

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

“Diseño de una herramienta para el diagnóstico de accesibilidad en los sitios turísticos de Santa Cruz para los visitantes con discapacidad”

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Licenciado en Turismo

Presentado por:

Carol Domenica Espinoza Velasco

Gabriela Nathaly Rosero Alvarez

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2022

DEDICATORIA

Son admirables los esfuerzos que hacen los actores turísticos de la Isla Santa Cruz al momento de enfrentar diariamente los desafíos con respecto a la provisión de servicios turísticos a visitantes y sobre todo a los turistas con discapacidad. Por esta razón, el siguiente proyecto es dedicado a todos los proveedores de servicios turísticos directos del cantón Santa Cruz, a quienes se inmiscuyen en la actividad turística de la isla indirectamente y por supuesto, a todos los turistas en situación de discapacidad que llegan a Galápagos dispuestos a recorrer sus atractivos. Asimismo, este estudio está dedicado a todos quienes creen y trabajan para que Ecuador y Galápagos sean destinos inclusivos bajo la correcta planificación y manejo de sus sitios de visita.

Carol Domenica Espinoza Velasco.

DEDICATORIA

El presente proyecto está dedicado a mis padres y a mi hermano que han sabido darme su ejemplo de trabajo, perseverancia e integridad, a mi enamorado que me motivó a ingresar a esta universidad y me acompañó a lo largo de mi trayecto académico, a mis amigos que me apoyaron en todo lo que necesité y fueron piezas fundamentales en el transcurso de la carrera. Además, está dedicado al GAD de Santa Cruz por el apoyo incondicional recibido a lo largo de este proyecto.

Gabriela Nathaly Rosero Alvarez.

AGRADECIMIENTOS

Mi más sincero agradecimiento a todos quienes con su apoyo permitieron el abordaje y la culminación exitosa de este proyecto de materia integradora. Mi eterno agradecimiento a mi familia, motor de mi vida en todos los sentidos; a la academia y a quienes la confirman, que me han brindado todo el conocimiento necesario para formarme como una excelente profesional en la industria de turismo; al GAD de Santa Cruz, que muy amablemente nos dio la apertura para realizar este estudio en conjunto; al establecimiento del que soy colaboradora, que con su comprensión y flexibilidad de horarios me permitieron desarrollar este proyecto; y a mis amigos, quienes con sus comentarios positivos me motivaron a finalizar esta investigación satisfactoriamente.

Carol Domenica Espinoza Velasco.

AGRADECIMIENTOS

Mi eterna gratitud a Dios por todas sus bendiciones, a mi familia por su cariño y apoyo incondicional, a mi enamorado por ser pieza clave en mi crecimiento profesional y personal, a mis amigos por su paciencia, solidaridad y amistad. Agradezco a mi querida ESPOL por darme una educación de calidad y a mis profesores que me compartieron su vasto conocimiento y sus mejores consejos. También quiero agradecer al GAD de Santa Cruz por su apoyo brindado a lo largo de este proyecto, y sobre todo a mi compañera Carol, sin ella esto no hubiese sido posible. A todos los mencionados, mis más sinceros agradecimientos.


Gabriela Nathaly Rosero Alvarez.

DECLARACIÓN EXPRESA

"Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Carol Domenica Espinoza Velasco* y *Gabriela Nathaly Rosero Alvarez* y damos nuestro consentimiento para que la ESPOI realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual"



Carol Domenica
Espinoza Velasco



Gabriela Nathaly Rosero
Alvarez

EVALUADORES

Mathias Pecot

PROFESOR DE LA MATERIA

RESUMEN

Este estudio responde a la necesidad de conocer el estado de los atractivos turísticos de Santa Cruz con respecto a temas de accesibilidad al medio físico y al servicio. Tiene como objetivo diseñar una herramienta de diagnóstico que, a través del planteamiento de criterios, pueda identificar las facilidades y barreras que se presentan para los turistas con discapacidad al momento de visitar los atractivos turísticos de la Isla Santa Cruz, Galápagos. La elaboración del proyecto se basó en los requerimientos del cliente, GAD de Santa Cruz, y se desarrolló bajo tres técnicas de recolección de información: consulta de fuentes secundarias (guías de accesibilidad y normas técnicas ecuatorianas), método de observación (ejecutado en campo) y aplicación de entrevistas a actores clave (expertos en temas de accesibilidad universal y funcionarios del GAD de Santa Cruz), para finalmente esbozar un instrumento de diagnóstico que permitió obtener un prototipo de alta resolución. Los resultados obtenidos muestran que en los sitios turísticos existen desafíos que inciden en el fácil acceso y correcta prestación del servicio de los turistas con discapacidad a los atractivos turísticos, así como el limitado conocimiento de atención al turista con discapacidad que tienen los prestadores de servicios turísticos. El proyecto concluye con el diseño de un manual para crear un prototipo más completo que permita la comprensión y aplicación de esta herramienta en campo.

Palabras clave: Accesibilidad, Turistas con discapacidad, Atractivos turísticos, Herramienta, Gobierno Autónomo Descentralizado.

ABSTRACT

This study responds to the need to know the state of Santa Cruz's tourist attractions with respect to issues of accessibility to the physical environment and service. Its objective is to design a diagnostic tool that, through the approach of criteria, can identify the facilities and barriers that are presented for tourists with disabilities when visiting the tourist attractions of Santa Cruz Island, Galapagos. The project's elaboration was based on the requirements of the client, GAD of Santa Cruz, and was developed under three techniques of information collection: consultation of secondary sources (accessibility guides and Ecuadorian technical regulations), method of observation (executed in the field) and application of interviews to key actors (experts in universal accessibility issues and officials of the GAD of Santa Cruz), to finally sketch a diagnostic instrument that allowed to obtain a high-resolution prototype. The results obtained show that in tourist sites there are challenges that affect easy access and correct provision of service for tourists with disabilities to tourist attractions, as well as the limited knowledge of attention to tourists with disabilities that tourism service providers have. The project concludes with the design of a manual to create a more complete prototype that allows the understanding and application of this tool in the field.

Keywords: *Accessibility, Tourists with disabilities, Tourist attractions, Tool, Decentralized Autonomous Government.*

ÍNDICE GENERAL

Resumen.....	I
Abstract.....	II
Índice General.....	III
Índice de Figuras... ..	V
Índice de Tablas.....	VI
CAPÍTULO 1	1
1. Introducción.....	1
1.1 Descripción del problema	2
1.2 Justificación del problema.....	3
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos	4
1.3.3 Resultados esperados... ..	4
1.4 Marco teórico.....	5
1.5 Marco conceptual	6
1.6 Marco legal.....	8
CAPÍTULO 2	10
2. Metodología.....	10
2.1 Objetivo específico 1	12
2.2 Objetivo específico 2	15
2.3 Objetivo específico 3.....	16
2.4 Criterios de rigor y ética	19

CAPÍTULO 3	22
3. Resultados y análisis	22
3.1 Resultados en relación con el objetivo específico 1	22
3.2 Resultados en relación con el objetivo específico 2	25
3.3 Resultados en relación con el objetivo específico 3	28
3.4 Descripción de las características generales de los prototipos	31
CAPÍTULO 4	33
4. Conclusiones y recomendaciones	33
4.1 Conclusiones	33
4.2 Recomendaciones	34
BIBLIOGRAFÍA	37
APÉNDICES	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. Etapas del Design Thinking	10
Figura 2.2. Etapas del Design Thinking con técnicas y herramientas.....	11
Figura 2.3. Gráfico Design Thinking con técnicas y herramientas	11
Figura 3.4. Muelle de la playa “Los Alemanes”.	23
Figura 3.5. Características de accesibilidad.....	25
Figura 3.6. Módulos del curso.....	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1. Proyectos de Turismo inclusivo y accesible.....	5
Tabla 3.2. Cambios realizados en la herramienta.....	31

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

A nivel global, el turismo inclusivo y accesible ha experimentado un incremento, puesto que cada vez hay una mayor socialización de las necesidades especiales que tienen los visitantes. Estas necesidades no solo son enfocadas a turistas con discapacidades, también se incluye a las mujeres embarazadas, adultos mayores, niños, y demás turistas. Cuando se habla de turismo inclusivo y accesible, se tiende a pensar como la incorporación de señalización adecuada o la implementación de rampas en los establecimientos. Esto es correcto, sin embargo, la inclusión en el turismo va más allá; se habla de inclusión cuando se toman en cuenta las necesidades de todos los visitantes y más, cuando se acoplan con los parámetros de accesibilidad en entornos naturales y urbanos.

En el 2015, especialistas ecuatorianos crearon la “*Metodología Ecuatoriana para la elaboración de planes de Accesibilidad Universal*”. La misma que permite un análisis según el tipo de discapacidad y las condiciones de accesibilidad (seguridad, autonomía y comodidad). Esta metodología contiene 27 fichas que evalúan los espacios urbanos, no obstante, no se encontraron datos de espacios naturales. (Gordón, 2015)

A propósito de las acciones realizadas en Ecuador relacionadas al Turismo Inclusivo y Accesible, conviene destacar a la ciudad de Baños, que fue la pionera en garantizar un modelo de accesibilidad e inclusión en su medio físico; diversificando lo tradicional por un “Turismo para Todos”. (Sánchez, Loarte, & Caisachana, 2019)

De modo similar, otras ciudades del país han apostado por adaptar sitios turísticos a los parámetros de accesibilidad e inclusión sin distinción de edad, limitaciones físicas o discapacidades.

El presente estudio se lleva a cabo en las Islas Galápagos. La región Insular es un archipiélago que se encuentra situado en el Océano Pacífico a 1.000 km del continente. Consta con 13 islas grandes, 6 medianas y 215 pequeñas. (Ministerio del Ambiente, 2015)

La belleza natural de las islas, su flora y fauna nativa endémica, diversidad, origen volcánico y más características convierten a Galápagos en un sitio único en el planeta. El archipiélago incluye dos áreas protegidas: la Reserva Marina Galápagos, que preserva el entorno marino y el Parque Nacional Galápagos, que cubre el 97% del espacio terrestre de las islas. (UNESCO, n.d.)

Galápagos es el hogar de 25.124 personas, las cuales se encuentran distribuidas en sus principales islas; San Cristóbal con una población de 7.475 habitantes; Isabela con 2.256 y la más poblada Santa Cruz con 15.393 habitantes. (INEC, 2010)

1.1 Descripción del problema

En la actualidad, el término “Turismo para Todos” o “Turismo Inclusivo y Accesible” ha tenido una gran acogida en Ecuador, con la aparición de proyectos que han sido desarrollados y efectuados en diferentes provincias del país. Se entiende como “Turismo para Todos” a aquella que planifica, esboza y ejecuta actividades turísticas que puedan ser disfrutadas por todos indistintamente de sus condiciones físicas o socioeconómicas. Se enfoca en la eliminación de barreras. (Pérez & González, 2003) La provincia de Galápagos, es una de las más visitadas por sus atractivos turísticos y por su excepcional flora y fauna. Este lugar, según el Observatorio Turístico de Galápagos, recibió en el 2019 alrededor 271.221 visitantes, en su mayoría extranjeros; dinamizando al sector turístico y económico de las islas que componen este archipiélago. Si bien, los atractivos turísticos y particularidades ecológicas propias de la región insular del Ecuador son la motivación de viaje de muchos visitantes, se conoce que las condiciones para el acceso de turistas con discapacidades son limitadas; puesto que las áreas terrestres de las Galápagos poseen un terreno irregular.

En las Islas Galápagos existen alrededor de 669 personas con discapacidad (47.83% física, 23.47% intelectual, 12.41% auditiva, 8.82% visual y 7.47% psicosocial). población local que de igual forma presenta dificultades para acceder a los sitios de visita turística. (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2021)

1.2 Justificación del problema

Santa Cruz es una de las islas más visitadas por su cercanía con el aeropuerto principal y por su ubicación con respecto a las otras islas; el cantón recibe a una gran cantidad de turistas, entre los cuales un porcentaje posee discapacidad, ya sea física, auditiva, visual, intelectual o psicosocial. De la misma forma, existe un porcentaje de habitantes en Santa Cruz que posee algún tipo de discapacidad.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón (GAD) de Santa Cruz en convenio con organizaciones especializadas en temas de discapacidad, ha ofrecido capacitaciones a los guías de los sitios turísticos sobre el trato a visitantes con discapacidad; sin embargo, la problemática va más allá.

Con el objeto de incluir a este target de visitantes y de habitantes en las actividades turísticas, el GAD considera necesario realizar un estudio enfocado en conocer las barreras de accesibilidad que existen, tanto en el servicio como en la parte física de los sitios turísticos.

En el presente estudio, se desarrolla la herramienta para proceder a la identificación de los sitios turísticos en cuanto a temas de accesibilidad y de servicio (prestadores de servicios turísticos), para que las autoridades pertinentes puedan tomar decisiones frente a esta situación, y consecuentemente se pueda incluir a este grupo en el disfrute de las actividades turísticas.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Diseñar una herramienta de planificación turística por medio de una ficha con indicadores que determinen la accesibilidad a personas con discapacidad hacia los sitios turísticos más concurridos de la isla Santa Cruz, Galápagos, para la participación de estos grupos en el disfrute de las actividades turísticas.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar las facilidades que tienen los atractivos turísticos de Santa Cruz por medio de la creación de una ficha para conocer el estado de los sitios y el nivel de accesibilidad que ofrecen a los visitantes con discapacidad.
2. Analizar el uso de las buenas prácticas para la atención a los visitantes con discapacidad por parte de los prestadores de servicios turísticos de Santa Cruz, para comprender las barreras que se presentan en el servicio.
3. Elaborar una ficha como herramienta metodológica de fácil uso y aplicación, con base en conocimientos de planificación turística, para evaluar el índice de accesibilidad de los atractivos turísticos estudiados.

1.3.3 Resultados esperados

Con este proyecto, se prevé determinar las facilidades que poseen los atractivos turísticos de Santa Cruz para visitantes con discapacidad.

Consecuentemente, existe la posibilidad de diversificar la demanda e incluir a los grupos de visitantes con discapacidad motriz en sus programas turísticos, así como la capacitación de los prestadores de servicios turísticos sobre la atención a turistas con discapacidad. Del mismo modo, se espera que con los estudios realizados se logren realizar las adecuaciones en los sitios turísticos para recibir a este target. A nivel regional se prevé que se incluya en el TCT (Tarjeta de Control de Tránsito) preguntas relacionadas a la discapacidad, y de esta forma los datos se incorporarían en las estadísticas de la provincia. A largo plazo, se espera que este proyecto motive a la isla de Santa Cruz a posicionarse como un destino inclusivo y accesible.

1.4 Marco Teórico

En el año 2016, la Organización Mundial del Turismo publicó un folleto con 6 proyectos relacionados al turismo accesible incluyendo su metodología, logros alcanzados, organizaciones involucradas, lecciones aprendidas y retos pendientes. (Chandra , et al., 2016)

Nombre del proyecto	Logros alcanzados	Organizaciones involucradas
Turismo de patrimonio accesible: buenas prácticas de accesibilidad universal en la India.	Monumentos culturales protegidos fueron adaptados para que todos puedan apreciarlos.	Centro para la Accesibilidad del Entorno Edificado (CABE), India
Exposición de reproducciones en 3D de obras de arte de la colección del Museo del Prado (España).	Uso de nuevas tecnologías para hacer el arte accesible a las personas con discapacidad visual.	Fundación AXA y Fundación ONCE (España)
Todos somos criaturas de aire libre: plan de inclusión de los parques de Alberta (Canadá).	Inclusión de grupos de visitantes frecuentemente excluidos, como las personas con movilidad reducida y dificultades de aprendizaje, en entornos abiertos.	Alberta Parks, Canadá
Centro de excursiones sin barreras en Japón.	Aplicación de medidas de mejora de la accesibilidad y diseño para todos en el urbanismo y la edificación mediante la colaboración entre los grupos de interés y los sectores público y privado.	Centro de Turismo Accesible de Japón, Osaka (Japón)
Guía de viajes accesibles de Lonely Planet.	Recursos en línea para viajes accesibles: prestadores de servicios turísticos especializados en turismo accesible, recursos (país por país), experiencias de viajes de personas con discapacidad, consejos para viajar con necesidades específicas de accesibilidad.	Lonely Planet, Australia
T-GUIDE: guiar a visitantes con dificultades de aprendizaje.	Curso profesional para guiar a visitantes con discapacidad intelectual o dificultades de aprendizaje por sitios del patrimonio cultural.	Federación Europea de Asociaciones de Guías de Turismo (FEG), Francia, y Red Europea de Turismo Accesible (ENAT), Bélgica

Tabla 1.1. Proyectos de Turismo inclusivo y accesible.

Fuente: (Chandra , et al., 2016).

Estos proyectos fueron realizados en distintos países de la mano varias organizaciones especializadas en temas de accesibilidad. Los resultados que se lograron fueron gracias al apoyo de las autoridades, puesto que, en algunos casos se tuvo que modificar el terreno de los sitios con adaptaciones focalizadas en los turistas con discapacidad.

En cuanto al tema de accesibilidad en playas, se tiene como referente a España debido a que posee alrededor de 1600 organizaciones y asociaciones enfocadas a las personas con discapacidad. Asimismo, existen 615 playas accesibles en todo el país que cuentan con el distintivo de “Bandera Azul”.

Este programa, incentiva al cumplimiento de estándares de eco-calidad turística bajo el cumplimiento de 4 criterios; educación ambiental e información, calidad del agua, administración ambiental y, servicios y seguridad. En este último, se incluye que las playas deben contar con accesos seguros y fácil ingreso, también de que las playas en entornos urbanos deben ser accesibles para personas en situación de discapacidad. (Bandera Azul, 2021)

Por ejemplo, la playa Talamanca en Ibiza, posee un sistema de audio playa dirigido a las personas con discapacidad visual y personas mayores para facilitar el disfrute de la playa. Por otro lado, las playas de la Barceloneta, Novas Icaria y del Forum, en Barcelona; poseen parques reservados con accesos directos a la playa, información táctil y visual, pasarelas adaptadas que llegan a la orilla, duchas y aseos adaptados con sillas, entre otras. (Carrefour, 2020)

1.5 Marco Conceptual

1.5.1 Turismo

Desde el punto de vista social el Código Ético Mundial para Turismo lo considera como: contribuyente del entendimiento entre culturas, instrumento y factor para el desarrollo sostenible local; resultando ser finalmente establecido en la Declaración de Manila sobre el turismo mundial como un derecho universal al que cualquier persona sin distinción física, social, económica, racial o de cualquier otra índole puedan tener acceso. (OMT & ONU, 2001)

1.5.2 Turismo accesible

El turismo accesible es una serie de acciones que se dan en entornos, o atractivos turísticos incluidos en itinerarios de viajes cuyas características principales son brindar a los visitantes de seguridad, confortabilidad y autonomía; (FONTUR, CIDDCA, & MINCIT, 2019). Esto a su vez se muestra como una estrategia de sostenibilidad y crecimiento de la industria turística a nivel global, cuyo fin es establecer una oferta turística integrada que permita los actores de la actividad turística (turistas) disfrutar de experiencias “sin barreras”. (Kastenholz & María de las Mercedes Galán-Ladero, 2009)

1.5.3 Discapacidad

De acuerdo con el concepto presentado por la ONU, la discapacidad, es una condición que afecta al nivel de vida de una persona o de un grupo de la población. Según la OMS, la mayoría de discapacidades perduran a largo plazo, y limita la interacción con el entorno gracias a diversas barreras, obstaculizando su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con el resto de la población.

