

Indicadores de sostenibilidad turística ofertados a turistas con discapacidad auditiva en Riobamba (Ecuador)

Tourism sustainability offered to tourists with hearing impairment in Riobamba

VERDUGO, Catalina, M. ¹

PIRAY, Myriam, I. ²

BALSECA, Germania, Y. ³

QUINCHUELA, Flor, M. ⁴

Resumen

Se proponen 24 indicadores turísticos para turistas con discapacidad auditiva que visitan Riobamba, medidos entre la Academia (ESPOCH), Municipio de la ciudad y 57 prestadores de servicios turísticos. Estableciendo que el 54% de los establecimientos han atendido a este segmento y el 55% de ellos cuentan con presupuesto para implementar accesibilidad. Finalmente, se diseñó un "boletín informativo" plasmando los resultados de la investigación para ser socializados a la administración pública, prestadores de servicio y ciudadanía involucrada en la actividad turística.

Palabras clave: Indicadores turísticos, discapacidad auditiva, Riobamba

Abstract

Twenty four tourist indicators are proposed for tourists with hearing disabilities who visit Riobamba, measured between the Academy (ESPOCH), the city's Municipality and 57 tourism service providers. Establishing that 54% of the establishments have served this segment and 55% of them have a budget to implement accessibility. Finally, an "information bulletin" was designed, capturing the results of the research to be shared with the public administration, service providers and citizens involved in tourism.

key words: Tourist indicators, hearing impairment, Riobamba

1. Introducción

El turismo es un fenómeno de alta relevancia financiera y también de rentabilidad social (Domínguez, Fraiz, & Alén, 2011). El turismo accesible, o "turismo para todos", promueve la accesibilidad universal y digna

¹ Docente - Investigadora. Facultad de Recursos Naturales. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. cverdugo@esPOCH.edu.ec

² Especialista en áreas protegidas - investigadora externa. myriampiray@yahoo.com

³ Consultora independiente de turismo. Yesseniabalseca17@gmail.com

⁴ Docente - Investigadora. Facultad de Recursos Naturales. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. fquinchuela@esPOCH.edu.ec

(Organización para las Naciones Unidas, 2010) al sector turismo (Pérez & González, 2003), así la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF, 2016), menciona que la oferta de un destino turístico, debe constituir un derecho fundamental de todas las personas y ser una obligación normativa ofertada por las entidades públicas y privadas, que operan en este ámbito.

Las personas con discapacidad participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas, como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social (OMT, 2015). La búsqueda de nuevos segmentos y oportunidades de mercado está empezando a prestar cierta atención al segmento de personas con discapacidad auditiva (Agència Valenciana del Turismo, 2015), que, en el caso de Ecuador, representan el 14,11% del total de la población (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades [CONADIS], 2018).

Por ello, el Ecuador impulsa turismo accesible para todos (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2012), con el propósito de ejecutar acciones conjuntas que contribuyan a la integración social, de las personas con discapacidad, a través del fortalecimiento del proyecto Inclusión Socio-Laboral de Mujeres y Jóvenes con Discapacidad en el sector de turismo accesible en Ecuador (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2016).

La sostenibilidad, pilar fundamental sobre el que se asienta la actividad turística se asocia a la idea de mejora continua en la calidad de los servicios (Sánchez, 2015), y se sirve de sistemas de indicadores que permiten monitorear los progresos, la expresión gráfica en la función de tendencia, y una expresión cartográfica que muestra la heterogeneidad territorial. Es por ello que el valor de los indicadores como instrumento, es fundamental para aplicar el modelo de ciudad sostenible.

Es así que, Riobamba ciudad andina de Ecuador, emprende la tarea de constituirse en un destino inclusivo y accesible (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, 2017), para lo que fundamentalmente necesita establecer un diagnóstico de la situación actual del turismo para personas con discapacidad auditiva, siendo un segmento que visita asiduamente la belleza natural y arquitectónica de la urbe y sus alrededores.

2. Metodología

La investigación determinó como *objetivo general*: Generar indicadores de sostenibilidad turística (Torres, T., Sala, M., & Farré, M, 2013) ofertados a turistas con discapacidad auditiva en la ciudad de Riobamba, Ecuador.

