

Artículo de investigación

Recibido: 15-05-2024 Aceptado: 10-10-2024

## Modalidades turísticas

### *Turismo inclusivo: Gestión para el desarrollo turístico*

#### *Inclusive tourism: Management for tourism development*

1. Dayana Jamilet Murillo Chávez

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí ESPAM MFL, Ecuador

[dayana.murillo@espam.edu.ec](mailto:dayana.murillo@espam.edu.ec) ID ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-1089-8673>

2. Columba Bravo Macias

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Ecuador

[cbravo@espam.edu.ec](mailto:cbravo@espam.edu.ec) ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6578-4633>

## Resumen

Este artículo presenta un plan de acción para fortalecer el turismo inclusivo en la parroquia de Calceta, provincia de Manabí. El objetivo es impulsar el crecimiento económico y mejorar la integración social de las personas con discapacidad. Para este estudio, se empleó una metodología adaptada en tres fases, basada en una investigación que incluyó búsqueda de información y desarrollo de encuestas. Las entrevistas con diferentes organismos revelaron la falta de apoyo; mientras las encuestas destacaron la limitada capacidad del destino para ofrecer un turismo accesible para todos. Sin embargo, se propone que implementando el plan de acción diseñado y mejorando la gestión del destino, se pueden lograr cambios significativos y mejoras sustanciales.

**Palabras clave:** turismo inclusivo, estrategias, plan de acción, discapacidad, accesibilidad

## Abstract

*This article presents an action plan to strengthen inclusive tourism in the parish of Calceta, Manabí province. The objective is to boost economic growth and improve social integration for people with disabilities. For this study, a three-phase adapted methodology was employed, based on research that included information gathering and survey development. Interviews with different organizations revealed a lack of support, while surveys highlighted the limited capacity of the destination to offer accessible tourism for all. However, it is proposed that by implementing the designed action plan and improving destination management, significant changes and substantial improvements can be achieved.*

**Keywords:** *Inclusive tourism, strategies, action plan, disability, accessibility*

## Introducción

A nivel mundial el turismo ha tenido un crecimiento sorprendente siendo así uno de los pilares primordiales para la economía mundial, lo que supone una fuente sustancial de ingresos y generadora de empleos, además es reconocido como una actividad realizada por personas motivadas a la distracción con fines de ocio en lugares distintos a su entorno, Según Bravo *et al.* (2023) mencionan que es esencial adoptar perspectiva que trascienda fronteras contribuyendo de manera interdependientes y complementarias, es por ello que se debe asumir un compromiso aprendiendo a vivir en la diversidad en donde la accesibilidad sea prioridad. El turismo inclusivo acentúa que todos tienen el mismo derecho de disfrutar del turismo; en tal sentido se requiere garantizar oportunidades para todos.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), menciona que las personas con discapacidades son aquellas que pueden ver obstaculizada su participación plena y efectiva en la sociedad, esto quiere decir que no se encuentra en igualdad de condiciones con las demás personas, según Hernández *et al.*, (2021) la inclusión es una forma de vivir de manera armónica llevando consigo un mejor desenvolvimiento en la vida cotidiana.

Investigaciones como la de Santana *et al.*, (2022) demuestran la deficiente cadena de accesibilidad para las personas con discapacidad, menciona que los factores que impiden que los turistas con discapacidad puedan disfrutar de una aventura es la dificultad que tienen al ingresar a los atractivos turísticos tales como las barreras arquitectónicas, inadecuada señalización, medios de información que sean implementados bajo los formatos no accesibles, entre otras importante que aporta a mantener la cultura inclusiva, Para López, (2023) el turismo inclusivo certifica el desplazamiento y disfrute de experiencias tomando en cuenta las rutas de viajes, transporte y recorrido de sitios turísticos, por otro lado, Tuarez *et al.*, (2019) opina que es una vía de desarrollo y mejoramiento beneficiando la economía y el aspecto social promoviendo el turismo responsable.

Según, Cunalata *et al.* (2022), mencionan que es importante el uso de estrategias de competitividad para que sea más fuerte la competencia entre sectores, además de atraer y mantener a los clientes, también menciona que los medios de comunicación o canales digitales son importantes como herramientas para dar a conocer a los posibles clientes nuevas propuestas de accesibilidad. Así mismo Correa *et al.*, (2020) afirman que, en el plan integral para la calidad turística española, crea mejoras en la accesibilidad para impulsar la inclusividad en el sector turístico a través de diferentes programas, es por ello que han desarrollado “Spain is accessible” con el fin de promover el turismo accesible con planes enfocados en la implementación y gestión de la accesibilidad para Barrios, (2023) y Fernández (2004) las estrategias de acción son programas que de manera objetiva permiten mitigar riesgos en el ámbito de posicionamiento, además son acciones que se utilizan para lograr obtener fines, considerando la organización, posición competitiva, hipótesis y futuros escenarios, para ambos autores las estrategias representan la importancia de crear acciones que permitan promover la competitividad mitigando futuros problemas con el objetivo de un mejor posicionamiento.

