



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE INGENIERÍA EN TURISMO

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN TURISMO**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA

**DIAGNÓSTICO DE LA ACCESIBILIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO
DEL CANTÓN PORTOVIEJO EN EL CONTEXTO DEL COVID-19**

AUTORAS:

**MARTHA CECILIA CANTOS MOREIRA
JULEXY LISSETH CEDEÑO MEDINA**

TUTOR:

LCDO. FERNANDO VELOZ CAMEJO, MG.

CALCETA, MARZO DE 2022

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

MARTHA CECILIA CANTOS MOREIRA, con cédula de ciudadanía **1310821226** y **JULEXY LISSETH CEDEÑO MEDINA** con cédula de ciudadanía **0940261993**, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **DIAGNÓSTICO DE LA ACCESIBILIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO EN EL CONTEXTO DEL COVID- 19**, es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedemos a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a nuestro favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



.....
MARTHA C. CANTOS MOREIRA

CC: 1310821226



.....
JULEXY L. CEDEÑO MEDINA

CC: 0940261993

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

MARTHA CECILIA CANTOS MOREIRA, con cédula de ciudadanía **1310821226** y **JULEXY LISSETH CEDEÑO MEDINA**, con cédula de ciudadanía **0940261993**, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **DIAGNÓSTICO DE LA ACCESIBILIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO EN EL CONTEXTO DEL COVID- 19**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



.....
MARTHA C. CANTOS MOREIRA

CC: 1310821226



.....
JULEXY L. CEDEÑO MEDINA

CC: 0940261993

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

LCDO. FERNANDO VELOZ CAMEJO, Mg., certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **DIAGNÓSTICO DE LA ACCESIBILIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO EN EL CONTEXTO DEL COVID- 19**, que ha sido desarrollado por **MARTHA CECILIA CANTOS MOREIRA** y **JULEXY LISSETH CEDEÑO MEDINA**, previo a la obtención del título de Ingeniera en Turismo, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
LCDO. FERNANDO VELOZ CAMEJO, MG.

CC: 0919958579

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **DIAGNÓSTICO DE LA ACCESIBILIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO EN EL CONTEXTO DEL COVID- 19**, que ha sido desarrollado por **MARTHA CECILIA CANTOS MOREIRA** y **JULEXY LISSETH CEDEÑO MEDINA**, previo a la obtención del título de Ingeniera en Turismo, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....

LCDO. YAMIL DOUMET CHILÁN MG.

CC: 1309145850

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....

ING. MARIBEL MEJÍA RAMOS MG.

CC: 1305399675

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....

LCDA. MARÍA F. GARZÓN FÉLIX PHD.

CC: 0909275752

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos dio la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual hemos forjado nuestros conocimientos profesionales día a día.

A Dios, por otorgarnos la valentía y fuerzas necesarias en la culminación de este proceso académico, especialmente en la finalización del presente trabajo de integración curricular previo a la obtención del título de Ingeniera en Turismo.

A nuestros familiares y seres queridos que tuvieron constantemente brindándonos su apoyo emocional y económico para terminar nuestros estudios de tercer nivel dentro de la ciudad de Calceta.

MARTHA C. CANTOS MOREIRA

JULEXY L. CEDEÑO MEDINA

DEDICATORIA

A Dios ya que él ha sido parte fundamental de nuestras vidas en estos momentos de pandemia, permitiéndome no rendirme pese a cada obstáculo que se presentó durante la etapa académica superior.

A mis padres por el amor y apoyo incondicional, entusiasmándome en seguir adelante para que me convierta en una profesional integra, con valores y principios inculcados por ellos, los mismos que me permitirán a la vez ofrecer un mejor servicio a la sociedad.

MARTHA C. CANTOS MOREIRA

DEDICATORIA

A Dios por otorgarme la vida y todo aquello que nos regala día a día para poder vivir, por darme las fuerzas necesarias para luchar por todo aquello que me propuse y por darme la fuerza para continuar.

A mis padres por su apoyo incondicional y dejarme como herencia el mejor regalo de todos: la educación, ya que sin ésta no hubiera llegado tan lejos, por guiarme por un buen camino para ser una persona de bien y por brindarme valores que es lo esencial de la vida ya que estos me ayudaron a ser salir adelante.

A mis hermanas y hermano por ser tan increíbles conmigo y creer en mi en que si lograría mi objetivo.

JULEXY L. CEDEÑO MEDINA

CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
CONTENIDO GENERAL.....	ix
CONTENIDO DE TABLAS	xi
CONTENIDO DE FIGURAS	xii
CONTENIDO DE FÓRMULAS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
PALABRAS CLAVES	xiv
ABSTRACT.....	xv
KEY WORDS.....	xv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	6
1.2.1. TEÓRICA.....	6
1.2.2. PRÁCTICA	6
1.2.3. METODOLÓGICA	7
1.2.4. LEGAL	8
1.3. OBJETIVOS.....	9
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	9
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
1.4. IDEA A DEFENDER	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	10

2.1. TURISMO Y COVID-19.....	10
2.2. OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA DE MANABÍ.....	12
2.3. PORTOVIEJO EN EL ESCENARIO TURÍSTICO ANTES Y DESPUÉS DEL COVID-19.....	16
2.4. ACCESIBILIDAD Y TURISMO.....	19
2.5. TIPOLOGÍAS DE LA ACCESIBILIDAD	20
2.5.1. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	20
2.5.2. ACCESIBILIDAD VIAL	21
2.5.3. ACCESIBILIDAD URBANA.....	21
2.5.4. ACCESIBILIDAD RURAL.....	22
2.6. METODOLOGÍAS PARA MEDIR LA ACCESIBILIDAD	22
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	25
3.1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS.....	25
3.2. PROPUESTA METODOLÓGICA.....	30
FASE I. ANÁLISIS DEL MARCO LEGAL RELACIONADO A LA ACCESIBILIDAD APLICABLE AL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO	31
FASE II. DIAGNÓSTICO DE LA ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO DEL ÁREA DE ESTUDIO.....	32
FASE III. PROPUESTA DE ACCIONES ESTRATÉGICAS QUE CONTRIBUYAN A LA ACCESIBILIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO EN EL CONTEXTO DEL COVID-19.....	34
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
4.1. MARCO LEGAL DE LA ACCESIBILIDAD APLICABLE AL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO	35
4.1.1. NORMATIVA INTERNACIONAL	36
4.1.2. NORMATIVA NACIONAL.....	43
4.1.3. NORMATIVA LOCAL	53
4.2. DIAGNÓSTICO DE LA ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO	59
4.2.1. DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO	59
4.2.2. CARACTERIZACIÓN DEL TERRITORIO	60

4.2.3. IDENTIFICACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA.....	79
4.2.4. PERCEPCIÓN DE LA DEMANDA EN CUANTO AL TURISMO ACCESIBLE DEL CANTÓN PORTOVIEJO.....	82
4.2.5. EVALUACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN LA OFERTA Y GESTIÓN TURÍSTICA DEL CANTÓN PORTOVIEJO.....	87
4.2.6. ANÁLISIS ESTRATÉGICO FODA.....	106
4.3. PROPUESTA DE ACCIONES ESTRATÉGICAS QUE CONTRIBUYAN A LA ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO	110
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	114
5.1. CONCLUSIONES	114
5.2. RECOMENDACIONES.....	115
BIBLIOGRAFÍA.....	116
ANEXOS.....	123

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 2.1. Comportamiento del turismo nacional en Manabí, diciembre 2017.	14
Tabla 2.2. Comportamiento del turismo internacional en Manabí, diciembre 2017.	15
Tabla 4.1. Número de Unidades Educativas.....	66
Tabla 4.2. Número de Instituciones de Educación Superior del cantón Portoviejo.....	67
Tabla 4.3. Número de Unidades de Salud del cantón Portoviejo.	68
Tabla 4.4. Componentes Valor Agregado Bruto de Portoviejo.....	72
Tabla 4.5. Número de establecimientos de Alimentos y Bebidas.....	79
Tabla 4.6. Ficha de evaluación de los establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo.....	90
Tabla 4.7. Ficha de evaluación de la accesibilidad en los establecimientos de restauración del cantón Portoviejo.....	91
Tabla 4.8. Ficha de evaluación de la accesibilidad en los atractivos turísticos del cantón Portoviejo.....	94
Tabla 4.9. Ficha de evaluación de la accesibilidad en las agencias de viajes y operadoras del cantón Portoviejo.....	96

Tabla 4.10. Ficha de evaluación de la accesibilidad en los sitios web del cantón Portoviejo.	97
Tabla 4.11. Ficha de evaluación de la accesibilidad en terminal terrestre del cantón Portoviejo.	98
Tabla 4.12. Ficha de evaluación de la accesibilidad en buses de llegada y salida del cantón Portoviejo.	100
Tabla 4.13. Ficha de evaluación de la accesibilidad en paradas de buses urbanos del cantón Portoviejo.	102
Tabla 4.14. Ficha de evaluación de la accesibilidad en buses urbanos del cantón Portoviejo.	103
Tabla 4.15. Ficha de evaluación de la accesibilidad en administraciones públicas de turismo del cantón Portoviejo.	105
Tabla 4.16. Ponderación de la matriz FODA.	108

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 2.1. Hilo conductor.	10
Figura 3.1. Referentes metodológicos de la investigación.	26
Figura 3.2. Leyenda de criterios.	29
Figura 3.3. Matriz de integración de criterios.	30
Figura 3.4. Propuesta metodológica de la investigación.	31
Figura 4.1. Ficha bibliográfica del marco legal.	36
Figura 4.2. Normas Técnicas Ecuatoriana de Accesibilidad.	51
Figura 4.3. Mapa del cantón Portoviejo con sus respectivas parroquias urbanas (color azul) y rurales (color celeste).	60
Figura 4.4. Componentes biofísicos del cantón Portoviejo.	61
Figura 4.5. Flora y fauna del cantón Portoviejo.	62
Figura 4.6. Población total por sexo.	65
Figura 4.7. Población de las personas con discapacidad por tipo de discapacidad.	66
Figura 4.8. Datos de cobertura de los servicios básicos del cantón Portoviejo.	77
Figura 4.9. Inventario de atractivos turísticos potenciales del cantón Portoviejo.	81

Figura 4.10. Percepción de la demanda en cuanto al turismo accesible del cantón Portoviejo.....	86
Figura 4.11. Inventario de atractivos turísticos potenciales del cantón Portoviejo.	88
Figura 4.12. Matriz FODA para el análisis estratégico de la accesibilidad en el sector turístico del cantón Portoviejo.	107
Figura 4.13. Matriz FODA para el análisis estratégico de la accesibilidad en el sector turístico del cantón Portoviejo.	109
Figura 4.14. Matriz de cuadrante a considerar para la elaboración de estrategias del análisis FODA.....	109
Figura 4.15. Estrategias de reorientación consideradas ante la realización del análisis FODA.....	110
Figura 4.16. Propuesta de acciones estratégicas que contribuyen a la accesibilidad del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19.	113

CONTENIDO DE FÓRMULAS

Formula 3.1. Formula de población desconocida.....	32
---	----

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito realizar un diagnóstico de accesibilidad que contribuya al desarrollo del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19, que acorde al modelo metodológico constó de tres fases: en primer lugar, se analizó el marco legal relacionado al tema de estudio, a través del método analítico y la revisión bibliográfica- documental, logrando evidenciar que existe una base legal fundamentada a favor del turismo accesible. Además, dicha técnica de recolección de información se la empleo en el desarrollo de un diagnóstico de accesibilidad que previamente requirió delimitar y caracterizar dimensiones ambientales, socioculturales, económicas e infraestructurales; para continuamente analizar la percepción de la demanda en donde 384 encuestas formalizadas de manera virtual permitieron identificar que el destino no es totalmente accesible; así mismo se efectuó una evaluación de señalada variable en la oferta y gestión, mediante visita de campo y la aplicación de fichas de indicadores, las cuales determinaron que no se emplea debidamente los criterios de accesibilidad; posteriormente, se realizó un análisis FODA, que una vez ponderado estableció las principales variables para formular el respectivo problema y solución estratégica y al mismo tiempo se identificó que las estrategias a implementar serían las direccionadas al enfoque de reorientación. Por último, se presentó una propuesta de acciones claves con el fin de mejorar el acceso con respecto a la oferta, transporte público, infraestructuras de paradas, información y sobre todo en la sensibilización del turismo accesible.

PALABRAS CLAVE

Diagnóstico, accesibilidad, sector turístico, acciones estratégicas, turismo accesible.

ABSTRACT

The purpose of this research was to carry out an accessibility diagnosis that contributes to the development of the Portoviejo canton tourism sector in the context of COVID-19, which, according to the methodological model, consisted of three phases: first, the legal framework related to the subject of study, through the analytical method and the bibliographic-documentary review, achieving evidence that there is a well-founded legal basis in favor of accessible tourism. In addition, this information gathering technique was used in the development of an accessibility diagnosis that previously required defining and characterizing environmental, socio-cultural, economic and infrastructural dimensions; to continuously analyze the perception of demand where 384 surveys were formalized in a virtual way that allowed to identify that the destination is not fully accessible; likewise, an evaluation of the indicated variable in supply and management was carried out, by means of a field visit and the application of indicator sheets, which determined that accessibility criteria were not properly used; subsequently, a FODA analysis was carried out, which once weighted established the main variables to formulate the respective problem and strategic solution and at the same time it was identified that the strategies to be implemented would be those directed to the reorientation approach. Finally, a proposal for key actions was presented in order to improve access with respect to the offer, public transport, stop infrastructures, information and especially in raising awareness of accessible tourism.

KEY WORDS

Diagnosis, accessibility, tourism sector, strategic actions, accessible tourism.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El turismo es una actividad que continuamente ha ido ascendiendo en el mundo. Por lo cual, es importante mencionar que según cifras de la Organización Mundial del Turismo (OMT como se citó en Ballina, 2017) en 2016 se obtuvieron 1.235 millones de llegadas por turismo internacional y sus previsiones son que alcance los 1.800 millones de llegadas para el 2030, señalando a la vez que en la actividad turística se están produciendo cambios importantes en el comportamiento de la demanda turística que influye directamente en modificaciones de pautas de vida de la sociedad actual, siendo una de estas la accesibilidad para todos.

Por tal motivo, Clemente, Bote y Sánchez (2018) testifican que la accesibilidad en el turismo es un derecho social que va más allá, alcanzando el grado de derecho fundamental y enlazado con el desarrollo humano, esto es direccionado, con el pleno desarrollo de la dignidad humana, y a su vez, con el acceso a las condiciones mínimas de ciudadanía. De acuerdo a Salinas (2016) Ecuador es uno de los primeros países latinoamericanos en acoger estándares para eliminar barreras físicas, considerando que una de las primeras acciones concretas para permitir la accesibilidad universal gira en torno a las edificaciones públicas, lo cual está cristalizado en la disposición general décima tercera de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2010) que indica “las instituciones del sector público están obligadas a implementar dentro de sus instalaciones, la infraestructura física necesaria que permita el fácil acceso y movilidad de las personas con discapacidades, así como a priorizar su atención” (p.38).

El Ministerio de Desarrollo Humano y Vivienda (MIDUVI, 2019) emitió la norma ecuatoriana de Accesibilidad Universal, la cual tiene por objeto establecer los requisitos técnicos de diseño con respecto a las características básicas de uso y ocupación de los elementos y espacios del medio físico, para permitir dicha accesibilidad en los entornos construidos y futuras construcciones, sean estas públicas o privadas, que presten un servicio y/o acceso al público. Dentro de esta perspectiva, la escasa atención que se le ha brindado al cumplimiento de la

normativa, en lo referente a accesibilidad física en el Ecuador, ha ocasionado que existan incuantificables edificaciones con espacios inaccesibles para las personas con discapacidad, no obstante las acciones impulsadas desde organismos estatales y este grupo de atención prioritaria, están obteniendo frutos en este sentido pero de manera relevante, ya que hace falta llevar a cabo el cumplimiento de las normas y planificaciones que se encuentren a favor de la accesibilidad sobre todo en el sector turístico.

Con base a lo anterior Manabí es una de las provincias del estado que menos aportaciones ha realizado en desarrollar la accesibilidad siendo un aspecto negativo para la actividad turística, ya que al ser uno de los lugares más visitados en Ecuador debería contar con un adecuado sistema accesible en todos sus cantones. El Diario (2017) menciona que en Manabí es misión imposible que una persona en sillas de ruedas utilice un bus, pues éstos no tienen adaptaciones o facilidades para que las personas con discapacidad ingresen junto a la silla.

De igual manera lo indica Velásquez y Zambrano (2019) señalando que las problemáticas en materia de accesibilidad y adecuaciones para personas con discapacidad en la provincia, prevalecen desde la transportación, siendo este un servicio esencial para el desplazamiento de personas y un elemento indispensable que permite la conectividad a nivel provincial e interprovincial, sin embargo en su mayoría no dispone de mobiliario accesible, el cual permita a las personas con algún tipo de discapacidad ejercer su propia autonomía.

En cuanto a los establecimientos turísticos que tienen adaptaciones accesibles son limitados, y en tales casos estas adaptaciones no cumplen con los criterios de accesibilidad, es decir no disponen de todos los servicios o productos accesibles, indispensables para el uso de grupos vulnerables. Así mismo sucede con los espacios urbanos y turísticos de los diferentes cantones que integran la provincia de Manabí; los cuales en su mayoría no cumplen con los estándares y/o directrices de la accesibilidad universal, hecho que es provocado por el poco interés de las entidades competentes y la articulación entre los mismas para poder fomentar el turismo accesible. Razón por la cual Vaca (2019) indica que en dicha provincia no

fueron planificadas las estructuras y facilidades turísticas para satisfacer las necesidades de este segmento y a la población en general.

Por otra parte, referente a la accesibilidad vial, el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP, 2015) indica que “gran parte de Manabí también predomina la accesibilidad alta y media, pudiéndose llegar en media hora a una vía de primer orden” (p.33), convirtiéndose en algo positivo para la actividad turística, debido a que permite al aumento de desplazamientos para visitar Manabí.

Sin embargo, la existencia de vías con falta de mantenimiento provoca el retardo de llegar al recurso en un tiempo determinado y la ausencia de señaléticas turísticas en el territorio no facilitan el direccionamiento de la ubicación exacta donde se encuentran los atractivos, lo que origina limitada accesibilidad para llegar a los lugares de interés. Cabe mencionar que en relación a lo anterior de manera general todo el territorio manabita percibe las mismas problemáticas, teniendo en cuenta que uno de los destinos que tendría que liderar en la implementación de la accesibilidad es el cantón Portoviejo por motivo de ser su capital y un modelo de ejemplo para los demás cantones.

El cantón Portoviejo cuenta con una diversidad de recursos para poder llevar a cabo la realización de la actividad turística de una forma adecuada, de tal manera que se lo ha considerado como uno de los lugares de mayor reconocimiento a nivel provincial en materia de turismo (Rodríguez, 2017). Además, el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo (GAD Portoviejo, 2020) por medio de su portal de comunicación indica que la capital manabita ratifica su presencia en el turismo internacional con dos reconocimientos tales como: la declaratoria “Pueblo Mágico Ecuador - 4 Mundos” y el sello Safe Travel, los cuales fueron otorgados a través del Ministerio de Turismo. Por lo contrario, aunque ha habido una eficiente planificación en los últimos años, actualmente existe la limitada accesibilidad del sector turístico en el cantón Portoviejo.

Por otra parte, el área de estudio sí presenta una ordenanza, la cual es llamada “De la Accesibilidad Universal en el cantón Portoviejo” que tiene por objeto establecer las normas destinadas a facilitar a las personas con discapacidad, movilidad reducida y las personas en general, la accesibilidad y utilización de los bienes y

servicios, facilitando el libre y fácil acceso a los espacios públicos y privados, (GAD Portoviejo, 2017). Sin embargo, el área de estudio no ha llevado a cabo el respectivo cumplimiento de la misma, generando la limitada gestión por parte del sector público y privado en desarrollar la accesibilidad en todos sus enfoques, descartando la posibilidad de que Portoviejo logre convertirse en un Destino Turístico Inteligente (DTI).

Cabe indicar que el principal inconveniente de lo antes expuesto es la inexistente comunicación, asesoría técnica y aplicación de la presente ordenanza, generando así la falta de concientización en la población residente para el fomento de un turismo accesible. De igual manera se puede mencionar que otra dificultad en el territorio es la falencia de recursos económicos por parte de los organismos públicos y privados para la implementación de equipos y facilidades en dicho sector, originando consigo la presencia de barreras físicas y de comunicación que no permiten la libre accesibilidad en los recursos y establecimientos turísticos.

Según Laaz (2018) el turismo en Portoviejo no logra definirse efectivamente y una de sus amenazas es por el bajo presupuesto por parte del gobierno para la mejora de servicios básicos y obras públicas, hecho por el cual provoca el estancamiento del progreso y superación de las problemáticas, siendo una de ellas la escasa señalización turística en vías urbanas y rurales del territorio, la misma que no permite una adecuada accesibilidad vial en los atractivos y oferta de servicios turísticos. Por otro lado, las limitaciones tecnológicas en la presentación de información accesible del destino, genera el desinterés en promocionar dicho cantón con base a herramientas que faciliten la manipulación de cualquier medio publicitario para mayor visualización. Además, los deficientes estudios sobre accesibilidad turística en el cantón, imposibilitan tener conocimiento del estado actual de la misma.

Es importante resaltar que el GAD Portoviejo (2016) mediante el “Plan de Ordenamiento Territorial” manifiesta que el lugar posee áreas naturales de pendientes y bosques que han sido alterados por las mismas actividades agropecuarias y urbanas inadecuadas con alta incidencia erosiva y que además del impacto ambiental causado no permite el desarrollo de un turismo accesible

sobre aquellas áreas afectadas, ya que la implementación de facilidades turísticas especialmente en senderos también pueden verse perjudicadas por la degradación del suelo.

Por otro lado, el “Modelo de Gestión Plan de Desarrollo del cantón Portoviejo 2014-2019” propuso como misión que para el año 2035, a 500 años de fundación, Portoviejo tendría que ser reconocido como un territorio inteligente, incluyente, próspero y sostenible con un hábitat digno y servicios públicos de calidad en donde se aprovechen los recursos naturales de manera sustentable y la capacidad de su población para la agroindustria de exportación, el turismo, los servicios especializados de alto valor agregado como la salud e industrias creativas (GAD Portoviejo, 2015), sin embargo hasta el momento el territorio en cuanto a la inclusión presenta una escasa planificación en el desarrollo de estrategias acordes al turismo accesible tanto así que todavía no se obtienen inventarios direccionados a los recursos naturales-culturales, empresas y servicios turísticos que cumplan con los estándares de la accesibilidad universal.

Por último y considerando el tiempo de pandemia, de acuerdo a Machado (2020) Portoviejo es una de las ciudades en las que se reportan mayor cantidad de concentraciones de personas a nivel nacional, dando a destacar que el 18 de octubre del año 2020 hubo 88 concentraciones, convirtiéndose en el número más alto que ha experimentado la ciudad durante la emergencia sanitaria que vive el país, lo cual da conocer el incumplimiento de protocolos de bioseguridad ante la pandemia Covid-19, de forma que el presente hecho originó la disminución de la demanda turística por miedo al aumento de contagio en el territorio.

Todo lo anterior constituye problemáticas que justifican la investigación por lo que se plantea la siguiente interrogante:

¿De qué manera el diagnóstico de accesibilidad incide en el sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La accesibilidad dentro del sector turístico es un factor muy importante ya que se encuentra comprendido por varios elementos, los cuales son indispensables para permitir un turismo accesible que contribuya a brindar una serie de facilidades a los turistas que presentan condiciones vulnerables. Por tal motivo es imprescindible que todo destino cuente con un diagnóstico de accesibilidad, debido a que el mismo puede fomentar el desarrollo turístico. De tal manera que para dar validez al trabajo técnico a continuación se presenta las justificaciones necesarias.

1.2.1. TEÓRICA

La presente investigación tiene por objetivo realizar un diagnóstico de accesibilidad que contribuya al desarrollo del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19, ya que esta investigación permitirá conocer cuáles son aquellos sitios que tienen una adecuada accesibilidad en el cantón, por tal razón es importante considerar conceptualizaciones, tales como propone Murillo (2019).

Mencionando que la accesibilidad dentro de la oferta turística es de suma importancia debido a que esta influye en varios elementos de espacios urbanos y rurales como: instalaciones, servicios, señaléticas, infraestructuras, entre otras facilidades, las cuales son fundamentales para que un territorio o destino turístico sea accesible ante las necesidades de la demanda. En general la presente justificación demuestra un registro bibliográfico y una línea base teórica que contribuye al desarrollo de la investigación y a otros intelectuales en la realización de proyectos que sean relacionados al tema de estudio, así como también en estudios e investigaciones realizadas por organismos públicos y privados.

1.2.2. PRÁCTICA

La investigación podrá utilizarse por el GAD Portoviejo para que pueda conocer el estado actual de la accesibilidad turística de nombrado cantón y al mismo tiempo beneficiarse de la propuesta estratégica brindada al final del documento, ya que por efecto establece de manera favorable medidas que lograrían desarrollar el turismo accesible sobre el territorio. Además, vale resaltar que otros grupos que influyen en

la actividad turística también podrán ser partícipes del uso y aplicación del presente trabajo.

1.2.3. METODOLÓGICA

Es preciso mencionar que para el desarrollo de la investigación fue necesario considerar diferentes referentes metodológicos que impulsaron proyectos relacionados al tema de estudio, los mismos que son: Manual sobre turismo accesible para todos (OMT, 2015), Guía de implementación de destinos turísticos inteligentes de la comunitat Valenciana (Ivars, Celdrán, y Femenia, 2017), Discapacidad en el MERCOSUR: la accesibilidad turística como una propuesta de desarrollo regional (Rucci, 2018), Estrategia de fomento e inclusión del sector turístico de Manta a turistas con discapacidad motriz para el periodo 2018-2020 (Villacís, 2019), metodología sobre la Evaluación de la accesibilidad en los atractivos turísticos para personas con discapacidad física en la ciudad de “Puyo” (Hidalgo y Shigla, 2019), y la metodología referente a la Evaluación del mercado turístico proyectándose hacia un turismo accesible en el destino Manta/Manabí (Velásquez y Zambrano, 2019).

Sin embargo, a través de una ponderación de criterios, las seleccionadas para el diseño de la presente propuesta metodológica fueron las elaboradas por Velásquez y Zambrano (2019) y OMT (2015), resaltando que desde un punto de vista metodológico, aportó al desarrollo de 3 fases tales como: el análisis del marco legal aplicado al turismo accesible; seguido de un diagnóstico de accesibilidad y por último el planteamiento de líneas estratégicas que contribuirán al desarrollo del sector turístico del cantón Portoviejo, en el contexto del COVID-19. Cabe destacar que cada fase estuvo compuesta por diferentes actividades acompañadas con sus respectivos métodos, técnicas y herramientas, de tal modo que la presente se transforma en un referente metodológico técnico que puede contribuir a otras investigaciones futuras, ya sea por parte de la academia, gestores de la actividad turística y entidades gubernamentales que se encuentren interesados en desarrollar la accesibilidad sobre los destinos.