Durante los últimos años, el entendimiento de la discapacidad ha cambiado, puesto que no solo se lo ve desde una perspectiva física o médica, sino que se contextualiza en el desenvolvimiento físico, social y político en las actividades que pueda hacer una persona con discapacidad. Esto quiere decir que hablar de discapacidad hoy en día, surge de la interacción entre el estado de salud o la deficiencia de una persona y los diversos de factores tangibles o/e intangibles que influyen en su entorno, como aspectos físicos o de servicio. (OPS, 2017)

1.5.4 Turismo inclusivo

El turismo inclusivo, cuyos sinónimos más destacados pueden ser: turismo accesible, turismo sin barreras, turismo universal, es aquel que no se limita a solo desaparecer barreras físicas, sensoriales o de comunicación, si no que pretende articular entornos, productos y servicios turísticos para ser ofrecidos como parte de la experiencia turística a cualquier tipo de turista, sea esta uno que padezca o no alguna discapacidad. (Robles, Maldonado, & Lora, 2019)

Este concepto nace a partir del Informe Baker, documento publicado en Reino Unido en 1989, que concibe y presenta a este tipo de turismo como aquel que optimiza recursos para el uso y disfrute de la actividad turística por parte de las personas con discapacidades diferentes.

1.5.5 Turismo inclusivo en Ecuador

Bajo el trabajo en conjunto de diferentes establecimientos gubernamentales de Ecuador, se ha construido una base de políticas públicas que velan por el total cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidades. Estas instituciones como: Consejo Nacional de Igualdad de las Discapacidades (CONADIS), Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades

(SETEDIS), Ministerio de Inclusión Social, entre otras; han logrado fortalecer la inclusión de este grupo de la población a diferentes ámbitos sociales en igualdad de condiciones.

1.5.6 Turismo Inclusivo en Galápagos

La universidad de Cambridge elaboró en el 2009 un estudio titulado "Tourism in the Galápagos Islands: The dilemma of conservation" que se enfoca en el cumplimiento de estrictas políticas de control como: acompañamiento necesario de un guía naturalista en sitios de visitas previamente designados y estudiados por el parque nacional para su uso turístico. Por otro lado, Daniela Rodríguez, refuerza la tesis de la Universidad de Cambridge en su estudio "Accesible tourism in Galapagos Islands" exponiendo una serie de reglas para proteger la conservación de las islas y los esfuerzos para la creación de senderos señalizados que faciliten el acceso a los diferentes sitios. Sin embargo, también exterioriza los desafíos que los visitantes del Parque Nacional Galápagos deben experimentar al momento de acceder a los atractivos turísticos debido a la topografía del origen del destino.

1.6 Marco Legal

La Constitución de la República del Ecuador aborda de manera general en sus artículos 47 y 48 el compromiso de equiparar de oportunidades e integrar socialmente a personas con discapacidades. Como necesidad de profundizar y explicar de mejor manera la importancia de respetar los derechos de este grupo nace el Registro Oficial de la Ley orgánica de discapacidades del Ecuador elaborada en el año 2012. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012)

En la "Ley Orgánica de Discapacidades", en la sección Cuarta de la Cultura, Deporte, Recreación y Turismo, Art.44 menciona lo siguiente:

"Turismo Accesible: - La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, ... así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad". (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012)

De la misma forma, el Reglamento Especial de Turismo en Áreas Protegidas, publicado en el 2016, dispone como principio general que las actividades turísticas en el Patrimonio de Áreas Naturales del Estado, PANE, se desarrollen de acuerdo con tres principios de manejo: Manejo participativo, adaptativo y de sostenibilidad. (Ambiente, 2016)

Para el caso de Galápagos y la aplicación de políticas específicas, su planificación y desarrollo se organizará en función a un régimen especial que se conoce como la “Ley Orgánica Especial de la Provincia de Galápagos”. Esta ley expedida en el año 2015 detalla en el capítulo 2 artículo 61, que la actividad turística de la provincia de Galápagos se verá aplicada en función a los principios del turismo sostenible que enfatiza su actividad con objetivos de fortalecimiento de cadena de valor local, brindar servicios turísticos de calidad a los usuarios, protección, correcto manejo ambiental y conservación de los ecosistemas aplicables a diferentes modelos de turismo. En su artículo 62 del mismo capítulo también releva responsabilidades en conjunto de planificación, normar y monitorizar la calidad de servicios turísticos a la autoridad competente y al Consejo de Gobierno del Régimen Especial de la provincia de Galápagos. (ECUADOR, 2015)

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

En la actualidad, el término “Design Thinking” es muy conocido y aplicado en varias instituciones educativas alrededor del mundo. Este término surge por primera vez en la década de los 60’s en la Universidad de Standford (EE. UU.) y hace referencia a que es un proceso creativo basado en la construcción de ideas sin lugar al juzgamiento de éstas y siempre está ligado a mejorar el futuro. En esta metodología, todos son creadores y diseñadores. (MacFadyen, 2014)

Como toda metodología, el Design Thinking tiene un proceso que se debe cumplir para lograr los objetivos. Este proceso consta de 5 etapas (véase en la imagen) y cada etapa está relacionada con un microciclo en el que se utilizan herramientas y técnicas.

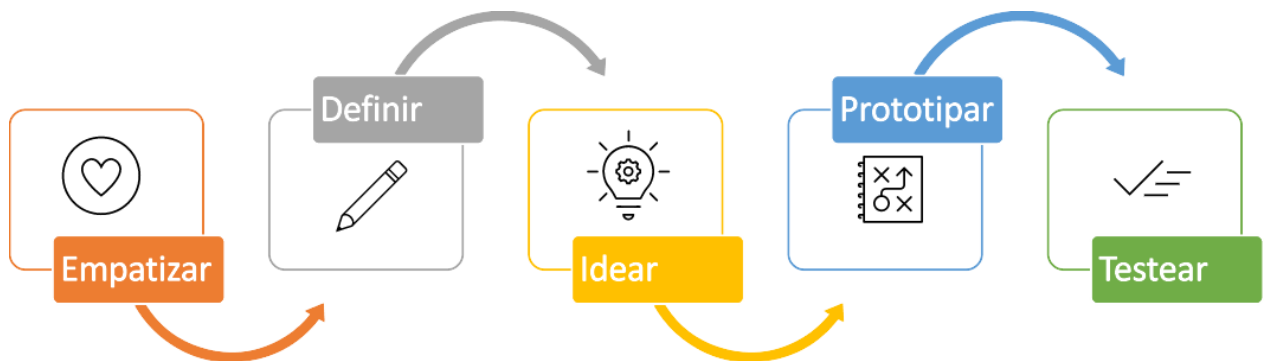


Figura 2.1 Etapas del Design Thinking.

Fuente: Elaboración propia.

En este trabajo, se usó la metodología de Design Thinking para resolver una problemática con base en los procesos creativos del mismo; el cual ayudó a generar ideas innovadoras mediante el uso de técnicas y herramientas en cada etapa. En la siguiente imagen, se puede observar las etapas del proyecto con las técnicas y herramientas usadas en cada una.

ETAPAS DEL DESIGN THINKING	TECNICAS / HERRAMIENTAS									
Empatizar	Shadowing	Entrevistas	Benchmarking	Recolección de información secundaria	Análisis de documentos	Mapa de empatía	DAFO	Mapa de actores		
Definir	Entrevistas	Observación	Análisis de documentos	Recolección de información secundaria	Desk Research	Brainstorming	Vision Cone			
Idear	Entrevistas	Análisis de documentos	Consultas a expertos	Consulta de bases de normativas	Observación	Brainstorming	Creación de escenarios	Brainwriting/ 6-3-5 Method	NABC	
Prototipar	Análisis de documentos	Observación	Brainstorming	Prototype to test	Prototipado en papel	Aplicación y entendimiento de la herramienta	Retroalimentación por parte del cliente			
Testear	Observación	Análisis de documentos	Entrevistas	Brainstorming	Testing Sheet					

Figura 2.2 Etapas del Design Thinking con las técnicas y herramientas.

Fuente: Elaboración propia.

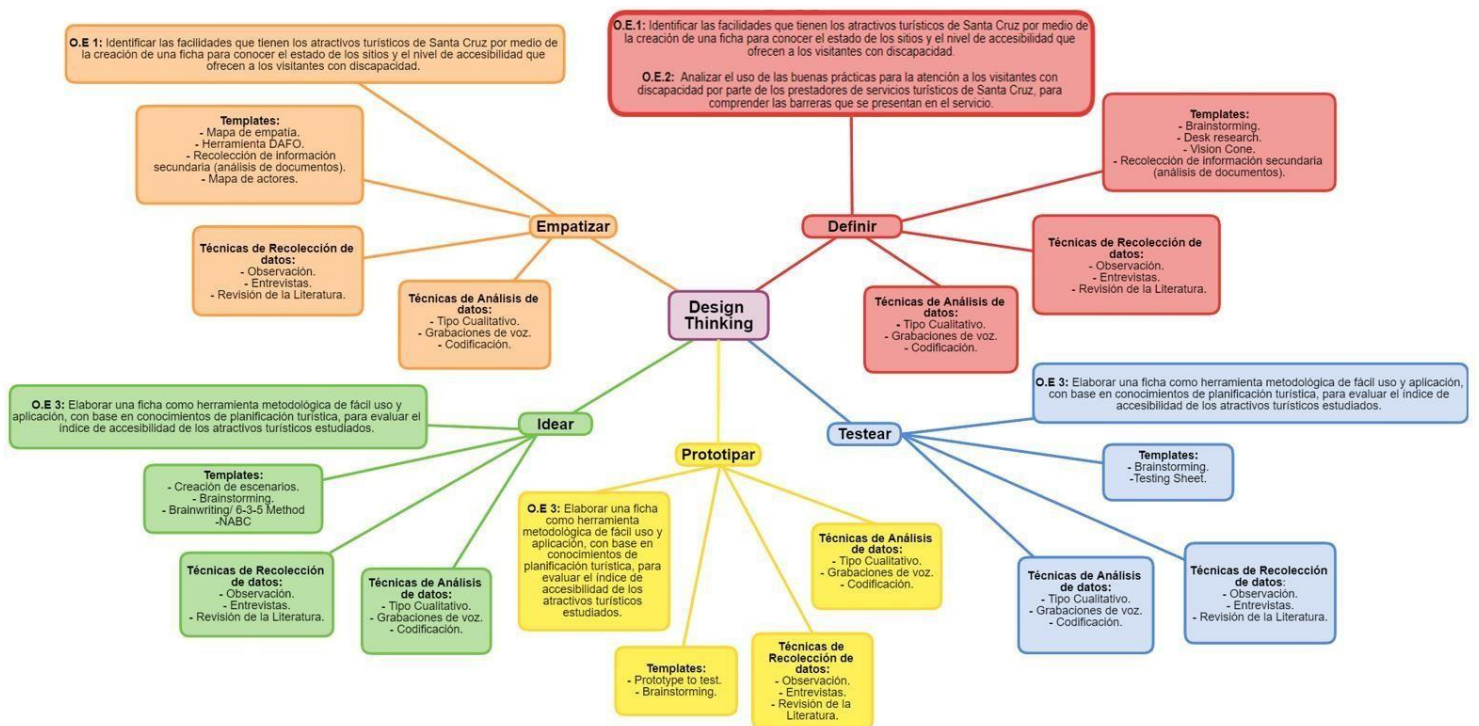


Figura 2.3 Design Thinking con técnicas y herramientas.

Fuente: Elaboración propia.

2.1 Objetivo específico 1

En las etapas de empatización y definición se procedió a delimitar el objetivo general y los objetivos específicos de la problemática, así como también los resultados esperados. Los objetivos específicos del proyecto se encuentran estrechamente relacionados a cada etapa del design thinking, al igual que las técnicas para la recolección y análisis de datos.

Por lo consiguiente el primer objetivo específico, que es: “Identificar las facilidades que tienen los atractivos turísticos de Santa Cruz por medio de la creación de una ficha para conocer el estado de los sitios y el nivel de accesibilidad que ofrecen a los visitantes con discapacidad.”, se encuentra relacionado con las etapas de empatización y definición debido a que en éstas se procedió a realizar la identificación de las facilidades que existen en los atractivos turísticos de Santa Cruz para posteriormente llevar a cabo el diseño de la herramienta.

Por lo general, la etapa de empatización es aquella en la que se determinan las características de los actores involucrados en el proyecto, además de conocer sus expectativas y comprender la situación en la que se encuentra. (Wolniak, 2017) Para esta etapa se realizaron entrevistas con Lorena Guerra, GAD de Santa Cruz, que sirvieron para conocer la problemática desde la perspectiva del cliente, entender los motivos por los que es necesario la realización de este proyecto y descubrir las acciones que se han realizado en Santa Cruz en temas de accesibilidad y de inclusión.

Con la información adquirida en las entrevistas se procedió a realizar el mapa de empatía, herramienta que identifica sentimientos, pensamientos y actitudes de los potenciales usuarios. Tiene como objetivo adquirir la percepción del cliente por medio de preguntas (¿Qué? ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Por qué? ¿Quién?). Además, esta herramienta fue pieza clave para definir la problemática ya que se entendió la perspectiva del cliente. (Lewrick, Link, & Leifer, 2020)

Luego, se realizó el mapa de actores, el cual es una herramienta que ayuda a visualizar a los actores involucrados en la problemática. De la misma forma, analiza la información y las características de los grupos de interés. Gracias a la misma, se comprendió y definió a las personas que influyen en este proyecto.

En esta etapa, también se desarrolló la herramienta DAFO que identifica las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades del estudio. Las oportunidades y amenazas son

de carácter externo al proyecto, son factores que no se pueden manejar. Las oportunidades son aquellas que se generan en el entorno y que pueden ser aprovechadas; mientras que las amenazas son circunstancias negativas que pueden afectar al proyecto. Por otro lado, están las debilidades y fortalezas, éstas son de carácter interno, son situaciones que se pueden controlar y mejorar. Las debilidades, son aquellos problemas internos que se pueden solucionar y las fortalezas son los aspectos positivos, los puntos fuertes del proyecto. (Design Thinking Comunidad Online, 2020)

Gracias a esta herramienta se pudo adquirir una visión global del proyecto y conocer la situación de éste a través del análisis de sus características tanto internas como externas.

Por otro lado, se ejecutó el “shadowing”, también conocido como “observación en cubierta”, que consiste en acompañar al individuo en su día normal. En el caso particular de este proyecto, se efectuó en una visita guiada dentro de un sendero turístico en la isla de Santa Cruz. El objetivo de aplicar esta herramienta fue conocer cómo los guías del Parque Nacional Galápagos se relacionan con los turistas, escuchar los datos que se ofrecen en el recorrido, entre otros. Gracias a la aplicación del shadowing, se pudo adquirir una visión distinta del proyecto en cuanto a temas de accesibilidad.

De la misma forma, se realizaron análisis de documentos y recolección de información secundaria que a su vez permitieron realizar un “benchmarking”, concepto que hace referencia a encontrar soluciones existentes relacionadas a la problemática con la que se está analizando. En esta exhaustiva investigación se pudo conocer que en varios lugares del mundo se han ejecutado acciones que permiten lograr un nivel alto o la total accesibilidad en un sitio turístico.

Paralelamente, se utilizó la técnica de observación, misma que fue elemento esencial en todo el proyecto puesto que se aplicó en todas las etapas de éste. Esta técnica consiste en describir los sucesos, actitud, clima, lugar, entre otros aspectos. (Urbano, 2016) A partir del uso de ésta, se confirmó que existen turistas con discapacidad que visitan los sitios de la isla de Santa Cruz, así como las dificultades que tienen en el disfrute de las actividades turísticas por las barreras presentes en los sitios.

Tal como fue mencionado en párrafos anteriores, este objetivo específico también se encuentra relacionado con la segunda etapa, la definición. En esta etapa se sintetiza la información recolectada en la etapa de empatización para determinar el alcance del

proyecto. Adicionalmente, se presenta un breve resumen del apoyo que se va a necesitar de parte del cliente (documentos con datos, accesos a sitios, entre otros). (Wolniak, 2017)

En la etapa de definición, se aplicaron las mismas técnicas utilizadas en la etapa de empatización, obteniendo más hallazgos (entrevistas, observación, análisis de documentos). En esta etapa se utilizaron las herramientas de: brainstorming, visión cone y desk research.

El brainstorming es una herramienta que permite la generación de varias ideas para un tema específico, no hay buenas o malas ideas. Gracias al uso de esta herramienta se definieron los criterios a evaluar en la aplicación del instrumento de diagnóstico que se elaboró, también se delimitó la base con la que se realizó el instrumento:

- “Ficha Para El Levantamiento Y Jerarquización De Atractivos Turísticos, punto 4: Características del Atractivo (infraestructura) - Accesibilidad” elaborado por el Ministerio de Turismo del Ecuador en el año 2017.
- Normas Técnicas del INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalización).
- Parámetros de atención al turista con discapacidad (curso virtual ofrecido por el CONADIS, Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, en conjunto con la Universidad Tecnológica Indoamérica y la FENEDIF, Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física; avalado por el Ministerio de Trabajo)

Otra herramienta utilizada en esta etapa fue el vision cone, el cual conecta los sucesos ocurridos en el pasado, con los del presente y con los que se esperan tener en el futuro. Esta herramienta permitió el desarrollo global del proyecto en cuanto a las acciones ejecutadas y definir una visión de este. (Lewrick, Link, & Leifer, 2020)

Y finalmente se realizó un desk research, que es una búsqueda de información sobre el proyecto en cuestión. Esta técnica es transversal, puesto que se utilizó en todas las etapas de este.

Los datos obtenidos en las dos primeras etapas a través de entrevistas, en el shadowing, observaciones y revisión de la literatura son de tipo cualitativo, puesto que la investigación cualitativa se basa en las experiencias, interacciones y comunicaciones de individuos o de un grupo, así como también el análisis de documentos. La investigación

cualitativa busca acercarse a los individuos para comprender, describir y explicar fenómenos sociales. (Gibbs, 2013)

A partir de la obtención de los datos, se continuo con el análisis de estos por medio de la codificación, logrando un enfoque más centrado en la problemática que se está resolviendo. La codificación es aquel proceso en el que la información obtenida se agrupa por medio de categorías (ideas, temas similares, conceptos) para facilitar el análisis de los datos. En todo caso, la codificación es la reducción de los datos. (Urbano, 2016)

Una vez que se analizó la información, se logró cumplir con el primer objetivo que buscaba identificar las facilidades de los sitios turísticos de Santa Cruz. Esta identificación permitió desarrollar la herramienta de diagnóstico con el apoyo de la información recibida en las entrevistas realizadas a Lorena Guerra.

