

¿CÓMO MEDIR LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA?

IMPORTANCIA DE LOS SISTEMAS DE INDICADORES PARA VALIDAR DESTINOS TURÍSTICOS ACCESIBLES

HOW TO MEASURE TOURIST ACCESSIBILITY?

IMPORTANCE OF INDICATOR SYSTEMS TO VALIDATE ACCESSIBLE TOURIST
DESTINATIONS

Recibido: 13/06/2018 – Aceptado: 22/08/2018

Pamela Carolina Guerrero Palma

Docente en la Universidad Técnica del Norte

Ibarra – Ecuador

Máster en Turismo Cultural

pamelacarolinaguerro@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-9338-7245>

Como citar este artículo:

Guerrero, P. (Enero – Diciembre 2018). ¿Cómo Medir La Accesibilidad Turística?
Importancia de los Sistemas de Indicadores para Validar Destinos
Turísticos Accesibles. *Tierra Infinita* (4), 131-146.
<https://doi.org/10.32645/26028131.785>

Resumen

La accesibilidad es un derecho fundamental y necesario para el desarrollo humano, un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible, la actividad turística ha venido tomando gran importancia en la economía mundial; en Ecuador, el gobierno ha determinado al turismo como política de estado, dándole un papel activo en el cambio de la matriz productiva del país; esto implica un gran reto de transformación y adaptación turística; la demanda turística principalmente está determinada por la conformación de producto, es decir, atractivo turístico, más planta turística y accesibilidad, es por ello que resulta básico e indispensable eliminar las barreras en los destinos turísticos, con el propósito de que las personas con discapacidad puedan acceder a los mismos en igualdad de condiciones, sin que se produzca discriminación alguna, sin embargo aun conociendo la importancia de la incorporación de la accesibilidad universal en los destinos, existen pocos estudios que desarrollen herramientas para planificar y medir la accesibilidad de destinos; por lo cual esta investigación tiene como objetivo principal presentar la importancia que tienen los sistemas de indicadores de gestión para la elaboración de planes de accesibilidad universal y como herramienta para la planificación del turismo accesible, el cumplimiento de las tareas de investigación se realiza sobre la base de los métodos teóricos generales, cualitativo y cuantitativo, entre los métodos empíricos se ha realizado el análisis de casos. Los sistemas de indicadores de gestión son útiles para la toma de decisiones en turismo accesible y además como aportación, se ha desarrollado una versión beta como una aproximación previa a lo que debería ser el sistema propuesto, resultando ser la base para posteriores diseños de software o aplicaciones de evaluación de accesibilidad turística en destinos.

Palabras Clave: Turismo, accesibilidad, destinos accesibles, indicadores, sistemas

Abstract

Accessibility is a fundamental and necessary right for human development, a crucial element of any policy of responsible and sustainable tourism, tourism activity has been taking great importance in the world economy; in Ecuador, the government has determined tourism as a state policy, giving it an active role in changing the productive matrix of the country; this implies a great challenge of transformation and tourist adaptation; The tourist demand is mainly determined by the conformation of product, that is, tourist attraction, more tourist facilities and accessibility, that is why it is essential and essential to eliminate barriers in tourist destinations, with the purpose that people with disabilities can access to them under equal conditions, without any discrimination occurring, however even knowing the importance of incorporating universal accessibility in destinations, there are few studies that develop tools to plan and measure the accessibility of destinations; Therefore, this research has as main objective to present the importance of the systems of management indicators for the elaboration of universal accessibility plans and as a tool for the planning of accessible tourism, the fulfillment of the research tasks is done on the basis of From the general theoretical methods, qualitative and quantitative, among the empirical methods the case analysis has been carried out. The management indicator systems are useful for making decisions in accessible tourism and also as a contribution, a beta version has been developed as a preliminary approximation to what the proposed system should be, resulting in the basis for subsequent software designs or Applications for the evaluation of tourist accessibility in destinations.