Los *objetivos específicos* establecidos fueron:

2.1. Construir un listado de indicadores de sostenibilidad para servicios turísticos ofertados a turistas con discapacidad auditiva en la ciudad de Riobamba

a. Identificación de los indicadores de sostenibilidad

La identificación de los indicadores de sostenibilidad para servicios turísticos ofertados a turistas con discapacidad auditiva, se llevó a cabo a través de la revisión de información secundaria, principalmente de fuentes científicas y oficiales, que ayudaran a su creación y su definición justificada.

a) Fuentes científicas: son aquellos documentos de investigación, informes técnicos, ponencias y comunicaciones a congresos o bien información más específica como biografías, anuarios para los datos de actualidad, estadísticas, que estén estrechamente vinculados a los indicadores de sostenibilidad.

b) Fuentes oficiales: son los documentos o instrumentos generados por las instituciones del estado, no necesariamente están fundamentados científicamente, debido a que algunos se han ido desarrollando indicadores desde su visión.

c) Sistematización de indicadores en relación a los indicadores sostenibles

Una vez concluida la recopilación de la información se organizó en una matriz de trabajo donde se identificaron indicadores a nivel internacional, nacional y local dentro de lo que se contempla la accesibilidad para el turista con discapacidad auditiva.

Tabla Indicadores de sostenibilidad turística ofertados a turistas con discapacidad auditiva en Riobamba (Ecuador)¹

Matriz de indicadores de sostenibilidad turística		
Indicadores sostenibles		
Criterios	N.º de referencia del indicador	Indicadores

Nota: Trabajo de campo, 2019

2.2. Validar los indicadores discriminados para servicios turísticos ofertados a turistas con discapacidad auditiva

a) Validación de los indicadores

Se realizaron tres talleres o reuniones de trabajo con las distintas autoridades pertinentes al tema de investigación.

b) **La primera reunión de trabajo:** se realizó con personal de la Dirección de Turismo y la Dirección de Cultura pertenecientes al GADM de Riobamba y el Coordinador/delegado del Ministerio de Turismo (MINTUR), así como los delegados de las demás instituciones involucradas en el tema.

c) **La segunda reunión de trabajo:** se realizó con los docentes a cargo del proyecto de investigación “Medición del ámbito económico, social, ambiental, cultural, tecnológico y político-institucional para determinar la sostenibilidad integral de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo”.

d) **La tercera reunión de trabajo:** se realizó con la persona a cargo de la investigación, y una tercera institución a nivel de gobierno, DITUR o técnicos de otro GADM de Riobamba dentro del mismo rango.

En los talleres se socializaron todos los indicadores, con el objetivo de analizar la pertinencia de cada uno de ellos con el tema de investigación, a partir de los criterios que se generaron, en función a la experticia de cada participante en los talleres en relación al tema, se seleccionaron los indicadores que van a ser aplicables a la realidad de la ciudad, los mismos que fueron discriminados de la siguiente manera:

- Color verde: Son aquellos indicadores que constituyen al tema de estudio, ya que cuentan con la información necesaria (de campo y secundaria), para su aplicación.
- Color rojo: Son aquellos indicadores que no cuentan con información necesaria (de campo y secundaria), por lo que se dejó su desarrollo en una segunda etapa del proyecto macro de investigación, centrándose posteriormente en cada uno de ellos para lograr su estructuración, desarrollo y aplicación.

e) Consolidación de la matriz

Una vez que se haya realizado la discriminación de los indicadores se consolida una matriz de trabajo, con el modelo de indicadores hacer aplicada, en la cual se determinaron el total de indicadores para su ejecución

1. Identificador: en esta sección se registró el código de identificación de cada indicador, el cual será alfanumérico.
2. Campo de trabajo: detalla el enfoque macro que tiene el indicador
3. Indicador: determinará el objetivo a ser medido o estudiado por cada indicador.
4. Línea estratégica: detalla el enfoque macro que tiene el indicador

f) Levantamiento de la información de campo

Para recabar la información de campo se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Universo

Se procedió a definir el universo de estudio en base a los establecimientos de alojamiento y servicio transporte turísticos registrados en el DITUR, e instituciones relacionadas directamente con el tema de discapacidad.