2.2 Objetivo específico 2

El segundo objetivo específico: “Analizar el uso de las buenas prácticas para la atención a los visitantes con discapacidad por parte de los prestadores de servicios turísticos de Santa Cruz, para comprender las barreras que se presentan en el servicio”, se encuentra relacionado con la segunda etapa, definición. Esto debido a que se realizó un exhaustivo análisis a quienes prestan servicios turísticos, lo que permitió definir los puntos en los que se debe hacer hincapié en la herramienta de diagnóstico.

Desde luego, la etapa de definición es aquella en donde se ordenan las ideas y se obtiene una visión clara del proyecto. En esta etapa se utilizaron técnicas de recolección de datos e información como; entrevistas, observación y revisión de la literatura.

En las entrevistas, se obtuvieron hallazgos importantes para este proyecto tal es el caso de la capacitación que se ofreció a los guías en temas de manejo de grupos de discapacidad. De la misma forma, en la observación realizada se confirmó las dificultades que tienen los turistas con discapacidad cuando visitan los atractivos turísticos de Santa Cruz. Mientras que, en la revisión de la literatura, se conoció que existen más parámetros aparte de la capacitación al personal para que el servicio sea inclusivo, por ejemplo, sistemas de comunicación, trato especializado, entre otros.

Las herramientas utilizadas en esta etapa de definición fueron: brainstorming, desk research y vision cone. En el brainstorming, surgieron ideas para que los prestadores de

servicios turísticos se interesen en mejorar sus capacidades en el trato de visitantes con discapacidad. Por otro lado, en el desk research se conoció que existen barreras invisibles como lo es el desconocimiento a las buenas prácticas para la atención a los visitantes con discapacidad. Y en el vision cone, se explicaron los sucesos acontecidos en el pasado en cuanto a temas de accesibilidad e inclusión en Santa Cruz, al igual que lo que está ocurriendo en el presente y lo que se espera que acontezca en el futuro; obteniendo una visión más centrada del proyecto.

En las mismas circunstancias que el proceso de análisis de datos del primer objetivo específico, estos datos obtenidos en el segundo objetivo específico son de carácter cualitativo y son analizados de la misma forma (codificación).

Luego de un exhaustivo análisis, se llegó a la conclusión que se deben incluir criterios relacionados a las buenas prácticas de atención a visitantes con discapacidad, así como explicar la importancia del uso del lenguaje positivo.

2.3 Objetivo específico 3

El tercer objetivo específico del proyecto es: “Elaborar una ficha como herramienta metodológica de fácil uso y aplicación, con base en conocimientos de planificación turística, para evaluar el índice de accesibilidad de los atractivos turísticos estudiados” se encuentra estrechamente relacionado con las tres últimas etapas del proyecto; ideación, prototipaje y testeo puesto que en estas etapas se procedió a realizar la herramienta de diagnóstico con base en técnicas de recolección de datos mencionadas anteriormente, así como la aplicación de herramientas de design thinking.

La tercera etapa, ideación, es aquella en donde se generan todas las posibles ideas para realizar el prototipo. En esta etapa se proponen alternativas a la problemática. (Wolniak, 2017) En la ideación se utilizaron las mismas técnicas de recolección de datos: entrevistas, observación y revisión de la literatura.

Los datos obtenidos en las entrevistas sirvieron de base para la realización del prototipado de la herramienta de diagnóstico, por ejemplo, se incorporaron criterios de medios de transporte que el cliente aconsejo incluir. Por otro lado, en la aplicación de la observación se confirmó que los visitantes con discapacidad poseen dificultades al momento de tomar un medio de transporte para dirigirse de un sitio a otro. Y en la revisión

de la literatura, se descubrió que los medios de transporte poseen parámetros de accesibilidad (medidas, sistemas mecánicos, etc.).

En esta etapa de ideación se usaron herramientas como: brainstorming, creación de escenarios, brainwriting 6-3-5 Method y NABC. Con respecto al brainstorming, se obtuvieron ideas de cómo se realizaría la herramienta (vertical u horizontal), la forma en que se calificaría los lugares (porcentajes, puntos), los criterios que deberían ir, entre otros.

Por otra parte, también se realizó una creación de escenarios. Esta herramienta permite detectar lo esencial de lo no esencial, evitando repeticiones innecesarias o equivocaciones en el proyecto. (Design Thinking Comunidad Online, 2020) Gracias al uso de ésta, se comprendió que no era necesario incluir parámetros de espacios físicos relacionados a arquitectura, puesto que este proyecto se encuentra orientado hacia sitios naturales de la isla.

De la misma forma, se utilizó la herramienta llamada brainwriting 6-3-5 Method que consiste en realizar una lluvia de ideas en un tiempo corto, motivando a la creatividad del grupo. (Lewrick, Link, & Leifer, 2020) El producto de la utilización de esta herramienta fue que se reafirmó lo obtenido en el brainstorming, se fijaron los criterios a incluir en la herramienta de diagnóstico, así como el entendimiento de la aplicación de ésta (verificación si una persona externa al proyecto podía comprender la herramienta).

Igualmente, se desarrolló la herramienta NABC (Necesidades, Enfoque, Beneficios y Competencia, por sus siglas en inglés). Esta herramienta captura el centro de una idea, de un concepto o de un prototipo, también ofrece una perspectiva distinta del proyecto a partir del problema, las soluciones, los beneficios y las alternativas (benchmarking). (Lewrick, Link, & Leifer, 2020) Gracias al uso de la NABC, se logró obtener más criterios tomando en cuenta las soluciones realizadas en otros proyectos de inclusión en distintos países, al igual que se comprendió el enfoque de este proyecto por medio de las necesidades de éste.

De forma similar, el último objetivo específico se encuentra relacionado con la etapa de prototipado. En esta etapa se construyen varios prototipos para la solución de la problemática, es una ayuda visual para el cliente. Gracias a esta ayuda, se puede verificar si el proyecto cumple con las expectativas del cliente. (Wolniak, 2017) En esta

etapa, se usaron las mismas técnicas de recolección de datos de las etapas anteriores: observación, entrevistas y revisión de la literatura.

En la observación ejecutada, se descubrió que el cliente se mostró muy emocionado por los prototipos realizados (3) y procedió a analizarlos minuciosamente. De la misma forma, se realizó una entrevista y se obtuvo como hallazgo que el cliente tuvo más afinidad con el prototipo #1 y que aconsejó realizar algunos cambios. Mientras que, en la revisión de la literatura se encontraron formas de explicar la herramienta de diagnóstico, por ejemplo, por medio de instrucciones o del uso del “storytelling”.

En la etapa de prototipado se utilizaron las herramientas de brainstorming y prototype to test. En cuanto al brainstorming, se consiguieron ideas de explicación de la herramienta de diagnóstico.

En el prototype to test, un instrumento que posibilita que el usuario interactúe con el prototipo, de la misma forma se adquiere retroalimentación del usuario y valida las necesidades del mismo., se logró obtener la perspectiva del cliente en cuanto a la aplicación de la herramienta de diagnóstico.

Finalmente, el objetivo específico 3 también se encuentra relacionado con la etapa de testeo. En esta etapa, se define el prototipo a utilizar y se lo aplica en el sitio turístico con el cliente para obtener más retroalimentaciones o verificar que todo está bien. En el testeo, se presenta la solución a la problemática planteada en las primeras etapas. (Wolniak, 2017) En la misma, se realizaron técnicas de recolección como observación, entrevistas y revisión de la literatura.

En la observación aplicada, se verificó el entendimiento de la herramienta de diagnóstico en personas externas al proyecto y la aplicación de ésta. En la entrevista, se conoció que el cliente confirmó la incorporación de los criterios aconsejados por él. Y en la revisión de la literatura, se buscaron los pasos a seguir una vez aplicada la herramienta de diagnóstico (recomendaciones).

Las herramientas utilizadas en la etapa de testeo fueron las siguientes: brainstorming y testing sheet.

Los datos obtenidos en las etapas de ideación, prototipaje y testeo son de carácter cualitativo y su análisis se basa en la codificación de los mismos. Esto arrojó hallazgos y se verificó que se cumplió con el último objetivo específico que está orientado a la

elaboración de la herramienta de diagnóstico puesto que el cliente recibió el prototipo de alta resolución con los cambios realizados en este y fue aplicado en la playa “Los Alemanes”.

2.4 Criterios de rigor y ética

La calidad en la investigación tanto cualitativa como cuantitativa ha generado varios debates entre los autores y sus perspectivas. Este proyecto posee una visión cualitativa por lo que se debe considerar las diferentes realidades de la investigación y las complejidades del fenómeno social que se busca entender. (Castillo & Vásquez, 2003) Por lo consiguiente, se han considerado los siguientes criterios de rigor y ética: autenticidad, validez, aplicabilidad, relevancia y consentimiento informado.

2.4.1 Autenticidad o valor de la verdad

Se refiere a la forma de establecer confianza en la verdad de los descubrimientos dejando a un lado las creencias e interpretaciones del investigador. No existen los sesgos, permitiendo un enfoque neutral en el estudio. (Erazo , 2011)

En este proyecto, todos los datos obtenidos han sido recogidos por medio de entrevistas, revisión de la literatura y observación. Como prueba se encuentran las guías de entrevistas, las grabaciones de voz, las fotos y las referencias de autores. Una vez recolectados los datos, se procede al análisis de estos de la siguiente forma: el primer filtro es Carol y el segundo filtro Gabriela. De esta manera, se evitan sesgos o interpretaciones erróneas de los datos.

2.4.2 Validez

Este criterio existe cuando el proceso metodológico está realizado de una manera correcta, por lo que la investigación es creíble. El término hace referencia a la correcta interpretación de los resultados, las técnicas de recolección de datos y el análisis de estos. La validez revela la fidelidad de lo investigado con base en distintos métodos: triangulación, saturación y contraste. (Noreña, Alcaraz, Rojas, & Rebolledo, 2011)

La triangulación es la aplicación simultánea de distintos métodos que ayudan a visualizar la realidad desde diferentes perspectivas, este criterio es fundamental

en la investigación para evitar sesgos y mantener un punto de vista neutral. (ELSEVIER, 1999)

Tal como fue mencionado anteriormente, todos los métodos de recolección de datos poseen sus pruebas (anexos). Sin embargo, hubo dificultades en la etapa de definir puesto que, el cliente quería que se realice una herramienta orientada a solamente a la discapacidad física mientras que, Carol y Gabriela deseaban abarcar todas las discapacidades en la herramienta. Al final se le explicaron las razones al cliente y hubo un mutuo acuerdo.

2.4.3 Aplicabilidad o transferibilidad

Es la posibilidad de ampliar los resultados del estudio a otros contextos. Para lograrlo, es necesario que las características del lugar estén claras. (Castillo & Vásquez, 2003)

La herramienta de diagnóstico puede ser aplicable en cualquier entorno natural, sin embargo, se debe modificar algunos criterios orientados al sitio en el que se aplicará.

2.4.4 Relevancia

Hace referencia a la evaluación de los objetivos planteados en el estudio, verificar si se lograron, si se obtuvo un mayor conocimiento de la problemática o si hubo alguna consecuencia positiva de éste. Permite la aportación de nuevos hallazgos. De la misma forma, influye en la verificación de la correlación entre la justificación y resultados. (Noreña, Alcaraz, Rojas, & Rebolledo, 2011)

El proyecto, se encuentra en gran parte cumpliendo con los objetivos propuestos debido a que, se han identificado las barreras, se han conocido las buenas prácticas de atención al turista con discapacidad y, sobre todo, se han realizado varias herramientas de diagnóstico dejando al cliente escoger la que más le convenga.

2.4.5 Consentimiento informado

Es la acción de comunicar al sujeto las intenciones del proyecto que tiene como finalidad la aceptación de participar en la investigación por parte de éste, sin que

signifique algún perjuicio moral. Los valores y principios deben quedar claros.
(Noreña, Alcaraz, Rojas, & Rebolledo, 2011)

Todas las personas involucradas en este proyecto estuvieron de acuerdo con la finalidad de las entrevistas, se enviaron correos formales solicitando las mismas y permisos para utilizar los datos obtenidos en el estudio.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En este capítulo se presentará el análisis de los resultados obtenidos mediante las técnicas de recolección de datos y la aplicación de la metodología escogida para el proyecto (Design Thinking). Los datos obtenidos son de carácter cualitativo puesto que se basan en experiencias, interacciones y comunicaciones de individuos o de un grupo en específico. (Gibbs, 2013)

Las técnicas de recolección de datos aplicadas en ese proyecto han sido las siguientes:

- Entrevistas.
- Observación.
- Revisión de la Literatura.

3.1 Resultados en relación con el objetivo específico 1

Para la ejecución de este proyecto, se efectuó una entrevista a Lorena Guerra, representante del GAD de Santa Cruz. Los hallazgos obtenidos en la entrevista han sido fundamentales para la delimitación de este proyecto y para la identificación de las facilidades que existen en los atractivos turísticos de Santa Cruz.

A continuación, se presentan algunas frases dichas en la entrevista, que son significativas para el proyecto:

"Cuando se cierra un muelle y hay un visitante con discapacidad, es un desafío poder trasladarlo por otro medio".

"La falta de inclusión de un grupo (con un gran potencial), sería lo que este proyecto busque resolver".

"Un desafío que ustedes tienen es la falta de información".

"Nuevo segmento de mercado satisfecho".

"Que las personas se vuelvan más empáticas con ellos, y no sólo con el turista, si no, con las personas de la comunidad".

Es necesario mencionar, que previo a la entrevista se realizó una observación por los sitios turísticos en la que se divisó la falta de recursos en el medio físico, es decir que, en estos sitios las facilidades que tienen los visitantes con discapacidad son mínimas o nulas.

Ahora bien, en la entrevista se mencionó lo difícil que es trasladar a un visitante con discapacidad hacia su destino, cuando hay un muelle cerrado. También hace referencia a que, cuando hay problemas en los muelles, el traslado de los turistas debe ser realizado con varias personas, muy aparte de los acompañantes. Y resalta que, las distancias en los sitios turísticos son extensas y esto provoca un agotamiento, tanto en los acompañantes como en los turistas con discapacidad que se dirigen a visitar el lugar. De acuerdo con esta aseveración, se ratifica el hecho de las pocas o nulas facilidades que poseen los sitios turísticos de la isla para la movilización de los visitantes con discapacidad.



Figura 3.4. Muelle de la playa “Los Alemanes”.

Fuente: Elaboración propia.

De la misma forma, la entrevistada indicó que uno de los resultados esperados de este proyecto, es la inclusión de los visitantes con discapacidad en el disfrute de las actividades turísticas. Se entiende por “inclusión”, a la acción de tomar en cuenta las necesidades de todos, incluyendo la adaptación de los entornos naturales y urbanos con parámetros de accesibilidad.

Por lo consiguiente, se incluyeron criterios puntuales con base en normas de accesibilidad al medio físico para que se pueda identificar lo que el sitio turístico posee, y lo que le hace falta. Una vez, realizada la aplicación de la herramienta se puede determinar acciones de mejora en este lugar.

Por otro lado, en la entrevista también se señaló la falta de información que hay sobre el tema en cuestión. Cabe recalcar, que el Ministerio de Turismo ofrece cifras mensuales de los visitantes que ingresan a cada aeropuerto del país, con características demográficas muy importantes, sin embargo, no posee información de las personas con discapacidad; es decir, no hay datos estadísticos de este grupo. Por lo contrario, el CONADIS sí maneja datos estadísticos de los habitantes con discapacidad situados en cada ciudad del país, y clasificados por el tipo de discapacidad que poseen y el grado de ésta.

Paralelamente, en la entrevista se mencionó que existe una oportunidad de un nuevo segmento de mercado, ya que, al identificar las facilidades de los sitios turísticos de la isla se pueden realizar acciones para su mejora; convirtiendo a Santa Cruz es un destino amigable con los visitantes con discapacidad, es decir inclusivo y accesible.

Finalmente, la entrevistada hace referencia a la parte social de los habitantes de la isla. Menciona que, con la aplicación de esta herramienta, se puede lograr una sensibilización de la comunidad en cuanto a los visitantes y habitantes con discapacidad.

En definitiva, se identificaron las facilidades que poseen los sitios turísticos de Santa Cruz por medio de visitas, observación y entrevistas. En el siguiente gráfico se presentan características de accesibilidad que sí poseen estos sitios:

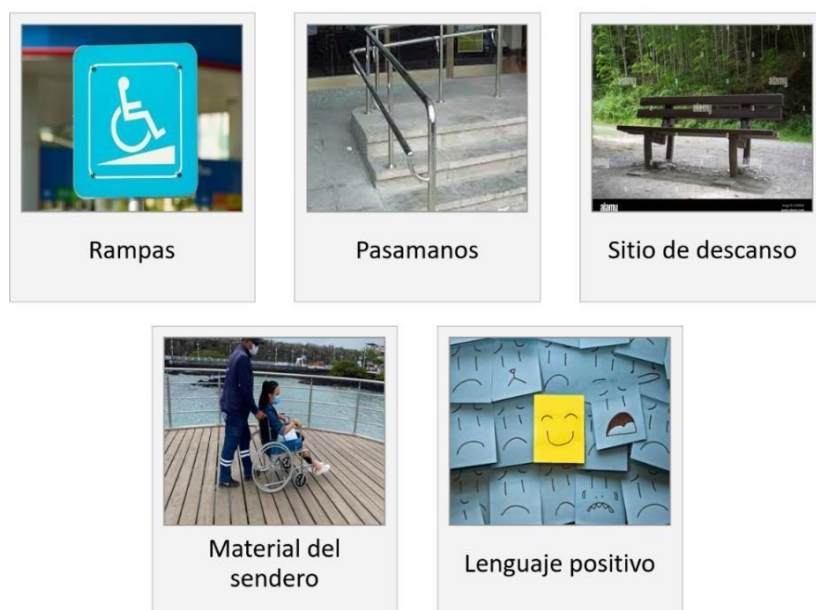


Figura 3.5. Características de accesibilidad.

Fuente: Elaboración propia.

3.2 Resultados en relación con el objetivo específico 2

Para el cumplimiento del objetivo específico número 2 se llevó a cabo la aplicación de técnicas como: entrevistas y observación que permitieron obtener hallazgos relevantes y fundamentales con respecto al uso de buenas prácticas por parte de los proveedores de servicios al momento de atender a visitantes con discapacidades en Santa Cruz y más específicamente en sus atractivos turísticos.

Es importante mencionar que en el marco de la entrevista aplicada se considera a proveedores de servicio a los siguientes actores: conductores de lanchas, ayudantes de los conductores de lanchas, guarda parques, personas que se encuentran en los puntos de información de sitios de visita como voluntarios del PNG, funcionarios de instituciones públicas o privadas que se vean inmersos en la experiencia del turista a lo largo de su recorrido hacia el atractivo o sitio de visita.