Keywords: Tourism, accessibility, accessible destinations, indicators, systems

Como citar este artículo:

Guerrero, P. (Enero – Diciembre 2018). ¿Cómo Medir La Accesibilidad Turística? Importancia de los Sistemas de Indicadores para Validar Destinos Turísticos Accesibles. *Tierra Infinita* (4), 131-146. <https://doi.org/10.32645/26028131.785>

Introducción

La OMT no ha cesado en insistir sobre la relevancia de un esencial acceso turístico para todos, considerando que el viajar, el hacer turismo, era y es una actividad necesaria para el desarrollo humano, además de un derecho fundamental, el fin de los acuerdos impulsados es propiciar un turismo equitativo y responsable.

Tradicionalmente la accesibilidad se asociaba únicamente con la eliminación de las barreras físicas y de comunicación, por lo que se ha producido un cambio conceptual; la accesibilidad adquiere un significado más amplio en términos de universalidad cuyo principio radica en la facilitación del uso de los productos y servicios a todos los usuarios, participando éstos en el proceso de diseño y evaluación (Marcos Pérez & González Velasco, 2003), surgiendo nuevos significados del término.

Citando el de INMERSO, (2003), en el cual se menciona que la accesibilidad es el conjunto de características que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad.

Por lo tanto, la accesibilidad es una característica básica del entorno construido, un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es la condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar las casas, las tiendas, los teatros, los parques y los lugares de trabajo. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido.

A partir de estos antecedentes se delimita como problema científico de la investigación ¿Cómo gestionar la accesibilidad en destinos turísticos mediante indicadores que evalúen la accesibilidad desde un enfoque que englobe la cadena total de accesibilidad? dada la necesidad de que los destinos mejoren su producto turístico y emigren hacia una oferta más inclusiva.

El objetivo general que se persigue alcanzar es analizar la manera en que los sistemas de indicadores sirven para gestionar y elaborar planes de accesibilidad universal como herramienta de una planificación del turismo accesible. Asociado a este objetivo, se establecen como objetivos específicos:

- Definir la importancia de los destinos accesibles
- Hacer una aproximación teórica hacia los sistemas de indicadores
- Analizar los sub indicadores de Ecuador basados en la normativa técnica
- Analizar la propuesta de la OMT para indicadores de destinos accesibles

La accesibilidad en el turismo puede y debe ser un motor de desarrollo para la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad en los países receptores puesto que los esfuerzos benefician a la sociedad en su conjunto. Las normativas exigen cada vez más el estricto cumplimiento de las exigencias de accesibilidad que llevará a las autoridades a tutelar, incluso coactivamente, que todos los entornos turísticos sean accesibles. Lo que no hayan conseguido las leyes a nivel internacional, lo conseguirá probablemente la motivación económica si se considera la accesibilidad algo beneficioso para el turismo.

Revisión de la literatura

El turismo accesible

Su definición es muy dinámica y ha experimentado una gran evolución durante los últimos 10 años, por lo que no se ha establecido una única definición, sin embargo, se puede concretar como aquel que persigue la supresión de las barreras al turismo realizado por personas con discapacidades. Según Rovira-Beleta, arquitecto especialista en la supresión de barreras, se define el turismo accesible como aquel que se ocupa de la problemática de las barreras físicas, psíquicas y sensoriales que todavía hoy se encuentran a la hora de hacer turismo las personas que, de alguna forma, tienen dificultad para desplazarse o comunicarse, factores que comprometen la integración y participación de estos consumidores. (Rovira-Beleta, 2006).

La accesibilidad en el turismo debe entenderse desde un punto de vista global, abarcando al conjunto de instalaciones y servicios que configuran la oferta turística, desde las agencias de viaje y oficinas de información hasta los lugares de alojamiento, pasando por los distintos medios de transporte, estaciones, puertos, aeropuertos, establecimientos de restauración, servicios de ocio, etc.