1.2.4. LEGAL

Esta investigación se justifica de forma legal, ya que a nivel nacional existen normativas que contribuyen a fomentar la accesibilidad. De tal manera que mediante la elaboración del presente proyecto dicha variable puede ser impulsada a través de las acciones estratégicas que demande el diagnóstico. Por tal razón, el tema de estudio se sustenta bajo los artículos nombrado a continuación:

En la Constitución de la República del Ecuador, título II, capítulo 2°, sección IV en el artículo 24, donde señala que “las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica del deporte y al tiempo libre”.

En la Ley de Turismo, capítulo 1°, artículo 3, literal c menciona “el fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas”.

Sobre la Ley Orgánica de Discapacidades con referencia al título II, capítulo 2°, sección IV, artículo. 44, se establece 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, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad”.

De este modo se puede evidenciar que mediante la aplicación de las leyes citadas se podría potenciar el turismo accesible, pues se convertiría en una de las formas de apoyar a la no discriminación y más bien hacer de los destinos lugares en donde todos tengan las mismas oportunidades de adquirir experiencias turísticas.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar un diagnóstico de accesibilidad que contribuya al desarrollo del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el marco legal relacionado a la accesibilidad aplicable al sector turístico del cantón Portoviejo.
- Desarrollar un diagnóstico de la accesibilidad en el sector turístico del área de estudio.
- Proponer acciones estratégicas que contribuyan a la accesibilidad del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19.

1.4. IDEA A DEFENDER

Si se realiza un diagnóstico de accesibilidad, entonces se podría contribuir al desarrollo del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto de COVID-19.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En el presente apartado se establecen los conceptos teóricos que servirán como línea base referencial y de soporte científico para el desarrollo de la investigación, la misma que es argumentada y estructurada de acuerdo a las variables de estudio. A continuación, se presenta el hilo conductor (ver figura 2.1), para proceder con la conceptualización y el análisis correspondiente de cada una de las temáticas.

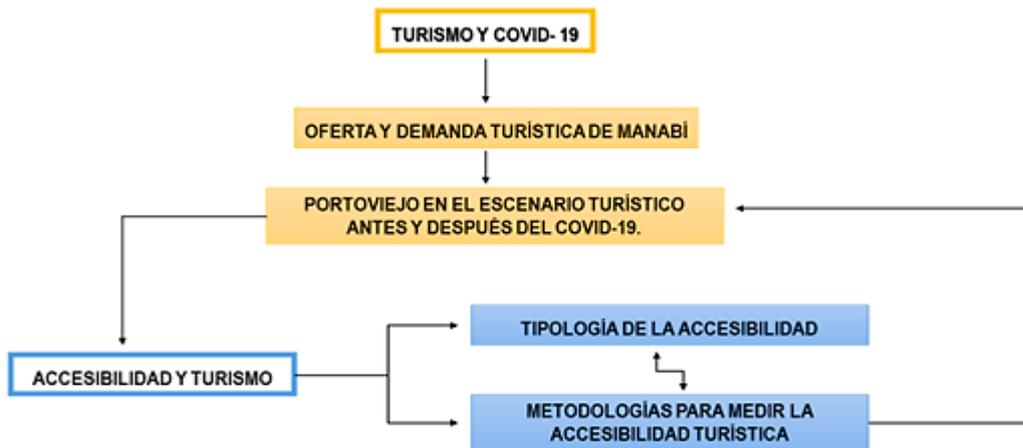


Figura 2.1. Hilo conductor.
Elaborado por: Las autoras.

2.1. TURISMO Y COVID-19

El turismo es apreciado como un aspecto de desarrollo socioeconómico para los países, resultado de que el avance local y regional, se considera entre las tácticas que permiten el progreso de un territorio, ya sea una ciudad o zona (Gambarota y Lorda, 2017). De manera que es pertinente indicar que la actividad turística de un lugar o destino surge de aquellas estrategias que ejerce la misma comunidad, la cual tiene por objeto alcanzar el desarrollo social y económico en un mercado competitivo.

De igual manera para una mejor concepción en función a la gestión sostenible es importante indicar que “el turismo no debe ser visto como un fenómeno económico, sino también como uno social, cultural y medio ambiental” (Carrazana, 2017, p.3.). Debido a que es una actividad que mediante un adecuado desarrollo puede

garantizar una economía estable manteniendo un equilibrio en el cuidado al medio ambiente, fortaleciendo la identidad cultural y al mismo tiempo contribuyendo a un bienestar social por medio de la comercialización de productos y servicios turísticos de calidad.

Según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020) “en 2019 se registraron 1.500 millones de llegadas de turistas internacionales en el mundo” (p.1), lo cual asegura que mencionada actividad logre posicionarse como un sector económico potente. Sin embargo, habitualmente se encuentra rodeado de problemáticas que no permiten su crecimiento, siendo una de estas el golpe asestado por la COVID-19 al turismo internacional, ya que de acuerdo a la última edición del Barómetro Mundial se señala que respecto al año 2020 el confinamiento redujo en el mes de mayo el número de turistas extranjeros en un 98% en comparación con 2019 (OMT, 2020). Por tanto, ante dicho suceso disminuyó el ingreso de divisas, así como también perjudicó a muchas personas que laboraban dentro del sector, ya que el desempleo fue aumentando debido a la paralización del turismo y a la inestabilidad económica-política de algunos países.

En relación a lo anterior es preciso indicar que de acuerdo a la OMT (como se citó en Garrido, 2020) con respecto al año 2020 se calcula pérdidas por alrededor de 150 mil millones de dólares a nivel mundial, una cifra que representa 1.5 veces el valor del PIB en Ecuador, país que también fue afectado por la pandemia debido a que a mediados de aquel año se produjo el recorte de personal, cierres temporales e incluso cierres definitivos de establecimientos y atractivos que formaban parte de la oferta turística.

Con base a lo ante expuesto al territorio ecuatoriano es verídico pues de acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Turismo (MINTUR, 2020) durante el primer semestre del 2020 ingresaron 454,9 millones de dólares por concepto de divisas correspondiente a la actividad turística, lo que representó 688 millones menos que en el primer semestre de 2019 siendo este 1.143,2 millón de dólares, es decir un quebranto de 60,2%. Cabe mencionar que la pérdida de ingresos en materia de turismo fue un efecto ante las restricciones tomadas por los gobiernos nacionales

y organizaciones internacionales para prevenir el aumento de contagios a nivel mundial.

Sin embargo, para la reactivación del sector, este tuvo que adaptarse a la nueva normalidad, pues fue necesario seguir cierto direccionamiento que tuviera como fin salvaguardar la vida de los visitantes mediante la ejecución de protocolos de bioseguridad aplicados en los servicios y productos turísticos requeridos.

“Tomando en cuenta que la nueva normalidad limitadamente se enfoca en un regreso a las actividades cotidianas bajo un esquema que refuerza el lavado frecuente de manos, el uso de un gel antimicrobiano, el distanciamiento físico (no distanciamiento social) caracterizado por un fenotipo humano cubierto con cubrebocas, mascarillas o caretas”. (Zerón, 2020, p.120)

Por lo contrario, vale señalar que dicha estrategia no garantiza el incremento de la demanda turística, ya que la OMT (2020) resalta que grupos de expertos del mundo señalan una serie de riesgos que imposibilitan la recuperación total del turismo, pues actualmente existe la paralización de varios mercados emisores, debido a la generación de preocupaciones ante elementos de seguridad asociadas a los viajes, el rebrote del virus y el peligro de nuevos toques de queda, incluyendo a la vez la falta de información confiable y el decrecimiento económico, pues dichos factores no facilitan la confianza de los consumidores en la adquisición de productos y servicios desarrollados bajo la nueva normalidad.

2.2. OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA DE MANABÍ

La oferta en un destino es integrada por una serie de servicios de la planta turística que tienen como finalidad satisfacer las necesidades de la demanda. Además, Serrano y Pucha (2017) indican que entorno a dicha planta están los atractivos turísticos y entre estos aspectos o más de otros interactúa el turista como protagonista. De tal manera que la oferta y la demanda son dos elementos que deben estar relacionados adecuadamente para garantizar la elaboración de productos o servicios turísticos satisfactorios.

Por otra parte, siendo Manabí una de las provincias más reconocidas del país es importante conocer datos sobre los establecimientos de la planta turística, de forma que de acuerdo a MINTUR (2019) en su catastro turístico nacional indica que el territorio manabita registra lo siguiente: en alojamiento 358 establecimientos; en alimentos y bebidas 1.057; en agencias de viajes e intermediación 177; en centro de turismo comunitario 1; en parques de atracción estables 35; y en transporte turístico 5. Vale señalar que los datos obtenidos representan el número de establecimientos registrados formalmente ante el Ministerio de ramo.

Además, Campos, Cuétara y Plaza (2020) señalan que “la provincia de Manabí cuenta con numerosos recursos y atractivos turísticos” (p. 494), ya que en el lugar existe una diversidad natural y cultural con alta potencialidad, destacando de interés turístico las playas, reservas naturales, patrimonio cultural, el deporte de aventura y su inigualable gastronomía. Adicionalmente, Tripadvisor (2021) dentro de su portal demuestra diferentes categorías por la cual Manabí sería visitada, siendo estas las siguientes: playas, naturaleza y fauna, bosques, senderismo, clubs de piscina, tour culturales e históricos, excursiones de un día o tours de varios días que integran actividades experimentales, de tal manera que mencionadas opciones transforman a la provincia en un territorio de interés para turistas locales, nacionales e internacionales.

Por lo contrario, Arroyo (2018), menciona que en Manabí es necesario implementar mejoras en servicios básicos, establecimientos turísticos, áreas naturales y en los recursos priorizados por el gobierno y la comunidad para de esta forma potenciar el desarrollo local en cada uno de los sectores. Cabe señalar que más allá de todas sus potencialidades, la gestión se estima principiante, al no saber aprovechar de forma sustentable todas las bondades que brinda la naturaleza y la diversidad cultural.

En cuanto a la demanda “el turismo que ha tenido la provincia en su mayor porcentaje es nacional y local, contando con un número muy pequeño de extranjeros” (Arroyo, 2018, p.49.), lo cual demuestra que la demanda internacional no se encuentra bien posicionada en el territorio debido a la falta de promoción, la insatisfacción del turista al no cumplir con sus necesidades de viajes o por la

deficiente gestión en el mejoramiento de facilidades turísticas que permitan al turista tener una agradable experiencia, ya que las nuevas tendencias del mercado incitan a los viajeros dirigirse hacia los llamados destinos turísticos inteligentes. Entonces por efecto si la provincia desea convertirse en un destino competitivo a nivel nacional e internacional deberá esforzarse en desarrollar una adecuada gestión y planificación territorial.

En un estudio de Álava (2018) con referencia al comportamiento de la demanda nacional que visita Manabí, establece que más de la mitad de los visitantes hacen mayormente turismo de playa (55,8%), cerca de una cuarta parte (23,3%) viene por turismo de naturaleza, seguido del (15,9%) por turismo de aventura, un reducido porcentaje (4%) por turismo de cultura y un mínimo porcentaje (1%) por turismo de diversión. Cabe mencionar que la mayoría son provenientes de Quito, Guayas y Santo Domingo (ver Tabla 2.1).

Tabla 2.1. Comportamiento del turismo nacional en Manabí, diciembre 2017.

	Playa		Vida Nocturna		Aventura		Cultura		Naturaleza		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Quito	15000	15,6	1000	1	3000	3,1	1000	1	3000	3,1	23000	24
Ambato	8000	8,3			2000	2			2000	2	12000	12,5
Cuenca	3000	3,1			1000	1			1000	1	5000	5,2
Cañar	700	0,7			150	1,15			150	1,15	1000	1
Bolivar	800	0,8			100	1			100	1	1000	1
Latacunga	3000	3,1									3000	3,1
Guayas	13000	13,5			6000	6,25			6000	6,25	25000	26,1
Santa Elena y Salinas					1000	1	1000	1	8000	8,3	10000	10,4
Santo Domingo	10000	10,4			2000	2	2000	2	2000	2	16000	16,7
Total	53500	55,8	1000	1	15250	15,9	4000	4	22250	23,3	96000	100

Fuente: Álava (2018) mediante entrevista a directivos del Ministerio de Turismo, Ministerio de Ambiente y Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Manabí.

Vale señalar que, aunque la demanda extranjera no es elevadamente alta en Manabí, también es necesario conocer su comportamiento para identificar cuál es la principal motivación al realizar un viaje y saber acerca del destino emisor. Por lo cual, Álava (2018) indica que del total de extranjeros que visitan la provincia un 50% tienen preferencia por el turismo de cultura y el otro 50% por turismo de naturaleza, de tal forma que se ven desinteresados en desarrollar actividades relacionadas con el turismo de sol y playa, aventura y vida nocturna, resaltando que en su mayoría

son visitantes provenientes de Canadá, Bélgica, Estados Unidos y Reino Unido (ver Tabla 2.2).

Tabla 2.2. Comportamiento del turismo internacional en Manabí, diciembre 2017.

País	Playa		Vida Nocturna		Aventura		Cultura		Naturaleza		Total	
	Ejec.	%	Ejec.	%	Ejec.	%	Ejec.	%	Ejec.	%	Ejec.	%
Estados Unidos	-	-	-	-	-	-	1800	8,68	1800	8,68	3200	13,32
Bélgica	-	-	-	-	-	-	1850	8,87	1850	8,87	3300	13,74
Reino Unido	-	-	-	-	-	-	1800	8,68	1800	8,68	3200	13,32
Francia	-	-	-	-	-	-	1200	5,0	1200	5,0	2400	10,0
Holanda	-	-	-	-	-	-	1100	4,58	1100	4,58	2200	9,18
Australia	-	-	-	-	-	-	1250	5,21	1250	5,21	2500	10,42
Canadá	-	-	-	-	-	-	1850	8,87	1850	8,87	3300	13,74
España	-	-	-	-	-	-	350	1,46	350	1,46	700	2,92
Korea	-	-	-	-	-	-	300	1,25	300	1,25	600	2,50
Chile	-	-	-	-	-	-	150	0,63	150	0,63	300	3,58
Colombia	-	-	-	-	-	-	200	0,83	200	0,83	400	1,68
Argentina	-	-	-	-	-	-	200	0,83	200	0,83	400	1,68
Venezuela	-	-	-	-	-	-	300	1,25	300	1,25	600	2,50
Perú	-	-	-	-	-	-	300	1,25	300	1,25	600	2,50
Cuba	-	-	-	-	-	-	150	0,63	150	0,63	300	1,28
Total							12000	50	12000	50	24000	100

Fuente: Álava (2018) mediante entrevista a directivos del Ministerio de Turismo, Ministerio de Ambiente y Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Manabí.

En función a lo anterior, es importante que la gestión turística en Manabí considere impulsar aquellas modalidades preferidas por la demanda extranjera, ya que dicha acción contribuiría en la obtención de un turismo receptivo y a la vez generar mayores ingresos de divisas en el territorio manabita. Después de todo la demanda internacional tiene una perspectiva diferente al momento de visitar el territorio ecuatoriano porque viene en buscar de la biodiversidad natural y cultural que posee el país, mientras que la demanda nacional cuando decide emprender un viaje su mayor motivación es visitar playas, aunque continuamente de esto también se ven enfocados en realizar el turismo de naturaleza, pero ya en un nivel de preferencia menor.

Por consiguiente, es necesario señalar que los modelos de gestión turística implementados por las entidades gubernamentales de la provincia hasta el momento, no se han centrado en el desarrollo local, por lo que sería imprescindible efectuar un modelo enfocado al desarrollo sostenible y accesible, el cual tenga que dirigirse bajo un sistema de control para lograr el adecuado aprovechamiento de los recursos y a la vez el fomento de otros tipos de modalidades turísticas en cada uno de los cantones, apoyando el cuidado ambiental y el desarrollo socioeconómico

de las comunidades. De igual manera la integración e intervención de los elementos del sistema turístico de manera voluntaria sería una acción clave para la implementación de equipos y facilidades que generen una apropiada oferta y que se encuentre al alcance de todos los usuarios.

2.3. PORTOVIEJO EN EL ESCENARIO TURÍSTICO ANTES Y DESPUÉS DEL COVID-19

El cantón Portoviejo, “se distingue por su actividad comercial y turística, ya que posibilita el turismo cultural, rural y de sol y playa” (López, Plaza, Ferrín y Sardury, 2019, p.6.) Así mismo, es importante indicar que en el territorio se encuentra la capital de la provincia de Manabí y cuenta con una gran riqueza del patrimonio cultural debido a su antigüedad y prestigiosa historia que la han hecho acreedora de manifestaciones culturales tangibles e intangibles que hasta el momento siguen intactas, algo relevante ya que en otros cantones vecinos las costumbres, tradiciones o bienes culturales no han sido conservados provocando así con el transcurso del tiempo la pérdida de su identidad cultural.

De acuerdo a datos del GAD Portoviejo (como se citó en Serrano y Poveda, 2020) aproximadamente el cantón recibe 675 visitantes por día, los cuales acuden al lugar por motivos de realizar trámites, visitas turísticas y actividades relacionadas al ámbito laboral y el mundo de los negocios, demostrando ser uno de los cantones con mayor incidencia de visitas. Por efecto entre los productos mayormente apetecidos por la demanda son los asociados con respecto a la gastronomía, cultura y recursos naturales.

López, Plaza, Ferrín y Sardury (2019) señalan que uno de los modos que tienen los GADs de obtener ingresos es a través de la potencialización de sus recursos, articulando sus acciones con las de instituciones nacionales del sector público y privado, otros GADs y organizaciones internacionales, las mismas que deben dirigirse al cumplimiento de sus competencias y facultades, entre ellas la obtención de recursos económicos para desarrollo de actividades planificadas como por ejemplo el fomento del sector turístico.

Es así que tomando como referencia el Modelo de Gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo (GAD Portoviejo, 2017) se puede mencionar que se ejecutaron programas y proyectos que contribuyeron al sector turístico, teniendo en cuenta que en el aspecto territorial plantearon el Plan Maestro Urbano para la reconstrucción de los espacios públicos, recalcando que mencionada planificación fue promotora de la construcción de los parques La Rotonda y Las Vegas, y de igual manera intervino estratégicamente en el fortalecimiento del terminal terrestre.

Por lo contrario, la presencia de la pandemia Covid-19 impactó de forma mundial en el 2020 al sector turístico viéndose afectado también el cantón Portoviejo, ya que dicha actividad fue suspendida, por motivo de ser la principal promotora de generar el incremento de contagios ante mencionada enfermedad. De forma que la situación tuvo como efecto el cierre de establecimientos y espacios turísticos provocando de esta forma el decaimiento económico y la generación de desempleos, hecho que perjudicó enormemente a la población local debido a que el turismo les permitía mantener su economía por medio de la prestación de productos y servicios.

En base a lo anterior Mendoza y Alcívar (2020) señalan que la tragedia sufrida por una pérdida socio-natural puede convertirse en una nueva oportunidad para la reconstrucción del turismo superando errores del pasado, sin embargo, de no existir una gestión eficaz, sólo se agravaría o amplificaría la crisis inicial. Por tal razón, a nivel nacional y en concordancia a lo dispuesto por el Comité de Operaciones de Emergencias (COE) cantonal, el sector turístico pudo iniciar nuevamente su operación, pero con el debido cumplimiento de los protocolos de bioseguridad para la prestación de servicios al público, hecho que marcó el inicio a la nueva normalidad.

El control y el regulamiento de las actividades comerciales y turísticas con base al cumplimiento de dichas disposiciones fue eficiente tanto así que el MINTUR (2020) concedió el sello "Safe Travel" en virtud a las acciones realizadas para impulsar la reactivación turística responsable y biosegura. Sin embargo, hasta el momento el

turismo sigue emergente y sin poder desarrollarse como tal, puesto al miedo de nuevos brotes del virus y el aumento de contagios en la capital manabita.

Por otra parte, cabe señalar que Portoviejo a través del mismo organismo público recibe la declaratoria como nuevo “Pueblo Mágico del Ecuador” (MINTUR, 2020). Convirtiéndose en un beneficio más que aportará al desarrollo turístico del cantón. Vale mencionar que los atractivos culturales y naturales, entre ellos el patrimonio arqueológico presente en el territorio, el bien intangible en la elaboración del sombrero de paja toquilla y la gastronomía local son elementos muy considerables para que al territorio se le haya concedido dicha categorización, que por hecho fue la primera en toda la costa ecuatoriana.

Por lo tanto, se puede deducir que a pesar de las problemáticas presentadas en el a consecuencia del Covid-19, el sector turístico público y privado no ha desamparado la posibilidad de rehabilitar y fomentar la reactivación del turismo como fuente promotora de empleos, ya que han seguido todas las normas y procesos correspondientes para evitar el decaimiento de la oferta de productos y servicios que giran en torno a los recursos culturales y naturales potenciales que posee el territorio con el objeto de mantener ese estatus como cantón turístico.

Cabe recalcar que no existe información contundente sobre el estado actual de la actividad turística en el territorio relacionada a cifras de la oferta turística durante la pandemia COVID-19. Sin embargo, Espinoza (2021) menciona que “el sector turístico de Portoviejo, en Manabí, está preocupado por las bajas reservaciones que se han registrado en las primeras semanas de enero del 2021, debido a que el gremio señala que al menos cinco hoteles han cerrado en el último trimestre porque sus propietarios no tienen para pagar a los empleados o para realizar el mantenimiento de las instalaciones” (p.1).

De tal forma no estaría mal que para mantener los reconocimientos otorgados se comience a gestionar en la promoción del sector turístico, con la finalidad de resaltar que Portoviejo es un destino seguro de visitar, pero para favorecer aún más la reactivación una estrategia apropiada sería la implementación de nuevas facilidades turísticas en áreas urbanas y rurales que sobre todo contribuyan a impulsar el fácil acceso en los recursos y establecimientos, lo cual sería una

resolución eficiente, ya que al haber mejoras en la oferta, la demanda turística aumentaría y el destino sería reconocido como un lugar accesible y que cumple con las expectativas de los consumidores de manera universal.

2.4. ACCESIBILIDAD Y TURISMO

La accesibilidad es aquella condición que permite de forma favorable el libre acceso a los servicios y recursos que una persona desee visitar sin importar su condición, ya que el equipamiento y actividades estarían adaptadas de manera accesible. Tal caso que usualmente se implementa en infraestructuras, edificios, establecimientos e instalaciones, transporte, señaléticas, vías, espacios urbanos o rurales, entre otros servicios. De manera que, “la accesibilidad en el turismo debe entenderse desde un punto de vista global, ya que esta se abarca al conjunto de instalaciones y servicios que configuran la oferta turística” (Murillo, 2019, p.20.).

Según la OMT (como se citó en Porto y Rucci, 2019) la accesibilidad turística se entiende que es una parte sumamente importante para el desarrollo de un destino ya que brinda una oportunidad que fortalecerá el crecimiento social y económico de un territorio, y que para alcanzarla existen varios métodos de aplicación que necesitan la colaboración de todos los elementos del sistema turístico con el fin de ofrecer a la demanda turística un destino accesible, cubriendo de esa forma satisfacer una necesidad y solucionar una problemática que aún persiste en el sector turístico.

Manrique, Jiménez y Salas (2019) establecen que en cuanto a la accesibilidad turística vial se puede asumir como la facilidad que ofrece la infraestructura de alguna red vial urbana o rural para dirigir a los destinos. Cabe señalar que las redes viales son elementos imprescindibles para el desarrollo de las comunidades, motivo por el cual cada destino debe tener una influencia relevante con base a las estructuras y los respectivos modelos territoriales, ya que si se cuenta con una accesibilidad turística vial adecuado habría vías en adecuadas condiciones que contribuyan al turista llegar en el tiempo exacto al recurso o atractivo que ha deseado visitar planificadamente.

En relación a lo anterior, la señalización turística dentro de la accesibilidad vial influye mucho ya que es un conjunto de señales, que se encuentran establecidas continuamente a lo largo de un camino con el fin de guiar correctamente al lugar donde se desea llegar. Pues según Lourenco y Silva (2016) afirman lo mismo al establecer que la señalización turística es aquella que permite dar a conocer a los turistas la existencia de atractivos en las vías de acceso de un destino. Vale señalar que las señaléticas están conformadas por mensajes escritos, pictogramas y flechas direccionales, las cuales mediante su presencia otorga información visual que facilita al turista poder llegar a un determinado lugar para el consumo de productos y servicios turísticos.

2.5. TIPOLOGÍAS DE LA ACCESIBILIDAD

Dentro del sector turístico se pueden considerar algunos tipos de accesibilidad las cuales se establecen a continuación:

2.5.1. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

De acuerdo con Martínez y Boujrourf (2020) el turismo universal o el turismo para todos debe responder a cada uno de aquellos principios claros de compromiso en la búsqueda de igualdad desde la perspectiva de un turismo inclusivo. Así mismo se puede mencionar que el turismo accesible es aquel que está direccionado a englobar la accesibilidad de un lugar turístico, por el cual es posible indicar que se enfoca en desarrollar facilidades óptimas en lo que respecta a infraestructura de hoteles, restaurantes, espacios de recreación e incluso en otros lugares de reconocimientos públicos y privados que suelen ser utilizados por la demanda, todo esto con la finalidad de permitir el libre acceso a todas las personas sin importar su condición humana.

Con base a lo anterior el turismo universal o accesible se enfoca principalmente en la inclusión de aquel segmento de mercado que padece de alguna dificultad física, psíquica o sensorial, la cual no permite realizar cualquier diligencia con normalidad, por tal razón es relevante destacar que la accesibilidad fomenta el derecho de igualdad a las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, ancianos y niños, ya que al existir equipamiento y facilidades accesibles estos pueden visitar o

realizar cualquier actividad turística siempre y cuando esta se encuentre adaptable a sus condiciones vulnerables para así brindar mayor facilidad y seguridad.

2.5.2. ACCESIBILIDAD VIAL

Loaiza, Holguín y Escobar (2016) señalan que este tipo de accesibilidad se encuentra relacionada con la variable distancia, y más estrechamente con aquella relacionada a las infraestructuras de transporte, debido a que las mismas reducen los tiempos de conexión entre dos puntos específicos, lo cual es beneficioso para el turismo, debido a que si las vías se encuentran en una condición favorable los turistas y operadores turísticos podrían dirigirse con facilidad desde el destino emisor hasta llegar al receptor. Mejor dicho, este tipo de accesibilidad involucra al sector urbano como rural con el fin de ofrecer rutas accesibles y mejorar la calidad de vida de las poblaciones locales, ya que al tener la presencia de infraestructuras viales va a existir una eficiente comunicación territorial.

2.5.3. ACCESIBILIDAD URBANA

Para Halden (como se citó en Martínez, Escobar y Tamayo, 2017) la accesibilidad urbana debe ser reconocida como una necesidad primaria, ya que por efecto esta se sumerge a comprender las variedades que existen para poder alcanzar actividades específicas como salud, educación, empleo, entre otras, que usualmente un conjunto de individuos realiza en su diario vivir, sin embargo para llevarlas a cabo necesitan movilizarse sobre áreas urbanas que consten de fácil acceso y que permita a las personas poder dirigirse a dichos servicios, dando a interpretar que este tipo de accesibilidad hace énfasis en el desarrollo de los espacios que son de gran importancia en el territorio urbano.