Los propósitos de las preguntas de la entrevista aplicada a ambos actores claves fueron: indagar aspectos cruciales que se dan al momento de atender a un turista con discapacidad, conocer cuan preparados se sienten estos proveedores y cuáles son los

parámetros que creen que cumplen y no cumplen con respecto a la aplicación de buenas prácticas para la atención al turista de atención prioritaria, y finalmente analizar su conocimiento sobre temas de sensibilización y accesibilidad universal a partir del uso del lenguaje positivo e inclusivo.

Las entrevistas fueron aplicadas a dos funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Cruz, Lorena Guerra y Luis Quiñonez, quienes se ven estrechamente ligados con la actividad turística de la isla.

Algunos de los comentarios más importantes de ambos fueron los siguientes:

Lorena Guerra:

“Tenemos el servicio de policías turísticos e informadores turísticos en el muelle municipal de Santa Cruz, que es uno de los principales accesos a diferentes sitio de visita de la isla...dentro de este punto estratégico de acceso, nosotros sí brindamos apoyo a personas con discapacidad...”.

“Creo que nunca se ha dado la importancia para este tipo de capacitaciones o visibilizar la atención preferencial que necesitan estas personas bajo un curso o una especialización de nuestros funcionarios”.

“Sí creo que hay un trato preferencial al momento de atender algún turista con discapacidad”.

Si tuviese que definir en una palabra como es el trato hacia el turista con discapacidad ¿Cual sería? “Creo que DEFICIENTE”.

Luis Quiñonez:

“Lo mejor sería capacitarlos para que asimismo puedan desempeñarse de mejor manera, claro lo han venido haciendo de la mejor manera por la experiencia que ellos han tenido... del vivir día a día”.

Defina en una palabra el trato al turista con discapacidad: “Amabilidad”.

“Amabilidad, entender la clase de discapacidad que tiene cada persona... son los primeros fundamentos desde que vienen ingresando a la isla hasta que llegan a su destino final en Puerto Ayora”.

“No saber que una persona tiene alguna discapacidad para así darle una atención prioritaria”.

A partir de los comentarios de las entrevistas expuestas se puede visualizar que ambos actores claves coinciden en algunos puntos.

Los aspectos en los que coinciden Lorena y Luis son que ambos reconocen la importancia de ofrecer un servicio completo cuando se atiende al turista con discapacidad; puesto que han desarrollado servicios adicionales de asistencia prioritaria como provisión o "préstamo" de artículos de apoyo de muletas o sillas de ruedas si el visitante lo necesitase para su transporte desde el muelle hasta la embarcación que los lleva hacia el atractivo turístico; por otro lado, se han creado cargos que tienen como responsabilidades laborales asistir al transeúnte con discapacidad (comunidad local o viajero), lo que refleja la disponibilidad de intención de apoyo para este grupo.

Desde este punto de vista, ambos están de acuerdo que se da o se trata de proveer un servicio preferencial a la persona con discapacidad por encima del resto de turistas. Esto se refleja en la priorización de ellos en las filas de embarque y desembarque de diferentes medios de transporte, para la adquisición de productos o atención en general.

También, concuerdan que es importante conocer y estandarizar pautas o directrices en la aplicación de buenas prácticas al turista con discapacidad, no solamente porque es un tema de relevancia universal que debería ser aplicado en cualquier sitio donde se ofrezca algún tipo de servicio, sino porque están conscientes que la mayoría de la población de Puerto Ayora, de sus sitios de visita aledaños y de Santa Cruz en general "viven del turismo" o dependen de los recursos generados por esta industria.

Otro tema sumamente relevante que se abordó en las entrevistas aplicadas fue saber si han tenido algún tipo de curso o taller de sensibilización en temas de accesibilidad universal o de buenas prácticas en atención al turista con discapacidad. Sus respuestas indicaron que no han recibido ningún tipo de capacitación con respecto a estos temas, y que todo el conocimiento sobre cómo atender a este grupo de turistas lo han obtenido con el pasar del tiempo, improvisando, aprendiendo del instinto y consecuentemente, adoptando sus propias "buenas prácticas" y convirtiéndolas como "experiencia".

Pese a que quienes trabajan en servicio han creado indirectamente una forma de trabajo particular, para la asistencia a este grupo de atención prioritaria, aún se sienten inseguros al proveer asistencia a clientes con discapacidades específicas. Por ejemplo, se sienten

más seguros del conocimiento que poseen para tratar con turistas que tengan alguna discapacidad física antes que algún otro tipo de discapacidad como: visual, auditiva o intelectual. Es así como resaltan que los parámetros que no cumplen para la aplicación de buenas prácticas de atención a este grupo de turistas son desde cómo guiar y/o dirigirse a una persona ciega hasta el acompañamiento de una persona sorda.

De este último párrafo y de la opinión de los entrevistados con respecto a la experiencia adquirida en tema de servicio a personas discapacitadas, Luis cree que el desconocimiento de la forma correcta del trato al visitante con discapacidades es un desafío que se facilitaría enfrentar si se capacitara a la población de Puerto Ayora, sobre todo a quienes se encuentran vinculados directamente con provisión de servicios turísticos. De esta forma resaltaron cuán importante consideran que es capacitarse para lograr el cumplimiento de sus propios objetivos como trabajadores en turismo.

3.3 Resultados en relación con el objetivo específico 3

El último objetivo específico de este proyecto tuvo como finalidad el desarrollo y aplicación de la herramienta de diagnóstico de accesibilidad en los sitios turísticos de Santa Cruz. Debido a lo mencionado anteriormente, se realizaron entrevistas a tres personas que fueron actores claves para la realización de la herramienta.

Se tuvo una entrevista con el Sr. Juan Pérez, técnico del CONADIS, en la que se obtuvieron varios comentarios que fueron fundamentales para el desarrollo de la herramienta. En la siguiente imagen se muestran algunas frases que se mencionaron en la entrevista:

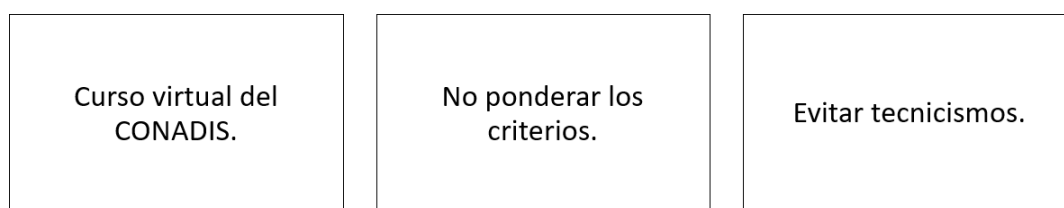
“Muy poco se toma en cuenta el acceso a la información”.

“¿Cómo accede una persona con discapacidad visual a la información?”

“Al menos 1 salvavidas debería saber el lenguaje de señas”.

En la entrevista se habló sobre el acceso a la información, y su limitado conocimiento e involucramiento en temas de accesibilidad. Esto va más allá de ubicar un puesto de información en un sitio estratégico, el entrevistado mencionó que el acceso a la información representa varias aristas; como audios y lenguaje braille (dirigidos a personas con discapacidad visual), pictogramas con las debidas características de forma y fondo, y lo importante que es el aprendizaje del lenguaje de señas. También mencionó, que debe ser primordial que los prestadores de servicios turísticos tengan los conocimientos básicos de buenas prácticas de atención al cliente con discapacidad y lenguaje de señas.

Luego, se sostuvo otra entrevista con el Arq. Carlos Caicedo, Analista en Discapacidades del CONADIS, en la que se platicó sobre temas de accesibilidad al medio físico y al servicio. En la siguiente imagen se presentan los datos más importantes dichos en la misma:



En la entrevista se mencionó que las autoras de este proyecto habían realizado la “Guía virtual para la Atención al Turista con Discapacidad”, curso ofrecido por el CONADIS en conjunto con otras organizaciones.

En concordancia con lo anteriormente mencionado, el entrevistado recalcó la importancia de tomar este curso y lo fundamental de que los prestadores de servicios turísticos lo realicen para que tengan los conocimientos básicos sobre el trato a los turistas con discapacidad. El curso está dividido en cuatro módulos que se presentan a continuación:



Figura 3.6. Módulos del curso.

Fuente: CONADIS.

Por otro lado, en la entrevista también se mencionó la gran dificultad que es ponderar cada criterio puesto que, sólo para el puntaje se debe abordar toda una metodología enfocada a parámetros de evaluación. Se estima que este proceso toma alrededor de nueve meses o más dependiendo del número de criterios.

Posteriormente, el entrevistado recomendó evitar el uso de tecnicismos dado que la herramienta ha sido producida para el libre uso, es decir, que cualquier persona externa al proyecto pueda hacer uso de la misma, sin necesidad de ser un técnico especializado o tener experiencia en este tema.

En último término se tuvo una entrevista con Lorena Guerra, cliente de este proyecto. En la entrevista se presentó el prototipo final de la herramienta de diagnóstico de accesibilidad con los cambios sugeridos en la aplicación de ésta en el campo y con las recomendaciones recibidas por parte del Arq. Carlos Caicedo y el Sr. Juan Pérez. En la siguiente tabla se presentan los cambios:

ANTES	DESPUÉS
Ficha de evaluación (puntaje)	Ficha de diagnóstico de accesibilidad (sin puntaje)
Criterios a vías de acceso	Criterios eliminados
Criterios preseleccionados descritos con términos técnicos	Criterios sin tecnicismos
Descripción de los criterios en el apostado "Observaciones"	Creación de apostado "Descripción General del Objeto de Análisis" para describir particularidades de los criterios
No contaba con anexo de fotografías	Cuenta con anexo para añadir fotografías del sitio

Tabla 3.2. Cambios realizados en la herramienta.

Fuente: Elaboración propia.

3.4 Descripción de las características generales de los prototipos (alta y baja resolución)

3.4.1 Baja resolución:

3.4.1.1 Prototipo #1

El primer prototipo tiene un formato vertical que estudia criterios generales del acceso al servicio y luego se subdivide en criterios específicos de acuerdo con cada discapacidad. De la misma forma, posee un abordaje de accesibilidad universal al medio físico y del servicio al turista con

discapacidad. Analiza dimensiones con base en la normativa ecuatoriana vigente (INEN). Este prototipo es el más específico con respecto a los otros.

3.4.1.2 Prototipo #2

El segundo prototipo posee un formato horizontal, estudia criterios de análisis de accesibilidad de acuerdo con diferentes normativas vigentes (ecuatorianas y españolas) y cuenta con un análisis de acceso al servicio específico para cada tipo de discapacidad.

3.4.1.3 Prototipo #3

El tercer y último prototipo posee ambos formatos, es decir, vertical y horizontal. No analiza las dimensiones al acceso al medio físico de una forma específica y el análisis de acceso al servicio está definido para cada tipo de discapacidad.

3.4.2 Alta resolución:

El prototipo escogido por el cliente posee las siguientes características:

- Posee criterios definidos para el correcto análisis de la accesibilidad universal.
- Contiene dos apostados "Observación" y "Descripción general sobre el objeto de análisis" para describir características, particularidades y detallar información importante de los criterios.
- Tiene un apostado al final de acceso al medio físico para anexar fotografías del atractivo.
- Debajo de cada "Título" y de cada "subtema" se describe el abordaje que se va a analizar en esa sección de la ficha.
- Posee criterios sobre la "Accesibilidad a la información y a la comunicación".

CAPÍTULO 4

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Analizar la accesibilidad universal de un atractivo turístico por medio de una herramienta de diagnóstico permite destacar los criterios básicos para el adecuado y fácil acceso al medio físico y al servicio de los turistas a un sitio de visita. Sobre todo, permite conocer el cumplimiento de parámetros imprescindibles para evaluar las dificultades que tienen los visitantes con algún tipo de discapacidad al momento de intentar acceder a un lugar turístico; y a su vez, identificar las necesidades del lugar de estudio para proveer de seguridad y autonomía a quienes lo visitan.

Tomando como referencia el primer objetivo específico, la creación de este instrumento de diagnóstico permitió no solo conocer las limitadas facilidades de accesibilidad universal que ofrecen los atractivos turísticos de Santa Cruz para turistas con discapacidad, sino también, reconocer los desafíos generales que se implican al momento de ingresar al sitio de visita, en el trayecto hacia el recurso turístico y en el mismo. De igual manera, se identificaron las barreras más comunes que dificultan, sobre todo el acceso al medio físico. Algo semejante ocurre con el servicio, las barreras están presentes, sin embargo, se observa el cumplimiento de los parámetros de accesibilidad a la información in situ como rotulación, el adecuado principio de contraste, la prioridad de atención a los grupos con visitantes con discapacidad, entre otros.

Con respecto al segundo objetivo específico, la elaboración de esta herramienta creó la oportunidad de evidenciar el deficiente cumplimiento de parámetros ligados a la aplicación de buenas prácticas para la atención de visitantes con discapacidad por parte de los proveedores de servicio. Estos actores, quienes son reconocidos desde la perspectiva de este proyecto como las personas que se ven relacionadas directamente en la construcción y participación de la experiencia del turista, presentan desconocimiento acerca de cómo manejar situaciones que involucren asistir a un visitante con discapacidad. Estas dificultades nacen, en algunas ocasiones, desde el momento en el que se tiene el primer contacto con el turista, partes del proceso de servicio o hasta cuando esté llega al recurso turístico.

Con referencia al tercer y último objetivo específico, la aplicación de principios de planificación turística, la investigación de casos y ejemplos de fichas que evalúan indicadores de accesibilidad universal en lugares turísticos, junto con el estudio de diferentes documentos de la normativa técnica ecuatoriana, diálogos con expertos en temas de accesibilidad y consejería del GAD de Santa Cruz, permitieron desarrollar un prototipo de herramienta útil que se aplica en campo para analizar de forma fácil el estado de un lugar en términos de accesibilidad universal. Este prototipo se complementa con la adhesión de un manual de uso que facilita el entendimiento de la aplicación del instrumento para personas sin ninguna relación, título o tecnología en temas de accesibilidad y/o turismo.

Como conclusión final de los aspectos expuestos y de manera general del desarrollo del proyecto es que la elaboración de la herramienta resalta la importancia de tomar en cuenta las consideraciones expresadas en los criterios de accesibilidad, al momento de diagnosticar el cumplimiento de accesibilidad universal en atractivos turísticos previo a la ejecución de adecuaciones al medio físico en sitios de visita y planes de turismo que involucren potencializar un actividades de ocio y recreación inclusivas en el cantón Santa Cruz.

4.2. Recomendaciones

Con base en los procesos de obtención de información relevante para el desarrollo de este documento, de modificación de prototipos, de aplicación de la herramienta (objeto de estudio) en campo se establecen las siguientes recomendaciones:

Para comprender el manejo y para aplicar de manera correcta la herramienta de diagnóstico en campo se recomienda previamente leer el manual de uso que, no solo resalta los materiales necesarios para su aplicación en campo, sino también provee de información guía como definiciones, explicación de contenidos y estructuras; sobre todo del abordaje de los criterios específicos del instrumento, el uso de las casillas de observaciones y descripción del objeto de estudio.

Por otro lado, se recomienda a la autoridad competente de turismo a nivel nacional, MINTUR, capacitar periódicamente a los actores directos e indirectos de turismo de la isla Santa Cruz en temas sensibilización de accesibilidad universal y buenas prácticas

en atención al turista con discapacidad. Las personas que se involucran directa e indirectamente con el proyecto son: informadores turísticos, funcionarios del ABG quienes reciben a turistas cuando regresan hacia Santa Cruz o parten desde la misma, transportistas (conductores de lanchas, taxis y buses), voluntarios del PNG, guarda parques, y proveedores de información turística en las casetas de entrada de los sitios de visita de la isla.

Analizando a Santa Cruz como un lugar que se quiere proyectar como un destino inclusivo a mediano y/o largo plazo se propone que los proveedores de servicios turísticos de alojamiento, restauración, agencias de viaje y operadoras turísticas, que no son objetos de estudio de esta investigación, se los capacite de igual forma en las mismas temáticas antes expuestas.

De forma particular, para el correcto manejo de grupos de turistas con discapacidades se aconseja al MINTUR y Autoridades a cargo de los guías de turismo del Parque Nacional Galápagos trabajar en conjunto con el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades para crear cursos certificables sobre el correcto trato al visitante con discapacidad y metodologías de guía turística efectiva con respecto a este grupo, para que a largo plazo estas capacitaciones (renovadas cada año) sean parte de un nuevo requisito para la obtención de la licencia de guías de turismo del PNG.

Se considera fundamental conocer cuán listos están los guías turísticos del PNG al momento de trabajar con un grupo o algún turista con discapacidad por medio de una lista de criterios específicos de su labor. Es por esto, que se propone analizar cuidadosamente y aumentar (si es necesario) los parámetros calificables anexos a este documento de investigación, los mismos que posteriormente pueden incluirse en esta herramienta de diagnóstico para un análisis más completo de accesibilidad universal in situ.

La herramienta de diagnóstico no estudia criterios de accesibilidad en medios de transporte acuáticos ni terrestres, sin embargo, resulta indispensable examinar criterios de accesibilidad en transportación puesto que a muchos de los atractivos turísticos de Galápagos se debe llegar o en taxi, bicicleta, o en embarcaciones como:

lanchas, botes o barcos. Por esto, se recomienda estudiar el cumplimiento de criterios de accesibilidad para personas con discapacidades en medios de transporte. Se considera importante que su estudio no se incluya o añada a la herramienta de diagnóstico porque esta analiza parámetros del atractivo turístico, más no de los demás componentes que se involucran antes de su ingreso al sitio turístico.

Para el desarrollo de este documento final se necesitó información estadística sobre la cantidad de turistas con discapacidades que ingresan a Galápagos. Lamentablemente, no se encontró la información deseada y se corroboró que no existe. Esta es la razón por la que se sugiere considerar que se incluyan dos apostados en el formulario de la Tarjeta de Control de Tránsito, documento obligatorio para todos quienes entran a la provincia de Galápagos, que soliciten información relevante como: a) si el turista tiene algún tipo de discapacidad y b) qué tipo de discapacidad tiene. Sin duda alguna, esta acción facilitará el monitoreo de la cantidad de turistas con discapacidad y a su vez contribuirá a la toma de decisiones con respecto a futuras iniciativas para los visitantes y locales en situación de discapacidad.

BIBLIOGRAFÍA

Ambiente, M. d. (19 de Enero de 2016). REGLAMENTO ESPECIAL DE TURISMO EN AREAS PROTEGIDAS. Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/Reglamento-Especial-de-Turismo-en-Areas-Naturales-Protégidas.pdf>

Asamblea Nacional del Ecuador. (2012). Obtenido de https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf

Bandera Azul. (2021). Obtenido de <http://www.banderaazul.org/>

Buhalis, D., & Darcy, S. (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Toronto.