2. Segmentación

Para la segmentación se tomó en cuenta el 100% de los establecimientos de alojamiento y servicio de transporte turístico que están registrados en el DITUR y 3 entidades públicas de la ciudad Riobamba a las cuales se les realizaron las entrevistas, quedando de la siguiente manera:

- 54 establecimientos de alojamiento,
- 3 servicios de transporte turístico y
- 3 entidades públicas de la ciudad Riobamba

3. Técnica de investigación

La técnica utilizada fue la entrevista con el fin de obtener datos específicos.

4. Instrumento de investigación

Se desarrolló una guía de entrevista para los establecimientos turísticos y otra guía de entrevista para las entidades.

g) Análisis de información

- Se desarrolló la tabulación de los datos obtenidos

- Se analizó por medio de la estadística descriptiva la información
- Se presentaron los indicadores en función a la información requerida

2.3. Diseñar un medio de difusión de los indicadores generados

a) Se identificó qué tipo de medio de difusión es adecuado para la realidad y dinámica de Riobamba.

b) Se recopilaron los resultados que estarán contenidos en una herramienta de difusión con la siguiente estructura:

1. En la primera parte: Se dieron los respectivos créditos a las personas que fueron partícipes de la investigación.
2. En la segunda parte: Se colocó una breve introducción con un contenido claro y de fácil entendimiento para el público en general, también se agregó el mapa de ubicación del área de estudio.
3. En la tercera parte: Se presentaron gráficamente, mediante análisis estadístico descriptivo, los resultados alcanzados durante la investigación.
4. En la cuarta parte: Se colocaron las conclusiones y recomendaciones dirigidas a la administración pública, prestadores de servicio y ciudadanía en identificadas a lo largo del trabajo.

3. Resultados

3.1. Identificación de los indicadores sostenibilidad

En primera instancia, para identificar indicadores de sostenibilidad para servicios turísticos para turistas con discapacidad auditiva, se realizó la revisión de información de fuentes secundarias, de las cuales se han identificado como afines al estudio las siguientes:

a. Indicadores de “El Sistema Europeo de Indicadores”

Los presentes indicadores se proponen en base a un conjunto de variables e indicadores que presenta el Sistema Europeo de Indicadores enfocadas a un turismo sostenible, que dentro de un primer análisis muestran características de aplicación local en la ciudad de Riobamba.

El Sistema Europeo de Indicadores sobre turismo (ETIS) cuenta con un total de 67 indicadores repartidos en 4 categorías: Gestión del destino; Impacto social y cultural; Valor económico; Impacto medio-ambiental (Comisión Europea , 2016).

A su vez, estos 67 indicadores pueden ser considerados como:

- Principales: Se trata de indicadores turísticos fácilmente medibles y que suelen ser recogidos de manera habitual.
- Opcionales: Se trata de indicadores más difíciles de recolectar pero que permiten hacer un análisis más profundo del destino turístico.

Los principales criterios que abarca el ETIS, se resumen a continuación en la tabla No. 2:

Tabla 2
Indicadores del Sistema Europeo de turismo sostenible (ETIS)

FUENTE	Sección	CRITERIO
ETIS	Gestión del destino	Política pública de turismo sostenible
	Valor económico	Gestión sostenible del turismo en las empresas turísticas Satisfacción del cliente Información y comunicación Flujo turístico en el destino (volumen y valor) Resultados de la(s) empresa(s) turística(s) Cantidad y calidad del empleo Seguridad y salud
	Impacto social y cultural	Cadena de suministros del sector turístico Impacto comunitario/ social Igualdad de género Igualdad/ Accesibilidad Protección y valorización del patrimonio cultural y la identidad y los activos locales
	Impacto medio ambiental	Reducción del impacto del transporte Cambio climático Gestión de los residuos sólidos Tratamiento de las aguas residuales Gestión del Agua Consumo de energía Protección del paisaje y la biodiversidad Gestión de la luz y el ruido Calidad de las aguas de baño

Nota: Comisión Europea , 2016
Adaptado por: Autoras, 2020

b. Indicadores del plan estratégico de la Comunitat Valenciana como destino accesible (ICV-DS)

Analizado el “Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana” (2016), se determina que su objetivo es impulsar un conjunto de iniciativas para la mejora de la accesibilidad de la oferta turística, determinándose que es susceptible de aplicabilidad para la evaluación de servicios turísticos en Riobamba.