Con respecto a lo anterior, la accesibilidad urbana es aquella que se orienta en lugares de mayor significancia sobre todo en zonas que son transitadas a diario, dando a conocer que en estos lugares ya sean públicas o privadas se debe priorizar en mantener una adecuada infraestructura que cumpla con estándares de accesibilidad para la libre circulación de cualquier ciudadano y más si se desea que el territorio sea considerado como un destino accesible. Vale señalar que las particularidades del urbanismo accesible también se muestran en la edificación, el

transporte, los medios de comunicación o más bien sobre cualquier otro servicio que sea de carácter público.

Además, considerando los criterios del turismo accesible, también se puede contribuir en la implementación de facilidades urbanísticas para las personas que presentan alguna condición vulnerable, las cuales tengan la facilidad de usar: rampas; pasa manos; pasos cebras sensoriales (que permitan a ciegos percibir por medio de sonidos el cambio de color de los semáforos y poder transitar libremente); aplicaciones tecnológicas adaptables entre otras obras urbanas que beneficien al mencionado grupo.

2.5.4. ACCESIBILIDAD RURAL

En relación al sector turístico la accesibilidad rural en la actualidad tiene bastante importancia debido a que el turismo alternativo en dicha zona ha ido creciendo en los últimos años y más con la nueva normalidad, ya que la presencia del COVID-19 a nivel mundial, ha incentivado al turista potencial visitar dichas áreas verdes para percibir un ambiente agradable a través de nuevas experiencias sin la necesidad de que exista aglomeración de personas y aumentos de contagios.

Por otro lado, “las áreas rurales son espacios que todavía presentan brechas de desarrollo en torno a la accesibilidad y la conectividad geográfica del territorio” (Ubilla, 2017, p.195.). sin embargo, existen excepciones con algunos lugares, debido a la excelente gestión por parte de la comunidad y autoridades competentes en lograr que sus vías se encuentren de forma accesible para visitar cualquier atractivo turístico. Con respecto a la accesibilidad con respecto a servicios básicos, educación, salud y turismo si suelen ser aún deficientes en la mayoría de comunidades, pero es algo que debe cambiar por medio toma de decisiones estratégicas para el desarrollo de la zona rural.

2.6. METODOLOGÍAS PARA MEDIR LA ACCESIBILIDAD

Teniendo en cuenta la accesibilidad como tema de estudio existen varias metodologías sobre todo para poder medir y evaluar mencionada variable, de tal

manera que a continuación se detallaran referentes metodológicos relacionados a la misma, los cuales son:

Rucci (2018) mediante su investigación llamada “Discapacidad en el MERCOSUR: la accesibilidad turística como una propuesta de desarrollo regional”, en la cual plantea una metodología bastante contundente direccionada a la accesibilidad turística, donde es posible mencionar que para dicha investigación se realizó la descripción, valoración y ponderación detallada de todos los componentes que conforman el índice de voluntad política en accesibilidad turística entorno a cada uno de los países que integran dicha entidad tales como Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay, Venezuela y Bolivia.

De tal manera, que el primer componente evaluativo indica la importancia del turismo internacional y la discapacidad en el país, comprendido por dos literales los cuales mencionan los siguiente: relación turismo internacional – población del país y población con al menos una discapacidad. Por otra parte, el segundo componente se basa en la parte jurídica, el cual se distribuyen por cinco literales que son: firma y ratificación de la convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo, consideración de los derechos de las personas con discapacidad en la constitución de cada país, existencia de normativa que regula el ámbito del turismo, existencia de normativa que regula el ámbito de discapacidad, y normativa que regula el ámbito del turismo accesible.

En cuanto al tercer componente se refiere al ámbito político – institucional, el mismo que está constituido por tres literales que son: existencia y jerarquía del organismo de tratamiento del turismo, de la discapacidad y de turismo accesible. Vale indicar que el cuarto componente se trata de la accesibilidad en atractivos turísticos, comprendido por un literal en donde se establece accesibilidad en los sitios patrimonios de la humanidad. Por último, el quinto componente se refiere a la actitud integracionista integrado por cuatro literales, los cuales son: existencia y jerarquía del organismo de tratamiento del turismo, de la discapacidad, del turismo accesible y accesibilidad en los productos turísticos regionales.

De igual modo Brugiatti y Cabré (2020) indican que en la investigación planteada “Turismo inclusivo aplicado en los establecimientos de hospedaje de la provincia

de Veraguas”, ejecutan una metodología con la finalidad de saber qué medida de accesibilidad se aplican dentro de los alojamientos, donde es necesario señalar que en dicho proceso metodológico se utilizó como técnica una encuesta comprendida por un cuestionario, el mismo que fue contestado por el personal administrativo de los establecimientos y ejecutivos, con el propósito de identificar la percepción que tienen hacia el tema y sobre todo los servicios que ofrecen para este tipo de demanda que requiere de una oferta inclusiva.

Ivars, Celdrán y Femenia (2017) en la “Guía de implantación de destinos turísticos inteligentes de la comunitat Valenciana”, propone en la metodología una serie de indicadores para la medición de la accesibilidad en los destinos turísticos inteligentes. De tal forma que como primer indicador señala acerca de recursos/attractivos turísticos accesibles, el segundo sobre el servicio de información adaptado a personas con discapacidad, el tercero indica el cumplimiento de accesibilidad web (Protocolo WAI), el cuarto evalúa la promoción del turismo accesible, el quinto se refiere al transporte público accesible y el sexto hace hincapié en la existencia de un inventario municipal de recursos, empresas y servicios turísticos accesibles. Cabe resaltar que para evaluar cada uno de estos indicadores se meditaron tres preguntas esenciales las cuales son: ¿Qué se mide?, ¿Por qué se mide? y ¿Cómo se mide?, con el objetivo de obtener resultados confiables.

Por lo tanto, es evidente que sí existen metodologías que evalúan la accesibilidad en el sector turístico, a través de diferentes herramientas tales como entrevistas, encuestas y fichas de evaluación, las mismas que usualmente son direccionadas de acuerdo a los métodos y técnicas establecidas en dichas propuestas con la finalidad de solucionar el problema planteado de su investigación y que de manera positiva puedan contribuir al desarrollo de otros estudios similares.

De tal forma que para realizar el diagnóstico de accesibilidad del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19, se hizo un análisis previo de otros referentes metodológicos con el propósito de seleccionar el más conveniente en la obtención de resultados. Destacando que dicho proceso se detalla en el siguiente apartado correspondiente al desarrollo metodológico.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se describió el proceso metodológico que tendrá el diagnóstico de accesibilidad del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19, el cual se llevó a cabo aplicadamente mediante la investigación exploratoria no experimental con enfoque mixto, la misma que se desarrolló a través de un estudio documental-bibliográfico y de campo para la obtención de resultados concretos sobre la situación actual que atraviesa dicho territorio en cuanto a la problemática planteada.

Por lo consiguiente es preciso indicar que en primer lugar se detallaron algunos antecedentes metodológicos de diferentes autores con temas de estudios similares al propio, con la finalidad de escoger uno o dos de ellos para la elaboración de la propuesta metodológica de la investigación.

3.1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS

La investigación analizó previamente seis propuestas metodológicas relacionadas al tema de estudio: OMT (2015), Ivars, Celdrán y Femenia (2017), Rucci (2018), Villacís (2019), Hidalgo y Shigla (2019) y Velásquez y Zambrano (2019). Cabe mencionar que dichas metodologías establecen fases o etapas que han sido implementadas para el desarrollo de sus resultados y de esta manera obtener el alcance de sus objetivos propuestos mediante un adecuado direccionamiento. Por tal razón a continuación en la figura 3.1 se demuestra lo expuesto.

<p>(OMT, 2015)</p> <p>“Manual sobre turismo accesible para todos”.</p>	<p>(Ivars, Celdrán y Femenia, 2017)</p> <p>“Guía de implantación de destinos turísticos inteligentes de la comunitat Valenciana”</p>	<p>(Rucci, 2018)</p> <p>“Discapacida de en el MERCOSUR: la accesibilidad turística como una propuesta de desarrollo regional”</p>	<p>(Villacís, 2019)</p> <p>“Estrategia de fomento e inclusión del sector turístico de Manta a turistas con discapacidad motriz para el periodo 2018 – 2020”</p>	<p>(Hidalgo y Shigla, 2019)</p> <p>“Evaluación de la accesibilidad en los atractivos turísticos para personas con discapacidad física en la ciudad de Puyo”</p>	<p>(Velásquez y Zambrano, 2019)</p> <p>“Evaluación del mercado turístico proyectándose hacia un turismo accesible en el destino Manta/Manabí”</p>
<p>1. Definición y contexto de turismo accesible.</p> <p>2. Cadena de accesibilidad y recomendaciones basadas en normas internacionales.</p> <p>3. Principales áreas de intervención para fomentar el turismo accesible.</p> <p>4. Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo.</p> <p>5. Exposición de buenas prácticas del turismo accesible aplicada en diferentes destinos.</p>	<p>1. Diagnóstico sobre la situación actual del destino con respecto a un DTI.</p> <p>2. Presentación pública del diagnóstico y debate.</p> <p>3. Convocatoria de propuestas de actuación.</p>	<p>1. Caracterización y medición de la voluntad política de los países en accesibilidad turística.</p> <p>2. Potencialidades de la accesibilidad turística para el avance de la integración regional del MERCOSUR.</p> <p>3. Acciones futuras - propuestas.</p>	<p>1. Determinación de la oferta turística de la ciudad de Manta mediante la aplicación de inventario turístico.</p> <p>2. Análisis de los establecimientos que cumplen con los parámetros de la accesibilidad universal.</p> <p>3. Diagnóstico integral del destino y la oferta turística de Manta</p> <p>4. Difusión de una página web a los establecimientos y atractivos turísticos adaptados a brindar servicios a turistas con discapacidad física motora.</p>	<p>1. Descripción de la situación actual de los atractivos turísticos de la ciudad de Puyo.</p> <p>2. Determinación de la accesibilidad en la infraestructura de los atractivos turísticos para personas con discapacidad física.</p> <p>3. Propuesta de guía de buenas prácticas de accesibilidad para personas con discapacidad física.</p>	<p>1. Marco normativo y legal de la accesibilidad turística con referencia al área de estudio.</p> <p>2. Estudio del mercado turístico en torno a la accesibilidad.</p> <p>3. Propuesta de estrategias a favor de la accesibilidad.</p>

Figura 3.1. Referentes metodológicos de la investigación.

Elaborado por: Las autoras.

Manual sobre turismo accesible para todos – (OMT, 2015)

En función a lo anterior la OMT (2015) establece el “Manual sobre turismo accesible para todos”, el cual es un instrumento que ofrece un marco de referencia sobre las intervenciones, herramientas y recursos necesarios en la prestación de servicios y gestión del turismo con base a esta temática. Vale aclarar que se desarrolla sobre cinco módulos o volúmenes expresados en la figura anterior, los cuales tiene como fin lograr que los destinos puedan realizar y gestionar eficientemente la accesibilidad para de esa forma facilitar una experiencia turística confortable y mejorar la calidad de vida en la población local. De manera que entorno a la investigación los módulos más destacables y relacionado al tema de estudio son el módulo IV con respecto a los indicadores de accesibilidad en el turismo, ya que permiten evaluar si un destino es accesible y el módulo V correspondiente a buenas prácticas de accesibilidad ejercidas en algunas ciudades del mundo.

Guía de implantación de destinos turísticos inteligentes de la comunitat Valenciana – (Ivars, Celdrán y Femenia, 2017)

En cuanto a la metodología propuesta por Ivars, Celdrán y Femenia (2017) en la “Guía de implantación de destinos turísticos inteligentes de la comunitat Valenciana”, se deduce que es un instructivo con carácter aplicado para ayudar a las administraciones locales a comprender, qué les puede aportar el enfoque de Destino Turístico Inteligente, cómo trabajarlo y qué pasos seguir para transformar la gestión turística, de acuerdo con el presente modelo. Se puede indicar que dicha guía fue tomada en consideración porque establece cuáles son los indicadores correspondientes de los elementos claves que tiene un DTI, entre ellos la “accesibilidad” para después discutir aquellas problemáticas que persisten sobre el área de estudio y posteriormente a ello establecer las propuestas de actuación.

Discapacidad en el MERCOSUR: la accesibilidad turística como una propuesta de desarrollo regional – (Rucci, 2018)

Por otra parte, Rucci (2018) estableció una metodología con un enfoque macro debido a que el estudio fue dirigido de manera internacional en varios países pues

el trabajo se basó sobre el tema “Discapacidad en el MERCOSUR: la accesibilidad turística como una propuesta de desarrollo regional”, cabe mencionar que nombrada entidad significa Mercado Común del Sur en donde se encuentran integradas algunas naciones de Suramérica. El proceso metodológico fue llevado a cabo mediante fichas que establecen criterios de medición para el cumplimiento de indicadores direccionados de acuerdo a cuatro componentes que tienen como objetivo caracterizar y medir la voluntad política de los países del MERCOSUR en aplicar la accesibilidad turística durante el periodo de tiempo comprendido entre los años 1990-2016.

Estrategia de fomento e inclusión del sector turístico de Manta a turistas con discapacidad motriz para el periodo 2018 – 2020 - (Villacís, 2019)

Villacís (2019) en referencia a la “Estrategia de fomento e inclusión del sector turístico de Manta a turistas con discapacidad motriz para el periodo 2018 – 2020” establece que la metodología se diseñó bajo el punto de vista exploratorio, con observación directa debido a que se encuentra enfocada al trabajo de campo. Vale resaltar que los resultados de la misma se desarrollaron acorde al método descriptivo, ya que la investigación evalúa y recolecta detalladamente datos relevantes con base al cumplimiento del turismo inclusivo para personas con discapacidad motriz dentro la oferta turística del destino. Señalando también que para recopilar la información se empleó diferentes técnicas tales como: encuesta, entrevista y levantamiento de información del inventario turístico a través de las fichas propuestas por el MINTUR.

Evaluación de la accesibilidad en los atractivos turísticos para personas con discapacidad física en la ciudad de Puyo – (Hidalgo y Shigla, 2019)

Hidalgo y Shigla (2019) en la “Evaluación de la accesibilidad en los atractivos turísticos para personas con discapacidad física en la ciudad de Puyo” mencionan que la metodología se dirigió por medio la investigación descriptiva, debido a que se realizó una descripción concreta de los atractivos turísticos que cuentan con una adecuada infraestructura para personas con aquella discapacidad, en donde se

empleó el enfoque cualitativo mediante la técnica de observación directa en lo que compete al diagnóstico, se debe exaltar que se aplicaron fichas técnicas de accesibilidad elaborada por el MINTUR con respecto a los atractivos y utilizaron técnicas del Benchmarking en el diseño de la guía de buenas prácticas de accesibilidad, la cual se estableció para el área de estudio.

Evaluación del mercado turístico proyectándose hacia un turismo accesible en el destino Manta/Manabí - (Velásquez y Zambrano, 2019)

Velásquez y Zambrano (2019) con respecto al trabajo “Evaluación del mercado turístico proyectándose hacia un turismo accesible en el destino Manta/Manabí” en cuanto a la parte metodológica, la investigación se desarrolló de forma no experimental y se determinó de carácter exploratorio y descriptivo, pues la misma está sustentada en la recolección de temas primordiales tales como: explicaciones legales con base a la variable de estudio, criterios e indicadores para evaluar la accesibilidad del territorio e información básica y turística del destino Manta. Es importante mencionar que para la obtención de los resultados señalados se utilizaron herramientas como cuestionarios de encuesta, entrevista y fichas de evaluación direccionadas a identificar si el destino es accesible.

Una vez analizadas y comparadas las metodologías presentadas en la figura 3.1 se procedió a elaborar una matriz de leyenda de criterios integrando las fases más relevantes y de mayor similitud de los procesos metodológicos expuestos anteriormente. (Ver figura 3.2).

A	Diagnóstico sobre la situación actual del destino.	F	Análisis de los establecimientos turísticos que cumplen con los parámetros accesibilidad universal.
B	Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo.	G	Determinación de la accesibilidad en la infraestructura de atractivos.
C	Marco normativo y legal de la accesibilidad turística.	H	Guía de buenas prácticas de accesibilidad.
D	Estudio del mercado turístico en torno a la accesibilidad	I	Propuestas de estrategias a favor de la accesibilidad.
E	Determinación de la oferta turística.		

Figura 3.2. Leyenda de criterios.
Elaborado por: Las autoras.

Posteriormente mediante el uso de la matriz de integración de criterios se realizó una ponderación donde intervino un análisis comparativo para evaluar e identificar las fases y metodologías más apropiada para el desarrollo de la investigación. (Ver figura 3.3).

Año	AUTOR	FASES									TOTAL
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	
2015	Organización Mundial del Turismo (OMT)		X	X	X		X	x	X		6
2017	Ivars, Celdrán y Femania	x		X						x	3
2018	Rucci			X						x	2
2019	Villacís	X	X			X	X				4
2019	Hidalgo y Shigla		X					x	X		3
2019	Velásquez y Zambrano		X	X	X	X	X	x		x	7

Figura 3.3. Matriz de integración de criterios.

Elaborado por: Las autoras.

Al haber finalizado la ponderación de criterios las metodologías de Velásquez y Zambrano (2019) y OMT (2015) son las de mayor puntuación en relación al análisis que se realizó, de manera que los procesos metodológicos de mencionados autores son los seleccionados a guiar la propuesta que se presenta a continuación.

3.2. PROPUESTA METODOLÓGICA

En función a lo anterior, para la definición de la metodología de la investigación se escogió como referente metodológico principal lo planteado por Velásquez y Zambrano (2019) y como secundario lo expuesto por la OMT (2015), donde se tomaron en cuenta varios elementos que fueron adaptados en la estructuración la propia propuesta. (Ver figura 3.4).

FASES	ACTIVIDADES	MÉTODOS, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS.
<p>FASE I.</p> <p>Análisis del marco legal relacionado a la accesibilidad aplicable al sector turístico del cantón Portoviejo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de las normativas internacionales, nacionales y locales a favor de la accesibilidad. 2. Análisis del marco legal que fomente la gestión del turismo accesible en el cantón Portoviejo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Método analítico. • Revisión bibliográfica-documental. • Ficha bibliográfica del marco legal identificado.
<p>FASE II.</p> <p>Diagnóstico de la accesibilidad en el sector turístico del área de estudio.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Delimitación del área de estudio. 2. Caracterización del territorio (ambiental, sociocultural, económica e infraestructura). 3. Identificación de la oferta. 4. Estudio de la demanda turística en cuanto a la percepción del turismo accesible. 5. Evaluación de la accesibilidad en la oferta y gestión turística del destino. 6. Análisis estratégico FODA. 	<ul style="list-style-type: none"> • Método analítico-sintético y deductivo. • Revisión bibliográfica y documental. • Investigación de campo. • Catastro e inventario de atractivos turísticos del cantón Portoviejo. • Cuestionario de encuesta. • Google Forms. • Ficha de indicadores evaluadores de la accesibilidad. • Matriz FODA.
<p>FASE III.</p> <p>Propuesta de acciones estratégicas que contribuyan a la accesibilidad del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir los principales ejes de acción donde se desarrollarán las estrategias. 2. Plantear estrategias que contribuyan a la gestión de la accesibilidad en el sector turístico del cantón Portoviejo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Método analítico-deductivo. • Revisión bibliográfica de metodologías seleccionadas. • Matriz de acciones estratégicas.

Figura 3.4. Propuesta metodológica de la investigación.
Elaborado por: Las autoras.

FASE I. ANÁLISIS DEL MARCO LEGAL RELACIONADO A LA ACCESIBILIDAD APLICABLE AL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO

En la primera fase de la investigación, se establecieron dos actividades, principalmente se recurrió a identificar las normativas internacionales, nacionales y locales a favor de la accesibilidad, hecho que conllevó a una revisión bibliográfica y documental con la finalidad de reconocer las normas de mayor realce en la aplicación de un turismo accesible, cabe indicar que las mismas se encuentran expuestas en un modelo de ficha bibliográfica elaborada por las autoras (ver anexo

4). De modo que una vez culminada permitió continuamente desarrollar el análisis correspondiente del marco legal que fomente la gestión de la accesibilidad turística en el cantón Portoviejo. Así mismo es importante resaltar que de manera general para la ejecución de la fase se aplicó el método analítico.

FASE II. DIAGNÓSTICO DE LA ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO DEL ÁREA DE ESTUDIO

La segunda fase se asentó en el diagnóstico de la accesibilidad en el sector turístico, donde se determinaron seis actividades, las cuales fueron de gran aporte para el desarrollo de la investigación, por tal razón como primera actividad fue la delimitación del territorio para posteriormente proceder con la recopilación de las características ambientales, socioculturales, económicas e infraestructuras por medio de la revisión bibliográfica y documental.

De la misma manera fue importante considerar la identificación de la oferta tomando como referencia el catastro e inventario de atractivos turísticos del cantón Portoviejo y continuamente a esto se realizó un estudio a la demanda tomando en cuenta la percepción del turismo accesible, donde fue necesario aplicar un cuestionario de encuesta (ver anexo 5). Vale recalcar que para ello en primer lugar se utilizó la fórmula de población desconocida mediante el muestreo no probabilístico por cuotas, ya que entorno a la variable “accesibilidad” la encuesta no solo se aplicó a turistas sin ninguna discapacidad, sino que también se dirigió a personas que presentan mencionada condición, debido a que son visitantes potenciales que se encuentran en el mismo derecho de consumir productos y servicios turísticos. Por lo tanto, la fórmula empleada fue la siguiente:

Formula 3.1. Formula de población desconocida.

$$N = \frac{Z^2 \times p \times q}{d^2}$$

En donde:

N: Universo.

Z: Nivel de confianza (1,96).

P: Probabilidad de éxito o proporción esperada (0,5).

Q: Probabilidad de fracaso (0,5).

D: Precisión (error máximo admisible en términos de proporción (0,05).

$$N = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2}$$

$$N = \frac{0,9604}{0,0025}$$

$$N = 384,16 \quad N = 384$$

Es importante señalar que de acuerdo al muestreo por cuotas la investigación determinó que de las 384 encuestas determinadas se aplicó estimadamente un 70% a la demanda sin ninguna discapacidad y un 30% a la que constan con dicha condición vulnerable. Es así que el modelo de encuesta direccionada a ambos grupos se formalizó de forma virtual utilizando la plataforma de Google Forms, no obstante, considerando el segmento de personas con discapacidad se procedió a encuestar a ciudadanos de Portoviejo mediante visitas a domicilios y llamadas telefónicas concedidas por medio de datos facilitados por asociaciones públicas de la localidad, todo esto debido a que es un tipo de demanda escasa de conseguir virtualmente. Por otra parte, los resultados de la actividad se demostraron mediante las estadísticas que otorga indicada plataforma.

Además, se desarrolló una evaluación de la accesibilidad en torno a la oferta y gestión turística del área de estudio, la cual se efectuó por medio de fichas de indicadores que estudiaron la parte del turismo accesible que se lleva a cabo en el destino, dando a conocer que la herramienta empleada fue la propuesta por Velásquez y Zambrano (2019) específicamente las fichas que se encuentren mayormente alineadas con las características del territorio y a la vez se crearon otras tomando como referencia los indicadores propuestos por la OMT (2015) con respecto al “Manual sobre el turismo accesible para todos”, el mismo que fue considerado por la metodología anterior para el desarrollo de su investigación.

En relación a lo anterior y como última actividad se realizó un análisis estratégico FODA, el cual fue descrito en una matriz para continuamente proceder con su

ponderación y establecer el problema y la solución estratégica de dicho estudio. Por otro lado, es importante señalar que en el desarrollo de todas las actividades se emplearon otras técnicas como revisión bibliográfica-documental e investigación de campo y en función a los métodos aplicados fueron analítico-sintético y deductivo.

FASE III. PROPUESTA DE ACCIONES ESTRATÉGICAS QUE CONTRIBUYAN A LA ACCESIBILIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO EN EL CONTEXTO DEL COVID-19

La tercer fase contempla dos actividades que tuvieron como finalidad realizar una propuesta de acciones estratégicas que contribuyan a la accesibilidad en el sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19, de modo que una vez identificadas las problemáticas en el análisis FODA y mediante la revisión bibliográfica de las metodologías escogidas, la primera actividad consistió en definir cuáles son los principales ejes de acción donde se desarrollaron las respectivas estrategias. Posteriormente, ya en la segunda actividad se plantearon aquellas acciones estratégicas direccionadas a fomentar la gestión de la accesibilidad del destino. Por efecto, la propuesta fue demostrada a través de una matriz, dando a reconocer que se optó por utilizar el método analítico – deductivo para el cumplimiento de este último resultado.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se muestran los resultados esperados de cada una de las fases que fueron establecidas en la propuesta metodológica, con el fin de alcanzar los objetivos de la investigación y contribuir a la resolución de problemas con base a la accesibilidad.

4.1. MARCO LEGAL DE LA ACCESIBILIDAD APLICABLE AL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO

Previo a la obtención de los resultados que giran en torno al diagnóstico de la accesibilidad del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19, en primer lugar, ha sido necesario establecer el marco legal que se encuentra sujeto a mejorar el acceso en la actividad turística con énfasis a garantizar una adecuada calidad de vida para los grupos más vulnerables. Por tal razón a continuación en la figura 4.1 se puede apreciar la ficha bibliográfica que contribuyó a identificar las principales normativas a nivel internacional, nacional y local que fomentan el desarrollo del turismo accesible.

FICHA BIBLIOGRÁFICA DEL MARCO LEGAL			
Alcance de la Norma	Nombre de Norma	Entidad Autora	Año de Promulgación
Normativa Internacional	La Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH)	Organización de las Naciones Unidas (ONU)	1948
	Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación en contra de las Personas con Discapacidad.	Organización de los Estados Americanos (OEA)	1999
	Código Ético Mundial para el Turismo.	Organización Mundial del Turismo (OMT)	1999
	Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.	ONU	2007
	La Agenda 2030 y los Objetivos del Desarrollo Sostenible - Una oportunidad para América Latina y El Caribe.	ONU	2015
Normativa Nacional	Constitución de la República del Ecuador.	Asamblea Legislativa de la República del Ecuador	2008
	Ley de Turismo.	Asamblea Legislativa de la República del Ecuador	2002

	Reglamento General de Actividades Turísticas.	Asamblea Legislativa de la República del Ecuador	2002
	Ley Orgánica de las Discapacidades.	Asamblea Legislativa de la República del Ecuador	2012
	Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2017-2021	Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS)	2017
	Normas INEN de la Accesibilidad Física y Tecnológica.	Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN)	2017
Normativa Local	Ordenanza que Reforma la Ordenanza que regula el componente territorial e incorpora en su título III el capítulo innumerado denominado "De la accesibilidad Universal del cantón Portoviejo".	GAD Portoviejo	2017
	Ordenanza que regula las Actividades Turísticas en el cantón Portoviejo.	GAD Portoviejo	2013

Figura 4.1. Ficha bibliográfica del marco legal.

Elaborado por: Las autoras.