Carrefour. (2020). Obtenido de <https://www.viajes.carrefour.es/blog/playas-adaptadas-espana/>

Castillo, E., & Vásquez, M. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Colombia Médica*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972012000300006

Chandra, S., Ballesteros, M., Nazarali, T., Kijima, H., Heng, M., & Kalamboukidou, E. (2016). *UNWTO*. Obtenido de <https://www.tur4all.com/documents/publications/otras-publicaciones/9.pdf>

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2021). Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

Design Thinking Comunidad Online. (2020). Obtenido de <https://www.designthinking.services/herramientas-design-thinking/dafo/>

ECUADOR, G. D. (11 de Junio de 2015). *LEY ORGANICA DE REGIMEN ESPECIAL DE LA PROVINCIA DE GALAPAGOS*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LOREG-11-06-2015.pdf>

ELSEVIER. (1999). Atención primaria. 24(5), 295-300. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-el-rigor-investigacion-cualitativa-13354>

Erazo , M. S. (2011). Rigor científico en las prácticas de investigación cualitativa. *Ciencia, Docencia y Tecnología*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/145/14518444004.pdf>

FONTUR, CIDDCA, & MINCIT. (2019). *MANUAL DE TURISMO ACCESIBLE PARA TODOS*. Bogota: CARDONA. Obtenido de FONTURWEB.ORG.CO.

Gibbs, G. (2013). *El análisis de datos cualitativos en Investigación Cualitativa*. Madrid.

Gordón, A. (2015). *El Comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/tendencias/sociedad/ecuador-recibio-desingforall-inclusion-setedis.html>

INEC. (2010). Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>

Kastenholz, E., & María de las Mercedes Galán-Ladero. (2009). TURISMO ACCESIBLE COMO EJEMPLO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS EMPRESAS Y DESTINOS TURISTICOS. *ROTUR/REVISTA DE OCIO Y TURISMO*, 20.

Lewrick, M., Link, P., & Leifer, L. (2020). *The Design Thinking ToolBox*. New Jersey.

MacFadyen, J. (2014). *Design Thinking, Holistic Nursing Practice*. Pennsylvania.

Ministerio del Ambiente. (2015). Obtenido de <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/areas-protegidas/parque-nacional-gal%C3%A1pagos>

Nations, U. (07 de Enero de 2015). *United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. Obtenido de http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convention_accessible_pdf.pdf

Noreña, A. L., Alcaraz, N., Rojas, J. G., & Rebolledo, D. (2011). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Scielo*.

OMT, & ONU. (21 de diciembre de 2001). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Obtenido de UNWTO: https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/imported_images/37826/gcetbrochureglobalcodees.pdf

OPS. (2017). *OPS y OMS*. Obtenido de Discapacidad:

<https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>

Pérez, D. M., & González, D. (2003). *Turismo accesible: hacia un turismo para todos*.

Madrid.

Robles, P., Maldonado, L., & Lora, N. (2019). Turismo Inclusivo. *KIKAME; Revista Digital de Divulgación e Investigación Turística*, 14.

Sánchez, J., Loarte, M., & Caisachana, D. (2019). *Scielo*. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100225#B9

SENPLADES. (2014). *SECRETARIA NACIONAL DE PLANIFICACION*. Obtenido de

Preguntas frecuentes sobre descentralización fiscal en el Ecuador:

<https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/Preguntas-frecuentes-sobre-descentralizaci%C3%B3n-fiscal-en-el-Ecuador.pdf>

Turismo, M. d. (2017). Metodología para jerarquización de atractivos y generación de

espacios turísticos del Ecuador. En M. d. Turismo, *Guía para levantamiento de la ficha de accesibilidad*.

UNESCO. (s.f.). Obtenido de <https://es.unesco.org/biosphere/lac/galapagos>

UNWTO. (2014). Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486>

UNWTO, Fundación Once, & ENAT. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos:*

Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible –

definición y contexto. Obtenido de [https://www.e-](https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284416486)

[unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284416486](https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284416486)

Urbano, P. (2016). Análisis de datos cualitativos. *Fedumar (Facultad de Educación de la*

Universidad Mariana) - Pedagogía y Educación.

Wolniak, R. (2017). *The Design Thinking method and its stages*. Zabrze

APÉNDICES

APÉNDICE A

Glosario Capítulo 1

Accesibilidad: se refiere a la facilidad de acceso, puesto que los turistas son heterogéneos en cuanto a cultura, edad, género, salud, fuerza física, movilidad, discapacidad. (Buhalis & Darcy, 2011)

Barreras: son aquellas que aparecen en el entorno; se pueden encontrar en ambientes arquitectónicos, de comunicación o de transporte. Estas barreras son las que dificultan o impiden el ingreso y aprovechamiento de las infraestructuras y de los servicios ofrecidos por la industria turística. (UNWTO, 2014)

Gobierno Autónomo Descentralizado: Es un nivel de organización territorial y de gobierno conformado por ciudadanos escogidos de manera democrática, que desempeñarán su representación política. Poseen independencia administrativa, política y financiera, y capacidad para obrar en base a normas y órganos de gobierno propios, con el fin de promover el desarrollo socioeconómico y asegurar la aplicación de la política del buen vivir a través de la práctica de sus competencias. (SENPLADES, 2014)

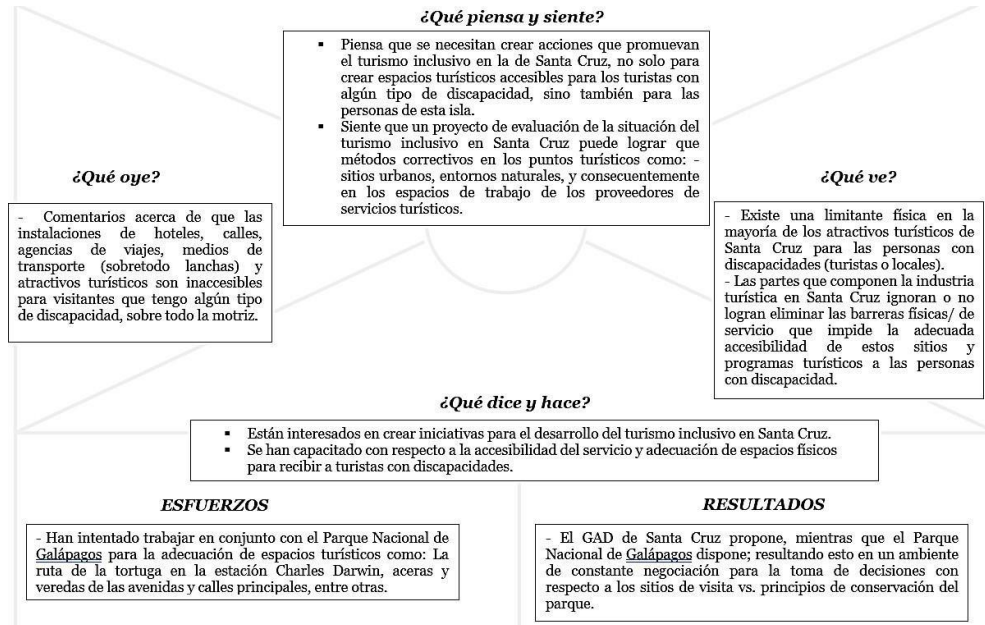
Inclusión: Es el entendimiento del vínculo entre la manera en que las personas se desempeñan y cómo éstas se relacionan bajo diferentes roles en colectividad, para lograr asegurar que todas las personas tengan las mismas oportunidades de intervenir en todos los aspectos de la vida en sociedad, de sus capacidades y aspiraciones. (Nations, 2015)

Turismo inclusivo: Es el tipo de turismo que pretende conseguir que los productos, entornos, y servicios turísticos, puedan ser gozados completamente y en igualdad de condiciones por cualquier actor de la actividad turística, persona con o sin discapacidad. (UNWTO, Fundación Once, & ENAT, 2014)

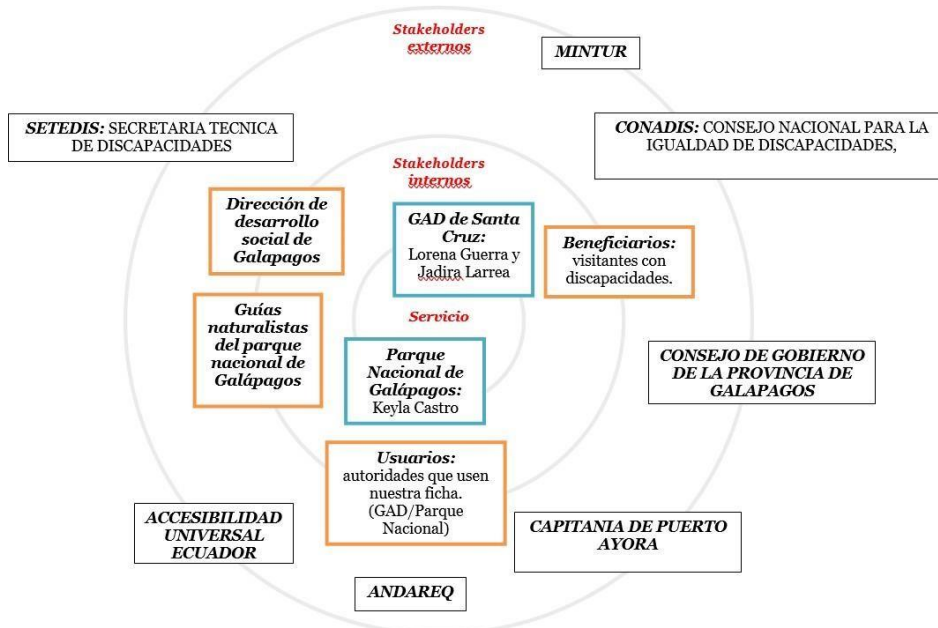
APÉNDICE B

Herramientas utilizadas explicadas en el Capítulo 2

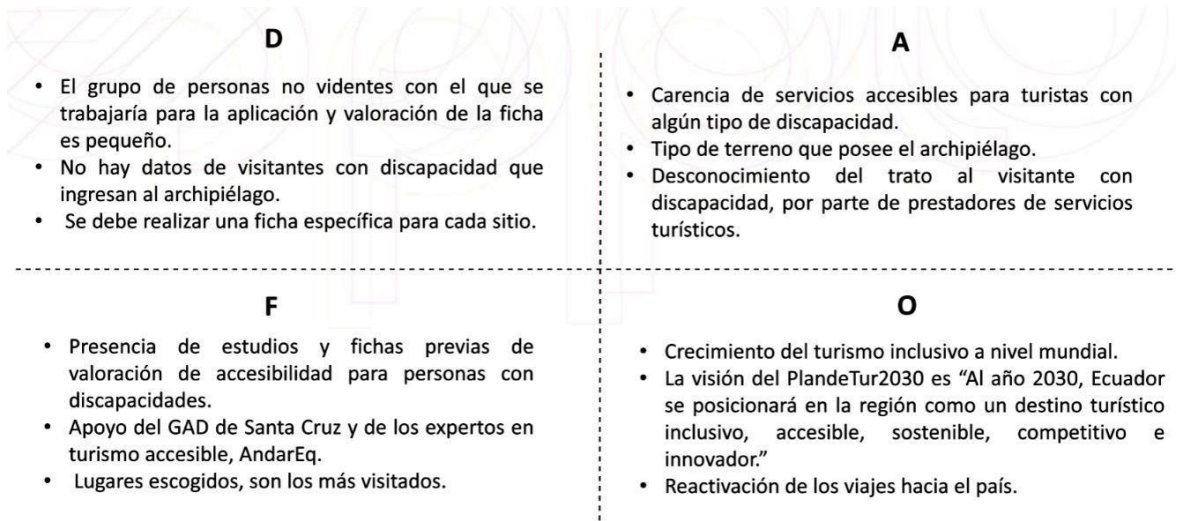
1. Mapa de empatía



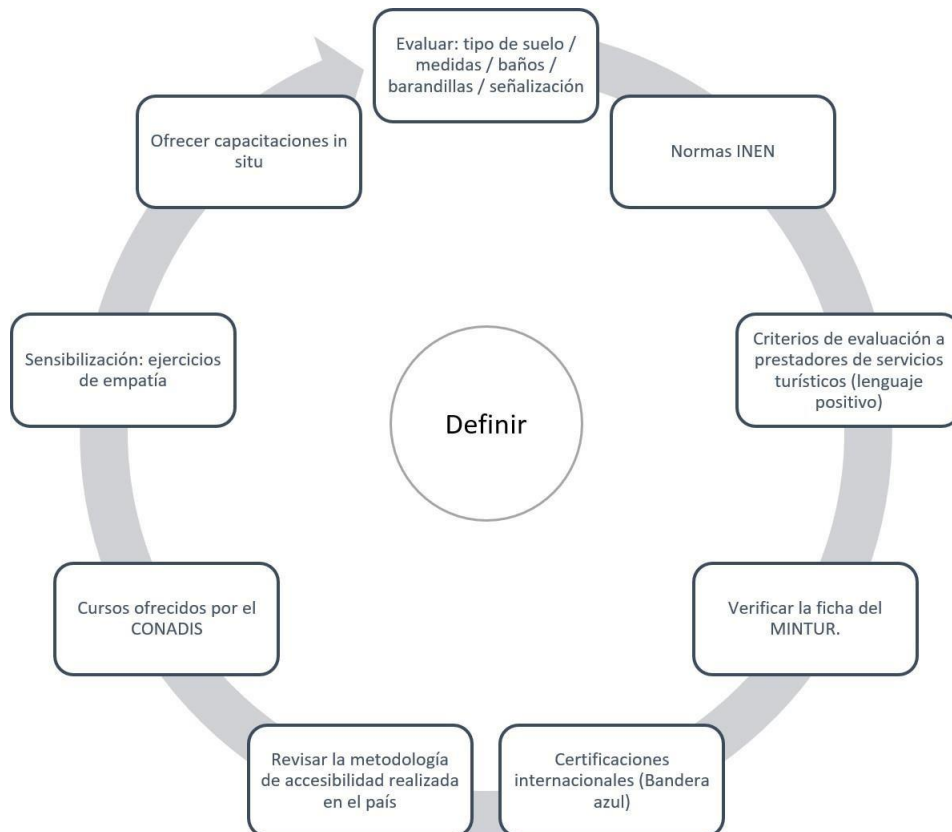
2. Mapa de actores



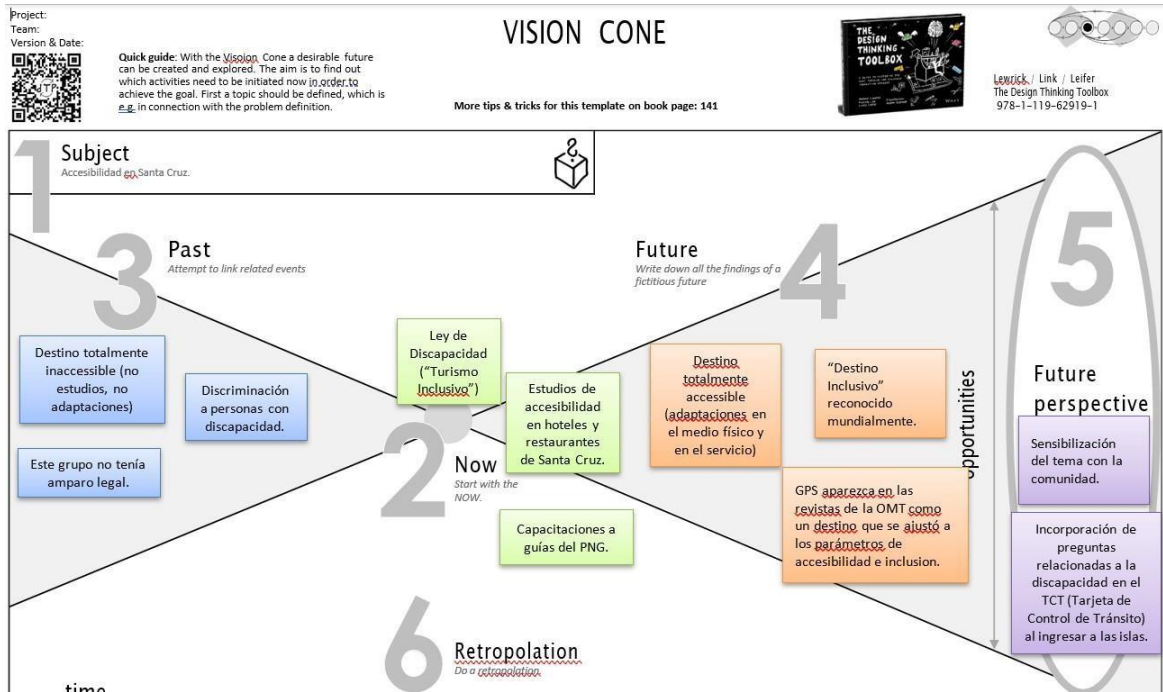
3. Herramienta DAFO



4. Brainstorming (definir)

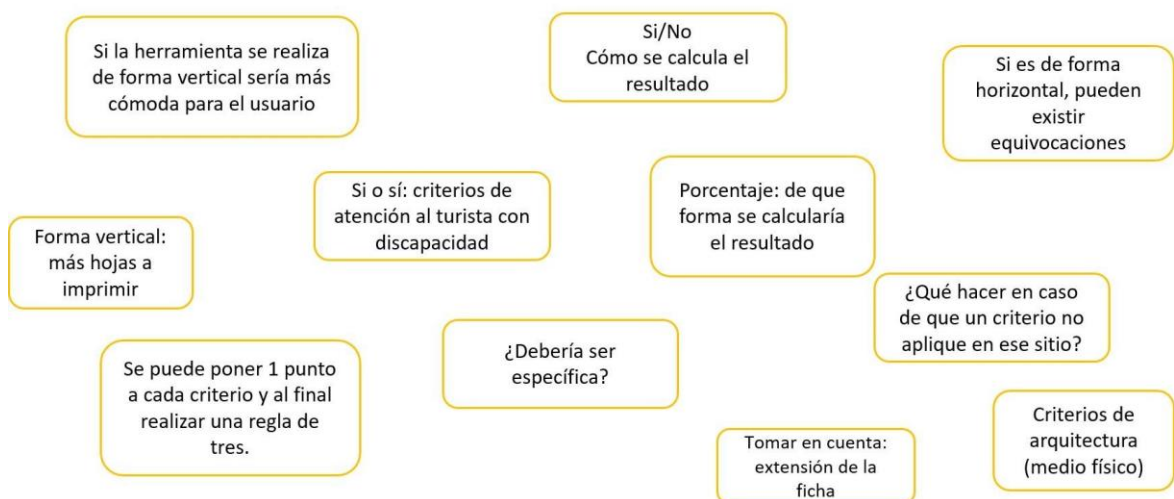


5. Vision Cone



6. Brainstorming (idear)

IDEAR




7. Creación de escenarios

<p>Cliente no le gustan los prototipos.</p>	<p>Cambios de legislaciones en GPS.</p>	<p>Cliente desea prototipos más fáciles de aplicar.</p>	<p>Prohibición de realizar estudios</p>	<p>Se eliminan criterios técnicos.</p>	<p>Se busca un lugar distinto.</p>
<p>Cliente desea abarcar todos los sitios turísticos en un solo prototipo.</p>	<p>GPS posee una arquitectura diferente al ser una isla.</p>	<p>La ficha sería extremadamente compleja.</p>	<p>Se necesitaría un técnico especializado para evaluar los criterios de arquitectura.</p>	<p>Se pondrían los criterios de una forma sencilla.</p>	<p>No es necesario incluir criterios de arquitectura.</p>
<p>Desarrolla una serie de escenarios futuros basados en dos o más criterios.</p>		<p>Describe cada uno con una historia que incluya los principales elementos del caso.</p>		<p>Plantea uno o varios modelos para cada uno de los escenarios.</p>	

8. Brainwriting 6-3-5 Method


Project:
Team:
Version & Date:



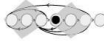
BRAINWRITING/6-3-5-METHOD

Brief instructions: Brainwriting with the 6-3-5 method enables structured idea generation and further development in all iterations and over the entire design cycle. After the problem has been defined in the first step, all participants work on three ideas in each round.