Se formulan 5 líneas estratégicas que agrupan 21 indicadores propuestas en diferentes ámbitos de actuación, que se engloban una iniciativa de carácter transversal, de los cuales se establece como relevantes para el estudio los siguientes:

1. Mejora de la accesibilidad de la oferta turística: el grado de accesibilidad de la oferta debe incrementarse mediante actuaciones como la mejora de la accesibilidad de los establecimientos y recursos turísticos y de la red de transportes, entre otras.
2. Sensibilización y formación en materia de turismo accesible: la sensibilización de la población y la formación de los profesionales del sector cuentan con actuaciones específicas como las macrocampañas de sensibilización o la formación en atención al cliente con discapacidad y otras necesidades diversas.

3. Promoción de la oferta de turismo accesible: esta línea estratégica se llevará a cabo a través de iniciativas como la creación de una guía de turismo accesible de la Comunitat Valenciana, acciones de marketing directo, así como la celebración de fam, press y blog trips, entre otras actuaciones.
4. Diseño de experiencias turísticas accesibles: para promocionar la oferta turística y los diferentes destinos de la Comunitat autónoma, se propone la creación y la promoción de experiencias turísticas accesibles en la Comunitat Valenciana, como productos constituidos por los principales atractivos característicos de los distintos territorios, integrados con la oferta complementaria de alojamiento, restauración y ocio, la información sobre transporte y otros servicios de interés (Plataforma Representativa Estatal de Personass, 2016).
5. Innovación e inteligencia de mercado: la creación de un Cuadro de mando del Turismo Accesible y la creación de un sello "Comunitat Valenciana Accesible" son algunas de las principales iniciativas que se proponen en esta línea estratégica para mejorar la competitividad de la Comunitat Valenciana como destino de turismo accesible.

Los principales criterios que abarca el ICV-DS, se resumen a continuación en la tabla No. 3:

Tabla 3
Líneas estratégicas e indicadores del Plan
Estratégico de turismo accesible de ICV-DS

LÍNEA ESTRATÉGICA	Número de indicadores
Mejora de la accesibilidad de la oferta turística	6
Sensibilización y formación en materia de turismo accesible	5
Promoción de la oferta de turismo accesible	4
Diseño de experiencias turísticas accesibles	2
Innovación e inteligencia de mercado	4

Nota: PREDIF, 2016

Elaborado por: Autoras, 2020

c. Indicadores de sostenibilidad propuestos por la OMT

La OMT, como organización internacional referente del turismo, ha visto necesaria la elaboración de indicadores clave para conseguir un turismo más eficiente y sostenible. Por lo cual, se analizó su propuesta que agrupa 14 indicadores clave, de los cuales once son indicadores simples y tres índices compuestos (Gallego , 2014).

Tabla 4
Indicadores de sostenibilidad propuestos por la OMT

INDICADOR	MEDIDAS
1. Protección del territorio.	Categoría de protección del territorio conforme al índice de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza.
2. Presión sobre el territorio.	Número de turistas que visitan el territorio por unidad de tiempo (por mes, año...).
3. Intensidad de uso.	Personas por hectárea en temporada alta.
4. Impacto social.	Ratio entre turistas y residentes

INDICADOR	MEDIDAS
5. Control de desarrollo.	Existencia de procedimientos de revisión ambiental o controles formales del desarrollo del territorio y densidades de uso.
6. Gestión de desechos.	Porcentaje de aguas residuales del territorio receptor del tratamiento.
7. Proceso de planificación.	Existencia del plan territorial organizado para el área de destino turístico.
8. Ecosistemas críticos.	Número de especies raras o en peligro de extinción.
9. Satisfacción del turista.	Nivel de satisfacción del visitante.
10. Satisfacción de la población.	Nivel de satisfacción del residente.
11. Contribución del turismo a la economía local.	Proporción de la actividad económica local generada únicamente por el turismo.

Nota: OMT, 2014

Tabla 5
Índices compuestos de turismo sostenible por la OMT

ÍNDICES COMPUESTOS	
A. Capacidad de Carga Turística.	Medida compuesta por factores clave que afectan a la capacidad del territorio para soportar diferentes niveles de turismo.
B. Presión sobre el territorio.	Medida compuesta por los niveles de impacto sobre el territorio.
C. Atracción.	Evaluación cuantitativa de los atributos del territorio que lo hacen atractivo para el turismo y que pueden variar con el tiempo.

