedades congénitas o adquiridas o por lesiones, especialmente en lo referente a la anatomía y la función de un órgano, miembro o sentido.

Discapacidad Sensorial: Entiéndase como discapacidad de uno de los sentidos, por lo general se utiliza para referirse a la discapacidad visual o auditiva; sin embargo, los otros sentidos también pueden desarrollar discapacidades. Pérdida de visión y pérdida de audición, discapacidades olfativas y gustativas, discapacidad somato sensorial (falta de sensibilidad al tacto, calor, frío, y dolor), y trastornos del equilibrio son sólo algunas discapacidades dentro el rango de la discapacidad sensorial.

Discapacidad mental: Entiéndase como las limitaciones o barreras para la inclusión social de personas por causas psíquicas (diagnósticos como trastornos bipolares, esquizofrenia, entre otros) y/o intelectual o cognitiva (síndrome Down, autismo, retardo mental, entre otros).

Pictogramas: Un pictograma es un signo icónico, es decir, que representa figurativamente (de forma más o menos realista) un objeto real, o un significado.

CTC: siglas para referirse a los centros de turismo comunitario

Anfitrión: Que tiene invitados en casa, sede o territorio, en especial cuando les atiende adecuadamente y les brinda hospitalidad.

Resiliencia: Entiéndase como la resistencia frente a la adversidad y la capacidad de reconstruirse, se entiende también como la capacidad de reponerse a situaciones adversas o traumáticas.

Prevención: Acción y efecto de prevenir. Se refiere a la preparación con la que se busca evitar, de manera anticipada, un riesgo, un evento desfavorable o un acontecimiento dañoso.

Mejoramiento: Cambio o progreso de una cosa que está en condición precaria hacia un estado mejor.

Desarrollo sostenible: Desarrollo que satisface las necesidades actuales de las personas sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas.

Bioseguridad: La bioseguridad es el conjunto de principios, normas, protocolos, tecnologías y prácticas que se implementan para evitar el riesgo para la salud y el medio ambiente

Prestadores de servicios: Personas que se dedican a la elaboración, promoción y comercialización de servicios.

Inclusión: La Inclusión es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades (Unesco, 2005).

Agenciamiento: Acción y resultado de agenciar o de agenciarse, en pretender, solicitar, llamar o realizar una diligencia y procedimiento que se puede conseguir y obtener en alguna cosa.

Infraestructura turística: Obra básica en materia de accesos, comunicaciones, abastecimientos de agua, eliminación de desechos, puertos, aeropuertos.

Huésped: Persona que se aloja en un hotel o en casa de otra persona, bien como invitado o bien pagando por ello.

Souvenir: Persona que se aloja en un hotel o en casa de otra persona, bien como invitado o bien pagando por ello.

“La sociedad actual se enfrenta a un déficit de tolerancia. El turismo une a las personas, nos ayuda a abrir la mente y el corazón”

Taleb Rifai

AGRADECIMIENTOS

A Huasquila Amazon Lodge y a Latinamerican for all por el apoyo y el tiempo invertido en esta recopilación de experiencias, gracias también por el material fotográfico y la riqueza de sus opiniones como profesionales en turismo accesible.

A las comunidades por darse el tiempo de participar en el proceso de comprender y construir un modelo de turismo accesible que permita el desarrollo de sus propias comunidades mediante relaciones de fortalecimiento.

A las personas con discapacidad, a los familiares y a los Turistas Senior que en calidad de consumidores y con base en propia experiencia supieron mostrar y expresar aquellas necesidades y exigencias para poder cumplir su derecho a la recreación y al turismo.

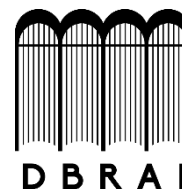
Al Centro de Turismo Comunitario Sacha Waysa, por contribuir con experiencias y opiniones para mapear la fusión del turismo comunitario y el turismo accesible en un nuevo segmento laboral de múltiples beneficios.

XV. BIBLIOGRAFÍA

- [http://siar.regionhuancavelica.gob.pe/sites/default/files/archivos/public/docs/manual de buenas practicas ambientales para el servicio de transporte turistico terrestre.pdf](http://siar.regionhuancavelica.gob.pe/sites/default/files/archivos/public/docs/manual%20de%20buenas%20practicas%20ambientales%20para%20el%20servicio%20de%20transporte%20turistico%20terrestre.pdf)
- <https://es.slideshare.net/leolatorre/manual-buenas-prcticas-transporte-turstico>
- [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.677%20de%202020.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad%20Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.677%20de%202020.pdf)
- [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/31472/22107 MBP Alojamiento ZonasRurales 2011.pdf20180706-19116-b7okaf.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/31472/22107_MBP_Alojamientos_ZonasRurales_2011.pdf20180706-19116-b7okaf.pdf)
- [http://siar.regionhuancavelica.gob.pe/sites/default/files/archivos/public/docs/manual de buenas practicas ambientales para el servicio de transporte turistico terrestre.pdf](http://siar.regionhuancavelica.gob.pe/sites/default/files/archivos/public/docs/manual%20de%20buenas%20practicas%20ambientales%20para%20el%20servicio%20de%20transporte%20turistico%20terrestre.pdf)
- <https://miguelhadzich.com/wp-content/uploads/2013/05/Manual-Buenas-Practicas-Ambientales-Establecimiento-Hospedaje-MINCETUR.pdf>
- <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-10/SEMANA2/2.5.BuenasPracticasdegestiondeservicioparahospedaje-Peru.pdf>
- <https://asesorenturismoperu.files.wordpress.com/2016/02/28-manual-hotelero-mincetur.pdf>
- <http://cmarpacifico.org/web-cmar/wp-content/uploads/2015/02/Buenas-practicas-Alojamientos.pdf>
- <https://issuu.com/vidalomasconcepcion/docs/manual-alojamiento-baja>
- <https://asesorenturismoperu.files.wordpress.com/2016/05/185-manual-de-buenas-practicas-en-turimo-sostenible.pdf>
- [http://www.agoturlima.com/images/normas/CALTUR ManualDeBuenasPracticas.pdf](http://www.agoturlima.com/images/normas/CALTUR_ManualDeBuenasPracticas.pdf)
- <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9340/1/FCHE-HTP-187.pdf>
- [https://issuu.com/ppd-ecuador/docs/manual de buenas practicas](https://issuu.com/ppd-ecuador/docs/manual%20de%20buenas%20practicas)
- <https://asesorenturismoperu.files.wordpress.com/2016/05/185-manual-de-buenas-practicas-en-turimo-sostenible.pdf>
- <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/11/MDH-Alimentos-y-Bebidas-2.pdf>
- [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/31472/22107 MBP Alojamiento ZonasRurales 2011.pdf20180706-19116-b7okaf.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/31472/22107_MBP_Alojamientos_ZonasRurales_2011.pdf20180706-19116-b7okaf.pdf)
- <https://www.mitradel.gob.pa/wp-content/uploads/2020/07/Guia-Actividades.pdf>
- <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/3650/1/UDLA-EC-TTAB-2012-01%28S%29.pdf>
- <http://sath.org/home>
- <https://www.accessibletourism.org/>



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS DEL
APRENDIZAJE



UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 31/01/2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)

Nombres – Apellidos: Flora Margarita Mero Ceme

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Facultad: *Recursos Naturales*

Carrera: Turismo

Título a optar: Ingeniera en Ecoturismo



2041-DBRA-UTP-2021