Con relación a anterior se puede mencionar que la Declaración Universal de los Derechos Humanos fue la primer norma que promovió el origen de otras leyes que defienden y se alinean a los principios expuesto en la misma, entre los cuales se encuentra la igualdad, pues esta logró que posteriormente se presenten normativas que defienden los derechos de las personas con discapacidad y otros grupos de atención prioritaria, impulsando como medida de compensación la aplicación de la accesibilidad sobre cualquier sector público incluyendo el turístico.

De tal manera que unificando todos los niveles de jurisdicción territorial se evidencia la presencia de un marco legal que tiene como finalidad gestionar el turismo de una forma accesible e inclusiva, siendo así que el cantón Portoviejo se convierte en un destino que debería ser partícipe de su acatamiento. Por ende, a continuación, es válido presentar el análisis correspondiente del marco legal identificado.

4.1.1. NORMATIVA INTERNACIONAL

Martínez (2017) menciona que "con el reconocimiento y respeto cada vez mayor de los derechos humanos que tienen los grupos minoritarios y vulnerables, entre los que se encuentran las personas con discapacidad, se ha logrado la elaboración de normativas legales que pretenden dar seguridad a la inclusión social y la equidad de oportunidades para cualquier sector poblacional, donde el turismo no ha

quedado fuera de esta tendencia” (p.26). Por tal razón, la investigación a continuación demuestra y analiza normativas internacionales que fomentan desarrollo de la accesibilidad en el sector turístico con la finalidad de brindar un soporte técnico y jurídico al tema de estudio adquirido.

De forma que las leyes consideradas en este primer apartado son las siguientes:

La Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH) - Organización de las Naciones Unidas (ONU), (n. d)

La Declaración fue proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en París, el 10 de diciembre de 1948 en su (Resolución 217 A (III)) como un ideal común para todas las naciones que son participes de la organización. Por tal razón, es importante mencionar que los artículos allegados a la actividad turística y a la accesibilidad son los que se presentan a continuación:

Art. 1.- Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

Art. 24.- Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas.

De modo que en función a los artículos citados de la Declaración Universal de Derechos Humanos se puede indicar que toda persona goza de los mismos derechos, entre ellos la oportunidad de realizar actividades turísticas, por tal motivo el diagnóstico de la accesibilidad en el sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19 contribuirá positivamente a que las personas especialmente las más vulnerables puedan acceder de forma factible a cualquier establecimiento o atractivo que deseen visitar, logrando así promover un turismo inclusivo en la sociedad.

La Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación en contra de las Personas con Discapacidad - Organización de los Estados Americanos (OEA), (n.d.)

Mencionada Convención Interamericana fue adoptada en la ciudad de Guatemala el 7 de junio de 1999. Cabe recalcar que en la misma también existen ciertos artículos relacionados a la accesibilidad en el turismo, de los cuales se escogieron los siguientes:

Art. 3.- Se establece que, para poder lograr los objetivos de la Convención, los Estados parte se comprometen en:

1. Adoptar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad.

Art. 4.- Para que se lleve a cabo la ejecución de los objetivos de la Convención es necesario que los Estados parte se comprometan a:

1. Cooperar entre sí para contribuir a prevenir y eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad.
2. Colaborar de manera efectiva en:
 - b). - el desarrollo de medios y recursos diseñados para facilitar o promover la vida independiente, autosuficiencia e integración total, en condiciones de igualdad, a la sociedad de las personas con discapacidad.

En relación a lo anterior, mencionados artículos buscan que las normativas de cualquier índole integren los objetivos propuestos en la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación en contra de las Personas con Discapacidad, así mismo resalta que los países partícipes de dicho evento colaboren voluntariamente a prevenir o erradicar la discriminación ante dicha población que en muchas de las ocasiones ha sido marginada y vulnerada de sus derechos. Concluyendo que el proyecto pretende sensibilizar de manera planificada y técnica una oferta turística accesible en donde las personas además de acceder fácilmente a los establecimientos y atractivos puedan desarrollar actividades adaptadas a sus condiciones físicas y mentales sin discriminación alguna.

El Código Ético Mundial para el Turismo - OMT, (n.d)

El Código Ético Mundial para el Turismo fue adoptado en la resolución A/RES/406(XIII) de la decimotercera Asamblea General de la OMT en Santiago de Chile el 27 de diciembre al 1 de octubre de 1999 y adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 21 de diciembre de 2001. Con base al presente instrumento se lograron identificar los principales artículos que contribuyen de cierta manera legal al cumplimiento del fácil acceso sobre el sector turístico.

Art. 2.- Con la misión de que el turismo, sea un instrumento de desarrollo personal y colectivo, es indispensable resaltar el siguiente numeral:

2. Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos.

Art. 7.- Derecho al turismo.:

3. Con el apoyo de las autoridades públicas, se desarrollará el turismo social, en particular el turismo asociativo, que permite el acceso de la mayoría de los ciudadanos al ocio, a los viajes y a las vacaciones.
4. Se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías.

Los artículos citados del Código Ético Mundial para el Turismo se direccionan a transmitir que las actividades turísticas deben desarrollarse acorde a principios de respeto e igualdad a todos los segmentos de demanda turística que requieren vivir momentos de óseo y esparcimiento, y de manera especial a grupos como adultos mayores, niños, minusválidos, mujeres embarazadas entre otros, lo cual da como efecto un sustento legal más para desarrollar el presente tema de estudio, ya que

al diagnosticar la realidad actual del sector turístico del cantón Portoviejo entorno a la accesibilidad se puede promover soluciones que permitan a estos grupos de personas desarrollar actividades de forma agradable sin obstáculos, ni incomodidades.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad - ONU, (2007)

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad se abrió para la firma el 30 de marzo de 2007 y entró en vigor el 3 de mayo de 2008. Dando así a conocer los siguientes artículos referentes a la accesibilidad que deberían implementarse para las personas que presentan algún tipo de discapacidad.

Art. 9.- Accesibilidad – Los Estados partes deben velar porque los servicios de comunicación e información, el transporte, los edificios y otras estructuras estén diseñados y construidos de forma que las personas con discapacidad puedan utilizarlos, acceder a ellos o alcanzarlos.

Art. 17.- Protección de la integridad de la persona – Los Estados partes deben proteger la integridad mental y física de la persona.

Art. 21.- Libertad de expresión y de opinión y acceso a la información. -
Mediante su segundo inciso el presente artículo destaca que esta obligación se extiende también al suministro de información por medios y en formatos accesibles.

Art. 26.- Habilitación y rehabilitación – Los Estados partes deben velar por que las personas con discapacidad puedan lograr la inclusión y participación plena en todos los aspectos de la vida y lograr la máxima capacidad física, mental, social y vocacional.

Art. 30.- Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte – Las personas con discapacidad tienen derecho al acceso en igualdad de condiciones a actividades recreativas, de descanso, de esparcimiento y deportivas.

Considerando los artículos planteados en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad se logra analizar criterios más comprometedores para garantizar la igualdad y equidad que tiene las personas con discapacidad con el resto de la sociedad. Por ende, establece gestionar la inclusión en todos los entornos posibles entre ellos las áreas de recreación que genera el turismo, impulsando la accesibilidad como medida principal que promueve el desenvolvimiento de las personas con discapacidad sobre cualquier servicio o lugar. Bajo lo expuesto la investigación se encuentra más relacionada ante dicha normativa, ya que el tema de estudio se aplica especialmente para beneficiar aquel grupo vulnerable, debido a que es el segmento de mercado que presenta más limitaciones de acceso en el sector turístico.

La agenda 2030 y los Objetivos del Desarrollo Sostenible - Una oportunidad para América Latina y El Caribe – ONU (2015)

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2019) la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, establece una visión transformadora hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental de los 193 Estados Miembros que la suscribieron y será la guía de referencia para el trabajo de la institución en pos de esta visión durante los próximos 15 años, donde el conocimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) asociados a esta Agenda ayuda a evaluar el punto de partida de los países de la región y a analizar y formular los medios para alcanzar esta nueva visión del desarrollo sostenible, que se pronunció de manera colectiva y quedó plasmada en la Agenda 2030. Entonces de acuerdo a la variable de estudio de la investigación se escogió el siguiente objetivo, ya que es el más relacionado al tema accesible.

Objetivo 11.- Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Por tanto, el objetivo 11 se convierte en uno de los principios con mayor relevancia que propone la Agenda 2030 al promover la inclusión dentro de sus fines pues manifiesta que los polos de concentración de personas tienen que ser inclusivos, seguros y sostenibles para así poder convertir a las ciudades en lugares accesibles

tanto para la comunidad local como para los turistas. Por consiguiente, mencionado objetivo también fomenta a que el sector turístico del cantón Portoviejo busque medidas que incentiven transformarlo en un lugar inclusivo, de forma que efectivamente el presente proyecto puede contribuir a alcanzar dicha meta a través del diagnóstico de accesibilidad.

4.1.1.1. ANÁLISIS CORRESPONDIENTE DEL MARCO LEGAL INTERNACIONAL

Con respecto al art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos; y el literal b del N°2 del art.4 de la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación en contra de las Personas con Discapacidad, dan a interpretar que en el mundo actual todas las personas constan de los mismos derechos sin discriminación alguna de su condición física, social o económica y por lo cual es necesario que todos los países que forman partes de estas organizaciones internacionales cumplan legalmente el desarrollo de medios y recursos para facilitar la vida independiente y la integración social en igualdad de condiciones sobre los espacios públicos y privados.

Por otra parte, la actividad turística también es un derecho inamisible de todo ciudadano y en especial para aquellos grupos vulnerables (niños, adultos mayores, discapacitados) que en muchas de las ocasiones suelen tener limitaciones de acceso en los atractivos y establecimientos turísticos, motivo por el cual las autoridades del turismo de cada país deberán institucionalmente trabajar con los otros niveles de gobierno para agilizar la inclusión y el acceso en la oferta turística de los diferentes destinos que se encuentren bajo su jurisdicción. De tal forma que los artículos que sustentan lo antes argumentado son los siguientes: art.24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos; N° 2 del art. 2 y N° s 3 y 4 del art.7 del Código Ético Mundial para el Turismo; y el art. 30 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Además, considerando a las personas con discapacidad los artículos que principalmente defienden sus derechos a la igualdad social son: N°1 del art.3 y el N° 1 del art. 4 de la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación en contra de las Personas con Discapacidad; Art.17 y

art.26 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, por tanto dichos instrumentos fortalecen la parte legal para eliminar la discriminación e incrementar facilidades que permitan mejorar sus condiciones de vida tanto en los aspectos físicos, mentales y sociales. Después de todo es sugerible que a nivel internacional las naciones deban establecer medidas que comprometan al sector legislativo, social, educacional, laboral u cualquier otro a la inclusión total de las personas que sufran algún tipo de discapacidad.

En función a lo anterior es importante mencionar que el término a emplear para condescender que el mundo se encuentre adaptado a cualquier tipo de población sin discriminación de sus características personales es la “accesibilidad”, razón por el cual fue necesario tomar en cuenta lo estipulado en el art. 9 y 21 correspondientes a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad; y el objetivo 11 de la Agenda 2030, ya que indican que para lograr el fácil acceso, cada país deberá de fomentar que los medios de comunicación e información, transporte, infraestructuras e incluso actividades que se pueden desarrollar en los diferentes espacios sean diseñados para que toda persona pueda utilizarlos en especial los que cuentan con alguna discapacidad y de esta forma garantizar la seguridad y la inclusión universal.

4.1.2. NORMATIVA NACIONAL

En otro aspecto, los cuerpos legales que conforman la normativa nacional a favor de la accesibilidad en el turismo son los que a nivel del territorio ecuatoriano fortalecen legamente el desarrollo de dicha variable, por eso es importante destacar las leyes presentadas a continuación:

Constitución de la República del Ecuador - Asamblea Legislativa de la República del Ecuador, (2008)

La Constitución de la República del Ecuador es la norma suprema legal que dirige los derechos y deberes que prevalecen en el Estado ecuatoriano, su promulgación fue dada el 20 de octubre de 2008. Siendo el caso que en torno al turismo accesible los artículos relacionados son los siguientes:

Art. 3.- Correspondiente a Principios Fundamentales, en cuanto a los deberes primordiales del estado:

1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.

Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá principalmente por el siguiente principio:

2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

Art. 24.- Las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica del deporte y al tiempo libre.

Art. 35.- Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado.

Art. 47.- Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a:

10. El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.

Art. 48.- El Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren:

3. El desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso.

7. La garantía del pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. La ley sancionará el abandono de estas personas, y los actos que incurran en cualquier forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminación por razón de la discapacidad.

En efecto, se puede señalar en primer lugar que la Constitución de la República del Ecuador es la principal normativa de regularización y control del país, la misma que permite que otras normas de carácter internacional sean aplicadas sobre el territorio. Por una parte, al existir un marco legal accesible válido a nivel mundial, la Carta Magna Nacional a través de los artículos expuestos anteriormente también promueve los derechos de accesibilidad a los grupos de atención prioritaria recalando que toda acción discriminatoria puede ser tomada en su contra y sancionada bajo el amparo de la presente ley. Es así que mediante la elaboración del diagnóstico de la accesibilidad se puede mejorar todas aquellas problemáticas de inclusión social que aún persisten en el sector turístico del cantón Portoviejo y al mismo tiempo contribuir al cumplimiento de lo señalado con base al ejercicio de crear espacios de esparcimiento y recreación totalmente accesibles.

Ley de Turismo - Asamblea Legislativa de la República del Ecuador, (2002)

La Ley de Turismo es la normativa rectora de la actividad turística en Ecuador, en pocas palabras es la que controla, regula y promueve el turismo del país. Vale indicar que la misma fue publicada en el registro oficial suplemento el 27 de diciembre de 2002. De hecho, es pertinente nombrar cuáles son los artículos que fomentarían la aplicación de la accesibilidad en dicho sector productivo.

Art. 3. Son principios de la actividad turística, los siguientes:

- b. La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización.
- c. El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas.

Art. 4.- La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

- d. Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos.
- e. Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística.

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art. 43.- Se prohíbe toda discriminación a los extranjeros o a cualesquiera otros grupos humanos en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico.

De ante mano la Ley de Turismo también se hace presente debido a que sus artículos están amparados bajo los principios de la constitución, de forma que para la generación de la actividad turística estipula obligatoriamente la participación de todos los niveles de gobiernos con el fin de establecer estrategias que fortalezcan el desarrollo turístico del país, que tomando como referencia el tema de estudio de la investigación una de ellas sería la adaptación de la accesibilidad en todos los bienes y servicios que brinda la oferta turística para de esta forma poder asegurar la satisfacción de los turistas que padecen dificultades de acceso.

Reglamento General de Actividades Turísticas - Asamblea Legislativa de la República del Ecuador, (2002)

El Reglamento General de Actividades Turísticas fue promulgado el 17 de diciembre de 2002 y se transformó en la normativa legal que dispone específicamente los artículos de acción que se deben ejercer dentro de cada uno de los elementos incorporados dentro de las actividades turísticas.

Art. 207.- Propósitos del Gobierno Nacional. - A efectos del fomento y desarrollo turístico, son propósitos del Gobierno Nacional:

- c. Facilitar a los diversos componentes del sector, el acceso a los recursos y mecanismos nacionales e internacionales de planeación, de capacitación y al apoyo técnico y financiero del exterior.

De igual manera los artículos citados en el Reglamento General de Actividades Turísticas establecen que para el desarrollo del turismo en el país, el Gobierno de turno deberá de proporcionar el acceso a los recursos para realizar planificaciones y capacitaciones que requieren intervención técnica y monetaria. De tal modo que el presente proyecto podría ser desarrollado por el Ministerio del ramo y socializado a los diferentes destinos del país como un instrumento guía en la planificación de estrategias de accesibilidad que fomente el turismo inclusivo en Ecuador.

Ley Orgánica de las Discapacidades - Asamblea Legislativa de la República del Ecuador, (2012)

La presente normativa fue promulgada el 25 de septiembre de 2012 en el registro oficial N° 796. Ante todo, la norma sería la principal en defender los derechos de las personas que constan de algún tipo de discapacidad y por tal razón dentro de algunos artículos sustenta la presencia del turismo accesible para una mejor inclusión del presente grupo vulnerable en la sociedad.

Art. 4.- La presente normativa se sujeta y fundamenta en los siguientes principios:

8. Accesibilidad: se garantiza el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales; así como, la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de los derechos de las personas con

discapacidad, y se facilitará las condiciones necesarias para procurar el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas.

Art. 44.- 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, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad. Por otra parte, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad.

Art. 58.- Accesibilidad: En el artículo dentro de su segundo inciso indica que toda obra pública y privada de acceso público, urbana o rural, deberán preverse accesos, medios de circulación, información e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad. Además, denotando que los gobiernos autónomos descentralizados dictarán las ordenanzas respectivas para el cumplimiento de este derecho de conformidad a las normas de accesibilidad para personas con discapacidad dictadas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) y al diseño universal.

Art. 65.- Atención prioritaria en portales web: Las instituciones públicas y privadas que prestan servicios públicos, incluirán en sus portales web, un enlace de acceso para las personas con discapacidad, de manera que accedan a información y atención especializada y prioritaria, en los términos que establezca el reglamento.

En cuanto a los artículos señalados anteriormente correspondientes a la Ley Orgánica de Discapacidades proponen los derechos que mencionado grupo vulnerable adquiere de manera especial, indicando que la accesibilidad es uno de los componentes claves que necesita implementarse para que exista una verdadera inclusión social en todos los entornos y de manera especial en el sector turístico, ya que este permite la recreación y esparcimiento de estas personas que casi no

gozan de nombrado derecho. En síntesis, es recomendable que todos los destinos turísticos del país realicen diagnósticos de accesibilidad para así identificar si los territorios cuentan con facilidades accesibles y en el caso de padecer de las mismas establecer las respectivas acciones que se comprometan estratégicamente a solucionar aquellas problemáticas.

Agenda de Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2017-2021 – Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), (2017)

De acuerdo a CONADIS (2017) la propuesta de la Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades, busca identificar, cuantificar, verificar y reducir las brechas de desigualdad que afectan la calidad de vida y el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y sus familias. De manera que los principios de la misma son los que se presentan a continuación:

- a.- Igualdad:** De todas las personas ante la ley para el ejercicio de sus derechos.
- b.- No discriminación:** Ninguna persona podrá ser discriminada por su etnia, edad, género, condición, situación socio-económica, ubicación geográfica, orientación política, religiosa y sexual.
- c. - Respeto a la Diversidad:** La discapacidad como condición del ser humano, es parte de la diversidad de la humanidad.
- d. - Plena participación:** Las personas con discapacidad estarán involucradas dentro de todos los ámbitos de la sociedad para el ejercicio de su ciudadanía.
- e.- Accesibilidad:** Ajustes razonables y diseño universal para el acceso de las personas con discapacidad en todos los entornos y ámbitos.

A partir de entonces, se puede mencionar que la Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2017-2021 contiene principios que buscan solucionar problemas de desigualdad, donde se pretende erradicar la discriminación a través del respeto, la participación y el desarrollo de la accesibilidad bajo un enfoque

universal que contribuya a facilitar el acceso a las personas con presentan algún tipo de discapacidad. En definitiva, el diagnóstico de accesibilidad del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19 puede lograr fomentar que todos estos principios sean alcanzados si el proyecto llegara a consolidarse.

Normas INEN de la Accesibilidad Física y Tecnológica – Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN)

De acuerdo al Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN (2017) es importante indicar que la entidad en conjunto con el CONADIS firmó un Convenio de Cooperación Técnica Interinstitucional con el objetivo de crear una red de normalización que permita formular y revisar documentos normativos para el ámbito que favorezca a la discapacidad y accesibilidad universal en los espacios públicos y privados.

Con respecto a lo anterior, cabe resaltar que las normas de mayor relevancia se demuestran en la figura 4.2 en conjunto con la explicación de sus respectivos propósitos, los mismos que permitirán de manera técnica el desarrollo de la accesibilidad sobre los servicios o entornos que requieren el uso de estos criterios. De forma que una vez aprobada la evaluación de cualquier bien que se haya acogido a estas normas de accesibilidad física y tecnológica, podrá ser certificado como un lugar que cumple con estándares de calidad y al mismo tiempo pasar a ser acto para todo público.

En relación al tema de estudio las normas INEN constituyen a ser un ejemplar de cómo evaluar la accesibilidad de un lugar donde se brinda servicio al público, de forma que el diagnóstico sobre sector turístico del cantón Portoviejo también se encuentra direccionado bajo indicadores específicos de accesibilidad turística propuestos por la OMT para consolidar el turismo accesible.

Norma	Propósito
INEN CPE INEN 21-1	Establece recomendaciones para la aplicación de las directrices básicas de la accesibilidad y diseño para todos los involucrados en la cadena de movilidad de los sistemas de transporte, a las personas responsables de elaborar documentos normativos relacionados (leyes, normas, reglamentos, instructivos, guías y otros) para ofrecer un servicio adecuado con criterios de calidad y calidez.
INEN 3141 2018 -05:	Establece los requisitos, para el diseño, proyecto, ejecución y equipamiento de dormitorios accesibles en viviendas, en conjuntos habitacionales y de habitaciones accesibles en edificaciones, no residenciales y demás edificaciones donde se requiere servicio de alojamiento, cuya actividad predominante es la de descanso y recuperación.
INEN 3139:	Establece las dimensiones máximas y/o mínimas, y las características generales que deben cumplir los ascensores para asegurar su acceso y uso seguro para todas las personas. Esta norma no es aplicable para montacargas, plataformas elevadoras, salva escaleras, ascensores para vehículos, etc.
INEN 3029-4:	Especifica los requisitos suplementarios de seguridad para las tarabitas destinadas a la instalación permanente para uso infantil.
INEN 3029-7:	Establece recomendaciones relativas a la instalación, mantenimiento y utilización de los equipamientos de las áreas de juego, incluyendo los elementos complementarios, por ejemplo, puertas, vallas y superficies.
INEN 3029 -1:	Especifican los requisitos generales de uso y seguridad para los equipamientos y las superficies de las áreas de juego públicas y privadas, y así evitar accidentes que produzcan lesiones, condición discapacitante, hasta discapacidad, y en segundo lugar, reducir las consecuencias graves derivadas de los posibles contratiempos que inevitablemente se producirán por el afán de los niños y niñas de aumentar su nivel de competencia, ya sea social, intelectual o física.
INEN 2849-2:	Especifica los requisitos de un sistema de gestión de la accesibilidad universal que puede ser utilizado por una institución cuando: a) Desea demostrar su capacidad para proporcionar y mantener entornos accesibles que satisfagan los requisitos legales y reglamentarios aplicables y los criterios DALCO (Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación) recogidos en esta norma. b) Aspira a aumentar la accesibilidad de esos entornos a través de la aplicación eficaz del sistema.
INEN 2855:	Establece las características generales y las medidas de los vados y rebajes de cordón destinados a salvar las diferencias de nivel entre aceras y calzadas.
INEN 2854:	Contiene los requisitos para la planificación y ejecución de la señalización en pisos y planos hápticos, para la orientación y desplazamiento en forma autónoma, de las personas con discapacidad visual, en espacios urbanos y en edificios con acceso al público.
INEN 2853:	Establece los requisitos relativos a la instalación, mantenimiento y uso, así como los métodos de ensayo que deben cumplir las rampas destinadas al ingreso y egreso asistido de personas con movilidad reducida, en especial con silla de ruedas, a los vehículos para el transporte terrestre de pasajeros.
INEN 2314:	Establece los requisitos que el mobiliario urbano debe cumplir, los espacios públicos y privados.
INEN 2293:	Establece los requisitos de cuartos de baño y de aseo con relación a la distribución de las piezas sanitarias y las dimensiones mínimas tanto en el área de utilización como en la de los accesos, así como también, las condiciones de los aparatos sanitarios y los aspectos técnicos referentes a los materiales y esquemas de disposición de las instalaciones.
INEN 2292:	Establece los requisitos de accesibilidad que deben tener las terminales, estaciones y paradas de transporte para los usuarios.
INEN 2239-1:	Establece las características y los requisitos que deben cumplir las señales ubicadas en las edificaciones con acceso al público y en los espacios urbanos para proporcionar información, asistencia, orientación y comunicación a todas las personas.
INEN 2240:	Establece la imagen que contiene el símbolo usado para informar al público, que lo señalizado es accesible, franqueable y utilizable por personas con discapacidad o movilidad reducida.
INEN 2241:	Establece la imagen que contiene el símbolo usado para informar sobre la presencia de personas con hipoacusia, sordera o dificultades sensoriales para señalar lo que es adecuado para ser usado directamente por ellas o donde se les brinda algún servicio específico.
INEN 2242:	Establece la imagen que contiene el símbolo usado para informar sobre la presencia de personas no videntes y baja visión, para señalar lo que es usable directamente por ellas o donde se les brinda algún servicio específico.
INEN 2243-2:	Establece las dimensiones mínimas y las características de diseño que deben cumplir las vías de circulación peatonal, tanto públicas como privadas en exteriores.
INEN 2244:	Establece los requisitos que deben cumplir los bordillos y pasamanos, que se usan como complemento de circulaciones peatonales.

Figura 4.2. Normas Técnicas Ecuatoriana de Accesibilidad.

Fuente: CONADIS (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades).

Elaborado por: Las autoras.

4.1.2.1. ANÁLISIS CORRESPONDIENTE AL MARCO LEGAL NACIONAL

En concordancia al marco legal nacional se puede indicar que los artículos que garantizan los derechos universales en la población ecuatoriana se presumen en primera instancia sobre: el art.1 y 2 de la Constitución de la República del Ecuador; donde establecen el pleno goce a los derechos constitucionales de la carta magna y el cumplimiento de los instrumentos internacionales entre ellos los mencionados en el apartado anterior, tomando en cuenta que todo ciudadano gozará de las mismas oportunidades y responderá a la vez con los deberes impuestos en dicha norma.

En cuanto al turismo el art. 24 de la Constitución de la República del Ecuador; literal b del art. 3, el literal d del art. 4 de la Ley de Turismo; y el art. 44 de la Ley Orgánica de Discapacidades, propician los principios de la actividad turística, los cuales se encuentren inclinados a impulsar y fomentar el desarrollo del sector, por lo cual el MINTUR, gobiernos provinciales y cantonales deben trabajar de forma conjunta para el cumplimiento de sus propósitos entre ellos adecuar la oferta turística del país y que este a disposición de todo turista, en resumen es necesario que se impulse el turismo accesible para que todas las personas especialmente las que cuenten con discapacidad tengan el mismo derecho de igualdad en utilizar un servicio turístico considerando el acceso físico, mental y social.

Por otro lado, considerando el art. 35 y los N°s 3 y 7 de la Constitución de la República del Ecuador; el art. 43 de la Ley de Turismo; y los literales a, b, c, d y e correspondientes a los principios inscritos en la Agenda Nacional para la Igualdad Social, es resaltante indicar que dichos criterios legales respaldan el apoyo a que toda persona debe estar incluida en cualquier aspecto que se desarrolle en la sociedad ecuatoriana sin discriminación alguna y recibirán atención prioritaria en los espacios públicos y privados siendo esencial el desarrollo de programas y políticas que permitan el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad siendo el turismo una de las actividades que debería priorizar en el cumplimiento de dichos derechos, dejando de ofrecer un turismo tradicional para brindar una oferta turística accesible e innovadora orientada al uso universal.