Nota: OMT, 2014

3.2. Determinación de un listado de indicadores turísticos para personas con discapacidad auditiva en Riobamba.

1. Validación de los indicadores

- a. Basados en las tres fuentes de información secundaria seleccionadas (ETIS, ICV-DS y OMT) se realizó un proceso de validación abalizado por varias reuniones de trabajo con los involucrados en el tema de la administración y gestión local del turismo en Riobamba, en las cuales se presentó inicialmente 33 indicadores para ser analizados y desagregados puesto que se consideraron muy generales. Una vez consolidada la matriz en un segundo taller de trabajo se establecen 25 indicadores. En un tercer taller de trabajo se validó este listado eliminando uno por su difícil aplicabilidad a la realidad local, quedando un total de 24 indicadores. Una vez que se realizó la discriminación de los indicadores se consolidó una matriz definitiva, en la que se trabajó con 24 indicadores para su ejecución.
- b. Levantamiento de la información de campo: Para recabar la información de campo se estableció: el universo de estudio con base en los establecimientos de alojamiento y servicio transporte turísticos

registrados en el DITUR, e instituciones relacionadas directamente con el tema de discapacidad. A continuación, se segmentó este universo considerado el 100% de los establecimientos de alojamiento y servicio de transporte turístico que están registrados en el DITUR y 3 entidades públicas de la ciudad Riobamba a las cuales se les aplicó las entrevistas para los establecimientos turísticos y otra guía de entrevista para las entidades

- 54 establecimientos de alojamiento,
- 3 servicios de transporte turístico y
- 3 entidades públicas de la ciudad Riobamba

Además, se realizó el análisis de información, se desarrolló la tabulación de los datos obtenidos y se realizó el análisis por medio de estadística descriptiva la información obtenida.

Finalmente, se presenta la matriz definitiva, en la que se trabajó con 24 indicadores para su ejecución, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 6
Cuadro resumen de los indicadores de sostenibilidad

ASUNTO BÁSICO	CÓDIGO	DATOS (Indicador)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	FUENTE
Política de turismo sostenible	ITO-DA001	Porcentaje de los servidores/operadores turísticos que cuenta con una estrategia o plan de acción en materia de turismo accesible, con un seguimiento, control del desarrollo y mecanismo de evaluación acordados.	% de estrategia o plan de acción	50%, tienen una estrategia o plan de acción	Trabajo de campo
				50% no cuentan con una estrategia o plan de acción	
Política pública de turismo sostenible	ITO-DA002	Porcentaje de entidades o establecimientos turísticos en el lugar de destino que cuenta con infraestructura y políticas para personas con discapacidades.	% de entidades o establecimientos turísticos con infraestructura y políticas	70%, tienen infraestructura y políticas para personas con discapacidades.	Trabajo de campo
				30%, no tienen infraestructura y políticas para personas con discapacidades	
Población	ITO-DA003	Número de Planes municipales de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.	Número de Planes municipales de accesibilidad	3 planes municipales enfocados a las personas con discapacidad auditiva,	Trabajo de campo
					CONADIS Concejo cantonal para la protección de derechos de Riobamba
Satisfacción del cliente	ITO-DA004	Porcentaje de turistas y visitantes con discapacidad auditiva de un día de duración que se sienten satisfechos con su experiencia general en el lugar de visita.	% de Turistas con discapacidad auditiva	81%, turistas satisfechos con su experiencia.	Trabajo de campo
				19%, turistas no satisfechos con su experiencia	Establecimientos de alojamiento de la ciudad de Riobamba
Inclusión y accesibilidad	ITO-DA005	Porcentaje de visitantes con discapacidad auditiva que repiten o regresan al establecimiento turístico (en un plazo de cinco años).	% de turista que regresan al establecimiento turístico	54%, turistas regresan al establecimiento turístico	Trabajo de campo
				Trabajo de campo	
Inclusión y accesibilidad	ITO-DA006	Porcentaje de alojamientos con habitaciones accesibles para las personas con discapacidad auditiva.	% Habitaciones	41%, habitaciones accesibles para las personas con discapacidad auditiva.	Trabajo de campo
				Establecimientos de alojamiento registrados en el DITUR.	