Para Arias *et al.*, (2023) una de las problemáticas que se presentan es la baja calidad en los servicios prestados por los establecimientos de restauración, debido a que estos son ofertados por personas que laboran con

conocimientos adquiridos de forma empírica, esta situación puede tener un impacto significativo en la experiencia del cliente y en la percepción general del destino turístico, la poca capacitación y conocimientos especializados puede llevar a una menor calidad en la atención al cliente, en la preparación de los alimentos y en la gestión de los servicios, por otro lado Sánchez *et al.*, (2023) menciona que las barreras arquitectónicas impiden a las personas que padezcan alguna discapacidad física se desplacen de manera fácil en la ciudad, esto es debido a la obstaculización evidente en el casco urbano del destino debido a los trabajadores informales tomando las aceras dificultando su libre acceso para este grupo vulnerable como los adultos mayores, mujeres embarazadas, niños y personas con discapacidad física.

En la provincia de Manabí, la parroquia Calceta es un claro ejemplo del insuficiente desarrollo de las actividades turísticas inclusivas, los problemas existentes para desarrollar la modalidad accesible conducen a una baja afluencia de turistas en la zona, la escasa infraestructura, como son rampas, escrituras braille, el desconocimiento de lenguajes de señas por parte del personal que ofrecen servicios; todo esto mencionado perjudica la oferta para brindar un turismo inclusivo, para superar los obstáculos y lograr un entorno propicio para el turismo inclusivo, se hace indispensable la colaboración entre el sector público y privado, junto con la implementación de políticas que fomenten la inversión y brinden el apoyo necesario a los emprendedores locales.; es por esto que la puesta en marcha para la creación de un plan de acción para fomentar el turismo inclusivo en Calceta promete enriquecer la oferta y ofrecer experiencias únicas a los visitantes.

## Métodos

Esta investigación, de carácter aplicado, exploratorio y no experimental, se desarrolló con un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos. Se fundamentó en la investigación documental y bibliográfica, complementada con salidas de campo. El objetivo principal fue conocer la situación actual del turismo inclusivo en la parroquia de Calceta, cantón Bolívar, provincia de Manabí. Como parte en el desarrollo de investigación se realizó la aplicación de encuestas dirigidas a una muestra seleccionada de 160 personas con discapacidad (motora, física, visual y auditiva e intelectual) la muestra se tomó a partir de los datos obtenidos por fundaciones y asociaciones que brindan apoyo a este grupo de individuos para determinar las dificultades que presentan al momento de viajar, además conocer qué conjuntos de atractivos e infraestructura turística poseen accesibilidad inclusiva; así mismo las entrevistas determinaron las acciones que toman las organizaciones y organismos encargados al área de personas con capacidades especiales, se tomó como referencia la fórmula de población finita por lo cual se apoyó con la siguiente fórmula.

En donde:

- N= Tamaño de la Población (160)
- Z= nivel de confianza, 1,96 (95%)
- P= probabilidad de éxito, o proporción esperada 50%
- Q= 50%
- e= precisión (error máximo admisible en términos de proporción) 5%

Lo que da como resultado un total de muestra de 110.

## Resultados y discusión

A lo largo del tiempo el turismo inclusivo se ha visto en crecimiento, los resultados de la investigación se refieren concretamente a la recolección de datos que se obtuvo mediante la revisión bibliográfica en donde en el cantón Bolívar se encontró con una población proyectada elaborado por el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades-CONADIS presentada en la tabla 1.

**TABLA 1:** Población con discapacidad del cantón Bolívar

| <b>POBLACIÓN</b> | <b>INTELECTUAL</b> | <b>AUDITIVA</b> | <b>PSICOSOCIAL</b> | <b>LENGUAJE</b> | <b>FISICA -<br/>MOTORA</b> |
|------------------|--------------------|-----------------|--------------------|-----------------|----------------------------|
| 1583             | 291 (18,38%)       | 123 (7,77%)     | 134 (8,46%)        | 191(12,07%)     | 830 (52,43%)               |

**Fuente:** elaboración propia

Sin embargo no existe un registro que confirme la cantidad exacta en el destino; así mismo registran 4 entidades que trabajan con personas con discapacidad 1) Fundación FUCFORMID la cual tiene un registro de 90 personas; 2) Fundación Patitos entidad privada con un aproximado de 25 personas; 3) Fundación Caritas atienden 25 personas y 4) Asociación de ciegos San Agustín actualmente no están teniendo atención al público, pero la organización sigue vigente en su registro demuestran que recibían alrededor de 20 personas con discapacidad visual.