More tips & tricks for this template on book page: 163




Lewrick / Link / Laffer
The Design Thinking Toolbox
978-1-119-62919-1



1 Issue

Describe the problem to be solved or the defined point of view.

Herramienta de diagnóstico de accesibilidad



6-3-5 method

Perform the 6-3-5 method with the team.

¿Arquitectura se debe incluir?

Forma de puntuación.

Criterios de medios de transporte para personas con discapacidad.

Criterios de atención al turista con discapacidad.

Medidas de baños accesibles.

Consolidation


The team members can now present their ideas.

- Reconocer si la arquitectura debe ser un criterio a incluir en la herramienta.
- Definir la forma más sencilla de puntuación (regla de 3).
- El cliente aconseja incluir criterios de medios de transporte. (Caso de GPS lanchas)
- La atención al turista con discapacidad contiene consejos sobre el trato a los mismos.
- Los baños accesibles no sólo presentan una barandilla y una puerta grande. Se debe cumplir con todos los criterios.

Cluster

Cluster similar ideas and, for example, carry out a final evaluation round with dot-voting.

- No arquitectura.
- Regla de 3.
- Incluir criterios de accesibilidad en medios de transporte.
- Prestadores de servicios turísticos con conocimientos de las buenas prácticas.
- Baños totalmente accesibles.



2


3

4

Evaluate

Record the best ideas and assign priorities.

Todas las ideas se tomarán en cuenta (todas son válidas y pueden ser aplicadas en la herramienta).



THE DESIGN THINKING TOOLBOX

BASIC TEMPLATE

Get a PDF
Premium Design
Thinking Template:
WWW.DT-TOOLBOOK.COM/SHOP

9. NABC

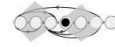
Project:
Team:
Version & Date:



Quick guide: The NABC (Need, Approach, Benefit, Competition) is the minimal form of a business idea structuring method. This method is used to document or generate ideas and to present business ideas and innovation projects to feedback providers.

NABC

More tips & tricks for this template on book page: 177



Lewrick / Link / Leifer
The Design Thinking Toolbox
978-1-119-62919-1

<h1>1</h1> <h2>Name and description of the idea</h2> <h3>Herramienta de diagnóstico de accesibilidad</h3>	
<h3>Need</h3> <p><i>Describe the need</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - El cliente busca una forma de medir el nivel de accesibilidad en los sitios turísticos de Santa Cruz. - ¿Qué dificultades presentan los turistas con discapacidad en los sitios turísticos? - Situación actual de GPS: estudios realizados (si existen lugares accesibles: hoteles y restaurantes). <h1>2</h1>	<h3>Approach</h3> <p><i>Describe the approach</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseñar una herramienta de diagnóstico con criterios de accesibilidad. - Reconocer las barreras. - Proponer 3 tipos de herramienta con distintos criterios y forma. - Aplicar el prototipo de alta resolución (cliente). <h1>3</h1>
<h3>Benefit</h3> <p><i>Formulate the benefit</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Herramienta de diagnóstico específica para GPS con criterios de accesibilidad al medio físico y al servicio. - Cliente: oportunidad de proponer estrategias para la inclusión una vez aplicada la herramienta. - Estudiantes: proyecto finalizado y oportunidad de reconocimiento. <h1>4</h1>	<h3>Competition</h3> <p><i>Describe alternatives and/or competitors and unique selling propositions</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Metodología Ecuatoriana para la elaboración de planes de Accesibilidad Universal. (medio físico) - Ficha Para El Levantamiento Y Jerarquización De Atractivos Turísticos. (MINTUR)

THE DESIGN THINKING TOOLBOX

BASIC TEMPLATE

WWW.DT-TOOLBOOK.COM/SHOP


10. Brainstorming (prototipar)

Escribir una guía de uso de la herramienta.	Implementar instrucciones en la parte final de la guía.	Verificar con qué prototipo el cliente se siente más comfortable.
Re-estructurar la herramienta al gusto del cliente.	Explicar la puntuación final: regla de 3.	Explicar por medio de la aplicación de la herramienta.
Realizar 3 prototipos de herramienta.	Eliminar criterios de arquitectura.	Incluir criterios de accesibilidad en medios de transporte.
Utilizar la información ofrecida por la FENEDIF en el curso de atención al turista con discapacidad.	Verificar criterios de las normas INEN.	Comparar con la ficha del MINTUR.
Verificar criterios internacionales sobre accesibilidad.	Conocer los posibles cambios en el entorno si se pretende realizar.	

PROTOTIPAR

11. Prototype to test


Project:
Team:
Version & Date:








Quick guide: With the Prototype to Test Template the prototypes can be defined purposefully. Based on the assumptions to be verified, different variants are defined and one selected. After the idea phase, the ideas are converted into prototypes and tested with real users.


PROTOTYPE TO TEST

More tips & tricks for this template on book page: 199



Lewrick / Link / Laffer
The Design Thinking Toolbox
978-1-119-62818-1

<p>Preparation: </p> <p><i>Ideas have been selected for an experiment with a prototype.</i></p> <p>¿Se cumplió con las expectativas del cliente? Observar y entrevistar.</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; text-align: right;">1</p>	<p>What? <i>Define different prototypes to be built.</i></p>			
<p>Why? </p> <p><i>Why do we want to build an experiment / prototype?</i></p> <p>Verificar si el cliente puede llenar la herramienta sin ayuda, si es así, la herramienta puede ser utilizada por personas externas al proyecto.</p>	<p>3A</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vertical. - 20 criterios al medio físico. - 16 al servicio. - Medidas exactas. - Complejidad: media. 	<p>3B Horizontal.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Criterios específicos de baños, rampas, barandillas. - Criterios de servicio (16). - Complejidad: alta. 	<p>3C - Vertical.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incluye criterios de vías de acceso. - Separación de criterios del entorno físico y natural. - 16 al servicio. - Complejidad: media. 	<p>3D</p>
<p>How? </p> <p><i>How could we make it possible for the user (tester) to experience this?</i></p> <p>Imprimir y acompañar en la aplicación de la herramienta.</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; text-align: right;">2</p>	<p>Selection and detailing <i>Selection of the most suitable scenario from the above ideas. Short description of the prototype/experiment.</i></p>			

 THE DESIGN THINKING TOOLBOX
BASIC TEMPLATE
www.dt-toolbook.com/shop

12. Guías de entrevistas

PREGUNTAS:

1. ¿Cuál cree usted que es el problema que este proyecto de materia integradora abordaría o trataría de resolver?
2. ¿Cuáles son los desafíos que cree usted que el grupo enfrentará durante el desarrollo de este proyecto y para la culminación del mismo?
3. ¿Cuáles son las oportunidades que usted visualiza proyectarse con el desarrollo y culminación de proyecto?
4. ¿Cuáles son sus necesidades y preocupaciones? ¿Cómo se sienten como beneficiarios?
5. ¿Cuáles son las causas profundas de los problemas identificados? (no quedarse en la superficie, preguntarse por qué y por qué y por qué...)
6. ¿Qué mueve sus beneficiarios? / ¿Hacia dónde quieren llegar? / ¿Qué es lo que desean lograr u obtener de una colaboración de la academia por medio de este proyecto propuesto? / ¿Cuál es el futuro que ellos desean para su negocio, emprendimiento, institución?

- **GUIAS:**

1. ¿Cuán importante considera usted que es evaluar las buenas prácticas en el trato al turista con discapacidad al momento de dar un servicio de **guianza**?
2. ¿Ha brindado servicio de **guianza** algún turista o persona con discapacidad? ¿Sí o no? ¿Qué tipo de discapacidad?
3. ¿Cuáles cree usted que son los desafíos al momento de guiar a una persona con discapacidad?
4. ¿Qué tipo de discapacidad cree usted que implica prestar más atención o desarrollar más capacidades al momento de prestar un servicio de **guianza**?
5. ¿Se siente listo para guiar a personas con discapacidades? Hablando desde el punto de vista de cómo transmitir la información de su parlamento y de la forma creativa que tiene que ingeniársela para hacer sentir a la persona con discapacidad incluida en un grupo.
6. ¿Qué criterios cree usted que son imprescindibles al momento de evaluar la accesibilidad al servicio de **guianza** para/con un turista con discapacidad? ¿Discapacidad física? ¿Discapacidad visual? ¿Discapacidad auditiva? ¿Discapacidad intelectual y psicosocial?
7. ¿Cree que la forma de expresarse adecuadamente para la exposición de contenido a un turista con discapacidad sea un criterio válido para analizar la accesibilidad de un sitio turístico?

Ahora que puede visualizar los criterios para evaluar la accesibilidad del servicio de **guianza** para visitantes con discapacidades...

8. ¿Cree que la ficha deba ser más específica o no?
9. ¿Cree que los criterios a evaluar son los correctos? ¿Deberían aumentarse algunos o deberían suprimirse otros?
10. ¿Cree que dividir los criterios de estudiar por discapacidad facilitaría la evaluación de esta ficha?
11. ¿Considera que la extensión de los criterios abordar en esta ficha con respecto al apartado de acceso al servicio de **guianza** es la adecuada? ¿Debería ser más larga o más corta?

TÉCNICO EN FORMAS: CRIEME

Según su experiencia como técnica de campo...

1. ¿Cómo considera usted que debe ser una ficha evaluativa de sitios turísticos? (Con respecto al formato, forma, modelo, distribución, etc.)
2. Considera que es más cómodo para usted que esta ficha este diseñada con un formato horizontal o vertical.
3. ¿Cuán extensa considera usted que debe ser la ficha? (Una hoja, dos hojas o hasta tres hojas)
4. ¿Cómo cree que debe ser la distribución de la ficha? Es decir, en forma de lista con las opciones de lado a calificar o cuadrículando los criterios a calificar y de bajo las opciones a calificar.
5. ¿Cómo cree que se puede diferenciar esta propuesta de ficha con la de ANEXO: ¿GUÍA PARA LEVANTAMIENTO DE LA FICHA DE ACCESIBILIDAD METODOLOGÍA PARA JERARQUIZACIÓN DE ATRACTIVOS Y GENERACIÓN DE ESPACIOS TURÍSTICOS DEL ECUADOR 2017 del MINTUR?
 - 5.1. ¿Considera que debe ser más específica?
 - 5.2. ¿Considera que los criterios a evaluarse para analizar la accesibilidad de un sitio turístico deben ser otros? ¿Hay algunos que se puedan emitir? ¿Algunos otros que se puedan añadir?
6. ¿Considera que añadir criterios, y estudiarlos de manera más específica; por ejemplo: especificar o analizar medidas, longitudes, anchuras, tipos de pavimento, etc, puedan ser criterios fuera del alcance de la ficha?
 - 6.1. ¿Cree que el estudio o análisis hecho de manera tan específica, pueda ser algo inabarcable, molesto o cansón?
7. ¿Conoce de algún tipo de ficha de evaluación de atractivos turísticos o similares que cree pueden ser aplicables para la elaboración y forma de nuestra propuesta?

Según su punto de vista como local de Galápagos...

1. ¿Cree que los criterios expuestos son adecuados, prudentes e ideales analizar en el estudio de accesibilidad de los sitios turísticos?
2. ¿Qué temas o criterios cree usted que se podrían evaluar considerando que este prototipo de ficha se aplicaría en Galápagos?

13. Grabaciones de voz

Mis archivos > Materia Integradora (Carol y Gaby) > Entrevistas ^{g3}

 Nombre	Modificado	Modificado por	Tamaño de archi...
 Entrevista #1 Lorena Guerra.mp4	13/10/2021	Gabriela Nathaly Rosero A	31,8 MB
 Entrevista - Lorena Guerra - Prototipos.mp4	29/11/2021	Gabriela Nathaly Rosero A	92,4 MB
 Entrevista Juan Perez - CONADIS.mp4	13/12/2021	Gabriela Nathaly Rosero A	24,0 MB
 Entrevista prototipo final Lorena Guerra.mp4	3 de enero	Gabriela Nathaly Rosero A	59,1 MB
 Entrevista - Carlos Caicedo.mp4	9 de enero	Gabriela Nathaly Rosero A	57,1 MB
 Entrevista - PST - LG.mp4	11 de enero	Gabriela Nathaly Rosero A	10,5 MB

14. Fotografías de la aplicación de la herramienta



APÉNDICE C

Prototipos explicados en el Capítulo 3.

1. Prototipos de baja resolución

1.1 Prototipo #1

CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD			
1. ACCESO AL ENTORNO FÍSICO			
CRITERIOS	SI	NO	N/A
1.1 Parqueadero para transporte de personas con movilidad reducida.			
1.2. Cumplimiento con dimensiones de plazas de estacionamiento a 90 grados (en mm):			
1.2.1. Dimensiones mínimas: Ancho: 2 400, Longitud: 5 000, Altura mínima libre: 2 200			
1.2.2. Dimensiones máximas: Ancho: 3 500, Longitud: 5 400, Altura mínima libre: 2 600			
1.3. Presencia de Símbolo Internacional de Accesibilidad.			
1.4. Entrada de ingreso con caseta.			
1.5. Ancho de la entrada de ingreso: mayor o igual 0.80 metros.			
1.6. Altura de mostrador: entre 0,70 y 0,85 metros			
1.7. Anchura de mostrador: 0,85 cm			
1.8. Profundidad mínima del hueco de mostrador en su parte inferior de 0,50 cm			
1.9. Vías de circulación peatonal.			
1.10. Dimensión mínima del cruce peatonal en todo su recorrido de 1800 mm.			
1.11. Material de vías de circulación (pavimento firme o tablas sin resaltes)			
1.12. Elemento mobiliario obstaculizante en el camino.			
1.13. Presencia de sitio de descanso durante el recorrido hacia el recurso turístico.			

1.14. Presencia de desniveles			
1.15. Presencia de desnivel superior a los 20 cm.			
1.16. Presencia de rampa.			
1.17 Presencia de escritura braille.			
1.18 Presencia de información escrita.			
1.19 Presencia de servicios básicos adaptados.			
1.20 Presencia de zonas despejadas.			
CRITERIOS	SI	NO	N/A
<i>Discapacidad física</i>			
2.1 El guía se dirige hacia el turista y no hacia su acompañante.			
2.2 El guía evita el contacto físico (excepto si el turista lo pide)			
2.3 El guía informa la acción que se va a llevar a cabo.			
2.4 El guía evita la sobreprotección.			
2.5 El guía usa un lenguaje positivo (términos apropiados).			
<i>Discapacidad visual</i>			
2.1.1 El guía evita el uso de palabras cómo: eso, aquello, ahí.			
2.1.2 El guía usa términos orientativos: derecha, izquierda, delante, detrás, arriba, abajo, etc.			
2.1.3 El guía no sustituye la comunicación verbal por gestos.			
2.1.4 El guía explica la organización del área en el que se encuentra. (Presencia de obstáculos/ caminos libres)			
2.1.5 El guía se coloca en el lado opuesto en el que el turista lleva el bastón o el arnés del perro guía.			
<i>Discapacidad auditiva</i>			
2.2.1 Al momento de hablar, el guía se coloca al frente, en una zona bien iluminada (turista pueda leer los labios y observar gestos)			
2.2.2. El guía habla con claridad (no tiene objetos en la boca como chicles, mano, u otros objetos)			
2.2.3 El guía conoce el lenguaje de señas y utiliza algunos signos.			
<i>Discapacidad intelectual & Psicosocial</i>			
2.3.1 El guía emite oraciones claras y concisas (Evita el uso de metáforas)			
2.3.2 El guía no termina las palabras de los turistas.			
2.3.3 El guía respeta las decisiones de los turistas.			

1.1.5. Baños:	SI/NO	N/A	Dimensiones del lavabo: - Espacio inferior de altura mínima de 670 mm, profundidad de 600 mm. - Altura mínima de colocación es 800 mm y la máxima de 900 a 950 mm.		Dimensión del inodoro: - Altura del asiento debe ser de 450 mm		Dimensión del urinario: - Altura debe ser de 400 mm - 600 mm mínimo		Grifería de lavamanos: Pulsor, palanca o sensor		Dimensión de barra de apoyo: diámetro de 35 mm de material antideslizante.		Puerta abatible hacia el exterior de paso libre > 800 mm con manilla, muletilla.				
			SI/NO	N/A	SI/NO	N/A	SI/NO	N/A	SI/NO	N/A	SI/NO	N/A	Palanca		Pulsor		Sen sor

ACCESO AL SERVICIO

Discapacidad física	El guía se dirige hacia el turista y no hacia su acompañante.		El guía evita el contacto físico (excepto si el turista lo pide)		El guía informa la acción que se va a llevar a cabo.		El guía evita la sobreprotección.		El guía usa un lenguaje positivo (términos apropiados).	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Discapacidad visual	El guía evita el uso de palabras como: eso, aquello, ahí.		El guía usa términos orientativos: derecha, izquierda, delante, detrás, arriba, abajo, etc.		El guía no sustituye la comunicación verbal por gestos.		El guía explica la organización del área en el que se encuentra. (Presencia de obstáculos/ caminos libres)		El guía se coloca en el lado opuesto en el que el turista lleva el bastón o el arnés del perro guía.	