La accesibilidad es una de las mejores formas de garantizar la inclusión a las personas con discapacidad, movilidad reducida o cualquier otra condición que provoque dificultad de acceso. En Ecuador existen muchas deficiencias con base a este aspecto, por tal motivo es necesario mejorar el acceso a las tecnologías de información y comunicación, a los elementos físicos como infraestructura, transporte y otros servicios abiertos al público para de esta manera lograr eficientemente una adecuada satisfacción de los usuarios. Por tal motivo en los sectores públicos y privados sobre todo los que tienen que ver con atención turística deberán estar capacitados para recibir y servir a las personas que presenta algún problema de discapacidad.

Es por eso que para que un lugar del país sea reconocido como un destino accesible a parte de tener atractivos potenciales estos tienen que encontrarse adaptados a modelos de accesibilidad universal cumpliendo con varios criterios de evaluación, hecho que conlleva al Gobierno Nacional dentro de su gestión facilitar los recursos de apoyo técnico en planificación y financiación para poder cumplir con este objetivo en el sector turístico del país. Lo anterior se encuentra sustentado bajo el N°2 del art. 16, N°10 del art.47 de la Constitución de la República del Ecuador; el literal c del art. 3, literal c del art.4, art. 8 de la Ley de Turismo; literal c del art. 207 del Reglamento General de Actividades Turísticas; art. 8, art. 58, art. 65 de la Ley Orgánica de Discapacidades; y normas INEN de la Accesibilidad Física y Tecnológico.

4.1.3. NORMATIVA LOCAL

Por último, a nivel local se han identificado dos ordenanzas las cuales presentan artículos referentes a la accesibilidad que deben ser aplicables sobre áreas públicas y privadas del cantón Portoviejo, entre ellos los entornos en donde se desenvuelve la actividad turística. Por lo tanto, las ordenanzas del territorio a presentar son:

Ordenanza que Reforma la Ordenanza que regula el componente territorial e incorpora en su título III el capítulo innumerado denominado “De la accesibilidad universal del cantón Portoviejo”- GAD Portoviejo, (2017)

La presente normativa aprobada el 18 de diciembre de 2017 es una ordenanza local del cantón Portoviejo que tiene como fin incluir la accesibilidad en los espacios urbanos y rurales del cantón que son de uso público para así mantener la igualdad en acceso a la población local y turistas que hacen uso de los atractivos y servicios turísticos que tiene el área de estudio.

Art.1.- Objetivo.- La presente ordenanza tiene por objeto establecer las normas destinadas a facilitar a las personas con discapacidad, movilidad reducida y las personas en general, la accesibilidad y utilización de los bienes y servicios, evitando o eliminando las barreras y obstáculos físicos o de otra naturaleza que impidan o limiten su normal desenvolvimiento a los mismos, facilitando el libre y fácil acceso a los espacios públicos y privados en el cantón Portoviejo; y, a su vez, pretende brindar las condiciones necesarias para que dichas personas puedan desempeñar sus actividades en condiciones de plena igualdad dentro de la sociedad.

Art. 2.- Ámbito de aplicación. - La presente ordenanza es de aplicación obligatoria dentro de la circunscripción territorial del cantón Portoviejo en todas las actuaciones referidas al planeamiento, diseño, gestión y ejecución de proyectos en materias de infraestructura, arquitectónicas, urbanísticas, edificaciones, transporte y comunicación, respecto a los siguientes bienes de carácter público y privado que estén destinados al uso público:

- a. Las calles, avenidas, puentes, pasos peatonales y elevados, senderos y demás vías de comunicación y circulación tanto vehicular como peatonal.
- b. Las plazas, parques y demás espacios destinados a la recreación u ornato público y promoción turística;
- c. Las aceras que formen parte integrante de las calles y plazas, superficies, mobiliario urbano y elementos de señalización de las vías de comunicación o espacios públicos a que se refieren los literales a) y b);

- d. Las casas comunales, unidad de policía comunitaria, estación de bomberos, agencias municipales, canchas, mercados, centros comerciales populares, camal, cementerios, escenarios deportivos, conchas acústicas y otros de análoga función de servicio comunitario;
- e. Los espacios y dependencias, exteriores e interiores, que se construyan, reformen o alteren su uso y se destinen a una actividad que implique concurrencia de público, incluyéndose a estos efectos, entre otros, los siguientes:
 - 2. Los centros y servicios sanitarios y asistenciales.
 - 3. Los establecimientos y servicios comerciales, mercantiles y bancarios.
 - 4. Los edificios en los que se desarrollan y prestan los servicios las instituciones, empresas o entidades públicas o privadas, especialmente si existe atención directa al cliente.
 - 5. Los restaurantes, centros comerciales y de diversión.
 - 6. Los centros y servicios de actividad turística y hotelera.
 - 7. Los edificios destinados al culto y actividades religiosas.
 - 10. Las estaciones y terminales de transportes colectivos de pasajeros.
 - 11. Los garajes o estacionamientos.
 - 12. Los museos, teatros, salas de cine, salas de exposición, bibliotecas, centros culturales, locales donde se desarrollen espectáculos e instalaciones deportivas.
 - 14. Cualquier otro de naturaleza análoga.
- g. Los servicios de transporte público regular de uso general y sus instalaciones complementarias de utilización colectiva.
- h. Los elementos de información, señalización y comunicación que se implanten o modifiquen en las infraestructuras, urbanizaciones, edificaciones y transportes.

Art. 4.- De acuerdo al primer inciso con respecto a Adaptación, Modificación y Reconstrucción. Se establece que para la construcción de toda obra

pública y privada que brinden un servicio público, la Dirección de Avalúos, Ordenamiento Territorial y Gestión de Suelo del GAD Municipal del Cantón Portoviejo o quien haga sus veces, exigirá que los proyectos se sujeten estrictamente a las Normas INEN vigentes, que tengan relación con la accesibilidad universal al medio físico y algunos establecidos en normas afines.

Art. 7.- Medida de control y seguimiento. - La Dirección de Gestión de Ordenamiento Territorial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Portoviejo, o quien haga sus veces, deberá velar y precautelar que la ejecución de las obras de nuevos proyectos, tanto urbanos como arquitectónicos, y las edificaciones que estén construidas y sean objeto de modificación o reconstrucción, se sujeten estrictamente a las Normas INEN de accesibilidad universal que tengan relación con la eliminación de barreras.

Art. 24.- Turismo accesible. - Las playas y balnearios situados total o parcialmente en áreas urbanas y rurales deberán disponer de puntos accesibles para todas las personas. Estos puntos deberán estar conectados con las sendas destinadas al tránsito peatonal próximo a la playa o balneario mediante itinerarios peatonales. Para lograr un grado de adaptabilidad a la accesibilidad se tomará en cuenta la topografía y ubicación geográfica. También se realizará un estudio y selección de los sectores que sean aptos para desarrollar este fin. Para garantizar la llegada a la orilla de las personas con movilidad reducida es necesario instalar sobre la arena pasarelas accesibles que pueden ser de materiales como la madera y la piedra artificial u hormigón.

Art. 33.- Planes para la eliminación de barreras de Accesibilidad. - El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Portoviejo en el ámbito de sus competencias y en coordinación con las áreas técnicas de obras públicas, fiscalización, gestión urbana, transporte y otros departamentos relacionados, deben establecer la construcción

de un Plan local de Accesibilidad, encaminado a identificar las posibles barreras existentes y su posterior eliminación. Para garantizar la ejecución de dicho Plan es conveniente establecer plazos máximos de cumplimiento, con el objeto de que se respete el periodo para el cual fue planteado.

En función a lo expuesto, es evidente que a nivel local también existe una ordenanza enfocada a la accesibilidad universal, la cual está compuesta por una serie de artículos entre los cuales se expusieron aquellos de mayor relevancia, destacando que la aplicación de la accesibilidad debe realizarse en todos los aspectos posibles sobre el territorio portovejense incluyendo áreas pertenecientes al sector turístico, en donde los departamentos competentes del GAD municipal tienen la responsabilidad de regular y controlar de manera técnica lo señalado en la norma local. De forma que el presente proyecto posteriormente puede ser socializado a mencionada entidad para mejorar la accesibilidad en la oferta turística del cantón Portoviejo.

Ordenanza que regula las Actividades Turísticas en el cantón Portoviejo – GAD Portoviejo, (2013)

Avalada el 23 de julio de 2013 la ordenanza señala artículos sujetos a la accesibilidad que de una manera u otra buscan contribuir desarrollo del sector turístico. A continuación, los más relevantes:

Art. 25.- Las empresas turísticas del Sistema Turístico de Portoviejo están obligadas a:

3. Crear facilidades de accesibilidad en las instalaciones turísticas para las personas con discapacidades o capacidades especiales.

Art. 26.- El GAD Portoviejo a través de la Dirección de Turismo Municipal, ofrecerá al turista facilidades de información, a través de personal capacitado mediante:

5. Un sistema de señalización en las vías de acceso al cantón y en cada una de sus parroquias urbanas, rurales y sus respectivos sitios.

Con base a la Ordenanza que regula las Actividades Turísticas de la localidad se puede señalar que consta de dos artículos vinculados a apoyar la implementación de facilidades accesibles sobre el sector ya sea en establecimientos, atractivos o en medios viales, siendo este último un elemento muy importante que necesita estar debidamente señalizado de forma turística para el fácil acceso a los lugares de interés común. Por tal razón la presente investigación a través del diagnóstico identifica si el cantón Portoviejo cumple con los estándares accesibles que satisfaga las necesidades de la demanda que padece de algún tipo de discapacidad o presente alguna condición de movilidad reducida.

4.1.3.1. ANÁLISIS CORRESPONDIENTE AL MARCO LEGAL LOCAL

Para finalizar la primera fase y en relación al estudio del marco legal del cantón Portoviejo se consideró el art.1, literales a, b, c, d, e, g y h del art.2, art.7, art.24 y art. 33 de la Ordenanza que Reforma la Ordenanza que regula el componente territorial e incorpora en su título III el capítulo innumerado denominado “De la accesibilidad Universal del cantón Portoviejo”- GAD Portoviejo, (2017); y el N°3 del art.25 y el N°5 del art. 26 de la Ordenanza que regula las Actividades Turísticas en el cantón Portoviejo – GAD Portoviejo (2013), debido a que direccionan a facilitar a todos los grupos de personas, la accesibilidad y utilización de los bienes y servicios, eliminando las barreras físicas o de otra naturaleza que impidan o limiten su normal desenvolvimiento sobre los mismos, con la finalidad de desarrollar el acceso en los espacios públicos-privados del cantón Portoviejo.

Cabe señalar que las ordenanzas establecen los lugares o espacios específicos donde se debería aplicar la accesibilidad como son: infraestructuras arquitectónicas, urbanísticas, edificaciones, transporte y en los medios de comunicación que sean de uso público. Por otra parte, es posible indicar que la municipalidad del área de estudio tiene por objeto exigir que los proyectos para construcciones o reconstrucciones turísticas y de cualquier otra índole deben ajustarse de acuerdo a los criterios establecidos por las normas INEN relacionadas

a la accesibilidad tanto del medio físico como de información y comunicación, llevando a cabo el debido seguimiento y control.

Además, considerando la ordenanza que impulsa la accesibilidad en el territorio, se indica que la entidad gubernamental debe gestionar conjuntamente con todas sus áreas departamentales la elaboración y ejecución de un Plan de Accesibilidad para un determinado periodo, ya que hasta el momento no existe. De igual manera Portoviejo como destino turístico debe implementar facilidades accesibles en las instalaciones que conforman la oferta, las cuales vayan dirigidas de forma especial para aquellas personas que poseen discapacidad o alguna condición que no les permita un adecuado desenvolvimiento.

Por lo tanto, culminado el análisis del marco legal con alcance internacional, nacional y local se ha concretado que existe una base documental legal que fundamenta la aplicación de la accesibilidad en el sector turístico del cantón Portoviejo. No obstante, en la siguiente fase de la investigación se demuestra la realidad actual que vive el territorio con respecto al gestión del turismo accesible.

4.2. DIAGNÓSTICO DE LA ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO

En el presente apartado se desarrolló la fase 2 de la investigación, la cual consistió en un Diagnóstico de la Accesibilidad en el Sector Turístico del Cantón Portoviejo. Para ello se cumplieron con varias actividades planteadas en el desarrollo metodológico como fue delimitar el área de estudio, la caracterización del territorio (ambiental, sociocultural, económica e infraestructura), la identificación de la oferta, el estudio de la demanda turística en cuanto a la percepción del turismo accesible, la evaluación de la accesibilidad en la oferta y gestión turística del destino y por último realizar un análisis estratégico FODA para culminar el diagnóstico.

4.2.1. DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO

De acuerdo al GAD Portoviejo (2019) el área de estudio cuenta con una superficie de 957,74 km² siendo sus coordenadas 1°47'38"S 79°17'09"O. Es fundamental mencionar que es uno de los 22 cantones que conforma la provincia de Manabí y

se caracteriza de los demás por ser la capital de dicho territorio. Además, limita al Norte con los cantones Rocafuerte, Sucre, Junín y Bolívar; al Sur con Santa Ana; al Este con Pichincha y Santa Ana; y al Oeste con Montecristi y el Océano Pacífico. Consta de nueve parroquias urbanas y siete rurales siendo la parroquia Portoviejo su cabecera cantonal. (Ver figura 4.3).



Figura 4.3. Mapa del cantón Portoviejo con sus respectivas parroquias urbanas (color azul) y rurales (color celeste).
Fuente: Plan Portoviejo (2019-2023), GAD Portoviejo (2019).

4.2.2. CARACTERIZACIÓN DEL TERRITORIO

Considerando el cantón Portoviejo como el área de estudio de la investigación se determinó en primer lugar redactar las características ambientales, socioculturales, económicas e infraestructuras. Por lo tanto, a continuación, se detallan cada una de las dimensiones tomadas en cuenta.

4.2.2.1 DIMENSIÓN AMBIENTAL

En referencia a la dimensión ambiental se estudiaron temas relacionados a elementos biofísicos, flora, fauna y las amenazas que presenta el cantón Portoviejo siendo las de mayor incidencia aquellas que provocan la deforestación, incendios, sequías, deslizamientos e impactos ambientales sobre el territorio. Por lo contrario, en algunas áreas del cantón también existen medidas de compensación como la reforestación y el sistema de protección ambiental implantados por el GAD Portoviejo para salvaguardar el medio ambiente. Además, la accesibilidad en las áreas verdes también fue un punto interesante de indagación en el presente apartado. De forma que continuamente se describe lo planteado.

Elementos biofísicos del cantón Portoviejo: Según el GAD Portoviejo (2019) con respecto a lo establecido en el Plan Portoviejo (2019-2023), el cantón presenta las siguientes características con base a los elementos biofísicos. (Ver Figura 4.4).

ELEMENTOS BIOFÍSICOS DEL CANTÓN PORTOVIEJO	
Clima	El clima es subtropical del cantón Portoviejo, la temperatura tiene un promedio de 24°C, asimismo es importante mencionar que entre el mes de marzo y mayo es temporada calurosa con 30°C y entre el mes de junio y octubre es temporada fresca con de 21°C.
Precipitación	En cuanto a la precipitación del cantón Portoviejo es de 300 a 400 m ³ actualmente.
Relieve	“La geomorfología de esta jurisdicción se cataloga con un relieve irregular, con alturas que van de 0 hasta los 634 msnm”, por el cual es posible mencionar que entre los picos más altos que existen en dicho cantón es el Cerro de Hojas-Jaboncillo y la parroquia rural San Plácido, cabe indicar que hay dos planicies costeras de pequeñas escalas los cuales son los valles del río Portoviejo y río Chico, en donde poseen de un relieve estimado para las labores agrícolas y las actividades humanas de distintas índoles, también es importante manifestar que el sector sur occidental del cantón Portoviejo tiene similitud con cantones vecinos.
Hidrografía	El río Portoviejo es el principal sistema hidrográfico el cual abarca una superficie de 2.133 km ² aproximadamente con una longitud de cauce de 100 km. Así mismo vale mencionar que dicho cantón posee de subcuencas las cuales son: Estero Visquiye, Río Chico, Río Lodana y Embalse Poza Honda.
Estructura del suelo urbano y rural	El suelo está clasificado en urbano el cual está constituido por asentamientos humanos concentrados que posee una extensión de 63.3 km ² que corresponde el 7% del área cantonal, el suelo rural está destinado especialmente a las áreas agro productivas y extractivas, además tiene una extensión de 894.37km ² que corresponde al 93% del territorio.

Figura 4.4. Componentes biofísicos del cantón Portoviejo.

Fuente: Plan Portoviejo (2019-2023), GAD Portoviejo (2019).

Flora y Fauna: El cantón Portoviejo conserva en su territorio ecosistemas frágiles de bosque seco tropical y bosque húmedo tropical, siendo poseedor de una exuberante flora, sin embargo, existen especies que están en peligro de extinción. Cabe resaltar que en las zonas altas predomina la vegetación arbustiva y arbórea, y en cuanto a la fauna existe una gran variedad de especies, pero aun así actualmente algunas de ellas se encuentran afectadas. (Ver figura 4.5).

FLORA	FAUNA
Principales especies en peligro de extinción: epifitas y trepadoras, guarumos, balsa, manzano, colorado, mamey, guayaba, coco y aguacatillo.	Especies faunísticas: tigrillo, oso hormiguero, armadillo, mono aullador, guanta, cusumbo, ardilla, culebra x, culebra verrugosa, culebra chonta, culebra lisa, culebra mata caballo.

Especies vegetales del bosque seco: ceibo y algarrobo.	Especies afectadas en la actualidad: guanta, guatuso, loro, venado, perico ligero, tigrillo, perdiz chanca y mono capuchino.
---	---

Figura 4.5. Flora y fauna del cantón Portoviejo.

Fuente: Plan Portoviejo (2019-2023), GAD Portoviejo (2019).

Amenazas que presenta el cantón Portoviejo: Es posible considerar que la deforestación, incendios, sequias, deslizamientos e impactos ambientales se han convertido en las principales amenazas que con concurrencia se han desarrollado en el área de estudio.

- **Deforestación:** La tasa de deforestación sobre el cantón ha llegado casi hasta tres hectáreas por año, en donde se evidencian efectos de desertificación como en las colinas de Crucita y movimientos en masa en San Pablo y La Piñonada (GAD Portoviejo 2019).
- **Incendios:** Los incendios de carácter antrópico por negligencia, se producen en mayor escala en la temporada de verano. Habitualmente son producidos por las malas prácticas agrícolas al momento de quemar las tierras para la generación de nuevo cultivos en especial el maíz, ya que para sembrar ven necesario limpiar el terreno (GAD Portoviejo, 2019). De manera que los fuertes vientos que se dan en el área de estudio son detonantes en la dirección y magnitud de las llamas, lo cual provoca un descontrol del flagelo alcanzando la vegetación natural y provocando impactos ambientales en la flora y fauna dentro del cantón.
- **Sequias:** Acorde esta la problemática es importante indicar que la misma es provocada en periodos largos de sol y cortos de lluvia debido a que ocasiona una gran pérdida de vegetación, donde la parroquia rural Crucita es la más afectada por ello por motivo que la precipitación es baja y la temperatura alta.
- **Deslizamientos:** Este fenómeno es provocado por las lluvias intensas ya que el suelo es arcilloso en donde se forman flujos de lodo, los deslizamientos se suelen producir en las colinas afectadas por la deforestación o expansión urbana dejando desastres económicos, sociales y ambientales.

- **Impactos ambientales:** El cantón Portoviejo cuenta con tres bosques protectores los cuales tienen 4.045 ha, pero aun así presentan afectaciones por la degradación del valor eco sistémico que aporta este recurso, de tal manera que el avance de los asentamientos humanos y sobre todo la ocupación del suelo con actividades inapropiadas provocan la disminución de áreas naturales poniendo en peligro el valor paisajístico y ecológico. La playa, manglares y agricultura son parte de los recursos potenciales del cantón Portoviejo situados en la parroquia rural Crucita, pero aun así los bosques del manglar han sufrido disminuciones y deterioros en los últimos años por la construcción de piscinas camaroneras, además el sector agropecuario ocasiona la deforestación en zonas rurales sobre colinas y márgenes del río de la cabecera cantonal, y si fuera poco otra de las mayores problemáticas existentes es la contaminación hídrica en la riberas y de la clandestinidad de puntos de descarga de aguas no tratadas (GAD Portoviejo, 2019).

Medidas de compensación ambiental: Por otra parte, es válido reconocer que el cantón a pesar de los impactos ambientales existentes desarrolla medidas de compensación para mitigar aquellas inconformidades de manera que la actual administración impulsa la reforestación y un sistema de protección ambiental.

- **Reforestación:** La reforestación permite conservar la biodiversidad y el restablecimiento físico y biótico de las colinas con especies forestales y arbustivas, aplicadas para la restauración eco sistémico. Hecho por el cual el Ministerio de Ambiente (MAE) y las instituciones gubernamentales realizan protocolos de control y vigilancia para poder contrarrestar las afectaciones de las colinas, los consejos barriales son el primer mecanismo de respuesta ante la deforestación para poder recuperar las áreas vulnerables de riesgo y sobre todo degradadas por las siembras de cultivos de ciclos cortos.
- **Sistema de protección ambiental:** Dentro de este sistema se conservan los ecosistemas frágiles de bosque seco tropical y bosque húmedo, por el cual es posible mencionar que en el territorio consta de tres tipos de bosque protector que son: Bosque Protector “Colinas Circundantes de Portoviejo”,

Bosque Protector “Poza Honda” y Bosque Protector “Carrizal-Chone”, también dentro de este sistema de protección ambiental se encuentra el “Cerro de Hojas Jaboncillo” siendo un Patrimonio Cultural del cantón Portoviejo.

Accesibilidad en espacios verdes y áreas protegidas: Con base a la accesibilidad existen parques inclusivos como La Rotonda y Las Vegas que se han construido bajo ciertos estándares que permiten la accesibilidad física. Por lo contrario, en las áreas protegidas aún sigue siendo una problemática la no constancia de facilidades accesibles que permitan a los grupos vulnerables el debido acceso para el disfrute de la actividad ecoturística (Quintero, 2021).

En función a la dimensión ambiental se apreciaron los elementos biofísicos que posee el cantón tomando en cuenta el clima, precipitación, relieve, hidrografía y la estructura del suelo urbano y rural, ya que cada uno de estos componentes son considerables dentro de un diagnóstico, determinando que la flora y fauna del lugar se encuentran afectadas y en peligro de extinción debido a la deforestación, los incendios y los deslizamientos en las zonas rurales. Así mismo otra alteración que sufre el área de estudio corresponde a las sequías causadas por las condiciones del clima en época de verano y por la corta precipitación que afecta en especial a la vegetación de las zonas rurales.

Ahora uno de los impactos ambientales que se producen sobre el territorio de manera constante se relacionan a los asentamientos humanos quienes ocupan el suelo para realizar actividades inapropiadas las cuales provocan el desgaste del mismo. Además, otra problemática se produce en la playa y el manglar debido a que se ven afectados por las construcciones de camaroneras las cuales deterioran el ecosistema, no obstante, se realizan medidas de compensación para poder conservar la biodiversidad, las cuales tienen que seguir mejorando.

Por último, es imprescindible indicar que en función a la variable de estudio y considerando el presente apartado, la accesibilidad en lo que corresponde a espacios verdes y áreas protegidas en cuestiones de accesos físicos e información que fomenten el fácil ingreso para las personas con discapacidad física, auditiva, visual, intelectual, psicosocial e incluso a grupos con movilidad reducida, es

deficiente, ya que solo en los dos parques verdes implementados sobre el casco urbano si incluyen la accesibilidad solo que con mayor énfasis en el aspecto físico y en cuanto a las áreas de protección ambiental estas no poseen ningún tipo de acceso.

4.2.2.2. DIMENSIÓN SOCIOCULTURAL

Es relevante aclarar que en torno al apartado se exponen elementos destacables acerca de la población portovejense tanto en el aspecto social y como el cultural considerando que es uno de los territorios con mayor movimiento e historia en la provincia de Manabí.

Población: De acuerdo al GAD Portoviejo (2019) en su Plan de Desarrollo (2019-2023) señala que el cantón posee una población total de 321.800 habitantes según las proyecciones de la Secretaria Técnica Planifica Ecuador correspondiente al año 2020. Vale destacar que el género femenino es superior que el masculino sin embargo la significancia no es relevante como se puede evidenciar en la figura 4.6.



Figura 4.6. Población total por sexo.

Fuente: Plan Portoviejo (2019-2023), GAD Portoviejo (2019).

Población y situación de las personas con discapacidad del cantón Portoviejo: Según CONADIS (como se citó en GAD Portoviejo 2019) hasta enero del 2020 se registró en su base de datos 10.054 habitantes portovejenses que poseen discapacidad. De tal manera que de los 321.800 habitantes que conforman la población total de territorio cerca de 10.000 pertenecen a mencionado grupo vulnerable. Vale mencionar que el 55,15% presenta invalidez física siendo así la discapacidad que la mayoría de estas personas presentan (ver figura 4.7). Razón por la cual se logra deducir que en cuestiones de accesibilidad las acciones más implementadas en el territorio serían las direccionadas a la eliminación de las barreras arquitectónicas.

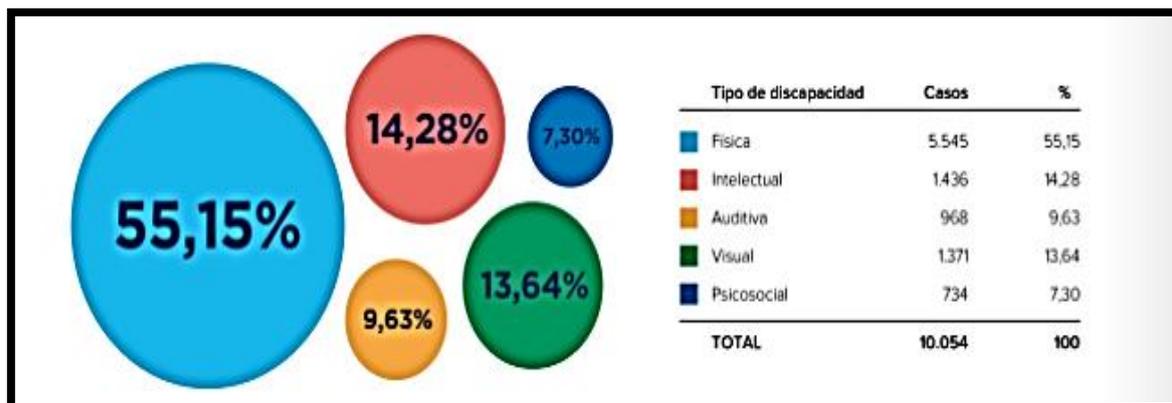


Figura 4.7. Población de las personas con discapacidad por tipo de discapacidad.

Fuente: Plan Portoviejo (2019-2023), GAD Portoviejo (2019).