Además, en la visita de campo realizada se encontraron 102 establecimientos que brindan servicios turísticos, se visualiza de manera detallada en la tabla 2.

**TABLA 2:** inventario de la oferta turística

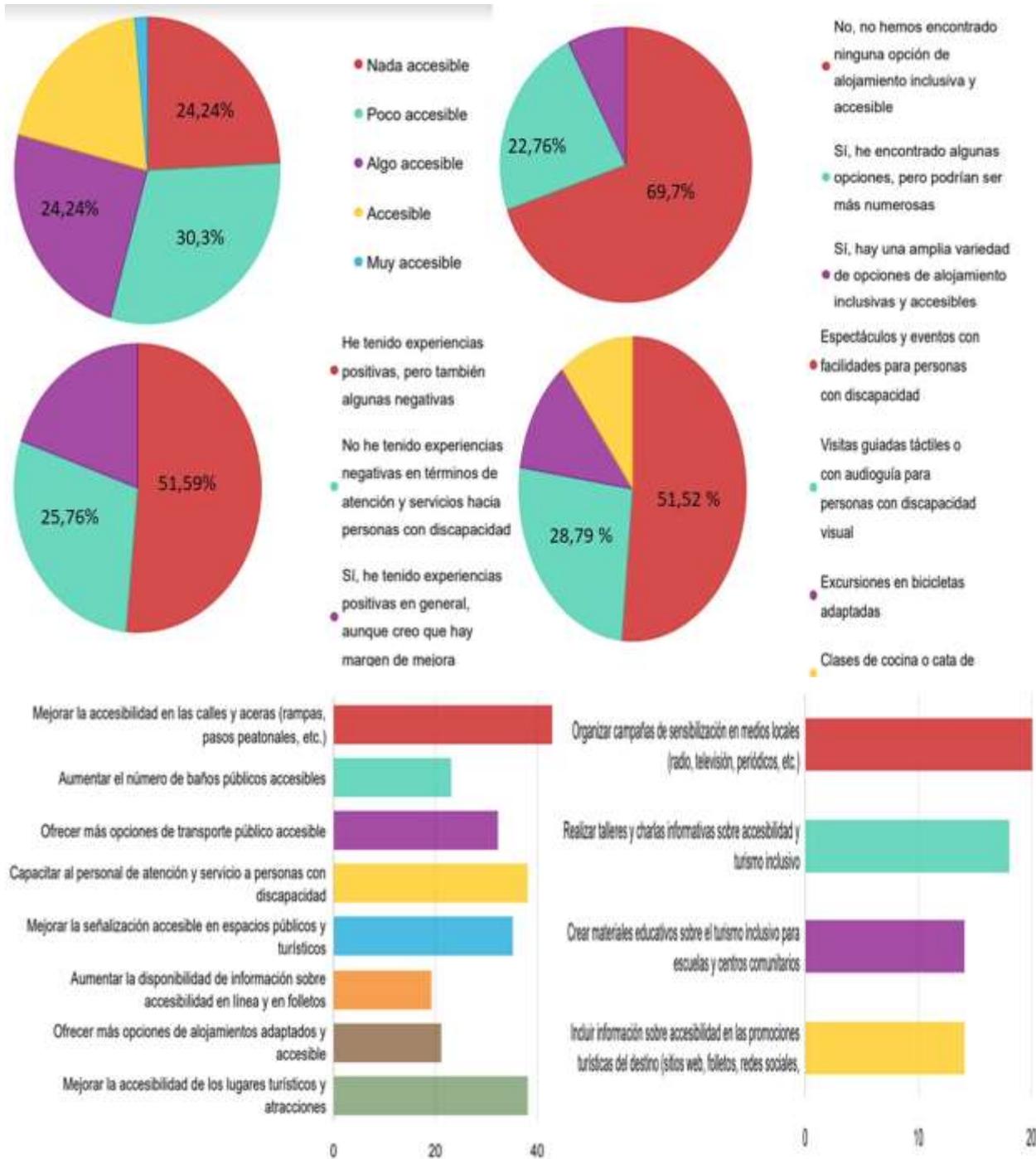
| <b>TRANSPORTE</b> | <b>ALIMENTACIÓN</b> | <b>RECREACIÓN</b> | <b>ALOJAMIENTO</b> | <b>TOTAL</b> |
|-------------------|---------------------|-------------------|--------------------|--------------|
| 6                 | 56                  | 25                | 15                 | 102          |