1.3 Prototipo #3

CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD						
1.1 VÍAS DE ACCESO						Observaciones
1.2 SERVICIOS BÁSICOS						
1.3 ENTORNO NATURAL						
1.4 SERVICIO						
1.1 VÍAS DE ACCESO						
Ciudad o poblado más cercano						
Distancia desde la ciudad						
Tiempo estimado						
Tipo de movilización	Automóvil	Bicicleta	Bus	Lancha / bote	Avioneta	
1.1.1 Vía De Acceso	Tipo De Vía	Distancia	Tipo De Material	Estado		Observaciones
Terrestre						
Acuático						
Aéreo						

1.1.2 ENTORNO FÍSICO	SI	NO	OBSERVACIONES
Estacionamientos			
Señalización visible			
Ubicación cercana a los accesos			
Rampas externas a desnivel			
Gradas externas			
Pasamanos			
Barandillas			

Vías de circulación peatonal			
Señalética informativa			
Señalética direccional			
Señalética preventiva			
SERVICIOS BÁSICOS	SI	NO	OBSERVACIONES
Cuarto de baño adaptado (espacio libre para realizar maniobras de 360 grados - 1.50m)			
Espacio de maniobra			
Barras de apoyo			
Sistema de asistencia (botón, cordón/alarma)			
Grifería de pulsación, palanca o sensor			
Lavabo sin pedestal			
Accesorios de limpieza (800 mm del piso)			
Salva escaleras			
Espejo (ubicado a 50 mm del borde superior del lavabo)			
Inodoro (la misma altura que la silla de ruedas)			
Papeleras (giratorias o sin tapa)			
ENTORNO NATURAL	SI	NO	OBSERVACIONES
Suelo firme, estable y continuo			
Espacio de circulación libre de obstáculos			
Soluciones accesibles y alternativas a los desniveles existentes			
Elemento guía			
Protección en zonas de cruce			
Nivel de iluminación			

Rampas			
Barandillas			
Gradas externas			
Pasamanos			
Puntos de descanso			
SERVICIO	SI	NO	OBSERVACIONES
<i>Discapacidad física</i>			
El guía se dirige hacia el turista y no hacia su acompañante.			
El guía evita el contacto físico (excepto si el turista lo pide)			
El guía informa la acción que se va a llevar a cabo.			
El guía evita la sobreprotección.			
El guía usa un lenguaje positivo (términos apropiados).			
<i>Discapacidad visual</i>			
El guía evita el uso de palabras cómo: eso, aquello, ahí.			
El guía usa términos orientativos: derecha, izquierda, delante, detrás, arriba, abajo, etc.			
El guía no sustituye la comunicación verbal por gestos.			
El guía explica la organización del área en el que se encuentra. (Presencia de obstáculos/ caminos libres)			
El guía se coloca en el lado opuesto en el que el turista lleva el bastón o el arnés del perro guía.			
<i>Discapacidad auditiva</i>			
Al momento de hablar, el guía se coloca al frente, en una zona bien iluminada (turista pueda leer los labios y observar gestos)			

El guía habla con claridad (no tiene objetos en la boca como chicles, mano, u otros objetos)			
El guía conoce el lenguaje de señas y utiliza algunos signos.			
<i>Discapacidad intelectual & Psicosocial</i>			
El guía emite oraciones claras y concisas (Evita el uso de metáforas)			
El guía no termina las palabras de los turistas.			
El guía respeta las decisiones de los turistas.			

HERRAMIENTA PARA EL DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD EN ATRACTIVOS TURÍSTICOS NATURALES. MANUAL DE USO

ELABORADO POR: CAROL ESPINOZA - GABRIELA ROSERO
ENERO 2022



PRÓLOGO



Lorena Guerra
Analista de Turismo del
Departamento de Desarrollo y
Producción
GAD de Santa Cruz

La inclusión de las personas con discapacidad es una deuda pendiente a todos los niveles de Gobierno en nuestro país.

Si bien, existe legislación y estudios sobre la inclusión de este grupo de ciudadanos, todavía el camino está largo para su planificación e implementación.

Muchas veces las limitaciones se dan por que estos estudios están creados y pensados desde escritorios o pensados en las grandes ciudades.

La isla Santa Cruz, en la provincia de Galápagos, se caracteriza por ser uno de los principales destinos turísticos de naturaleza reconocidos a nivel mundial, que motiva la visita de turistas de diferentes partes del Ecuador continental y del mundo. Sin embargo, si hablamos de facilidades para el desarrollo de un turismo inclusivo dentro de nuestro destino, éstas no han sido abarcadas en la planificación de modo preferencial, llegando a convertirse en una desventaja competitiva de un nuevo nicho de mercado que pudieran llegar al cantón a realizar turismo con base local.

En este contexto, desde el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz, la implementación de esta "Herramienta para el diagnóstico de accesibilidad al medio físico y al servicio" diseñada por las estudiantes de la ESPOL, constituye el inicio para implementar facilidades a corto y mediano plazo, para poder volver a nuestro destino inclusivo no solo para los potenciales turistas, sino también para el disfrute de la comunidad local que tiene algún tipo de discapacidad.

ÍNDICE

Introducción.	4
Recomendaciones.	5
Estructura de la herramienta.	6
Uso de columnas.	7
Descripción general del objeto de análisis.	8
Abordaje de criterios específicos.	9
Herramienta.	14
Glosario.	22
Bibliografía.	26



INTRODUCCIÓN

Los atractivos turísticos de Santa Cruz son sin duda uno de los más visitados del archipiélago por su belleza paisajística. Sin embargo, en la mayoría de los sitios de visita turística no existen las facilidades y adecuaciones necesarias para los visitantes con discapacidad.

De la misma forma, se ha identificado que no existe una base de información que detalle el nivel de accesibilidad de estos puntos de interés, por lo que el GAD de Santa Cruz ha considerado necesario un estudio enfocado en esta problemática.

Paralelamente, el Ministerio de Turismo del Ecuador creó una "Ficha para el levantamiento y jerarquización de atractivos turísticos", documento que, en uno de sus apostados anexos analiza por discapacidad el cumplimiento de parámetros de accesibilidad al medio físico. Este, ha sido un documento guía y base para la creación de este prototipo, objeto de estudio y razón de la elaboración de este manual de uso.

De estos antecedentes nace la presente herramienta de diagnóstico de accesibilidad, planificación turística, que analiza criterios fundamentales del acceso al medio físico y al servicio enfocado en atractivos turísticos naturales para personas con discapacidad. La herramienta fue aplicada previamente en campo y perfeccionada para su uso.

El propósito del presente manual es suministrar toda la información necesaria para la aplicación de la herramienta en el campo y finalmente conocer si los atractivos turísticos de la Isla de Santa Cruz poseen los indicadores de accesibilidad previamente mencionados.



RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan las recomendaciones para la aplicación de la herramienta:

- Leer previamente el manual.
- Asegurarse de comprender todos los criterios, en especial uno en el que se debe realizar una operación matemática.
- Llevar los materiales necesarios:
 - Flexómetro.
 - Calculadora.
 - Esfero.
 - Tabla de apoyo.
 - Dispositivo para tomar fotografías.



Imagen 1. Aplicación de la herramienta en campo

ESTRUCTURA DE LA HERRAMIENTA

Este prototipo de herramienta se divide en tres secciones.

- Información general.
- Acceso al medio físico.
- Acceso al servicio.

HERRAMIENTA DE LEVANTAMIENTO DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN ATRACTIVOS TURISTICOS.	
INFORMACIÓN GENERAL	
LUGAR:	
FECHA:	
NOMBRE DEL TÉCNICO:	
INSTITUCIÓN:	
1. ACCESO AL MEDIO FÍSICO	
A continuación, se exponen los criterios bajo los cuales se analiza la accesibilidad para personas con discapacidad con respecto al acceso al medio físico. Se estudian diferentes criterios, que a su vez se dividen en subcriterios. Estos subcriterios son parámetros que permiten analizar de forma más profunda los detalles que prevalecen al momento de evaluar un atractivo turístico y sus facilidades de acceso hasta el recurso turístico.	
2. ACCESO AL SERVICIO	
A continuación, se analizan los criterios de accesibilidad de las personas con discapacidad al servicio. Este servicio se evalúa en las personas que forman parte de la experiencia del turista durante su visita al atractivo de estudio. Estos actores pueden ser: prestadores de servicios in situ, guardaparques, etc.	

Imagen 2. Secciones de la herramienta

USO DE COLUMNAS

CRITERIOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.1.1. Presencia de parqueadero/estacionamiento.				
1.1.1.1. Cumplimiento de cantidad de plazas preferenciales mínimas en un estacionamiento según la normativa (1 plaza preferencial por cada 25 espacios de estacionamiento).				

Imagen 3. Columnas

La primera columna se llama: “Criterios”. En ella, se enlistan los parámetros analizables divididos de cada subtema del instrumento por tipo de estudio de accesibilidad.

Las próximas tres columnas (dos, tres y cuatro) son “Sí”, “No” y “N/A” (No Aplica), permiten evaluar el criterio de accesibilidad de acuerdo con su cumplimiento.

Cada criterio está sujeto a ser calificado según su cumplimiento en el sitio de visita. El proceso de calificación del criterio debe, si el caso lo amerita, ser acompañado de su comentario detallado en la columna llamada “Observaciones”.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL OBJETO DE ANÁLISIS

Es un espacio ubicado al final de cada subtema para describir características generales del lugar. Si se relaciona con la sección de “acceso al medio físico”, se puede detallar particularidades o información relevante que permita conocer más sobre el sitio.

Por otro lado, si se relaciona con la sección “acceso al servicio”, se puede señalar detalles relevantes al trato de los actores de servicio hacia los turistas. A continuación, se presentan dos ejemplos, uno del medio físico y otro del acceso al servicio.

1.2. INGRESO A LA ENTRADA DEL ATRACTIVO				
Se analizan los criterios de accesibilidad al medio físico con respecto a la zona del ingreso a la entrada del atractivo y el cumplimiento de dimensiones de su componente principal como es el de la caseta de control o mostrador.				
CRITERIOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.2.1. Presencia de una entrada de ingreso con caseta.				
1.2.2. Mostrador, punto de información o punto de atención cuenta con un diseño de doble altura. - Altura de mostrador alto hasta 0.90 metros - Altura de mostrador bajo hasta 0.60 metros				
1.2.3. Espacio libre o profundidad mínima debajo del mostrador es de 0.67 metros. (67 cm)				
Descripción general del objeto de análisis: El ingreso a la entrada del atractivo está ubicado antes del inicio del sendero que conduce al recurso turístico. En el ingreso existe una pequeña caseta. Dentro de la caseta hay alguien que brinda información únicamente verbal. La caseta tiene una pequeña y estrecha ventana por donde el personal a cargo se comunica.				

Imagen 4. Acceso al medio físico

2. ACCESO AL SERVICIO				
A continuación, se analizan los criterios de accesibilidad de las personas con discapacidad al servicio. Este servicio se evalúa en las personas que forman parte de la experiencia del turista durante su visita al atractivo de estudio. Estos actores pueden ser: prestadores de servicios in situ, guardaparques, etc.				
2.1. ANÁLISIS DE CRITERIOS GENERAL PARA EL ACCESO AL SERVICIO				
Se analizan criterios generales de buenas prácticas para la atención al turista con discapacidad por parte de los prestadores de servicios turísticos en el sitio de visita de estudio. Se consideran parámetros para el análisis de estas buenas prácticas a aquellos que se enlistan a continuación: lenguaje positivo, sensibilización de personal con respecto a temas de accesibilidad universal y asistencia a personas con discapacidad.				
CRITERIOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
2.1.1. Uso de lenguaje positivo e inclusivo al momento de dirigirse a la persona con discapacidad. - Personas con discapacidad y/o sin discapacidad - Grupos de atención prioritaria				
Descripción general sobre el objeto de análisis: Existe un proceso de servicio en el que el actor de servicio, el guardaparque, primero toma los nombres de los turistas, los registra en su sistema, explica sobre las normas del lugar y finalmente indica el inicio del sendero. No se dirigió correctamente al turista con discapacidad ni uso de lenguaje inclusivo, se mostró atento al requerimiento del turista con discapacidad y no pudo proporcionar información adicional sobre el sitio.				

Imagen 5. Acceso al servicio

ABORDAJE DE CRITERIOS ESPECÍFICOS

En este punto se esclarecen algunos criterios que requieren una explicación más profunda para su comprensión y posteriormente, aplicación en campo.

Criterios específicos de subtema "Senderos"



Imagen 6. Medición de senderos

Dimensiones mínimas libres de paso de vías de circulación peatonal (1.3.2.1.):

Las vías de circulación peatonal deben estar libres de obstáculos en todo su ancho mínimo y desde el piso hasta un plano paralelo ubicado a una altura mínima de 2.20 m.

Dentro de ese espacio no se pueden colocar elementos que lo invadan (por ejemplo: luminarias, rótulos, mobiliario humano, entre otros). Es decir, que, desde el piso hasta su altura mínima de paso de 2,20M no debe haber ninguna obstrucción durante el sendero.

ABORDAJE DE CRITERIOS ESPECÍFICOS

Criterios específicos de subtema "Senderos"

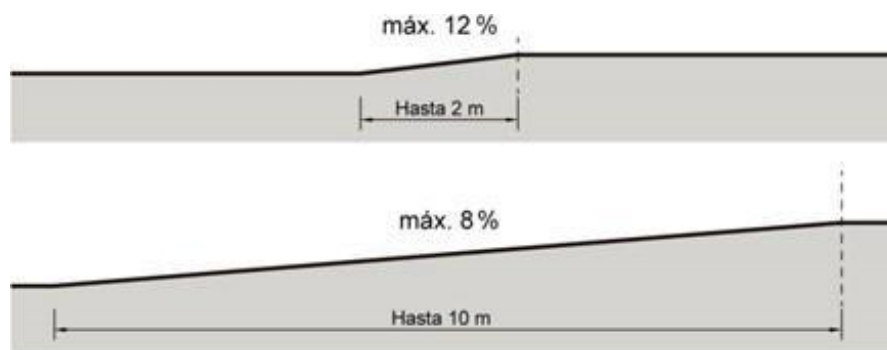


Bandas podotáctiles de guía y de prevención (1.3.4.):

Se entiende por banda podotáctil de guía a una demarcación, en pisos internos y externos, que indica la dirección de un recorrido. La banda podotáctil de prevención se coloca cuando existe un cambio de nivel en circulaciones peatonales, borde de vados en su límite con la pista o acera, acceso a circulaciones verticales fijas como rampas y escaleras, y estancias de circulación vertical como: ascensores, plataformas, escaleras mecánicas, entre otros. En sitios como miradores, parques nacionales, centros históricos, entre otros; se utiliza la banda podotáctil de prevención en complemento de elementos de protección como bordillos, pasamanos, barandillas, entre otros.

ABORDAJE DE CRITERIOS ESPECÍFICOS

Criterios específicos de subtema "Senderos"



*Imagen 8. Accesibilidad al medio físico.
Rampas*

Dimensiones de rangos de pendientes longitudinales (1.3.6.2.1):

En este punto se necesita analizar el cumplimiento de incorporación del correcto porcentaje de pendiente de una rampa con respecto a las dimensiones de su base (medida en su proyección horizontal).

La normativa técnica de la que se basa este criterio expone rangos de pendientes longitudinales máximas que deben cumplirse.

a) **Hasta 10 metros: 8 %**

Se entiende que si se tiene una rampa de longitud (distancia) de entre de 2M de hasta 10M, su porcentaje de pendiente debe ser de hasta 8%

b) **Hasta 2 metros: 12 %**

Se entiende que si se tiene una rampa de longitud (distancia) de hasta 2 metros, su porcentaje de pendiente debe ser de hasta 12%.

Para analizar el cumplimiento de este criterio en base a sus dos rangos, es necesario aplicar la siguiente fórmula:

$$"P" = H/D \times 100$$

P: pendiente o inclinación (variable que deseamos conocer).

H: altura (alto de la rampa medido desde el pavimento hasta la parte más alta o fin de la rampa).

D: distancia (extensión de la rampa medida de forma horizontal).

Por ejemplo:

Se tiene una rampa de 1,8m de distancia y su altura es de 0,2M. Deseamos conocer el porcentaje de pendiente.

$$"P" = 0,2/1,8 \times 100 \quad "P" = 11,11\%$$



Su porcentaje de pendiente es de 11,11% (lo que es correcto según normativa).

ABORDAJE DE CRITERIOS ESPECÍFICOS

Criterios específicos de subtema: "Análisis de criterios generales para el acceso al servicio"

Lenguaje positivo e inclusivo (2.1.1.)

Lenguaje positivo: es un instrumento de comunicación e interacción diseñado para generar un relacionamiento efectivo y afectivo con las personas con discapacidad o cualquier tipo de condición física, emocional o psicológica.

 Modo incorrecto	 Modo correcto
Discapacitados, personas especiales, capacidades diferentes o especiales, inválidos, minusválidos, tullidos, rengos, sordomudos paralíticos, lisiados, patojos, enfermitos, pobrecitos, pcd.	Personas con discapacidad
Grupos o sectores vulnerables	Grupos de atención prioritaria
Retraso, débil mental, mongólicos, discapacitados mentales, inocentes, retardados, subnormales, morón, imbecil, idiota, shunsho	Personas con discapacidad intelectual
Personas normales y personas anormales	Personas con discapacidad y sin discapacidad
Sordomudo, mudito	Persona con discapacidad auditiva
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Mutilado, mucu, cortadito, mocho	Persona con amputación (amputado)

*Imagen 9. Lenguaje positivo.
CONADIS*

HERRAMIENTA

**HERRAMIENTA
PARA EL
DIAGNÓSTICO DE
ACCESIBILIDAD AL
MEDIO FÍSICO Y AL
SERVICIO EN
ATRATIVOS
TURÍSTICOS.**

HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD EN ATRACTIVOS TURISTICOS.

INFORMACIÓN GENERAL

LUGAR:	
FECHA:	
NOMBRE DEL TÉCNICO:	
INSTITUCIÓN:	

1. ACCESO AL MEDIO FÍSICO

A continuación, se exponen los criterios bajo los cuales se analiza la accesibilidad para personas con discapacidad con respecto al acceso al medio físico. Se estudian diferentes criterios, que a su vez se dividen en subcriterios. Estos subcriterios son parámetros que permiten analizar de forma más profunda los detalles que prevalecen al momento de evaluar un atractivo turístico y sus facilidades de acceso hasta el recurso turístico.

1.1. ESTACIONAMIENTO

Se analizan los criterios de accesibilidad al medio físico con respecto a la zona de estacionamientos vehiculares del atractivo turístico. Se consideran estacionamientos del atractivo aquellos que estén ubicados al inicio del ingreso de la caseta o sitio turístico.

CRITERIOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.1.1. Presencia de parqueadero/estacionamiento.				
1.1.1.1. Cumplimiento de cantidad de plazas preferenciales mínimas en un estacionamiento según la normativa (1 plaza preferencial por cada 25 espacios de estacionamiento).				
1.1.1.2. Dimensiones mínimas: Ancho: 2.4 metros y Longitud: 5 metros.				

<p>1.1.1.3. Presencia de señalización (horizontal y vertical) en plazas preferenciales de un estacionamiento.</p> <p>-Señalización horizontal (Situado en la plaza de estacionamiento, en el piso.)</p> <p>- Señalización vertical (Sobre un poste o pared)</p>				
---	--	--	--	--

Descripción general del objeto de análisis:

1.2. INGRESO A LA ENTRADA DEL ATRACTIVO

Se analizan los criterios de accesibilidad al medio físico con respecto a la zona del ingreso a la entrada del atractivo y el cumplimiento de dimensiones de su componente principal como es el de la caseta de control o mostrador.

CRITERIOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
<p>1.2.1. Presencia de una entrada de ingreso con caseta.</p>				
<p>1.2.2. Mostrador, punto de información o punto de atención cuenta con un diseño de doble altura.</p> <p>- Altura de mostrador alto hasta 0.90 metros</p> <p>-Altura de mostrador bajo hasta 0.60 metros</p>				
<p>1.2.3. Espacio libre o profundidad mínima debajo del mostrador es de 0.67 metros. (67 cm)</p>				

Descripción general del objeto de análisis:

1.3. SENDEROS

Se analizan los criterios de accesibilidad al medio físico con respecto a la zona senderos (acceso hacia el recurso turístico desde la entrada del atractivo, caseta o mostrador) y el cumplimiento de dimensiones de sus diferentes componentes como: vías de circulación peatonal, características del piso, desniveles, rampas, pasamanos, escaleras y zonas de descanso.

CRITERIOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.3.1. Presencia de diferentes tipos de tramos durante el recorrido hasta el recurso turístico (Especificar en el apostado de observaciones la cantidad de tramos existentes).				
1.3.2. Presencia de vías de circulación peatonal o caminerías.				
1.3.2.1. Dimensiones mínimas libres de paso de vías de circulación peatonal en todo su recorrido son: -1.2m (120 cm) de ancho (horizontal). -2.05m (205 cm) de alto (vertical).				
1.3.2.2. El acabado del piso es firme y sin resaltes en un camino plano.				
1.3.2.2.1. El acabado del piso es uniforme y tiene una superficie con materiales antideslizantes en un camino con pendientes.				
1.3.3. Pasarela sin resaltes (generalmente maderas separadas entre sí): la diferencia entre la unión de las piezas es inferior a 0.02 metros (2.0 cm)				
1.3.4. Presencia de bandas podo táctiles guías y/o de prevención en tramos de trayecto del sendero. (descripción)				
1.3.5. Presencia de sitio de descanso durante el recorrido hacia el recurso turístico.				
1.3.6. Presencia de desniveles.				

1.3.6.1. Altura máxima de desnivel 0.2 metros (20 cm) (si el desnivel es mayor a 20 cm se incorporará rampa).				
1.3.6.2. Presencia de rampas durante el trayecto hacia el recurso turístico.				
1.3.6.2.1. Dimensiones de rangos de pendientes longitudinales en base a extensión de la rampa o las rampas: - Hasta 10 metros, no debe superar el 8 % - Hasta 2 metros, no debe superar el 12 %				Para este punto, realizar la operación matemática descrita en el manual.
1.3.7. Presencia de escaleras				
1.3.7.1. Detalle de cantidad de escalones: A) 1- 9 escalones B) 10 - 15 escalones C) 16 - 25 escalones				
1.3.7.2. Ancho mínimo libre de paso debe ser 1.20 metros (120 cm)				
1.3.7.3. Dimensión mínima de la huella: 0.28 metros (28 cm)				
1.3.7.4. Altura máxima de la contrahuella debe ser de 0.18 metros (18 cm)				
1.3.7.5. Presencia de un descanso a partir de cada 10 escalones.				
1.3.8. Presencia de pasamanos o una soga guía continua en todo el trayecto del sendero.				
1.3.8.1. Cumplimiento de dimensiones de pasamanos sobre planicies: 0.85 m y 0.95 mm				
1.3.8.2. Cumplimiento de dimensiones de pasamanos sobre rampas (presencia de dos pasamanos): A) 0.85 m - 0.95 m B) 0.60 m - 0.75 m				

Descripción general del objeto de análisis:

1.4. ÁREA HIGIÉNICA SANITARIA

Se analizan los criterios de accesibilidad al medio físico con respecto al área higiénica sanitaria y el cumplimiento de dimensiones de sus diferentes componentes como: puerta abatible, espacio libre de cuarto sanitario, lavabos, grifería, inodoro y barras de apoyo.

CRITERIOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.4.1. Presencia puerta abatible hacia el exterior de paso libre mayor a 0.80 metros (80 cm) con manilla, muletilla.				
1.4.1.1. Ancho de paso de la puerta abatible de 0.90 metros (90 cm)				
1.4.2. Área libre del cuarto sanitario mínimo de 1.5 metros (150 cm) de diámetro.				
1.4.3. Presencia de lavabo tipo sin pedestal ni mesón.				
1.4.4. Presencia de grifería a pulsor, palanca o sensor.				
1.4.5. Dimensiones de inodoro: Altura del asiento: 0.45 metros (45 cm)				
1.4.6. Presencia de barras de apoyo (abatibles o anexadas a la pared) ubicadas a una altura de 0.75 metros (75 cm)				

Descripción general del objeto de análisis:

1.5. REGISTRO FOTOGRÁFICO DEL SITIO

2. ACCESO AL SERVICIO

A continuación, se analizan los criterios de accesibilidad de las personas con discapacidad al servicio. Este servicio se evalúa en las personas que forman parte de la experiencia del turista durante su visita al atractivo de estudio. Estos actores pueden ser: prestadores de servicios in situ, guardaparques, etc.

2.1. ANÁLISIS DE CRITERIOS GENERAL PARA EL ACCESO AL SERVICIO

Se analizan criterios generales de buenas prácticas para la atención al turista con discapacidad por parte de los prestadores de servicios turísticos en el sitio de visita de estudio. Se consideran parámetros para el análisis de estas buenas prácticas a aquellos que se enlistan a continuación: lenguaje positivo, sensibilización de personal con respecto a temas de accesibilidad universal y asistencia a personas con discapacidad.

CRITERIOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
2.1.1. Uso de lenguaje positivo e inclusivo al momento de dirigirse a la persona con discapacidad: - Personas con discapacidad y/o sin discapacidad - Grupos de atención prioritaria				
2.1.2. El actor de servicio se refiere siempre a la persona con discapacidad no a su acompañante (en el caso que hubiese un acompañante) y procura estar a la misma altura de la persona con discapacidad.				
2.1.3. El actor de servicio pregunta antes de realizar alguna acción que involucre la manipulación de la persona con discapacidad o de alguno de sus elementos de ayuda.				
2.1.4. Personal sensibilizado al trato y atención de personas con discapacidad, y atención de grupos de atención prioritaria.				

<p>2.1.5. Presencia de personal que brinde a asistencia para el ingreso de las personas con discapacidad al recurso turístico.</p>				
---	--	--	--	--

Descripción general sobre el objeto de análisis:

--

2.3. ANÁLISIS DE ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Se analizan criterios involucrados directamente con respecto al abordaje y exposición de la información. Se exponen parámetros para el análisis de requisitos bajo los cuales los criterios deberían basarse para exponerse ante el turista con discapacidad y público en general. Se estudia contenido de información, presentación de la información (contraste, tamaño, forma y tipografía), y medidas de rotulación.

CRITERIOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
<p>2.3.1. La información mostrada en sus diferentes formatos es concisa, básica, con símbolos sencillos y de fácil lectura.</p>				
<p>2.3.2 La información se expone de forma visual y táctil simultáneamente (Sistema Braille y Altos relieves).</p>				
<p>2.3.3. Rotulación accesible. Altura de barridos ergonómicos: Altura adecuada para colocación de sistema braille y/o alto relieve -Altura máxima de 1,75 metros (175cm) -Altura mínima de 0.9 metros (90 cm)</p>				

<p>2.3.3.1. Los rótulos están situados en lugares bien iluminados (no se crean ni sombras, ni reflejos).</p>				
<p>2.3.3.2. Tipografía: la letra es fácilmente legible, de reconocimiento rápido, de estructura simple y bajo contraste entre trazos.</p>				
<p>2.3.3.3. Relieves: los bordes son redondeados manteniendo los filos no cortantes.</p>				
<p>2.3.3.4. Contraste cromático, fondos y contrastes: los contenidos informativos (textos y pictogramas) contrastan con el fondo del rótulo</p>				
<p>2.3.3.5. Presencia de Sistema Braille: el texto en Sistema Braille, además de estar en relieve, tiene el mismo color que los caracteres visuales.</p>				
<p>2.3.4. Sitio web informativo accesible.</p>				

Descripción general sobre el objeto de análisis:

El siguiente apartado es opcional.

2.4. SERVICIO DE GUIANZA				
CRITERIOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
2.4.1. Dar acción prioritaria en el grupo de guía a los miembros quienes tienen algún tipo de discapacidad.				
2.4.2 Discapacidad física				
2.4.2.1. El guía se dirige hacia el turista y no hacia su acompañante.				
2.4.2.2. El guía no mantiene contacto físico (excepto si el turista lo pide)				
2.4.2.3. El guía informa la acción que se va a llevar a cabo.				
2.4.2. 4.. El guía evita la sobreprotección.				
2.4.3 Discapacidad visual				
2.4.3.1. El guía evita el uso de palabras cómo: eso, aquello, ahí.				
2.4.3.2. El guía usa términos orientativos: derecha, izquierda, delante, detrás, arriba, abajo, etc.				
2.4.3.3. El guía no sustituye la comunicación verbal por gestos.				
2.4.3.4. El guía explica la organización del área en el que se encuentra. (Presencia de obstáculos/ caminos libres)				
2.4.3.5. El guía se coloca en el lado opuesto en el que el turista lleva el bastón.				
2.4.4. Discapacidad auditiva				
2.4.4.1. Al momento de hablar, el guía se coloca al frente, en una zona bien iluminada (turista pueda leer los labios y observar gestos)				

2.4.4.2. El guía habla con claridad (no tiene objetos en la boca como chicles, mano, u otros objetos)				
2.4.4.3. El guía conoce el lenguaje de señas y utiliza algunos signos.				
2.4.5. Discapacidad intelectual & Psicosocial				
2.4.5.1. El guía emite oraciones claras y concisas (Evita el uso de metáforas e historias de antecedentes)				
2.4.5.2. El guía no termina las palabras de los turistas.				

GLOSARIO

Accesibilidad: cualidad del entorno construido, edificaciones o parte de ellas, que permite a todas las personas, el acceso y uso en igualdad de condiciones, con seguridad y autonomía. (INEN, 2018)

Acera: parte lateral de la vía pública, comprendida entre la línea de fábrica y la calzada, destinada al tránsito exclusivo de peatones. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2017)

Agarradera: parte de un cuerpo que ofrece asistencia para asirse de él. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2014)

Banda podotáctil de prevención: es una señalización, en pisos interiores y exteriores, que indica la existencia de un cambio de nivel en circulaciones peatonales. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2015)

Banda podotáctil guía: es una señalización, en pisos interiores y exteriores, que indica la dirección de un recorrido. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2015)

Barras de apoyo: elementos que ofrecen ayuda a las personas con discapacidad y movilidad reducida en el uso de las piezas sanitarias. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2001)

Barreras: son impedimentos que encuentran las personas para realizar una actividad dentro de la forma o margen que se considera normal para un ser humano en función de la edad, sexo, y factores sociales y culturales. Punto de referencia lineal que marca el límite entre dos áreas. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2014)

GLOSARIO

Bordillos: faja continua que forma el borde de una acera, de un andén o similares (rampas, escalones, entre otros). Cuando cumplen una función de seguridad como límite en un cambio de nivel o como tope de bastón sobresalen del nivel de piso terminado. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2016)

Calzada: área de la vía pública comprendida entre los bordes de caminos, bermas o espaldones, bordillos y/o aceras, destinada a la circulación de vehículos. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2017)

Contrahuella: distancia vertical entre huellas consecutivas o entre el descanso y el siguiente escalón. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2016)

Contraste: oposición de características en las señales. Puede ser visual (luz y sombra; claro y oscuro), táctil (liso y rugoso) y auditivo (agudo, grave y resonante). (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2017)

Cuarto de baño y aseo: áreas destinadas al aseo personal, o para satisfacer una determinada necesidad biológica. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2001)

Descanso: superficie horizontal intermedia entre dos tramos. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2014)

Discapacidad: es toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad dentro de la forma o margen que se considera normal para un ser humano. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2014)

GLOSARIO

Estacionamiento: lugar destinado a estacionar vehículos, conformado por las plazas de estacionamiento, franja de circulación y franja de circulación peatonal. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2018)

Huella: superficie horizontal en donde se apoya el pie. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2016)

Mobiliario humano: conjunto de elementos u objetos existentes en las vías y en los espacios públicos, superpuestos o bien adosados en los elementos de urbanización o de edificación, de manera que su modificación o traslado no genere alteraciones sustanciales. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2017)

Pasamanos: asimilado a una agarradera continua que acompaña la dirección de una circulación. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2014)

Plaza de estacionamiento preferencial: área destinada para estacionar vehículos de uso específico, tales como los de personas con discapacidad, movilidad reducida, transporte público y comercial. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2018)

Puertas abatibles: son las que tienen una hoja rígida de apertura en un solo sentido por rotación alrededor de un eje vertical situado en uno de los largueros. Pueden ser de apertura derecha o izquierda según giren en el sentido de las agujas del reloj o en sentido contrario, respectivamente. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2014)

GLOSARIO

Podotáctil: característica de una superficie (acabado del piso), relacionada con su relieve, que es percibida por una persona al pisar sobre ella. Puede ser identificada también a través del uso del bastón de ayuda para el desplazamiento. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2017)

Rampa: elemento formado por un plano inclinado que tiene una pendiente respecto a la horizontal, así como por todos los descansos que permite salvar desniveles. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2016)

Sistema Braille: sistema de lecto escritura que utiliza puntos en relieve sobre la superficie de un determinado material; los símbolos, signos, números y letras que utiliza una lengua se representan a través de un signo generador, organizado de diferentes formas en una matriz rectangular denominada celda de seis puntos. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2017)

Vado: elemento conformado por planos inclinados que unen 2 superficies a diferente nivel para asegurar la continuidad de la circulación de todas las personas, independientemente de su condición o discapacidad. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2017)

Vías de circulación peatonal: recorridos tales como: aceras, senderos, andenes, caminerías, cruces, y cualquier otro tipo de superficie de dominio público que cumplen con ciertas características y que están destinados al tránsito de peatones, no aplicables a circulaciones interiores. - Las calles, aceras, senderos, andenes, caminos y cualquier otro tipo de superficie de dominio público, destinado al tránsito de peatones. (INEN, Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2017)

BIBLIOGRAFÍA

- CONADIS. (2021). Guía Virtual Para La Atención Al Turista Con Discapacidad.
- INEN S. E. (marzo De 2014). Nte INEN. Obtenido De Nte INEN 2315:2001: Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Terminología.:
https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/Normas_Inen_Acceso_Medio_Fisico.Pdf
- Normalización, S. E. (2001). Nte INEN. Obtenido De Nte INEN 2293:2001: Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Área Higiénico Sanitaria.:
<https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/Nte-Inen-2293-Area-Higienico-Sanitaria.Pdf>
- Normalización, S. E. (abril De 2015). Nte INEN. Obtenido De Nte INEN 2854: 2015-04: Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización para personas con discapacidad visual en espacios urbanos y en edificios con acceso al público. Señalización en pisos y planos hápticos.:
https://www.ecp.ec/wp-content/uploads/2017/12/Norma_Inen_2854_Banda_Podotactiles.Pdf
- Normalización, S. E. (junio De 2016). INEN. Obtenido De Nte INEN 2245: 2016 06 Accesibilidad de las personas al medio físico. Rampas:
<https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/Nte-Inen-2245-Rampas.Pdf>

BIBLIOGRAFÍA

- Normalización, S. E. (mayo De 2016). Nte INEN. Obtenido De Nte INEN 2244. 2016-05: Accesibilidad de las personas al medio físico. edificaciones. bordillos y pasamanos. Requisitos: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/Nte-Inen-2244-Bordillos-Y-Pasamanos.Pdf>
- Normalización, S. E. (mayo De 2016). Nte INEN. Obtenido De Nte INEN 2249: 2016-05: Accesibilidad de las personas al medio físico. circulaciones verticales. Escaleras. Requisitos: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/Nte-Inen-2249-Escaleras.Pdf>
- Normalización, S. E. (agosto De 2017). Nte INEN. Obtenido De Nte INEN 2314 Segunda Revisión 2017-08: accesibilidad de las personas al medio físico. Elementos Urbanos: <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/Nte-Inen-2314-Elementos-Urbanos.Pdf>
- Servicio Ecuatoriano De Normalización INEN. (junio De 2018). Obtenido De Nte INEN 2248:2018-06: Accesibilidad de las personas al medio físico. Estacionamientos.: https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/Nte_Inen_2248.Pdf
- MINTUR. (Junio de 2017). GUÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS DEL ECUADOR 2DA. Edición. Obtenido de Ministerio de turismo: https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Guia_LevantamientoInformacionAtractivos2017.pdf



espol

**Facultad de
Ciencias Sociales y Humanísticas**



Todos los derechos reservados.

Queda prohibida la reproducción total o parcial de esta publicación independientemente del medio, ya sea electrónico, mecánico, fotocopiado, etc., sin consentimiento previo de las autoras.

RÚBRICA DE PROPUESTA FINAL DE MATERIA INTEGRADORA TURISMO

Nombre del proyecto:	Diseño de una herramienta para el diagnóstico de accesibilidad en los sitios turísticos de Santa Cruz para los visitantes con discapacidad.	Fecha de presentación:	2/2/2022
Integrantes:	Gabriela Rosero y Carol Espinoza	Institución:	GAD Municipal de Santa Cruz
Nombre del evaluador:	Lorena Guerra Robayo	Usuario final:	Técnicos en turismo u otros usuarios
Tipo de usuario:	Institución pública		

Instrucciones: Indicar con una X el nivel de ACUERDO con cada uno de los tres criterios listados a continuación:

CRITERIO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	JUSTIFICACIÓN DE RESPUESTA (¿Por qué?):
La propuesta es entendible y responde a las necesidades de mi empresa o institución.					X	Esta propuesta nos ayuda a identificar la accesibilidad actual de los principales atractivos turísticos.
La propuesta refleja un análisis de datos relevantes para el proyecto. Se evidencia la realización de un diagnóstico técnico.					X	Esta herramienta metodológica fue aplicada en base a las características del territorio en el cual se ha considerado un diagnóstico participativo
La propuesta es factible y consideraría implementarla.					X	La propuesta considera una Manual de aplicación de la herramienta de diagnóstico que es muy aplicable en los atractivos turísticos y principales puntos de acceso que se considerará al momento de realizar mejoras o facilidades en los atractivos del cantón, de manera que sean inclusivos con las personas con discapacidad
La propuesta es innovadora.					X	Es innovadora en el tema de ser una herramienta adaptada a territorio, por lo cual la hace muy aplicable.
La implementación de la propuesta aportaría a la sociedad.					X	La implementación de la propuesta permite la identificación de limitación de accesibilidad y permite como GAD el poder considerar estas limitaciones para implementar las facilidades que permitan la accesibilidad a personas con discapacidad al disfrute de atractivos turísticos dentro del cantón.

Firma del evaluador:		Firmado electrónicamente por: LORENA MARCELA GUERRA ROBAYO
Correo electrónico:	loquerra@gadsantacruz.qob.ec	