Educación: Con respecto a la educación se puede apreciar que en el cantón Portoviejo en los últimos años ha decrecido el aumento de instituciones educativas a nivel primaria y secundaria por motivo de la consolidación del sistema educativo que ejecutó la administración anterior del Estado ecuatoriano. A continuación, en la tabla 4.1. se muestra el número de unidades educativas urbanas y rurales del cantón Portoviejo de acuerdo a los diferentes niveles.

Tabla 4.1. Número de Unidades Educativas.

NÚMERO DE UNIDADES EDUCATIVAS DEL CANTÓN PORTOVIEJO		
NIVELES DE EDUCACIÓN	2018-2019	
	RURAL	URBANA
Alfabetización P.P.	0	0
Artesanal P.P.	0	0
Bachillerato	0	3
Educación Básica	48	22
Educación Básica y Alfabetización P.P.	0	0
Educación Básica y Artesanal P.P.	0	2
EGB y Bachillerato	7	28
Formación Artística	0	0
Inicial	4	12
Inicial y EGB	36	84
Inicial, Educación Básica y Bachillerato.	10	25
No escolarizado	10	21
Subtotal	115	197
Total		312

Fuente: Plan Portoviejo (2019-2023), GAD Portoviejo (2019).

Elaborado por: Las autoras.

En relación a la tabla anterior es evidente también que además de mejorar el sistema educativo en las instituciones de educación inicial, básica, educación

general básica (EGB) y bachillerato se debe fortalecer la educación de alfabetismo, artesanal y artística facilitando la creación de establecimientos destinados únicamente a dichos niveles de educación con un debido equipamiento tecnológico y personal docente capacitado, ya que en la actualidad solo lo desarrollan por medio de programas o proyectos implantados en escuelas y colegios.

Conviene destacar que en la capital manabita también existen instituciones de educación superior que permiten a la población local, intercantonal e interprovincial bachiller tener la oportunidad de obtener un título profesional y al mismo tiempo una maestría. De hecho, en la tabla 4.2. se presentan las universidades e institutos tecnológicos ubicados en el cantón Portoviejo.

Tabla 4.2. Número de Instituciones de Educación Superior del cantón Portoviejo.

NÚMERO DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL CANTÓN PORTOVIEJO				
TIPO	SECTOR	NOMBRE	N° DE ESTUDIANTES DE PREGRADO	N° DE ESTUDIANTES DE POSGRADO
Universidad	Privado	San Gregorio de Portoviejo	2.920	385
Universidad	Público	Universidad Técnica de Manabí	23.800	1.600
Universidad	Privado	Pontificia Universidad Católica del Ecuador	599	193
Universidad	Privado	Universidad Técnica Particular de Loja		
Instituto Técnico Superior	Pública	Instituto Técnico Superior Paulo Emilia Macías (ITSPeM)	1500	
Instituto Técnico Superior	Privado	Instituto Técnico Superior Portoviejo (ITSUP)		
Instituto Técnico Superior	Privado	Instituto Técnico Superior en Ciencias Religiosas y Educación en Valores San Pedro.		
Subtotal			28.819	2.178
Total			30,997	

Fuente: Plan Portoviejo (2019-2023), GAD Portoviejo (2019).

Elaborado por: Las autoras.

Como se puede evidenciar en la tabla 4.2 existen pocas instituciones de educación superior pertenecientes al sector público, no obstante, son las mayores demandadas por la población estudiantil apreciándose que serían estudiantes de un nivel económico medio-bajo al no tener la disponibilidad de estudiar en una institución privada. Vale recalcar que la Universidad Técnica de Manabí es una de las mejores instituciones públicas a nivel provincial ubicada en la capital de la provincia, motivo por el cual posee una adecuada infraestructura y un gran número

de docentes que comparten sus conocimientos para la formación de profesionales en las diferentes ramas técnicas que proporciona su oferta académica.

Sin embargo, Quintero (2021) manifiesta que en cuestión de aplicar la accesibilidad dentro de las instituciones educativas en lo que respecta a nivel primaria y secundaria no cumplen con las debidas facilidades que permitan al niño o adolescente con discapacidad adquirir conocimiento acerca de las materias implantadas y que estas sean compartidas con prioridad para ellos, al mismo tiempo tampoco se han desarrollado estrategias que permitan el fácil acceso dentro de las instalaciones, por lo cual sigue siendo notable las barreras arquitectónicas. En cuanto a las instituciones de educación superior, las universidades del cantón son las que en nivel medio han querido fomentar la accesibilidad en sus instalaciones y proyectos, siendo estas a la vez capacitadas por miembros de la entidad CONADIS cuando lo han solicitado con la finalidad de obtener una mejor comprensión acerca de dicha variable y cómo contribuiría a los grupos vulnerables.

Unidades de Salud: En el cantón Portoviejo existen varios centros de salud, algunos ubicados en zona rural y otros en la parte urbana, por ende, es importante indicar los diferentes tipos de unidades de salud que existen acorde a la cobertura de su territorio y el número total de establecimientos. (Ver tabla 4.3).

Tabla 4.3. Número de Unidades de Salud del cantón Portoviejo.

NÚMERO DE UNIDADES DE SALUD DEL CANTÓN PORTOVIEJO			
Tipo de parroquia	Tipo de Centro de Salud	Parroquia	N° de establecimientos
Rural	Centro de Salud Tipo A	Alhajuela	1
		Chirijos	1
		Crucita	2
		RioChico	4
		San Plácido	2
		Abdón Calderón	1
		Pueblo Nuevo	1
	Centro de Salud Tipo B	Abdón Calderón	1
	Puesto de Salud	Chirijo	1
		San Plácido	1
Subtotal			15
Urbano	Centro de Salud Tipo A	18 de Octubre	3
		Colón	3
		Andrés de Vera	5
		Simón Bolívar	2
		Francisco Pacheco	4

		Picoazá	1
		San Pablo	1
	Centro de Salud Tipo B	Picoazá	1
		Portoviejo	1
	Centro de Salud Tipo C Materno, infantil y Emergencia.	Andrés de Vera	1
		Puesto de Salud	Andrés de Vera
	Hospital General	Francisco Pacheco	1
	Centro de Especializados	18 de Octubre	2
	Hospitales de Especialidades	Andrés de Vera	1
Subtotal		27	
	Total	42	

Fuente: Plan Portoviejo (2019-2023), GAD Portoviejo (2019).

Elaborado por: Las autoras.

Como se puede observar en la tabla el cantón cuenta con un número de establecimientos moderado tanto en el entorno urbano y rural. Aunque, de acuerdo a Quintero (2021) no existe ninguna área de salud oficial que sea especializada para atender a personas con discapacidad, aunque en las unidades presentes sí se les brinda un servicio de prioridad. De ahí, es válido resaltar que solo el centro de salud Andrés de Vera es el único establecimiento autorizado para otorgar el carnet de discapacidad.

Cabe mencionar que durante la pandemia dichos establecimientos de salud tuvieron que afrontar el difícil trabajo de atender a las personas afectadas por el COVID-19 siendo Portoviejo uno de los territorios con mayor número de contagios a nivel provincial (Bravo, 2021). Y si fuera poco el área de estudio también se transformó en casa para atender una demanda alta de pacientes provenientes de otros cantones manabitas.

Por tanto, ante dicha problemática el sector turístico del cantón Portoviejo también se vio afectado, ya que la actividad se paralizó debido a la emergencia sanitaria provocando así la inexistente accesibilidad de los turistas al destino, pero una vez que se desarrollaron estrategias por parte del GAD municipal en cooperación con las medidas establecidas por el Ministerio de Salud, se implantó el cumplimiento de protocolos de bioseguridad para la reactivación de varias áreas productivas, sin embargo debería existir el debido seguimiento y control de los mismos para garantizar que la certificación de establecimiento seguro siga procurando salvaguardar la vida de la población local y visitantes.

Patrimonio Cultural: El cantón Portoviejo abarca una diversidad cultural representativa del territorio debido a sus años de historia donde se puede resaltar que entre los bienes más importantes se destaca la gastronomía, el patrimonio histórico arquitectónico y el arqueológico.

- **Patrimonio Gastronómico.** – Una de las características principales que presenta el cantón es la diversidad gastronómica tanto así que según el GAD Portoviejo (2019) “en 2018 el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural (INPC) reconoció a la cocina tradicional manabita como Patrimonio Cultural Inmaterial del Ecuador” (p.68), hecho por el cual el territorio portovejense se convierte directamente en la capital gastronómica de Manabí debido a su excelencia. Vale exaltar que tres platos pertenecientes a parroquias rurales de mencionado cantón fueron ingresados a la lista de patrimonio inmaterial, tales como: el viche, la morcilla y la chicha. Por otra parte, la UNESCO declaró en el año 2019 a Portoviejo como “Ciudad Creativa” debido al arte de su gastronomía local.
- **Patrimonio Histórico Arquitectónico.** – La capital manabita posee en su centro histórico una riqueza patrimonial arquitectónica, las cuales en la actualidad han sido intervenidas, recuperadas y puestas en valor debido al proyecto de regeneración urbana en el centro histórico que maneja la municipalidad GAD Portoviejo.
- **Patrimonio Arqueológico.** – Con base al patrimonio arqueológico el cantón consta de una zona privilegiada donde se encuentra situado el Complejo Arqueológico Hojas-Jaboncillo, el cual abarca un área de 3.500 hectáreas, localizado sobre una cadena montañosa que radica una diversidad de flora y fauna. Cabe mencionar que el presente polígono fue declarado Patrimonio Cultural del Ecuador y está ubicado entre los cantones Portoviejo, Montecristi y Jaramijó. Según el GAD Portoviejo (2019) “dentro de este complejo arqueológico se pueden encontrar vestigios, edificaciones y objetos que evidencian la existencia de una compleja organización jerárquica de la Cultura Manteña (500 d.C-1534 d.C.), la cual habitó este espacio geográfico” (p. 328).

En conclusión, teniendo en cuenta la dimensión sociocultural se analizó que el cantón Portoviejo tiene una población considerable debido al ser la capital de Manabí en donde el número de mujeres es superior que el género contrario siendo resaltante el hecho de que existe un porcentaje significativo de personas que constan con discapacidad. En el tema de educación a lo que se refiere a nivel de primaria y secundaria en los últimos años ha existido déficit de crecimiento puesto que algunas unidades educativas se integraron, sin embargo, el nuevo manejo del sistema educativo ha clasificado diferentes niveles de estudios siendo estos más específicos, cabe mencionar que lo referente a educación hacia la alfabetización, lo artesanal y lo artístico se debe fortalecer y llevar el respectivo mejoramiento.

Mientras que en la educación superior se logra deducir que el número de instituciones se encuentra estable y apto para recibir una demanda de estudiantes alta dentro del territorio, algo que sí queda claro es que la accesibilidad dentro de las instituciones debe vigorizarse tanto en la enseñanza educativa como en infraestructura y equipos accesibles. Por otro lado, el tema de salud también cuenta con una base suficiente de establecimientos que pueden abarcar la atención pública de salubridad en lo que corresponde a cobertura urbana y rural, sin embargo, no existe la presencia de un establecimiento especializado para personas con discapacidad, pues ante indicada situación las visitas son recibidas en las otras unidades de salud bajo una atención prioritaria.

Vale señalar, que los establecimientos no se encontraban preparados totalmente para afrontar la pandemia COVID-19, en consecuencia, al ser uno de los cantones con mayor población y actividad comercial, el virus convirtió al territorio en uno de los más contagios. De tal manera que esto paralizó la actividad turística y convirtió a Portoviejo es un destino no accesible, que poco a poco para reactivarse entidades gubernamentales implementaron protocolos de bioseguridad, que por lo general deberían seguir controlando y regulando en los espacios públicos y privados para la seguridad sanitaria de la población. Por último, es importante destacar que el patrimonio cultural del cantón es reconocible a nivel nacional al ser un territorio lleno de historia y de atractivos patrimoniales.

4.2.2.3 DIMENSIÓN ECONÓMICA

El cantón Portoviejo se caracteriza por ser uno de los territorios con una economía en constante crecimiento, donde las principales actividades económicas que se desarrollan en el área de estudio contribuyen positivamente a la población local.

Población activa económica: De acuerdo a los datos de la Encuesta de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) (como se citó en GAD Portoviejo 2019) “el total de población en edad económicamente activa el 63,1% tiene empleo; el 28,1% está en la categoría de Sub Empleo y el 8,8% está en el rango del desempleo”, (p. 209). En efecto, es apreciable que la mayoría de la población portovejense posee de empleo.

Componentes valor agregado bruto de Portoviejo: Según el GAD Portoviejo (2019) el cantón está compuesto por los siguientes componentes. (Ver Tabla 4.4).

Tabla 4.4. Componentes Valor Agregado Bruto de Portoviejo.

Componentes VAB	Proyección 2019	Proyección 2020
Construcción	553.032,70	508.790,90
Transporte, información y comunicaciones	188.681,42	173.586,90
Comercio	175.945,18	161.869,57
Actividades profesionales e inmobiliarias	134.920,63	124.126,98
Enseñanza	104.567,45	96.202,05
Salud	88.055,44	81.011
Administración pública	82.212,21	75.635,23
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	55.735,89	51.277,02
Otros servicios	35.036,33	32.233,42
Actividades financieras	34.970,64	32.172,99
Manufactura	31.082,56	28.595,95
Alojamiento y servicio de comida	20.509,90	18.869,11
Suministro de electricidad y de agua	14.286,06	13.143,18
Explotación de minas y canteras	99,40	91,45
TOTAL	1'519.135,80	1,397,604,94
VARIACIÓN PORCENTUAL	-0,5%	-8,0%

Fuente: Plan Portoviejo (2019-2023), GAD Portoviejo (2019).

En resumen, las actividades económicas del cantón Portoviejo más relevantes entre los años 2019 al 2020 son: construcción; transporte, información y comunicaciones, comercio y las actividades empresariales e inmobiliarias. Cabe recalcar que la construcción se encuentra en esa posición debido a que posteriormente del terremoto del 16A se convirtió en la actividad mayor desarrollada en el territorio hasta la actualidad. Aunque, las otras fuentes de empleo registradas

en la tabla también aportan significativamente a la economía local. Por tal razón, a continuación, se describirán cada uno de los sectores productivos que frecuentemente han sido apoyados por entidades financieras para posicionarse en el mercado.

Sector empresarial: Tomando en cuenta al sector empresarial del cantón Portoviejo, es posible mencionar que “existen varias empresas que procesan la caña de azúcar para generar aguardiente, otras en donde producen el plátano para hacer chifles y otras que se encargan de fabricar salsa de tomate pues a mediados del año 2018 se lograron identificar 750 compañías” (GAD Portoviejo, 2019, p. 200). Además, es considerable acotar que dichas empresas están clasificadas en grandes, medianas y microempresas, las cuales se encuentran ubicadas en la parte urbana y muy pocas en la zona rural.

Sector agrícola, pecuario y avícola: Conviene enfatizar que el sector agrícola se dedica a producir principalmente el maíz, maní, arroz, café, plátano y cacao. En donde su siembra ocupa un total de 12.917 ha. En cuanto al sector pecuario, es válido indicar que el ganado vacuno de leche y carne representa el 2,24% a nivel provincial con un número total de 17.564 cabezas, seguido del ganado porcino. Por último, en función al sector avícola su producción actual es de 77.662 (GAD Portoviejo, 2019). De tal manera que estos tres sectores se consideran indispensables para en el desarrollo económico del cantón.

Pesca artesanal: Es importante indicar que la parroquia rural Crucita genera una de las fuentes económicas productivas del cantón específicamente en el sitio Arenal, ya que existen 2.037 pescadores artesanales que laboran en dicha área, así mismo es posible manifestar que hay dos caletas en las que se desarrollan las labores propias de la actividad y 227 embarcaciones para recibir aquellos productos que extraen del mar.

Dinamización de la economía por medio del turismo: GAD Portoviejo (2019), establece que “el eje de Desarrollo turístico busca impulsar todo el potencial cultural y natural que tiene el territorio” (p. 66-67). No obstante, las manifestaciones culturales son los bienes que se presentan mayoritariamente a nivel territorial, de manera que la industria turística ha sido encargada de fortalecer y promocionar el

patrimonio material e inmaterial con referencia al Parque Arqueológico Cerro de Hojas Jaboncillo, gastronomía local y lo correspondiente a la historia cultural y arquitectónica del centro urbano. En otro aspecto, el deporte, la recreación y el esparcimiento se han convertido en modalidades desarrolladas muy frecuente por los turistas, de forma que el parque La Rotonda y el parque Las Vegas ofrecen instalaciones que satisfacen aquellas necesidades. De igual forma es conveniente destacar que la playa Crucita es uno de los recursos sumamente importante que tiene el cantón Portoviejo y que impulsa el crecimiento económico en dicha comunidad, pues es muy concurrido en fines de semana y días de feriados.

Vale acotar que de acuerdo a lo expuesto por la directora del Departamento de Turismo del cantón Portoviejo, (Bravo 2021) menciona que la actividad turística fue uno de los sectores más afectados ante la pandemia COVID-19, debido al confinamiento obligatorio a nivel mundial, esto incitó a que varios establecimientos se vieran obligados a cerrar sus puertas declinando así su economía. Cabe mencionar que la planta hotelera del territorio tuvo mayor declive, puesto que al principio ante a la emergencia sanitaria como primer fase la parte gubernamental en conjunto a las disposiciones del Comité de Operaciones de Emergencia (COE) cantonal permitieron la venta de alimentos y bebidas de algunas empresas pero en forma de home delivery (entrega a domicilio) para de esa manera evitar conglomeraciones, como efecto la estrategia publicitaria aplicó la promoción del servicio por medio de las redes sociales.

Por otra parte, como segunda fase durante la pandemia para poder dar inicio a la operación de los establecimientos que permanecieron cerrados desde el mes de marzo hasta mediados de junio en el año 2020 tuvieron que implementar protocolos de bioseguridad, de tal manera que los servicios que cumplieran con dichos requerimientos obtenían el certificado de establecimiento seguro, sin embargo, los restaurantes fueron más beneficiados que los servicios de alojamiento ya que los pocos turistas que visitaban el destino solo permanecían un día.

Para finalizar, en la tercera fase aprovechando la declaratoria “Pueblo Mágico Ecuador – 4 Mundos” y el sello “Safe Travel”, se impulsó la campaña publicitaria “Portoviejo espera por ti” y posteriormente se establecieron estrategias de

promoción como: punto de información turística en el terminal, ferias de operadoras, publicidad de restaurantes para impulsar la gastronomía manabita, vocería turística por parte de embajadores internacionales, pero aun así no todas estas estrategias han sido desarrolladas debido a los comportamientos del contagio.

En cuanto al tema de accesibilidad en el sector turístico de Portoviejo Bravo (2021) manifestó las normativas existentes en el país y a nivel local gestionan más el cumplimiento en la accesibilidad física en los establecimientos sin tomar en cuenta los otros tipos de discapacidades que posee la población motivo por el cual deben tomar medidas de compensación e implementarlas. De tal modo que el cantón, aunque tenga una ordenanza que sostiene que la accesibilidad debe ser aplicada en todas sus formas se sigue anulando la implementación de otros tipos de accesos como por ejemplo auditivos y visuales que permitan al individuo afectado por aquellas condiciones un mejor desenvolvimiento en los entornos turísticos.

De igual manera, en función a la accesibilidad en los establecimientos y atractivos turísticos existentes en el área de estudio aún hace falta mejorar en comparación con otros países reconocidos como destinos accesibles, pues dicha problemática se convierte directamente en una debilidad que posee el cantón Portoviejo, ya que es un punto fundamental para implementar y garantizar los derechos a las personas vulnerables. Vale recalcar que la zona de regeneración urbana del cantón en conjunto con los parques la Rotonda y las Vegas dentro de su estructura cumplen con criterios de accesibilidad que permite la libre y fácil circulación sobre dichas áreas, sin embargo, faltan elementos de la accesibilidad que deben seguir mejorando para el desarrollo del sector turístico y a la vez este posteriormente sea reconocido como un destino turístico inteligente accesible mediante alguna certificación.

Accesibilidad en plazas de trabajo: La accesibilidad en plazas de trabajo para las personas con discapacidad en el cantón Portoviejo no se cumple en su totalidad, ya que en muchas de las ocasiones a las empresas les resulta dificultoso contratar a aquellos individuos por problemas de agilidad al momento de desenvolverse en el servicio y aún más en tiempo de pandemia por el hecho de ser vulnerables ante

la presencia del virus, el cual aún se presenta en la sociedad y con nuevas variantes (Quintero, 2021).

Con respecto a la dimensión económica es posible mencionar que la población en su mayoría tiene empleo, siendo la construcción la principal fuente económica del territorio desde el año 2016. Además, significativamente existen otros sectores que impulsan el desarrollo empresarial como son el área agrícola, pecuario, avícola, la pesca artesanal y la actividad turística.

Es válido enfatizar que existen varios atractivos culturales y naturales que generan ingresos económicos a las diferentes comunidades que alberga el cantón Portoviejo. Vale señalar que en la actualidad debido a la pandemia el turismo se ha visto afectado económicamente al no existir un aumento resaltante de la demanda turística. Por lo consiguiente, considerando el tema de accesibilidad en las plazas de trabajo es importante mencionar que en la actualidad no todos los establecimientos cuentan con personal que conste de algún tipo de discapacidad debido a diversas razones como: no es conveniente dentro de la operatividad de la empresa; para prevenir el contagio a grupos vulnerables o por el hecho que no se han presentado solicitudes de este tipo de personas que requieran un puesto laboral.

4.2.2.4. DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA TERRITORIAL

Para la dimensión referente a infraestructura se ha tomado en consideración analizar la situación actual de cada uno de los servicios básicos indispensables para el desarrollo de la vida local, política, comercial, laboral y turística en el área urbana y rural del cantón Portoviejo.

Servicios Básicos: Tomando en cuenta los servicios básicos del territorio a continuación se establece la situación actual en cuanto al agua potable, alcantarillado, energía eléctrica, sanitario y pluvial y lo que compete a tratamiento de desechos sólidos, líquidos e infecciosos. (Ver figura 4.8).

COBERTURA DE SERVICIOS BÁSICOS DEL CANTÓN PORTOVIEJO	
Agua potable	La cobertura de agua potable en el área urbana es de 92% y en área rural de 29%. Vale recalcar que el agua potable para el cantón es proveniente del embalse de Poza Onda.

Alcantarillado sanitario y pluvial	Portoviejo urbano cuenta con un 79% de alcantarillado sanitario y un 57% al pluvial y en las parroquias rurales el 35% de alcantarillado pluvial y sanitario.
Energía eléctrica	Su cobertura un 96% del territorio.
Tratamiento de desechos sólidos, líquidos e infecciosos	El sistema de tratamiento de los desechos sólidos involucra la gestión de barrido, cuya cobertura bordea el 88% del territorio y la gestión de recolección que tiene una cobertura sobre el 95% en el cantón. El tratamiento de los desechos sólidos se realiza a través de un sistema soterramiento y tratamiento seguro de los lixiviados.

Figura 4.8. Datos de cobertura de los servicios básicos del cantón Portoviejo.

Fuente: Plan Portoviejo (2019-2023), GAD Portoviejo (2019).

Seguridad: La seguridad plasmada en el cantón Portoviejo ha considerado dos elementos importantes para garantizar la integridad de la población local y al mismo tiempo la de los visitantes que llegan al cantón, ya sea por cuestiones laborales o turísticas. Por ende, a continuación, se describe el número de unidades de seguridad de diferentes tipos.

- **Policía Nacional:** El territorio portovejense cuenta con 25 unidades de Policía Comunitaria (UPC) y una UVC. Cabe mencionar que se encuentra implementado un sistema de seguridad coordinado con la Central Zonal ECU 911, el cual consiste en la instalación de alrededor de 187 cámaras de video vigilancia sobre el área de estudio (GAD Portoviejo, 2019).
- **Cuerpo de Bombero:** “El cuerpo de Bomberos de Portoviejo cuenta con cinco compañías ubicadas en las parroquias: San Pablo, Andrés de Vera, Colón, Picoazá y Portoviejo (central), cada estación está conformada por personal administrativo y personal operativo” (GAD Portoviejo, 2019, p. 244).

Conectividad: El cantón posee una conectividad vial a través de: redes primarias conformadas por vías estatales que permiten la comunicación intercantonal e interprovincial, las mismas que constan de una rodadura de asfalto y su estado la mayoría de su trayectoria es bueno; redes secundarias, las cuales se caracterizan por ser vías de importancia agrícola y empresarial ya que su conexión con las vías principales ayuda al traslado de productos agropecuarios y recurso humano hacia las urbes; y por último las redes terciarias consideradas vías locales que se encuentran tanto en la zona urbana como rural se apegan directamente con las vías secundarias y su rodadura fuera del suelo urbanístico es de tierra o grava en su mayor parte (GAD Portoviejo, 2019).

Verde Urbano: El verde urbano implementado en Portoviejo se concentra en los siguientes parques: La Rotonda, Mamey, Forestal y Jardín Botánico (GAD Portoviejo, 2019). Sin embargo, aunque es una acción que contribuyen a mejorar el aspecto ambiental solo considera ciertas partes del territorio, cuando en realidad en todos los espacios públicos deberían de realizarse actividades que aporten al desarrollo de una ciudad verde.

Movilidad peatonal: El área de estudio se caracteriza por ser activo en la movilidad peatonal debido a su actividad comercial, política y turística. Por lo contrario, GAD Portoviejo (2019) indica que “el espacio destinado a los peatones es reducido tiene problemas de accesibilidad y no da confort ambiental, aproximadamente, del espacio público de la vía, únicamente el 25% está destinado para el peatón” (p.250). De modo que, los espacios con mayor frecuencia para el tránsito de los peatones, como por ejemplo los portales, suelen ser interrumpidos por barreras arquitectónicas o actividades comerciales, impidiendo de esa manera la fácil accesibilidad de los ciudadanos y visitantes.

Considerando lo expuesto por Quintero (2021) en la zona de regeneración urbana y en lo que compete a los parques La Rotonda y Las Vegas el acceso es calificado mediamente aceptable, ya que aún hace falta implementar más elementos de accesibilidad que se encuentren dirigidos especialmente para las personas con discapacidad visual, auditiva, lingüística, intelectual y psicosocial. Por otro lado, en otras áreas de cobertura urbana y rural sigue siendo deficiente la gestión de mencionada variable.

En relación a la dimensión de infraestructura territorial, en lo que concierne a servicios básicos la zona urbana posee mayor cobertura mientras que en el área rural falta mejorar en ciertos aspectos como agua potable y alcantarillado sanitario y pluvial. Por un lado, con base a la seguridad el área de estudio cuenta con un número alto de unidades de policía nacional debido al tamaño del territorio y a la inseguridad existente en el mismo y de igual manera pasa con las unidades de cuerpos de bomberos ubicadas en ciertas parroquias estratégicas, las cuales tienen como finalidad salvaguardar la vida de los habitantes en casos de emergencias antrópicas y naturales.