**Fuente:** elaboración propia

Al momento de la actualización del catastro se identificaron 102 establecimientos formales e informales que brindan servicios turísticos los cuales no cumplen al 100% la aplicación de las formas de inclusión para las personas que presentan discapacidad (motora, física, visual y auditiva e intelectual) al momento de visitar el destino, la parroquia no ha iniciado con acciones como brindar información de los sitios turísticos en sistema braille, no se tiene transporte adaptado, menos del 40% tienen rampas para las personas que se transportan en silla de ruedas y en ninguno de los establecimientos visitados se tiene personal capacitado para personas con problemas auditivos y visuales.

Las encuestas aplicadas tuvieron como objetivo conocer la percepción de las personas con discapacidades en cuanto a la accesibilidad e inclusividad al realizar turismo en la ciudad de Calceta. En la figura 1, se aprecia un gran porcentaje representativo que destacando la escasa gestión inclusiva existente en el destino Calceta, en términos generales nos demuestra que la ciudad no cuenta con capacidad para brindar un servicio inclusivo, no se tiene facilidades de movilidad como rampas para las personas en condiciones de sillas de ruedas, no existe un personal capacitado para la atención al cliente dando un mal servicio el consumidor con discapacidad, las personas con discapacidad audiovisual encuestadas mencionaron la mala experiencia en atención al cliente

cuando desean disfrutar de la oferta turística, sin embargo para los encuestados también es importante la creación de eventos, campañas, talleres y actividades que estimulen la actividad inclusiva en este grupo de personas vulnerables.



**Figura 1:** Población encuestada.

**Fuente:** elaboración propia emitida del sistema Survey.

Por otra parte están las entrevistas las cuales son directamente para los organismos encargados de las personas que presentan alguna discapacidad, de la misma manera se muestran los ítems de estas.

- Iniciativas o programas que se han implementado

- Medidas se han tomado para mejorar la accesibilidad
- Apoyo o incentivos ofrecen a los establecimientos turísticos
- Desafíos que enfrenta la promoción del turismo inclusivo
- Planes a futuro para mejorar la accesibilidad
- Colaboraciones o alianzas se han establecido

Los ítems mencionados anteriormente fueron preguntas tomadas a las organizaciones las cuales a cada una de ellas respondieron que las iniciativas o programas creados han sido por cuenta propia fue la creación de talleres con el fin que sus asistentes puedan explorar, emprender, trabajar sus capacidades, por otra parte mencionan que no han tomado ninguna medida para la mejora de inclusividad en la oferta turística ya que no existe apoyo por parte de la municipalidad, no obstante estas organizaciones se comprometen a colaborar con capacitaciones o talleres para fomentar la inclusividad dentro de la ciudad.

Finalmente se diseñó un plan de acción incorporando estrategias para promover el turismo inclusivo el cual se realizó con base en la recopilación de datos obtenidos. La colaboración pública y privada es de suma importancia el sector público como municipio y empleados; encargándose de regularizar y garantizar equidad entre los recursos, por otra parte el sistema privado: fundaciones, asociaciones u organizaciones quienes aportando conocimiento que fundamente la toma de decisiones y la comunidad la cual aportará que su entorno sea respetuoso en la igualdad mejorando el desarrollo e integración. Es así que mediante este plan tomando en consideración un tiempo establecido entre corto y mediano plazo serán cumplidos los objetivos, mejorando la accesibilidad, conocimiento, impulsando acciones de sensibilización en el sector, brindando capacitaciones al personal, creación de material promocional accesible e inclusivo, programar eventos, ferias y congresos de turismo inclusivo, fortaleciendo la igualdad en el sector, experiencias positivas, servicios de calidad y enriquecedor.

## Conclusiones

- La revisión bibliográfica demostró que el turismo inclusivo ha tenido un crecimiento importante en los últimos años, con esto da pautas al impulso del sector poniendo en marcha un plan de acción para fomentar el turismo inclusivo en la ciudad de Calceta.
- Los resultados obtenidos mediante las encuestas aplicadas confirman la inestabilidad y escasa gestión en cuanto a promoción turística inclusiva, capacitación de personal para el servicio a personas con capacidades especiales y regularizaciones en el manejo accesible para dichos grupos.
- Las entrevistas arrojaron un resultado desfavorable, demostrando que es muy escasa la colaboración y apoyo que obtienen las fundaciones, asociaciones u organizaciones por parte del GAD de la parroquia, el CONADIS, entre otras entidades encargadas de estos grupos vulnerables como lo son las personas con discapacidad.