ASUNTO BÁSICO	CÓDIGO	DATOS (Indicador)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	FUENTE
	ITO-DA007	Porcentaje de establecimientos turísticos o entidades que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad para personas con discapacidad.	% participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad	50% de los establecimientos han participado	Trabajo de campo
	ITO-DA008	Número de lugares de interés turístico que son accesibles para las personas con discapacidad auditiva o que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad.	Número de lugares turístico accesibles	0, lugares turístico accesibles para las personas con discapacidad auditiva	Trabajo de campo
	ITO-DA009	Número de ocupación de los establecimientos turísticos por personas con discapacidad auditiva.	Número de ocupación	34, establecimientos de Alojamiento. 1, establecimiento Transporte turístico	Trabajo de campo Establecimientos de alojamiento registrados en el DITUR. Servicio de Transporte turístico
Igualdad/accesibilidad	ITO-DA010	Porcentaje de empresas que cuentan con un presupuesto para la introducción de mejoras en términos de accesibilidad.	Presupuesto	50%, de los establecimientos tienen un presupuesto para la introducción de mejoras en términos de accesibilidad.	Trabajo de campo
	ITO-DA011	Número de oficinas o personas designadas para la gestión de la accesibilidad que estén a disposición del público.	Número de establecimientos especializados	3, establecimientos especializados en la gestión de la accesibilidad que se encuentran a disposición del público	Trabajo de campo FENEDIF Consejo Cantonal de Protección de Derechos CONADIS
Reducción de la incidencia del transporte	ITO-DA012	Porcentaje del transporte público que es accesible a las personas con discapacidad auditiva y con necesidades específicas de accesibilidad.	% transporte público que es accesible	33%, de transporte turístico son accesibles para personas con discapacidad auditiva.	Trabajo de campo Servicio de Transporte turístico, de Riobamba
	ITO-DA013	Porcentaje de transporte privado como alquiler de coches privados, taxis o mini taxis para personas con discapacidad auditiva.	% transporte privado	67%, no está capacitado para brindar el servicio a personas con discapacidad auditiva	Trabajo de campo
Mejora de la accesibilidad de la oferta turística	ITO-DA014	Número de recursos analizados en materia de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva (oficinas de información turística, establecimientos de alojamiento, puntos de interés turísticos).	Número de recursos	3, oficinas para información turística	Trabajo de campo
	ITO-DA015	Número de elementos de la red de transporte público de la Ciudad de Riobamba analizados en materia de accesibilidad.	Número Unidades de transporte turísticos	17. Unidades de transporte turísticos	Trabajo de campo Servicio de Transporte turístico
	ITO-DA016	Número de herramientas de promoción online analizadas en materia de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.	Número de promoción online	5 establecimientos poseen promoción on line para personas con discapacidad auditiva,	Trabajo de campo CONADIS Consejo Cantonal de Protección de Derechos Establecimientos de alojamiento