En conectividad la jurisdicción territorial de Portoviejo cuenta con vías primarias, secundarias y terciarias, dándose a conocer que las redes de tercer orden son las más irregulares debido al incompleto trabajo de asfalto. Además, en concordancia con su entorno urbano posee áreas verdes implantadas en parques de mayor relevancia de la ciudad, aunque debería darse de mayor magnitud en otras áreas del casco urbano para poder ser un destino verde y amigable con el medio ambiente. Finalmente, en relación a la movilidad peatonal que presenta el área de estudio hace falta implementar facilidades inclinadas a los diferentes tipos de discapacidad que tengan como finalidad permitir un acceso adecuado sin interrupciones de barreras arquitectónicas, comerciales e informáticas.

4.2.3. IDENTIFICACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA

La oferta turística es necesaria identificarla dentro de la investigación, ya que la misma permite reconocer la planta turística y los recursos potenciales que posee el cantón Portoviejo, los cuales fueron evaluados posteriormente en función a la accesibilidad. Vale mencionar que legalmente se encuentran registrados en el catastro e inventario de atractivos realizados por la Dirección de Desarrollo Turístico del GAD municipal bajo la aprobación del MINTUR.

4.2.3.1. CATASTRO TURÍSTICO

El catastro turístico del cantón Portoviejo está compuesto por elementos que integran la planta turística como alojamiento, servicios de alimentos y bebidas, operación e intermediación y centros recreacionales, donde se puede apreciar que el territorio posee un número considerable de servicios que se encuentran a disposición de la demanda. (Ver tabla 4.5).

Tabla 4.5. Número de establecimientos de Alimentos y Bebidas.

Número Establecimientos de Alimentos y Bebidas	
Clasificación	N° de establecimientos
Restaurante	149
Establecimiento móvil	6
Discoteca	8
Bar	21
Cafetería	11
Fuente de Soda	37
Total	232

Número Establecimientos de Alojamientos	
Clasificación	N° de establecimientos
Hotel	16
Hostal	24
Hostería	4
Total	44
Número Establecimientos de Operación e Intermediación	
Clasificación	N° de establecimientos
Operador turístico	3
Agencias de viajes internacional	13
Agencias de viajes dual	10
Total	26
Número de Intermediación	
Clasificación	N° de establecimientos
Sala de recepciones y banquetes	14
Total	14
Número de Centro de Turismo Comunitario	
Clasificación	N° de establecimientos
Centro de Turismo Comunitario "Las Gilces"	1
Total	1
Número de Parques de Atracciones Estables	
Clasificación	N° de establecimientos
Termas y balnearios	4
Total	4

Fuente: Dirección de Desarrollo Turístico (GAD Portoviejo) (2021).

Elaborado por: Las autoras.

Se logra determinar que el catastro turístico actual está conformado por 321 establecimientos en su totalidad, donde el servicio con mayor predominio es el referente a alimentos y bebidas y los menos evidentes son centro de turismo comunitario y parques de atracciones estables con relación a termas y balnearios.

4.2.3.2. INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS POTENCIALES

Para el desarrollo del presente apartado se solicitó a la Dirección de Desarrollo Turístico del GAD Portoviejo, el inventario de las manifestaciones culturales y recursos naturales característicos de potencialidad turística, de tal manera que a continuación en la figura 4.9 se muestran cada uno con su respectiva categoría. Según Bravo (2021) los otorgados son los mismos que han sido avalados actualmente por el MINTUR como atractivos turísticos potenciales del área de estudio.

N°	Nombre del atractivo turístico	Categoría	Tipo	Subtipo	Situación actual	Jerarquía
1	Parque Arqueológico - Hojas Jaboncillo	Atractivo Cultural	Acervo Cultural y Popular	Pueblo y/o Nacionalidad (Etnografía)	Alterado	III
2	Parque La Rotonda	Atractivo Cultural	Arquitectura	Infraestructura recreativa	Conservado	III
3	Parque La Vegas	Atractivo Cultural	Arquitectura	Infraestructura recreativa	Conservado	III
4	Parque Ecológico Mamey	Atractivo Cultural	Arquitectura	Infraestructura recreativa	Alterado	II
5	Jardín Botánico "UTM"	Atractivo Cultural	Realizaciones Técnicas y Científicas	Centro de Exhibición de Flora y Fauna	Alterado	III
6	Catedral Jesús del Buen Pastor	Atractivo Cultural	Arquitectura	Infraestructura cultural	Alterado	III
7	Playa Crucita	Atractivo Natural	Costas o Litorales	Playas	Alterado	III
8	Playa La Boca Crucita	Atractivo Natural	Costas o Litorales	Playas	Alterado	II
9	Manglar La Boca – Crucita	Atractivo Natural	Costas o Litorales	Estuario	Alterado	III
10	Balneario de Agua Dulce "Vista Hermosa"	Atractivo Natural	Ríos	Playa de río	Alterado	II

Figura 4.9. Inventario de atractivos turísticos potenciales del cantón Portoviejo.

Fuente: Dirección de Desarrollo Turístico (GAD Portoviejo) (2021).

Elaborado por: Las autoras.

Vale resaltar que el diseño del inventario considera aspectos importantes y está basado de acuerdo a los criterios del "Manual de Atractivos Turísticos" (MINTUR, 2018). De tal manera que en la figura anterior se establece que existen 10 recursos turísticos del territorio que son consolidados como atractivos turísticos de origen cultural y natural, de tipo: acervo cultural y popular; arquitectónico, realizaciones técnicas y científicas, costas o litorales y ríos.

Además, es importante resaltar que, de todos los atractivos, 7 de ellos son calificados de jerarquía III y 3 acorde a la jerarquía II. Por tanto, son recursos que generan un movimiento turístico y despiertan el interés de los consumidores, debido a la existencia de facilidades, claro que no estaría mal mejorar algunos elementos para poder posicionarlos con una mayor categoría siendo esta la jerarquía IV, la cual que permite identificar que el atractivo es de alta significancia para el mercado internacional.

Por lo que se refiere a la situación actual de conservación de los atractivos en la mayoría se encuentran alterados, debido a diversos factores que provocan el deterioro. De forma natural se señala la erosión y los desastres naturales como

principales amenazas que presentan los atractivos y con respecto a las acciones antrópicas se identifican contaminación del aire, generación de residuos, expansión urbana, trabajos forestales, actividades agrícolas y ganaderas y vandalismo.

4.2.4. PERCEPCIÓN DE LA DEMANDA EN CUANTO AL TURISMO ACCESIBLE DEL CANTÓN PORTOVIEJO

En el estudio de la percepción de la demanda turística en cuanto al turismo accesible del cantón Portoviejo se realizó primeramente la determinación de la muestra, la misma que determinó un total de 384 encuestas. Es relevante indicar que para estimar dicho resultado se utilizó el muestro no probabilístico por cuotas teniendo como finalidad conocer la percepción de dos segmentos de mercado considerando que del total de las encuestas (70%) serían aplicadas a turistas que no constan con ningún tipo de discapacidad y (30%) a los que sí la presentan. Se debe agregar que mencionada acción contribuye a que la información brindada sea realmente verídica en cuanto a la realidad de accesibilidad que experimentan los turistas y de manera especial dicho grupo vulnerable.

Continuamente se procede a analizar una serie de preguntas que tienen como finalidad en primera instancia identificar la demanda turística teniendo cuenta datos generales específicos como: procedencia, género, si tiene o no alguna discapacidad y en el caso de ser afirmativo de qué tipo, y por otra parte interrogantes relacionadas a la percepción de la demanda ante mencionada variable en estudio siendo esta información la mayor prioridad en el cuestionario. Cabe mencionar que los gráficos indicados están expuestos en los anexos de la investigación.

1. Datos generales

De acuerdo a los resultados obtenidos es preciso señalar que el 40.5% de los encuestados son provenientes del cantón Chone (ver anexo 6), así mismo el rango de edad destacado fue de 18-25 años con un 36.5% (ver anexo 7) e indicando que la mayoría pertenecen al género femenino con el 51.3% (ver anexo 8). En síntesis, se logra definir que la demanda que frecuentemente visita el cantón Portoviejo se

identifica en un rango de edad entre joven-adulta, de procedencia chonera y comprendida en su mayoría por mujeres.

2. Posee alguna discapacidad

El 30.2% de los encuestados manifestaron que poseen discapacidad, vale destacar que dicho porcentaje se relaciona al considerado dentro de la propuesta metodológica, la cual estableció que alrededor del 30% iban a ser encuestas para personas locales con discapacidad, demostrando así el cumplimiento de lo expuesto. Por otro lado, el restante de los resultados que fue casi similar al 70% estimado, indica que el 69.8% de la demanda turística no posee ningún tipo de discapacidad. (Ver anexo 9).

3. Tipo de discapacidad que posee

Del total de los encuestados el 69.8% no poseen ningún tipo de discapacidad. De forma que el restante de la población el 11. 2% posee discapacidad física, el 8.1% tiene discapacidad visual, el 6.3% discapacidad intelectual y por último el 3.4 % discapacidad auditiva, siendo incuestionable que la discapacidad física es la de mayor concentración en el cantón Portoviejo, motivo por el cual existen más facilidades accesibles para este tipo de condición. (Ver anexo 10).

4. Nivel de accesibilidad en los espacios urbanos y rurales del cantón Portoviejo para personas con discapacidad

Con respecto a los datos obtenidos de los encuestados el 59.1% manifiestan que la accesibilidad en los espacios urbanos y rurales con respecto a instalaciones, atractivos y servicios turísticos del cantón, se encuentra en un nivel regular, ya que no todos cumplen con las facilidades accesibles necesarias. (Ver anexo 11).

5. Tipo de elementos de accesibilidad turística evidentes en el cantón Portoviejo

Según los encuestados manifestaron que los elementos accesibles de mayor visualización en el cantón son las rampas peatonales en calles y veredas con un 54.7%, mientras que el 46.9% indicaron que existen rampas para el ingreso a

edificios públicos y privados, seguidamente el 40.4% señalaron que hay estacionamientos para las personas con discapacidad, y el 39.8% resaltaron que también existen veredas inclusivas (sin desniveles y con labrado para personas con discapacidad visual) (ver anexo 12). De tal forma que es importante mencionar que se presencian algunas facilidades accesibles para personas con discapacidad en ciertas áreas urbanas del cantón, sin embargo, esta aún no es desarrollada en todo el territorio de manera equitativa puesto a que también falta implementar más equipamientos que no solo involucren el acceso físico.

6. Componentes de la oferta turística que cumplen mayoritariamente con aspectos de la accesibilidad

El 48.2% de los encuestados indicaron que uno de los componentes de la oferta turística que pueden visualizar en el cantón Portoviejo con mayor cumplimiento en aspectos de accesibilidad son los servicios de alimentos y bebidas, debido a que estos establecimientos son los que presentan más elementos que permiten un fácil acceso a los grupos vulnerables, mientras que el 27.1% pudieron manifestar que algunos de los atractivos y lugares turísticos son accesibles, sin embargo se requiere que toda la oferta integralmente desarrollen aquella variable para que el destino fomente la inclusión. (Ver anexo 13).

7. Equipamientos para las personas con discapacidad en las que el GAD cantonal debería priorizar sus recursos económicos

De acuerdo a los resultados obtenidos ante dicha pregunta el 16.7% de las personas encuestadas indicaron que uno de los equipamientos que deben priorizar son los transportes locales adaptados para las personas con movilidad reducida o cualquier otro tipo de discapacidad, seguidamente el 15.1% supo manifestar que otro de los equipamientos que tienen que tomar en cuenta son las actividades turísticas y servicios que presten atención a este grupo de personas (ver anexo 14). De tal manera el GAD cantonal debe aprovechar sus recursos económicos para el desarrollo del sector turístico y así poder favorecer a un bienestar social.

8. Portoviejo es un destino totalmente accesible

Según los datos recopilados de las encuestas el 65.1% señaló que el cantón Portoviejo no es un destino totalmente accesible sobre todo para las personas con discapacidad, ya que en los espacios urbanos y rurales son pocas las facilidades para las personas con movilidad reducida o algún otro tipo de discapacidad, por el cual es importante mencionar que dentro del cantón aún no se gestiona debidamente el turismo accesible. (Ver anexo 15).

9. Opinión de los encuestados acerca de la accesibilidad turística en el cantón Portoviejo

En función a la opinión de los encuestados manifestaron que dentro del cantón Portoviejo no se cumplen las adecuadas facilidades para las personas con discapacidad ya que deberían implementar equipamientos direccionados para la satisfacción del turismo accesible indicando que hace falta apoyo por parte de las entidades gubernamentales y la participación de las empresas privadas, ya que para los turistas, los atractivos turísticos que existen en el área de estudio en su mayoría no cumplen con la accesibilidad suficiente solo ciertos parques ubicados en la zona urbana que han sido construidos bajos estándares que permiten la accesibilidad física. (Ver anexo 16).

Para finalizar el estudio de la percepción de la demanda en cuanto al turismo accesible del cantón Portoviejo, en la figura 4.10 se demuestra los resultados más destacados expuestos anteriormente.

PERCEPCIÓN DE LA DEMANDA EN CUANTO AL TURISMO ACCESIBLE DEL CANTÓN PORTOVIEJO	
Lugar de residencia	La demanda es proveniente del cantón Chone
Edad	En los resultados se reflejó la edad promedio expresada entre los 18 a 25 años.
Género	En su mayoría son mujeres con el 51.3%.
Posee una discapacidad	El 30.2% poseen discapacidad y el 69.8% no poseen discapacidad.
Tipo de discapacidad que posee	De los resultados obtenidos las personas poseen de discapacidad física, visual, intelectual y auditiva.
Nivel de accesibilidad en los espacios urbanos y rurales del cantón Portoviejo para personas con discapacidad	La demanda supo manifestar que la accesibilidad en los espacios urbanos y rurales se encuentra en un nivel regular.

Tipo de elementos de accesibilidad turística evidentes en el cantón Portoviejo	Con respecto a las respuestas de la demanda indicaron que los elementos de accesibilidad que se pueden visualizar son las rampas peatonales en calles y veredas, rampas para el ingreso a edificios públicos y privados, estacionamientos para personas con discapacidad y veredas inclusivas sin desniveles y con labrado para personas con discapacidad visual etc.
Componentes de la oferta turística que cumplen mayoritariamente con aspectos de la accesibilidad	De la encuesta realizada la demanda indicó que los componentes de la oferta turística con más relevancia son los servicios de alimentos y bebidas; y los atractivos y lugares turísticos.
Equipamientos para las personas con discapacidad en las que el GAD cantonal debería priorizar	Deben priorizar transportes locales; y actividades turísticas y servicios adaptados para las personas con movilidad reducida o cualquier otro tipo de discapacidad.
Portoviejo es un destino totalmente accesible	La demanda manifestó que el cantón Portoviejo no es totalmente accesible.
Opinión de los encuestados acerca de la accesibilidad turística en el cantón Portoviejo	La demanda manifestó que el cantón no es totalmente accesible ya que hace falta mejorar la accesibilidad, debido a que consideran que la parte gubernamental debe priorizar muchos elementos para que el cantón se convierta destino inclusivo y al mismo tiempo trabajar de forma conjunta con las empresas privadas del sector turístico.

Figura 4.10. Percepción de la demanda en cuanto al turismo accesible del cantón Portoviejo.

Elaborado por: Las autoras.

El estudio de la percepción de la demanda en cuanto al turismo accesible del cantón Portoviejo, está comprendida por residentes del cantón Chone, resaltando que en su mayoría son mujeres, y que la edad promedio identificada es la correspondiente de jóvenes adultos comprendida entre 18 a 25 años. Además, de las 384 encuestas aplicadas el 30.2% de la población posee discapacidad y el 69.8% no. De forma que los tipos de discapacidad determinados en la indagación son física, visual, intelectual y auditiva.

Con respecto al nivel de accesibilidad en los espacios urbanos y rurales se lo considera regular. Destacando que los elementos accesibles mayormente visualizados fueron: las rampas peatonales en calles y veredas, rampas para el ingreso a edificios públicos y privados, estacionamientos y veredas inclusivas para personas con discapacidad visual, aclarando que esta última solo existe dentro del área de regeneración urbana (centro de la ciudad).

En cuanto a los componentes de la oferta turística con más relevancia en la inclusión de la accesibilidad son los servicios de alimentos y bebidas seguido de ciertos atractivos turísticos. De igual manera la demanda también señaló que el GAD de Portoviejo con base al sector turístico debería priorizar más sus recursos

económicos en la implementación de transportes locales, actividades y servicios accesibles con el objetivo de que estos se encuentren adaptados para personas con discapacidad o movilidad reducida.

De modo que los encuestados determinan que el cantón no es accesible totalmente, ya que hace falta una mejor gestión por parte de las entidades gubernamentales y servicios privados para impulsar debidamente la accesibilidad en el sector turístico. En definitiva, una propuesta de acciones estratégicas sería lo más conveniente para garantizar un adecuado desarrollo de la actividad turística a favor de un turismo accesible.

4.2.5. EVALUACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN LA OFERTA Y GESTIÓN TURÍSTICA DEL CANTÓN PORTOVIEJO

Considerando el estudio de la accesibilidad dentro de la oferta y gestión turística, la investigación procedió a valorar cada uno de los elementos implicados en la planta turística, atractivos y entidades gubernamentales que se encargan del desarrollo turístico del cantón Portoviejo con la finalidad de comprobar técnicamente si el destino es accesible especialmente para los grupos más vulnerables siendo uno de estos los que constan de discapacidad.

Entonces, para la indagación se utilizó el método no probabilístico por conveniencia, el mismo que permitió evaluar de manera libre y con mayor facilidad un número considerable y equilibrado de establecimientos turísticos, atractivos potenciales, elementos complementarios de la oferta y a las administraciones públicas de turismo que ejercen sobre el territorio. Cabe mencionar que se empleó dicho método debido al tiempo de pandemia y para agilizar de forma rápida la recopilación de datos.

Llegando a este punto, es preciso indicar que se aplicaron fichas de evaluación de la accesibilidad tomadas de Velásquez y Zambrano (2019) y OMT (2015) como se describe en el desarrollo de la propuesta metodológica, en efecto ambas metodologías se direccionan acorde al módulo IV del “Manual de turismo accesible para todos” planteado por la OMT, el cual establece indicadores que pueden ser aplicados a cada tema clave que se requiera evaluar dentro del sector turístico. Por

tal motivo, a continuación, se presentan las temáticas seleccionadas para diagnosticar la accesibilidad en un destino. (Ver figura 4.11).

TEMAS CLAVES PARA EVALUAR LA ACCESIBILIDAD EN LA OFERTA Y GESTIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO	
ACCESO (A)	Se refiere a las maneras usuales que se tienen de llegar, identificar y entrar a un edificio o vehículo.
ASEOS (AS)	Se refiere a la posibilidad de utilizar los servicios higiénicos de un lugar. Incluye la disponibilidad de uso (públicos o privados), y la adaptabilidad de los mismos.
GESTIÓN (G)	Este concepto hace referencia a los procesos que garantizan que la accesibilidad no es puntual, que se mantendrá a lo largo del tiempo y que se desarrollará mediante un proceso de mejora continua. Para ello se mide la responsabilidad de la entidad u organización, la gestión de sus recursos (materiales y humanos), la existencia de unas herramientas de mejora continua y la medición de valores como la satisfacción del cliente.
INFORMACIÓN (I)	Hace referencia a la disponibilidad de elementos que den a conocer lo que sucede en nuestro entorno. Puede tratarse desde paneles informativos, alarmas, sistema de megafonía, los programas específicos para personas con necesidades especiales, entre otros.
MOVILIDAD (M)	Hace referencia a la posibilidad de desenvolverse de manera autónoma por el espacio. Incluye aspectos como itinerarios horizontales y verticales.
PERSONAL (P)	Hace referencia a la parte de recursos humanos que se emplean en la prestación de servicios. En este apartado se incluye la formación recibida, así como los servicios que dependen directamente de las personas empleadas.
SERVICIOS (SE)	En este apartado se incluyen los elementos inherentes a los distintos ámbitos y que se prestan en calidad de atención al público. En este apartado pueden incluirse cosas tan diversas como la frecuencia de viajes en transportes o la disponibilidad de menús especiales en restaurantes.
USABILIDAD (U)	Se refiere a la posibilidad de interactuar con los elementos que se ponen a disposición del público. En este apartado están incluidos el mobiliario, el mobiliario urbano, las máquinas de emisión de billetes, cajeros, etc.

Figura 4.11. Inventario de atractivos turísticos potenciales del cantón Portoviejo.

Fuente: "Manual del turismo accesible para todos" OMT (2015).

Ahora de acuerdo a lo anterior la investigación se desarrolló mediante visita de campo, ya que dicha técnica permitió evidenciar de manera presencial resultados más concretos y verídicos de la realidad que vive el sector turístico del cantón Portoviejo en función a la accesibilidad universal.

4.2.5.1. ALOJAMIENTO

Tomando en cuenta el estudio de 30 hoteles y establecimientos similares se logró determinar que en cuestión de acceso: la existencia de transporte accesible entorno a las inmediaciones es nula debido a que el 100% de los evaluados no son aceptables ante dicho indicador. Por otra parte, en relación a la presencia de estacionamientos para personas con discapacidad el 56,67% se consideran no aceptables, no obstante, es evidente que también existe un número considerable de establecimientos que, si poseen mencionado acceso, aunque claro tiene que seguir mejorando su implementación.

Por otro lado, con respecto al tema de aseos el 60% de los servicios de alojamiento evaluados cuentan con baños adaptados o accesibles para personas con discapacidad mostrándose en este aspecto mayor empeño en ofrecer esta clase de servicio higiénico. Seguidamente en cuanto al cumplimiento de protocolo de bioseguridad se pudo apreciar que el 100% cumplen con este parámetro por tanto se estiman como aceptables.

En cuanto al tema de gestión en lo que corresponde a protocolo de evacuación para personas con discapacidad el 96,67% se evalúan como no aceptables, debido a la deficiencia de un sistema de gestión de la accesibilidad ya que en la mayoría de los establecimientos no lo han planificado de manera técnica demostrándose así el mismo valor porcentual de inaceptabilidad. A la vez ninguno de los servicios hoteleros posee algún certificado de accesibilidad que les permita identificarse como un establecimiento inclusivo de tal forma que el 100% de los evaluados no son aceptables. En otro aspecto, es importante mencionar que el 93,33% no constan dentro de sus instalaciones con información y documentación accesible, lo cual ocasiona que las personas con discapacidad visual tengan mayores dificultades al momento de leer e interpretar la información brindada del establecimiento.

El siguiente punto trata del tema de movilidad en donde el 76,67% de los alojamientos constan con al menos un acceso viable y el 66,67% con itinerario interior accesible, los cuales permiten a las personas moverse fácilmente dentro de las instalaciones de los servicios de hospedaje. Sin embargo, en lo que se refiere a personal el 90% de los empleados de hospedajes evaluados no cuentan con una formación técnica en atención a personas con discapacidad, algo deficiente a la hora de brindar un servicio de calidad al cliente.

Y para culminar en función al tema de servicios el 60% cuenta con habitaciones accesibles, pero en cuestión de implementar infraestructura accesible sobre restaurantes, salones de eventos, piscinas, cafeterías, el 96,67% no cumple con esta cualidad, agregando también que el área de alimentos y bebidas son pocos los hoteles que actualmente brinden el servicio y que se involucren en adaptar el menú de acuerdo a las necesidades nutricionales que tenga el cliente, siendo esto

reflejado técnicamente con un 76,67% de no aceptabilidad ante dicho último indicador. (Ver tabla 4.6).

Tabla 4.6. Ficha de evaluación de los establecimientos de alojamiento del cantón Portoviejo.

Elemento: Hoteles y establecimientos similares – Infraestructura y Servicios.							
Tema clave	Indicadores	Aceptable	No aceptable	Total de establecimientos evaluados	Porcentaje aceptable	Porcentaje no aceptable	Porcentaje acumulado
Acceso (A)	1. Transporte accesible en inmediaciones.	-	30	30	-	100,00	100,00
	2. Estacionamiento para personas con discapacidad.	13	17	30	43,33	56,67	100,00
Aseos (AS)	1. Aseos adaptados o accesibles.	18	12	30	60,00	40,00	100,00
	2. Protocolo de bioseguridad.	30	-	30	100,00	-	100,00
Gestión (G)	1. Protocolo de evacuación para personas con discapacidad.	1	29	30	3,33	96,67	100,00
	2. Sistema de Gestión de Accesibilidad.	1	29	30	3,33	96,67	100,00
	3. Certificado de Accesibilidad.	-	30	30	-	100,00	100,00
Información (I)	1. Información y documentación accesible.	2	28	30	6,67	93,33	100,00
Movilidad (M)	1. Acceso accesible.	23	7	30	76,67	23,33	100,00
	2. Itinerario interior accesible.	20	10	30	66,67	33,33	100,00
Personal (P)	1. Formación en atención a personas con discapacidad.	3	27	30	10,00	90,00	100,00
Servicios (Se)	1. Habitaciones accesibles.	18	12	30	60,00	40,00	100,00
	2. Otros servicios accesibles.	1	29	30	3,33	96,67	100,00
	3. Adaptación de menú a necesidades nutricionales.	7	23	30	23,33	76,67	100,00

Elaborado por: Las autoras.

4.2.5.2. RESTAURACIÓN

Para el estudio del área de restauración se tomaron en cuenta 40 restaurantes y establecimientos similares, por lo cual es preciso mencionar que en tema de acceso: el 87,50% de los evaluados se consideran no aceptables en el cumplimiento de estacionamientos para personas con discapacidad. Por lo contrario, un 67,50% sí tienen al menos un acceso accesible, de manera que la mayoría de los servicios de esta rama si acatan aquella disposición.

En cuestión de constar con aseos accesibles alrededor de un 65% de los establecimientos son aceptables y por el lado del cumplimiento de protocolo de bioseguridad en los restaurantes y otros establecimientos similares si se comprobó su implementación en un 100% de aceptabilidad. Teniendo en cuenta el tema de

gestión se logró determinar que el 95% de los evaluados no tienen un protocolo de evacuación para personas con discapacidad siendo indiscutible la falta de planificación estratégica por parte de sus administradores.

En relación a lo anterior, la existencia de un sistema de gestión de la accesibilidad y de un certificado legal que lo corrobore es ausente ya que se identificó que el 100% de los establecimientos evaluados no cumplen con los indicadores establecidos. Por otro parte, en información accesible solo el 10% de los servicios de restauración han implementado facilidades como por ejemplo los códigos QR que tiene que ver con la otorgación de la carta del menú de manera digital, sin embargo, se necesita mejorar la accesibilidad en formatos accesibles para las personas con problemas visuales e implementarlo en la mayoría de establecimientos ya que es el elemento de la oferta turística mayor concurrido.

Además, considerando el tema de movilidad 65% de los evaluados son aceptables con relación a tener un itinerario interior accesible. Por lo consiguiente, con respecto al personal dentro de esta área de la planta turística también se puede mencionar que en la formación en atención a personas con discapacidad no es favorable debido a que 95% de los establecimientos no poseen trabajadores capacitados técnicamente para atender a indicado grupo vulnerable.

En referencia al tema de servicios es imprescindible indicar que el 52,50% de los evaluados si adaptan su menú a las necesidades nutricionales de los clientes. Mientras que por otro lado un dato deficiente que no permite brindar un servicio inclusivo es la inexistencia de barras accesibles, la cual se refleja en un 100% su inaceptabilidad, pues dicha problemática no permite a las personas vulnerables obtener un puesto de acuerdo a las características de sus dimensiones y necesidades que presenta su condición humana. (Ver tabla 4.7).