Se ha elegido una definición de turismo accesible que es muy completa y ha sido utilizada en las publicaciones académicas más recientes al respecto, además incluye todos los conceptos expuestos anteriormente:

“El Turismo Accesible es una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal.” (Buhalis D. & Darcy S., 2010:10)

Esta definición adopta un enfoque del ciclo vital de las personas. El beneficio de la accesibilidad en el turismo se hace patente en todas las personas a lo largo de su vida. En ellos se incluyen a personas con discapacidades permanentes y temporales, personas con condiciones médicas específicas, personas mayores y familias con niños pequeños.

Como citar este artículo:

Guerrero, P. (Enero – Diciembre 2018). ¿Cómo Medir La Accesibilidad Turística? Importancia de los Sistemas de Indicadores para Validar Destinos Turísticos Accesibles. *Tierra Infinita* (4), 131-146. <https://doi.org/10.32645/26028131.785>

Las barreras en el turismo

Hablar de turismo accesible, implica hablar de barreras, que son las dificultades que se presentan de manera más frecuente en la consecución del mismo.

La incapacidad de la sociedad para eliminar las barreras de movilidad, de comunicación y de comprensión es sintomática de la atención desigual que merecen las personas con discapacidad y necesidades especiales. A la inversa, cada barrera al acceso que cae nos acerca un poco más a la consecución de una sociedad justa.

Si un destino alcanza los valores de equidad, dignidad, independencia y se logra que los servicios de ocio se basen en un sentimiento de comunidad y apoyo se podría llegar a eliminar las barreras existentes, las personas prosperarán y se logrará la meta de la inclusión. De hecho, y tal como dice S. Darcy, un destino que sea accesible para los turistas también será accesible para los residentes, con beneficios proporcionales al compromiso social, los resultados de salud y los beneficios económicos. (Darcy, S., & Dickson, 2009)

Sistema de indicadores

Los indicadores son parámetros, o el valor resultante de un conjunto de parámetros que como menciona la OCDE, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, ofrecen información sobre un fenómeno, y poseen un significado más amplio que el estrictamente asociado a la configuración del parámetro, por lo que se puede decir que los indicadores simplifican una información que puede ayudar a revelar fenómenos complejos.

Relacionados a la planificación, los indicadores han sido definidos como signos respecto al estado de situación, a los factores de riesgo, a las fortalezas y debilidades, a los efectos o impactos de la gestión, a la necesidad de intervención, etc., y entonces no deben entenderse como un fin en sí mismos sino como instrumentos de un proceso continuo de medición – interpretación – intervención – impacto que debe repetirse de manera reiterada.

Estos conjuntos de información son los llamados SIST (Sistema de Indicadores), que constituye un instrumento al servicio del desarrollo turístico sostenible, y por lo tanto es una herramienta para la toma de decisiones y para el diseño de políticas a distintas escalas territoriales (Cruz, 2002b).

Esta herramienta bien desarrollada permite alcanzar un desarrollo turístico sostenible y competitivo; es un instrumento para la toma de decisiones y para el diseño de políticas. Como se había mencionado no debe considerarse como un fin sino como una herramienta estratégica en el marco de un proceso de planificación del turismo que tenga por metas la calidad, la competitividad

y, como resultado de ambas, la sostenibilidad de los destinos, o en este caso la accesibilidad de los destinos.

Materiales y Métodos

La metodología utilizada en esta investigación es de carácter cualitativa y exploratoria basada en el análisis de los sistemas de indicadores propuestos en diferentes estudios y la necesidad de aplicarlos como instrumento que permite valorar el turismo accesible en los destinos.

Los sistemas se han analizado mediante el método analítico – sintético enfatizando los sub indicadores básicos con los que debería contar una versión beta, la cual no puede ser genérica porque básicamente dependen de la normativa técnica de cada país.

Resultados y Discusión

Los sistemas de indicadores son importantes en la medición de los cambios significativos en materia de accesibilidad para mejorar las decisiones relativas a la planificación, el desarrollo y la gestión del turismo, se compone de elementos que resultan útiles para que las administraciones nacionales de turismo y los gestores de destinos conozcan la cantidad de elementos accesibles en su oferta turística y puedan, focalizar los esfuerzos y las intervenciones de mejora.