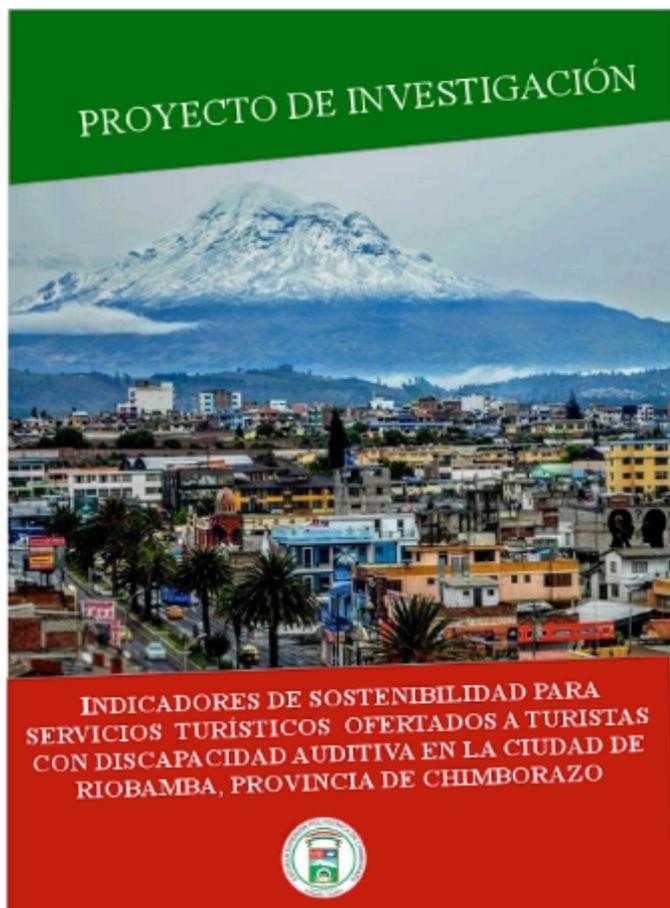
ASUNTO BÁSICO	CÓDIGO	DATOS (Indicador)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	FUENTE
	ITO-DA017	Número de fiestas y grandes eventos desarrollados con temas de accesibilidad para personas con discapacidad.	Número de fiestas y eventos	5 grandes eventos con temas de accesibilidad para personas con discapacidad.	Trabajo de campo
	ITO-DA018	Número de jornadas informativas sobre ayudas para la accesibilidad celebradas.	Número talleres	3 talleres CONADIS 15 talleres Consejo Cantonal de Protección de Derechos	Trabajo de campo
Sensibilización y formación en materia de turismo accesible	ITO-DA019	Número de jornadas de sensibilización sobre accesibilidad para personas con discapacidad auditiva realizadas a los empleados.	Número talleres	36 talleres de sensibilización	Trabajo de campo
	ITO-DA020	Número de asistentes a los cursos de formación para el trato a las personas con discapacidad.	Número de personas capacitadas	1305 personas	Trabajo de campo
Promoción de la oferta de turismo accesible	ITO-DA021	Número de actuaciones de promoción específicas de turismo accesible para personas con discapacidad auditiva.	Número promoción de turismo accesible	0, promoción de turismo accesible	Trabajo de campo
	ITO-DA022	Número de empresas con un certificado del trato de personas con discapacidad.	Número de Certificado	8 establecimientos de alojamiento cuentan con un certificado del trato de personas con discapacidad.	Trabajo de campo
Diseño de experiencias turísticas accesibles	ITO-DA023	Número de experiencias turísticas accesibles diseñadas.	Número de Proyectos turísticos accesibles	0, proyectos turísticos accesibles	Trabajo de campo
Innovación e inteligencia de mercado	ITO-DA024	Número de asistentes a los talleres de innovación de la oferta turística para personas con discapacidad auditiva.	Número de talleres de innovación	0, talleres de innovación en oferta turística.	Trabajo de campo

Nota: Balseca, G. 2019

3.3. Diseño de un medio de difusión de los indicadores generados

Luego de analizar una amplia bibliografía, se seleccionó como medio de difusión (Amann, 2007) al boletín informativo (Crexentia, A. 2016), se diseñó mediante el programa Canvas X 2018, siendo su contenido el siguiente:

1. Primera sección: Se presenta los respectivos créditos a las personas que fueron partícipes de la investigación.
2. Segunda sección: Se colocó una breve introducción con un contenido claro y de fácil entendimiento para el público en general; mapa de ubicación del área de estudio.
3. Tercera sección: Se presentan gráficamente los resultados obtenidos en la investigación.
4. Cuarta sección: Se resumen las conclusiones y recomendaciones según las necesidades y falencias de la gestión turística detectadas para el segmento personas con discapacidad auditiva del cantón.



CRÉDITOS

Germania Balseca Quishpe.
Investigación (levantamiento de información)

Ing. Catalina Verdugo Bernal.
Profesora Gía

Econ. Flor Quinchuela Pozo.
Profesora Asesora

4. Conclusiones

A partir de una extensa investigación (ETIS con 67 indicadores, IPECV con 21 y OMT con 14), se infiere que a nivel global son escasos los sistemas de indicadores turísticos enfocados a personas con discapacidades, especialmente auditiva.

Se concluye que los estudios en temas de accesibilidad e inclusión en la ciudad de Riobamba son insuficientes, sin embargo, la presente investigación constituye una base de inicio al haber establecido un listado de 24 indicadores de turismo sostenible para las personas con discapacidad auditiva aplicados a las entidades públicas, establecimientos de alojamiento y de transporte turístico de la ciudad.