## Referencias bibliográficas

- Arias Castañeda, E. (2023). Análisis del Turismo Inclusivo desde la Teoría Crítica: una mirada del caso mexicano. *Revista Vértice Universitario*, 25(94), 1 - 8. <https://doi.org/10.36792/rvu.v25i94.69>
- Banco Mundial. (2023). *La inclusión de la discapacidad*. Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org/es/topic/disability#1>
- Barrios, D. (2023). Implementación de estrategias y acciones para el posicionamiento turístico de un destino: Cartagena de Indias. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 24 - 40 [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.5715](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5715)
- Bravo Macías, C. C., Peñarrieta Macías, F. F., & Fernández Loor, M. V. (2023). Perspectivas turísticas del Refugio de Vida Silvestre y Marino Costera Pácoche, Manabí – Ecuador. *Retos Turísticos*, 22(1), 2 - 4 <https://retosturisticos.umcc.cu/index.php/retosturisticos/article/view/51>
- Correa, M., Aquino, S., y de la Cruz, V. (2020). Turismo inclusivo y accesible en Cancún Quintana Roo, México. *Perspectivas docentes*, 31(72), 45 - 54 DOI: 10.19136/pd. a31n72.3872
- Cunalata, G., Ochoa-Ávila, M., Rosero, A., y Tustón-Landa, V. (2021). Dimensiones para la gestión del turismo accesible en complejos turísticos del Ecuador. *Revista Reflexiones*, 100(1), 1- 22. <http://dx.doi.org/10.15517/rr.v100i1.42843>
- Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Bolívar (2019). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. PDOT – Alcaldía de Bolívar. <https://gadbolivar.gob.ec/pdot/>
- Hernández, F., Hernández, Y., y Rodríguez, M. (2021). Hacia un turismo inclusivo en los hoteles comercializados por Ecotur en La Habana y Varadero. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Nariño*, 22(2), 76 - 106. <https://doi.org/10.22267/rtend.212202.169>
- López, C. A. (2023b). *Turismo y accesibilidad hotelera. Diseño de experiencias inclusivas en hospitalidad y servicios*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9185835>
- Medina, M. (2017). Propuesta de desarrollo del turismo accesible en la reserva de biósfera Isla de Ometepe (Nicaragua). *Revista de Turismo y Patrimonio cultural*, 15(4), 913-924. <https://doi.org/10.25145/j>
- Naranjo, Y., Ávila, M., y Concepción, J. (2018). Las estrategias como herramienta en el desarrollo científico de Enfermería. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22(4), 564-580. <https://www.redalyc.org/journal/2111/211159947013/html/>

- Pibaque, M., Rivera, J., Cantos, G., Ayón, L. (2023). El turismo inclusivo como modelo de innovación. *Revista Ciencia y Líderes*, 2(1), 87-89. <https://doi.org/10.47230/revista.ciencia-lideres.v2.n1.2023.87-98>
- Sánchez B., Gallo M., García P., Cedeño J. (2023) Propuesta de un circuito peatonal en el casco urbano de la ciudad de Calceta, *Revista Didáctica y Educación*. 14(4), 267-283. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/1835/2234>
- Sánchez, J., Loarte, M., y Caisachana, D. (2020). Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 225-231 <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-225.pdf>
- Santana, S., Correa, P., Cantillana, J., y Pérez-Chacón, E. (2022). La interpretación del paisaje en la práctica del turismo inclusivo: recursos adaptados para personas con discapacidad visual 1. *Cuadernos de Turismo*, 49, 225-260. <https://doi.org/10.6018/turismo.521901>
- Tuarez, W. M., Bravo, A. C., y Vera, E. G. (2019). Turismo accesible para personas con discapacidad física. caso: Cantón Salinas. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 6(1), 55-65. <https://doi.org/10.26423/rctu.v6i1.436>

### Contribución autoral

**Dayana Jamilet Murillo Chávez:** responsable de la integridad del trabajo en su conjunto. Aportó el análisis de los elementos conceptuales de la introducción. Participó en el análisis y discusión de los resultados y la revisión de las referencias bibliográficas.

**Columba Bravo Macias:** participó en el análisis y discusión de los resultados, preparó y dirigió el panel de expertos, además, participó en la revisión crítica de aspectos intelectualmente importantes del manuscrito.

### Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.