La información proporcionada sobre la gestión resulta fundamental para apoyar la toma de decisiones con fines técnicos, aprovechada desde una perspectiva dual: tanto por la propia entidad como por agentes externos a la misma.

Enfocándose en la gestión de la propia entidad, en este caso refiriéndose a los destinos turísticos, dicha información brinda la oportunidad de conocer detalladamente cada parte del sistema y gracias a ello decidir en qué nivel se desea actuar, esto depende de los objetivos propuestos por el destino en temas de accesibilidad, además, conocer el impacto que causan las modificaciones en los diferentes niveles.

En el caso de agentes externos, la información que proporciona el sistema de indicadores puede resultar de mucho interés para turistas al planificar su viaje o al llegar al destino, incluso para posibles inversionistas dentro del destino turístico.

Los sistemas se componen de sub indicadores que son definidos según la normativa técnica de cada país, citando el caso de Ecuador en el que desde el 2013 se coordinan intersectorialmente, junto al Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN), Sociedad Civil, Instituciones del Estado y Academia; la adaptación y adopción de la Normativa Nacional actualizada y complementada con normas y estándares internacionales, las cuales comprenden requisitos y recomendaciones de

Accesibilidad Universal y constituyen la base técnica para que las personas con discapacidad accedan, entre otros, a la Comunicación e Información, al Transporte, y al Medio Físico. (Vicepresidencia de la República del Ecuador & Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades, 2014)

Como menciona la OMT (2015) la accesibilidad se mide en pequeños detalles, motivo por el que Ecuador basándose en la normativa vigente propone 496 parámetros técnicos de evaluación, cada uno de ellos mide el cumplimiento de accesibilidad en elementos, espacios y servicios que son proporcionados en la edificación; los parámetros han sido clasificados en 27 grupos, denominados unidades de observación.

Siendo este un producto ecuatoriano que propone una serie de indicadores medibles que hacen posible conocer la situación en la que se encuentra determinado territorio o entorno construido; pero también muestra las alternativas para mejorar sus condiciones de Accesibilidad.

La herramienta fue diseñada bajo tres conceptos:

- 1) Universalismo: porque los parámetros de evaluación consideran diseño para todos;
- 2) Eficiencia: porque permite identificar los indicadores de mayor impacto;
- 3) Eficacia, ya que proporciona los parámetros prioritarios para mejorar la Accesibilidad Universal. (Vicepresidencia de la República del Ecuador & Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades, 2014)

Dicha metodología es un instrumento que se enfoca en la accesibilidad al medio físico, a la información, a la comunicación y a la movilidad; permite obtener un panorama real sobre el estado actual en cuanto a accesibilidad de una infraestructura; los mismos que evalúan los estándares mínimos de calidad para entornos construidos, urbanos, servicios y TIC's.

La metodología permite el análisis de los entornos según dos grandes categorías: por condiciones de accesibilidad (seguridad, autonomía y comodidad) y por tipo de discapacidad; un aspecto destacable es que incluye un índice para medir el grado de cumplimiento de las edificaciones, en base a los parámetros de la normativa de accesibilidad.

El estudio presenta planes y proyectos que pueden ser impulsados por diferentes actores, siendo una herramienta aplicable y medible capaz de mostrar y alcanzar resultados óptimos, que dependen únicamente del carácter social y la voluntad política de quienes quieran convertir a sus territorios en mejores lugares para vivir.

Se entiende por unidades de observación a todos aquellos elementos de un espacio que deben cumplir características mínimas de Accesibilidad Universal y constituyen o conforman los

elementos de una edificación o espacio urbano, los cuales se detallan en el gráfico.



Como citar este artículo:

Guerrero, P. (Enero – Diciembre 2018). ¿Cómo Medir La Accesibilidad Turística? Importancia de los Sistemas de Indicadores para Validar Destinos Turísticos Accesibles. *Tierra Infinita* (4), 131-146. <https://doi.org/10.32645/26028131.785>



Figura 1: Unidades de observación

Fuente: (SETEDIS, 2011)

Después de analizar la Metodología Ecuatoriana para la Elaboración de Planes de Accesibilidad, se concluye que el sistema de indicadores evalúa la accesibilidad desde un punto de vista de normativas arquitectónicas enfocadas en los diferentes tipos de discapacidad, más no desde un punto de vista turístico; ahora se analizará un sistema de Indicadores que fue creado con el fin de que sea usado como una herramienta para valorar la accesibilidad en el turismo, como es el caso de los Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo publicado por la OMT en el año 2015.

Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo OMT

Todas las personas deben de ejercer su derecho a disfrutar del turismo sin obstáculos; artículo 7 del Código Ético Mundial para el Turismo; bajo este principio que sirve de marco de referencia global para un desarrollo responsable y sostenible del sector, la OMT subraya que es crucial que los destinos desarrollen medidas de accesibilidad universal para que los millones de

personas con discapacidad temporal o permanente puedan participar del turismo en igualdad de condiciones. Resaltando que aquellos destinos que creen entornos, productos y servicios aptos para todos, evolucionarán en su oferta, harán posible una mejor experiencia turística y mejorarán la calidad de vida tanto de la población local como de sus visitantes.

Razón por la cual en el marco del acuerdo de colaboración tripartito entre la Organización Mundial del Turismo (OMT), la Fundación ONCE y la Red Europea para Turismo Accesible – ENAT, firmado en 2012; se desarrolla el “Manual sobre Turismo Accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas”, documento de referencia para el sector turístico al proponer directrices para lograr la accesibilidad en los destinos de la manera más eficiente y planificada posible. El manual consta de cinco módulos, en esta investigación se tomará como referencia el módulo cuatro en donde se proponen una serie de indicadores, formulados para que los destinos turísticos, tanto a nivel nacional, regional y local puedan evaluar, controlar y gestionar la accesibilidad en su oferta de Turismo Accesible.

Este sistema de indicadores, representa una aportación inédita en el ámbito de la gestión y evaluación de la accesibilidad en el turismo, como una propuesta universal y amplia, que puede ser adaptada a cualquier destino turístico, tiene como base el modelo de cadena de accesibilidad, compuesta de cuatro fases:

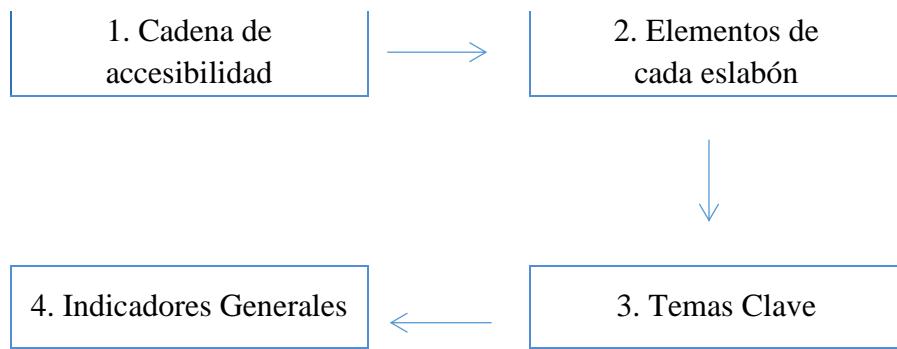


Figura 2: Cadena de accesibilidad

Fuente: (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2015)

La cadena de accesibilidad en el turismo, como la ha llamado la OMT es global y transversal a muchos ámbitos, lo que genera el que estén implicados una multitud de agentes y actores de distinta naturaleza. Todos ellos operan y son parte responsable de su continuidad; la cadena se compone de ocho áreas de intervención o eslabones, categorizados con el fin de que se cubrieran todas las áreas que se utilizan en una experiencia turística. En la segunda fase del proceso planteado por la OMT se plantean los elementos que componen los eslabones de la cadena de accesibilidad, que en el cuadro siguiente se detallan:

1	2	3	4	5	6	7	8
Planificación e información previa y reservas	Transporte de llegada/salida al destino	Alojamiento	Restauración	Transporte urbano e interurbano	Entornos turísticos	Recursos turísticos	Administraciones de turismo
↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
Páginas web de información y reservas	Infraestructuras de transporte (aeropuertos, estaciones de tren, autobús urbano y terminales marítimas)	Hoteles o establecimientos similares	Establecimientos de restauración /Infraestructura y servicios	Infraestructura y servicios de estaciones	Entornos turísticos	Recursos turísticos	Administraciones de turismo, organizaciones de gestión de destinos, ayuntamientos, concejalías regionales de turismo u otros gestores de destinos turísticos.
Agencias de viaje	Material móvil (vehículos de transporte)	Empresas hoteleras	Empresas de restauración	Material móvil (autobús, metro, tranvía)	Operadores de transportes	Operadores de transportes	

Tabla 1: Elementos de los eslabones de la cadena de accesibilidad.

Fuente: Elaboración propia basada en (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2015)

Como citar este artículo:

Guerrero, P. (Enero – Diciembre 2018). ¿Cómo Medir La Accesibilidad Turística? Importancia de los Sistemas de Indicadores para Validar Destinos Turísticos Accesibles. *Tierra Infinita* (4), 131-146. <https://doi.org/10.32645/26028131.785>

Los elementos además de pertenecer a los eslabones se dividen en subgrupos que son llamados temas clave, la tercera fase del proceso planteado por la OMT; los temas clave pueden repetirse en varios de los elementos, ocho temas clave en total:

Tabla 2: Temas clave cadena de accesibilidad

A	Acceso
As	Aseos
E	Estancias
G	Gestión
I	Información y comunicación
M	Movilidad
P	Personal
Se	Servicios
U	Usabilidad

Fuente: Elaboración propia basada en (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2015)

La cuarta y última fase es; el diseño y clasificación de los indicadores generales; un apartado donde se pormenorizan los objetivos que se pretenden alcanzar en el estudio de cada eslabón de la cadena, describiendo los contenidos que se pueden analizar en sus respectivos elementos, los indicadores principales o también llamados elementos de eslabón se deben componer de una serie de sub-indicadores basados en parámetros que varían en función de la legislación y normativa de aplicación de cada lugar.

Los sub-indicadores deben elaborarse en un contexto geográfico concreto y de acuerdo a la legislación aplicable en cada región o país, adaptarse a las normativas que rigen cada destino de estudio evita que se impongan criterios ajenos a la realidad del lugar, aunque en la actualidad los resultados pueden ser muy heterogéneos.

La propuesta de indicadores principales explicados en este sistema está destinada a ajustarse a la mayoría de países que los utilicen y de los servicios que se ofrecen en sus entornos turísticos y son lo suficientemente flexibles para que los responsables finales de la creación de sub-indicadores puedan adecuarlos a sus necesidades.

La OMT ha estructurado su sistema a nivel macro, desde la cadena de accesibilidad que engloba todos los elementos necesarios para que un destino sea accesible turísticamente, hasta los 136 indicadores generales, sin desarrollar la parte micro, es decir, los sub-indicadores que dan valor a cada uno de los indicadores generales; esto debido a que los sub-indicadores se basan en parámetros que varían en función de la legislación y normativa de cada país, con lo que se evita

que se impongan criterios ajenos a la realidad del lugar concreto al que se va a aplicar o estudiar.

Ecuador tomando como punto de partida la normativa recientemente adoptada y adaptada, desarrolla un trabajo minucioso, a nivel micro, extrayendo los parámetros de la normativa vigente y ha definido 496 sub- indicadores o parámetros clasificados en unidades de observación, justamente la parte faltante para dar valor a la cadena de accesibilidad propuesta por la OMT, resultando totalmente compatibles y complementarios.

El diseño de una versión beta de un sistema de gestión elementalmente usa como materia prima los datos, y estos son almacenados, procesados y transformados, para obtener como resultado final la información, la cual debe ser administrada a los diferentes usuarios del sistema, existiendo además un proceso de retroalimentación indispensable para valorar si la información obtenida se adecua a lo esperado.

Es muy variada la información para la toma de decisiones que brinda este sistema, pero depende básicamente de la estrategia que desea implantar el destino para posteriormente establecer las necesidades de información y adquirir herramientas necesarias para el desarrollo del sistema de información.