La generación del boletín informativo constituye una herramienta útil que permite conocer la capacidad de los servidores turísticos como alojamiento y transporte turístico, para brindar un servicio de calidad a los turistas con discapacidad auditiva que llegan a la ciudad de Riobamba.

La ciudad de Riobamba no logra un pleno desarrollo de sostenibilidad turística, pues no incluye estrategias, ni marco regulatorio efectivos de turismo accesible e inclusivo para turistas con discapacidad auditiva, lo que se refleja en que los servicios turísticos no cuentan con todas las facilidades para el caso.

Referencias bibliográficas

- Agencia Valenciana del Turismo. (2015). *Medidas para facilitar el acceso de las personas sordas al sector turístico*. Valencia. Recuperado el 20 de marzo de 2019, de http://www.turisme.gva.es/turisme/es/files/pdf/otros/Medidas_facilitar_acceso_personas_sordas_acceso_al_sector_turistico.pdf
- Amann, R. (2007). *Medios de difusión, Escuela y Derechos humanos en México*. Granada, España. Recuperado el 14 de marzo de 2019, de http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/número6/Ensayos/Medios_de_difusion.pdf
- Asamblea Nacional República del Ecuador. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Quito, Ecuador.
- Comisión Europea (2016). *El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos. Herramienta del ETIS para la gestión de destinos sostenibles*. Luxemburgo: Unión Europea.
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2018). *Personas con discapacidad registradas*. Recuperado el 08 de marzo de 2019, de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/03/index.html>
- Crexentia, A. (2016). *La importancia del Boletín Informativo*. Recuperado el 25 de febrero de 2019, de www.crexentia.com: <http://www.crexentia.com/laimportancia-del-boletin-informativo-en-la-web-corporativa/>
- Domínguez, T., Fraiz, J., & Alén, M. (2011). Turismo y accesibilidad, una visión global sobre la situación de España. *Cuadernos de Turismo*, 28, 23-45.
- Gallego, A. (2014). *Indicadores de sostenibilidad*. Valencia
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba. (2017). *Plan estratégico de desarrollo cantonal*. Riobamba, Ecuador.
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2015). *Ecuador impulsa Turismo accesible para todos*. Recuperado el 07 de marzo de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/46562157_Turismo_Accesible_Importancia_de_la_Accesibilidad_para_el_Sector_Turistico
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2016). *Ecuador impulsa Turismo accesible para todos, con la firma de convenio*. Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 09 de marzo de 2019, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/01/BP-291.pdf>
- Organización para las Naciones Unidas. (2010). *Los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad*. Recuperado el 03 de marzo de 2019, de <http://www.un.org/spanish/disabilities/>
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Madrid, España: CEDRO.

- Organización Mundial del Turismo. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas- Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*. Madrid, España: OMT.
- Pérez, D., & González, D. (2003). *Turismo accesible "Hacia un Turismo para Todos"*. Mazars, España .
- Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física. (2014). *¿Qué es el Turismo Accesible?* Recuperado el 8 de marzo de 2019, de <http://www.predif.org/index.php?q=%C2%BFqu%C3%A9-es-el-turismo-accesible>
- Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física . (2016). *Indicadores de sostenibilidad Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana*. Valenciana.
- Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física. (2016a). *Turisme Accesible Comunitat Valenciana*. Valenciana, España .
- Rivas, J., & Magadán, M. (2007). Los indicadores de sostenibilidad en el turismo. *Revista de Economía, Sociedad, Turismo y Medio Ambiente*, 6, 27-61.
- Rodríguez, M. (2010). *La Peña Lingüística. Definición de discriminar*. Recuperado el 05 de marzo de 2019, de <http://lapenalinguistica.blogspot.com/2008/07/discriminar.html>
- Sánchez, D. C. (2015). Un sistema de indicadores turísticos básicos: Primera aproximación. *Saavedra*, 15(5).
- Torres, A. (s.f.). *Los sistemas de indicadores: instrumentos para la medición y gestión de*. Cataluña, España. Recuperado el 06 de marzo de 2019, de <http://www.aecit.org/actas/mijas/Comunicaciones/Sesion%202/7.%20Los%20siste>
- Torres, T., Sala, M., & Farré, M. (2013). El turismo sostenible en las marcas turísticas de Cataluña. *Galega de Economía*, 22(1), 51-72.