Los sistemas de gestión se constituyen como una de las cuestiones estratégicas en un destino, que ha de considerarse siempre como un elemento en todo proceso de planificación, pieza clave en el proceso de toma de decisiones.

Toda la información que brinda el sistema se puede presentar de manera de informes, para este estudio se ha seleccionado la tipología de informes de gestión, porque suministra información mediante la cual se puede interpretar los resultados y una explicación del rendimiento actual del destino y de su evolución previsible, además que el objetivo de este tipo de informes es explicar los riesgos, incertidumbres y oportunidades a los que se enfrenta el destino, que determinan su estado y rendimiento presente, que pueden ayudar a explicar su evolución futura. (Comisión Nacional del Mercado de Valores CNMV, 2013)

La ventaja de desarrollar un sistema de gestión es que permite observar de manera instantánea el impacto que causan los cambios realizados en las primeras tablas, es decir, en el caso de que el país adopte o adapte una nueva normativa que logre evaluar ciertos indicadores generales que no contaron con parámetros técnicos que le den validez, en esta versión beta del estudio, posteriormente se pueden añadir los parámetros técnicos faltantes y los resultados que generan se pueden ver tanto en las tablas de subgrupos de temas clave como en la tabla de los valores globales que indica el porcentaje de parámetros técnicos, estos elementos de visualización facilitan la utilización y la obtención de resultados.

De estos datos se puede tomar decisiones, como se había mencionado dependiendo del objetivo que tenga el destino, pueden ser a corto plazo, por ejemplo, lograr evaluar todos los indicadores generales del subgrupo de temas clave Imprescindibles, a mediano plazo los indicadores generales del subgrupo Importantes y a largo plazo los indicadores generales del subgrupo Valor añadido, así en tres etapas se lograría evaluar todos los indicadores generales, pero gracias al sistema se han cumplido de mayor a menor las necesidades para que un destino logre ser accesible; este sería un plan estratégico de accesibilidad en diferentes plazos para un destino turístico.

Se pueden desarrollar y es muy necesario los informes de mantenimiento, para evaluar si es necesario mejorar, aún en el caso de que existan parámetros técnicos y que el lugar cumpla con ellos, estos informes ayudarían a que se sigan cumpliendo, y que mantengan el nivel, porque es necesario que no existan ni averías ni suspensiones temporales o parciales, ya que esto repercute en la cadena de accesibilidad turística del destino.

Cabe mencionar que los destinos excelentes se destacan por gestionar sus actividades y recursos mediante un conjunto de sistemas, procesos y datos que les permiten la toma eficaz de decisiones. En este contexto, ser excelente implica, entre otros aspectos, llevar a cabo mediciones periódicas tanto de los enfoques aplicados como de su despliegue, con el fin de disponer de datos objetivos que sustenten el avance de un destino hacia unos buenos resultados en relación con sus grupos de interés. El desarrollo de sistemas de indicadores para estructurar la medición en los destinos es sin duda necesario para asegurar la calidad de la información empleada en dicha toma de decisiones.

Conclusiones

Respecto al objetivo principal planteado que consiste en analizar la manera en que los sistemas de indicadores sirven para gestionar y elaborar planes de accesibilidad como herramienta de una planificación del turismo sostenible; se han diseñado cuatro secundarios: primero, definir la importancia de los destinos accesibles, hacer una aproximación teórica hacia los sistemas de indicadores analizar los sub indicadores de Ecuador basados en la normativa técnica y analizar la propuesta de la OMT para indicadores de destinos accesibles,

Se considera que se ha dado respuesta a todos los propósitos del estudio y, a continuación, se detallan los argumentos que aportan solidez a esta afirmación.

Se ha analizado la relevancia e importancia de los destinos a emigrar hacia la accesibilidad, eliminar las barreras que no permiten a los turistas realizar la actividad turística de manera autónoma es imprescindible, no solo mejorará la imagen del destino, sino que atraerá a un nuevo

nicho de mercado que resulta una buena oportunidad de negocio.

Los sistemas de indicadores son una herramienta muy útil para que los destinos puedan valorar sus índices reales de accesibilidad, además los datos recogidos a través de los indicadores facilitan la comparación del progreso del destino con otros sistemas regionales e internacionales, los datos que brinda el sistema pueden ser útiles en el diseño de los planes de marketing y comunicación, así como ser la base para formar la estrategia y política a largo plazo de los destinos turísticos.

Los subindicadores elaborados por Ecuador basados en la normativa técnica actualizada, necesitan ser parte de un estudio integral, en el que se valore la accesibilidad del destino desde diferentes aristas, dichos subindicadores deben formar parte de la cadena de accesibilidad, entonces se podrá conocer y determinar cuál es el eslabón más débil dentro de la cadena y solo así se podrán aplicar cambios y tomar decisiones oportunas.

El sistema de indicadores propuesto por la OMT es una aproximación teórica y propone una serie de pautas a seguir pero no han sido aplicadas en algún destino debido a que la legislación de cada país es diferente y heterogénea así que debe ser creada según su realidad y necesidades, este aporte es sumamente importante y permite tener una visión exhaustiva del destino que requiere de un trabajo minucioso *in situ* pero que dado el caso de que un destino lo aplique los esfuerzos por mejorar la accesibilidad tomarían un rumbo acertado y la mejoraría sustancialmente.

Referencias Bibliográficas

- (INMERSO), I. D. M. Y. A. S. (2003). *Plan de Accesibilidad 2003-2010*. ACCEPLAN. Libro Blanco. «Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades». (INMERSO, Ed.). Madrid.
- Darcy, S., & Dickson, T. (2009). *A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences*. Journal of Hospitality and Tourism Management, 16(1), 32-44. <http://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>
- Marcos Pérez, D., & González Velasco, D. (2003). *Turismo accesible*. (C. E. de R. de P. con D.- CERMI, Ed.)Boletín del Real Patronato sobre Discapacidad.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos : Principios, herramientas y buenas prácticas - Módulo I: Turismo accesible definición y concepto*. (OMT, Ed.). Madrid. <http://doi.org/10.18111/9789284416486>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. (OMT, Ed.)Onwto (Vol. 1).
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos : Principios, herramientas y buenas prácticas - Módulo IV: Indicadores para el estudio de la*

- accesibilidad en el turismo. <http://doi.org/10.18111/9789284416486>
- Rovira-Beleta Accesibilidad S.L.P. (2006). *¿Qué es la accesibilidad?* Recuperado a partir de <http://www.rovira-beleta.com/faq.asp#1>
- SETEDIS. (s. f.). *Accesibilidad Universal*. Recuperado a partir de <http://goo.gl/yWznzL>
- SETEDIS. (s. f.). *Centro Regional de Accesibilidad Universal*. Recuperado a partir de <http://goo.gl/nR89J2>
- MIES. (s. f.). *Discapacidad Ecuador Misión solidaria Manuela Espejo*. Recuperado a partir de <http://goo.gl/RgXD1U>
- Vicepresidencia de la República del Ecuador. (2012). *Memorias Misión solidaria Manuela Espejo Primer estudio Biopsicosocial Clínico Genético de las Personas con Discapacidad* (Vol. 1).
- Vicepresidencia de la República del Ecuador, & Secretaría Técnica de Discapacidades. (2014). *Inclusión sin Fronteras Buenas prácticas internacionales para la garantía de Derechos de las Personas con Discapacidad*. PhD Proposal (Vol. 1). <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Vicepresidencia de la República del Ecuador, & Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades. (2014). *ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL ECUADOR Diagnóstico en las provincias de Imbabura, Pastaza y Santa Elena*.
- Vicepresidencia de la República del Ecuador, & Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades. (2014). *Informe De Gestión 2014-2015 SETEDIS*.
- Vicepresidencia de la República del Ecuador, & Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades. (2004). *ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL ECUADOR Guía para la Elaboración de Planes de Accesibilidad Universal* (Vol. 27). Quito.