Tabla 4.7. Ficha de evaluación de la accesibilidad en los establecimientos de restauración del cantón Portoviejo.

Elemento: Establecimientos de restauración – Infraestructura y Servicios.							
Tema clave	Indicadores	Aceptable	No aceptable	Total de establecimientos evaluados	Porcentaje aceptable	Porcentaje no aceptable	Porcentaje acumulado
Acceso (A)	1. Estacionamiento para personas con discapacidad	5	35	40	12,50	87,50	100,00
	2. Acceso Accesible.	27	13	40	67,50	32,50	100,00

Aseos (AS)	1.Aseos adaptados o accesibles.	26	14	40	65,00	35,00	100,00
	2.Protocolo de bioseguridad.	40	-	40	100,00	-	100,00
Gestión (G)	1.Protocolo de evacuación para personas con discapacidad.	2	38	40	5,00	95,00	100,00
	2.Sistema de Gestión de Accesibilidad.	-	40	40	-	100,00	100,00
	3.Certificado de Accesibilidad.	-	40	40	-	100,00	100,00
Información (I)	1.Información y documentación accesible.	4	36	40	10,00	90,00	100,00
Movilidad (M)	1.Itinerario interior accesible.	26	14	40	65,00	35,00	100,00
Personal (P)	1.Formación en atención a personas con discapacidad.	2	38	40	5,00	95,00	100,00
Servicios (Se)	1.Adaptación de menú a necesidades nutricionales.	21	19	40	52,50	47,50	100,00
Usabilidad (U)	1.Barra con dimensiones accesibles.	-	40	40	-	100,00	100,00

Elaborado por: Las autoras.

4.2.5.3. ATRACTIVOS TURÍSTICOS POTENCIALES

En la selección de los atractivos turísticos potenciales a estudiar se consideraron los establecidos dentro del inventario presentado en la identificación de la oferta. De tal manera que se evaluó un total de 10 atractivos, en base al tema de acceso, el 100% no es aceptable al no tener la presencia de transporte accesible entorno a las inmediaciones de los recursos y tomando en cuenta la implementación de estacionamientos para personas con discapacidad se pudo interpretar que el 70% de los evaluados no son aceptables, debido a que esta facilidad solo consta en los parques verdes inclusivos desarrollados en los últimos años y en el museo arqueológico. En lo que corresponde a aseos adaptados o accesibles y el cumplimiento de protocolo de bioseguridad señalando de la misma manera que el 70% de los atractivos son inaceptables ante mencionados indicadores.

El siguiente aspecto trata el ámbito de gestión donde el 80% de los atractivos no cuenta con facilidades de protocolo de evacuación para personas con discapacidad, resaltando a la vez que un 70% de los evaluados no constan con un sistema de gestión de la accesibilidad y alrededor del 100% no poseen un certificado que les contribuya a identificarse como atractivos accesibles. En lo que compete a la existencia de información y documentación accesible el 90% de los recursos no son aceptable al no cumplir ante dicho requerimiento, vale destacar que el museo arqueológico es el único que cumple con ciertos estándares de

accesibilidad visual sin embargo no está demás mejorar en formatos más accesibles.

En cuanto a aplicaciones móviles accesibles el 100% de los atractivos no son aceptables ya que padecen de este tipo de tecnología digital. Considerando el sistema de guiado en interiores y por geolocalización la mayoría de los evaluados representado en un 80% no cuentan con estos dos últimos indicadores de información accesible, los cuales deberían de existir en estos lugares de interés turístico.

Tomando en cuenta el tema de movilidad el 50% de los evaluados tienen al menos un acceso accesible y así mismo itinerarios interiores. En referencia al personal que labora en las inmediaciones de los atractivos no tiene formación técnica en atención a personas con discapacidad siendo un 100% su inaceptabilidad. Igualmente, en lo relacionado a servicio de asistencia a minusválidos el 100% de los evaluados no son aceptables, lo que significa que los atractivos turísticos no cuentan con recurso humano especializado para atender a mencionado grupo vulnerable, hecho que no permite el debido acompañamiento para el disfrute y ocio.

En función a los programas y actividades adaptadas para personas con discapacidad se considera que el 100% de los recursos no son aceptables, lo cual permite deducir que los atractivos no fomentan la inclusión. Con relación a la existencia de plazas reservadas con asiento fijo para estos individuos el 90% no cumplen con lo establecido, demostrándose de la misma manera el desinterés de implementar facilidades accesibles. Para culminar teniendo en cuenta el tema de usabilidad el 100% de los atractivos no constan con un punto de información accesible, considerando que este indicador se refiere a las condiciones del mobiliario para recibir a una persona con discapacidad o movilidad reducida. (Ver tabla 4.8).

Tabla 4.8. Ficha de evaluación de la accesibilidad en los atractivos turísticos del cantón Portoviejo.

Elemento: Principales Atractivos turísticos							
Tema clave	Indicadores	Aceptable	No aceptable	Total de atractivos evaluados	Porcentaje aceptable	Porcentaje no aceptable	Porcentaje acumulado
Acceso (A)	1. Transporte accesible en las inmediaciones.	-	10	10	-	100,00	100,00
	2. Estacionamiento para personas con discapacidad.	3	7	10	30,00	70,00	100,00
Aseos (AS)	1. Aseos adaptados o accesibles.	3	7	10	30,00	70,00	100,00
	2. Protocolo de bioseguridad.	3	7	10	30,00	70,00	100,00
Gestión (G)	1. Protocolo de evacuación para personas con discapacidad.	2	8	10	20,00	80,00	100,00
	2. Sistema de Gestión de Accesibilidad.	3	10	10	30,00	70,00	100,00
	3. Certificado de Accesibilidad.	-	10	10	-	100,00	100,00
Información (I)	1. Información y documentación accesible.	1	9	10	10,00	90,00	100,00
	2. Aplicaciones móviles accesibles.	-	10	10	-	100,00	100,00
	3. Sistema de guiado en interiores.	2	8	10	20,00	80,00	100,00
	4. Sistema de guiado por geolocalización.	2	8	10	20,00	80,00	100,00
Movilidad (M)	1. Acceso accesible.	5	5	10	50,00	50,00	100,00
	2. Itinerario interior accesible.	5	5	10	50,00	50,00	100,00
Personal (P)	1. Formación en atención a personas con discapacidad.	-	10	10	-	100,00	100,00
Servicios (Se)	1. Servicio de asistencias a personas con discapacidad.	1	9	10	10,00	90,00	100,00
	2. Programas y actividades adaptados para personas con discapacidad.	-	10	10	-	100,00	100,00
	3. Plazas reservadas con asientos fijos para personas con discapacidad.	1	9	10	10,00	90,00	100,00
Usabilidad (U)	1. Punto de información accesible.	-	10	10	-	100,00	100,00

Elaborado por: Las autoras.

4.2.5.4. AGENCIAS DE VIAJES Y OPERADORAS

Con respecto a las agencias de viajes y operadoras turísticas se han evaluado 5 debido a que el número existente no es tan alto a comparación de los establecimientos de restauración y alojamiento. De tal forma, que es posible indicar que el 60% de las evaluadas tienen al menos un acceso accesible, lo cual debería mejorar ya que dicha deficiencia afecta a la imagen de estas las empresas, pues serían reconocidas por la demanda como establecimientos que no fomentan la

inclusión. Seguidamente en efecto al tema de aseos adaptados y accesibles se confirma que el 80% de estos no cumplen con lo requerido, pero en la implementación de protocolo de bioseguridad en estas entidades de operación intermediaria el 100% si se considera aceptable.

Vale mencionar que los indicadores dirigidos a la presencia de un sistema de gestión de accesibilidad y de un certificado de la misma materia se encuentran en un 100% de inaceptabilidad. Así mismo es importante recalcar que en cuanto a la existencia de información sobre accesibilidad en los destinos solo el 40% cumplen con este parámetro al momento de ofertar los paquetes turísticos. En lo que corresponde a información y documentación accesible el 100% de los establecimientos evaluados son considerados como no aceptables, lo cual es una deficiencia para un intermediario al no constar con facilidades y medios que ayuden al turista vulnerable a satisfacer sus necesidades en cualquier viaje que desee realizar.

Teniendo en cuenta la movilidad sobre las instalaciones de mencionados establecimientos es importante resaltar que el 60% es aceptable en contar con un itinerario interior accesible. Otro aspecto es la formación en atención a clientes con discapacidad en donde el 100% del personal evaluado no está capacitado de forma técnica en brindar un servicio dirigido al presente grupo vulnerable. De igual forma es relevante recalcar que el 100% de los establecimientos no son agencias especializadas en realizar viajes para este segmento de mercado.

Culminando se pudo interpretar también que dichas empresas con base a la temática de usabilidad establecen que el 80% de las infraestructuras evaluadas no poseen un punto de información accesible, hecho por el cual se convierte en una deficiencia, ya que el desarrollo de un adecuado mobiliario permitiría a los usuarios con discapacidad tener una mejor acogida en las agencias u operadoras del cantón Portoviejo. (Ver tabla 4.9).

Tabla 4.9. Ficha de evaluación de la accesibilidad en las agencias de viajes y operadoras del cantón Portoviejo.

Elemento: Agencias de viajes/operadoras turísticas							
Tema clave	Indicadores	Aceptable	No aceptable	Total de establecimientos evaluados	Porcentaje aceptable	Porcentaje no aceptable	Porcentaje acumulado
Acceso (A)	1. Acceso Accesible.	2	3	5	40,00	60,00	100,00
Aseos (AS)	1. Aseos adaptados o accesibles.	1	4	5	20,00	80,00	100,00
	2. Protocolo de bioseguridad.	5		5	100,00		100,00
Gestión (G)	1. Sistema de Gestión de Accesibilidad.	-	5	5	-	100,00	100,00
	2. Certificado de Accesibilidad.	-	5	5	-	100,00	100,00
Información (I)	1. Información sobre accesibilidad de los destinos.	2	3	5	40,00	60,00	100,00
	2. Información y documentación accesible.	-	5	5	-	100,00	100,00
Movilidad (M)	1. Itinerario interior accesible.	2	3	5	40,00	60,00	100,00
Personal (P)	1. Formación en atención a personas con discapacidad.	-	5	5	-	100,00	100,00
Servicios (Se)	1. Viajes especializados para personas con discapacidad.	-	5	5	-	100,00	100,00
Usabilidad (U)	1. Punto de información accesible.	1	4	5	20,00	80,00	100,00

Elaborado por: Las autoras.

4.2.5.5. SITIOS WEB DE INFORMACIÓN Y RESERVAS EN EMPRESAS TURÍSTICAS DEL DESTINO

Para evaluar lo correspondiente a sitios web de información y reservas de empresas turísticas se decidió considerar 20 portales pertenecientes a los establecimientos nombrados anteriormente siendo estos: 7 de restauración, 8 de alojamiento y 5 de agencias de viajes. Cabe recalcar que los tomados en cuenta fueron los que ofrecen servicios con mayor exclusividad.

En contraste con lo anterior el único tema clave a evaluar es el de información en donde los indicadores con respecto a: cumplimiento de los requisitos de la W3C sobre el sitio web de la empresa; implementación de una página informativa que indique la accesibilidad de dicho sitio; e información sobre la accesibilidad de sus productos y servicios, son considerados de manera general inexistentes debido a que el 100% de los establecimientos padecen de nombradas facilidades.

Como consecuencia, esto se debe por no tener un sitio web con las adaptaciones en formatos accesibles para las personas con problemas de visión y lingüística. Del mismo modo se considera que todo sitio web de cualquier empresa turística debería explicar la accesibilidad que posee dicho portal e incluso una vez que las empresas cuenten con productos y servicios accesible estos deben ser promocionados en el presente medio de publicidad. (Ver tabla 4.10).

Tabla 4.10. Ficha de evaluación de la accesibilidad en los sitios web del cantón Portoviejo.

Elemento: Sitios web de información y reservas							
Tema clave	Indicadores	Aceptable	No aceptable	Total de sitios web evaluados	Porcentaje aceptable	Porcentaje no aceptable	Porcentaje acumulado
Información (I)	1.Cumplimiento de los requisitos de la W3C en el sitio web de la empresa.	-	20	20	-	100,00	100,00
	2.Página informativa sobre la accesibilidad del sitio web.	-	20	20	-	100,00	100,00
	3.Información sobre la accesibilidad de sus productos y servicios	-	20	20	-	100,00	100,00

Elaborado por: Las autoras.

4.2.5.6. INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE - TERMINAL TERRESTRE DE PORTOVIEJO

Como principal infraestructura de transporte que permite la llegada de turistas al cantón Portoviejo se consideró evaluar el terminal terrestre del cantón Portoviejo. En el eje de acceso se pudo evidenciar que es inexistente la conexión de transporte público urbano accesible y también la presencia de estacionamientos para personas con discapacidad debido a que el 100% de la infraestructura no es aceptable a lo establecido en estos dos indicadores. En cuestión de aseos adaptados o accesibles y protocolo de bioseguridad implementado en las inmediaciones del terminal se pudo determinar que su cumplimiento se ejerce en un 100%.

Es importante señalar que, en función a la gestión, se logró manifestar que el 100% de la infraestructura del terminal terrestre no es aceptable en el acatamiento de protocolo de evacuación para personas con discapacidad, algo deficiente en caso de que llegue a suceder alguna emergencia sobre las instalaciones. Sin embargo,

dentro de su planificación lograron manifestar que sí existe un sistema de gestión de accesibilidad reflejado en un 100% su aceptabilidad. No obstante, mediante la visita de campo se pudo apreciar que solo se aplican ciertos elementos de accesibilidad física para el ingreso de menos válidos al terminal descuidando la implementación de facilidades que permitan el acceso de personas con dificultad visual, lingüística, auditiva, intelectual y psicosocial.

En lo correspondiente a información y documentación accesible el 100% de la infraestructura no cumple dicho indicador. De igual manera el mismo porcentaje se aplica sobre sistema de guiado en interiores y una aplicación móvil accesible, ya que no existen esos mecanismos que permitan a todos los viajeros direccionarse de forma correcta sobre las instalaciones del terminal terrestre. Para el tema de movilidad es importante señalar que el 100% de la infraestructura de transporte sí cuenta con un itinerario interior accesible. Pero en lo que compete a la presencia de un sistema de embarque se pudo evidenciar que el 100% de los andenes del terminal no constan de ninguna facilidad que permita el fácil ingreso en los buses que llegan y salen del destino.

Por lo que se refiere a personal, se determina que el 100% de la infraestructura no posee servicio de asistencia a personas con discapacidad y de igual forma al no tener trabajadores con formación en atención prioritaria de mencionado grupo vulnerable. En el aspecto de servicios el 100% de la infraestructura no es aceptable en tener otros servicios accesibles. Por último, con base a la usabilidad su aceptabilidad se maneja bajo un 100% debido a que por lo menos la administración del terminal consta de una silla de rueda, la cual es otorgada cuando esta es solicitada por los usuarios. (Ver tabla 4.11).

Tabla 4.11. Ficha de evaluación de la accesibilidad en terminal terrestre del cantón Portoviejo.

Elemento: Infraestructura de transporte Terminal Terrestre de Portoviejo							
Tema clave	Indicadores	Aceptable	No aceptable	Total de infraestructura evaluada	Porcentaje aceptable	Porcentaje no aceptable	Porcentaje acumulado
Acceso (A)	1. Conexión por transporte público urbano accesible.		X	1		100,00	100,00
	2. Estacionamiento para personas con discapacidad.		X	1		100,00	100,00
Aseos (AS)	1. Aseos adaptados o accesibles.	X		1	100,00		100,00

	2. Protocolo de bioseguridad.	X		1	100,00		100,00
Gestión (G)	1. Protocolo de evacuación para personas con discapacidad.		X	1		100,00	100,00
	2. Sistema de Gestión de Accesibilidad.	X		1	100,00		100,00
	3. Certificado de Accesibilidad.		X	1		100,00	100,00
Información (I)	1. Información y documentación accesible.		X	1		100,00	100,00
	2. Sistema de guiado en interiores.		X	1		100,00	100,00
	3. Aplicación móvil accesible.		X	1		100,00	100,00
Movilidad (M)	1. Itinerario interior accesible.	X		1	100,00		100,00
	2. Sistema de embarque accesible.		X	1		100,00	100,00
Personal (P)	1. Servicio de asistencias a personas con discapacidad.	X		1		100,00	100,00
	2. Formación en atención a personas con discapacidad.		X	1		100,00	100,00
Servicios (Se)	1. Otros servicios accesibles.		X	1		100,00	100,00
Usabilidad (U)	1. Mobiliario accesibles para personas con discapacidad.	X		1	100,00		100,00

Elaborado por: Las autoras.

4.2.5.7. BUSES DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL E INTERCANTONAL DE LLEGADA Y SALIDA DEL DESTINO

Teniendo en cuenta que el transporte interprovincial e intercantonar es el medio mayoritariamente concurrido por los turistas para desplazarse al cantón Portoviejo. Por tal razón la investigación consideró evaluar 10 buses de diferentes compañías a los cuales en materia de turismo se los reconoce como material móvil, todo esto con la finalidad de determinar si el transporte de llegada y salida del destino es totalmente accesible para las personas con discapacidad o grupos de movilidad reducida.

Por lo tanto, en la parte de acceso se identificó que el 100% de los buses evaluados no poseen un sistema de embarque accesible que permita el fácil y libre acceso sobre los mismos. Con efecto a la existencia de baños adaptados o accesibles su aceptabilidad es nula en un 100%. En cuanto a la implementación de protocolo de bioseguridad solo el 50% de los autobuses sí lo aplican algo desconcertante ya que el COVID-19 aún no ha sido erradicado. Por otro lado, en la existencia de información y documentación accesible el 100% de los evaluados también son deficientes en el cumplimiento de mencionado indicador.

En el tema de movilidad se logra reconocer que el 100% de los autobuses no son aceptables con respecto a la existencia de un itinerario interior accesible. En relación al servicio de asistencia para personas con discapacidad el 100% de los evaluados se consideran aceptables, debido a que el personal que labora en la mayoría de buses voluntariamente ayudan a los grupos vulnerables en el acompañamiento hasta el asiento que les corresponde. Por lo contrario, con respecto a constar con una formación técnica en atender a personas con discapacidad aún es inexistente, lo cual se refleja técnicamente en un 100% de inaceptabilidad.

En referencia al tema de servicios se puede señalar que solo el 40% de los buses interprovinciales e intercantonales reconocen la identificación de asientos reservados para grupos vulnerables, lo cual debería mejorar sobre este medio de uso frecuente no solo por turistas sino por la población en general. Y con conforme a la existencia de plaza de viajes para personas usuarias de sillas de ruedas el 100% de los evaluados no son aceptables. Para concluir, tampoco cuentan con pulsadores de aviso de paradas accesibles representado en un 100% de su inaceptabilidad, pues dicho sistema se encuentra a una altura inadecuada para un usuario con discapacidad o incluso para una persona de baja estura. (Ver tabla 4.12).

Tabla 4.12. Ficha de evaluación de la accesibilidad en buses de llegada y salida del cantón Portoviejo.

Elemento: Material Móvil – Buses interprovinciales e intercantonales de llegada y salida del destino							
Tema clave	Indicadores	Aceptable	No aceptable	Total de buses evaluados	Porcentaje aceptable	Porcentaje no aceptable	Porcentaje acumulado
Acceso (A)	1.Sistema de embarque para personas con discapacidad.	-	10	10	-	100,00	100,00
Aseos (AS)	1.Aseos adaptados o accesibles.	-	10	10	-	100,00	100,00
	2.Protocolo de bioseguridad.	5	5	10	50,00	50,00	100,00
Información (I)	1.Información y documentación accesible.	-	10	10	-	100,00	100,00
Movilidad (M)	1.Itinerario interior accesible.	-	10	10	-	100,00	100,00
Personal (P)	1.Servicio de asistencias a personas con discapacidad.	10	-	10	100,00	-	100,00
	2.Formación en atención a personas con discapacidad.	-	10	10	-	100,00	100,00

Servicios (Se)	1.Asientos reservados y/o prioritarios para grupos vulnerables.	4	6	10	40,00	60,00	100,00
	2. Plaza de viajes para personas usuarias de silla de ruedas.	-	10	10	-	100,00	100,00
Usabilidad (U)	1.Pulsadores de aviso de parada accesibles.	-	10	10	-	100,00	100,00

Elaborado por: Las autoras.

4.2.5.8. INFRAESTRUCTURA DE PARADAS DE TRASPORTE URBANO

Vale recalcar que la investigación también decidió evaluar una de las infraestructuras utilizada frecuentemente por la población local y por los visitantes al momento de trasladarse a un lugar en específico sobre la urbanización del cantón Portoviejo. Por tal motivo, se vio considerable valorar 10 paradas de buses urbanos que tienen mayor concurrencia de personas.

En función a la temática de acceso evaluando la existencia de un itinerario, la presencia de marquesina y postes accesibles, es preciso mencionar que el 100% de la infraestructura urbana no es aceptable ya que no constan con ninguna de las condiciones mencionadas anteriormente. En lo correspondiente a la parte de aseos el 100% de las paradas evaluadas no son aceptables con base al cumplimiento de protocolo de bioseguridad, algo que debería corregirse, ya que al menos debería de existir la implementación de alcohol en dispensadores accesibles como estrategia para prevenir el COVID-19.

Por último, en relación a la existencia de información accesible el 100% de las evaluadas no son consideradas aceptables, debido a que ninguna de las paradas cuenta con un tótem informativo táctil adaptado en formatos inclusivos que les permita saber a los usuarios información general del destino como: paradas de buses, la frecuencia con la que pasa cada línea, ubicación actual, temperatura, horario y los principales atractivos turísticos que posee el cantón Portoviejo. (Ver tabla 4.13).

Tabla 4.13. Ficha de evaluación de la accesibilidad en paradas de buses urbanos del cantón Portoviejo.

Elemento: Infraestructura de paradas de transporte urbano							
Tema clave	Indicadores	Aceptable	No aceptable	Total de paradas evaluadas	Porcentaje aceptable	Porcentaje no aceptable	Porcentaje acumulado
Acceso (A)	1.Itinerario accesible.	-	10	10	-	100,00	100,00
	2. Marquesina accesible.	-	10	10	-	100,00	100,00
	3.Postes accesibles	-	10	10	-	100,00	100,00
Aseos (AS)	1.Protocolo de bioseguridad.	-	10	10	-	100,00	100,00
Información (I)	1.Información accesible.	-	10	10	-	100,00	100,00

Elaborado por: Las autoras.

4.2.5.9. BUSES DE TRANSPORTE URBANO

Así como se consideraron estudiar la accesibilidad en las paradas fue necesario evaluar así mismo 10 buses de transporte urbano en donde se tomaron en cuenta las 5 cooperativas de líneas que existen en el área de estudio, las cuales fueron: Portoviejo, Picoazá, Ciudad del Valle, Higuerón y Los Ángeles. Con respecto al tema de acceso el 100% de los evaluados no constan de un sistema de embarque accesible para personas con discapacidad.

En lo que compete a aseos, el 100% no es aceptable en contar con baños adaptados o accesibles y en lo referente al cumplimiento de protocolo de bioseguridad el 50% de los buses sí cumplen con mencionado requerimiento. Sin embargo, debería haber mayor control para que todas las unidades lo sigan implementando y así poder prevenir posibles contagios durante el presente tiempo de pandemia, ya que el transporte es uno de los medios mayor utilizados en la ciudad para movilizarse.

Por otra parte, en lo que comprende a información y documentación accesible el 100% no es aceptable debido a que no brindan este tipo de servicio. En cuanto al personal se puede señalar que el 100% de los conductores de transporte urbano no tienen formación en atención a personas con discapacidad, ya que no existe la debida sensibilización en ayudar de manera asistida a los grupos prioritarios.

En definitiva, al tema de servicios, cabe indicar que el 100% del transporte urbano sí es aceptable en la presencia de asientos reservados y/o prioritarios para grupos

vulnerables. Con respecto a la existencia de plaza de viajes para personas usuarias de silla de rueda el 100% de los evaluados no son aceptables debido a que no poseen esta facilidad dentro de su estructura. En cuanto al aspecto de usabilidad integrando la presencia de pulsadores de aviso de paradas accesibles se identificó también que el 100% de los evaluados no son aceptables. (Ver tabla 4.14).

Tabla 4.14. Ficha de evaluación de la accesibilidad en buses urbanos del cantón Portoviejo.

Elemento: Material Móvil – Buses de transporte urbano							
Tema clave	Indicadores	Aceptable	No aceptable	Total de buses evaluados	Porcentaje aceptable	Porcentaje no aceptable	Porcentaje acumulado
Acceso (A)	1.Sistema de embarque para personas con discapacidad.	-	10	10	-	100,00	100,00
Aseos (AS)	1.Aseos adaptados o accesibles.	-	10	10	-	100,00	100,00
	2.Protocolo de bioseguridad.	5	5	10	50,00	50,00	100,00
Información (I)	1.Información y documentación accesible.	-	10	10	-	100,00	100,00
Personal (P)	1.Formación en atención a personas con discapacidad	-	10	10	-	100,00	100,00
Servicios (Se)	1.Asientos reservados y/o prioritarios para grupos vulnerables.	10	-	10	100,00	-	100,00
	2. Plaza de viajes para personas usuarias de silla de ruedas.	-	10	10	-	100,00	100,00
Usabilidad (U)	1.Pulsadores de aviso de parada accesibles.	-	10	10	-	100,00	100,00

Elaborado por: Las autoras.

4.2.5.10. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE TURISMO EN EL DESTINO

Estudiar la accesibilidad en la gestión gubernamental turística de un territorio es un aspecto fundamental, por tal motivo la investigación evaluó dos entidades públicas que fueron la Dirección de Desarrollo Turístico del GAD Portoviejo y el Departamento de Turismo de Gobierno Provincial de Manabí. Vale resaltar que los temas implicados en el estudio son gestión e información.

De manera que, con relación a la existencia de una declaración política por escrito para la inclusión en el destino, el 100% de las instituciones evaluadas son aceptables, ya que sí existe una ordenanza que fomenta la accesibilidad en el territorio portovejense incluyendo algunos lugares donde se genera la actividad

turística, claro que la misma no fue desarrollada por los departamentos de turismo, sino que por el área de desarrollo social de cada entidad.

Además, los departamentos de turismo sí constan de partidas económicas que integran la accesibilidad dentro de las obras públicas que han generado hasta el momento las administraciones actuales reflejándose en un 100% su aceptabilidad, ya que ante la aprobación de nombrada normativa local cada proyecto y programa de gestión que generen las entidades gubernamentales deben acatar el cumplimiento de dicha disposición.

En lo que corresponde a la presencia de un representante legal turístico que gestiona la accesibilidad en el destino de manera oficial, el 100% de las entidades no son aceptables en el señalado requerimiento, ya que en ninguna de las dos administraciones existe mencionado cargo público que de forma única e independiente controle y regule el desarrollo del turismo accesible en el sector turístico del cantón Portoviejo.

En referencia a la situación de la presencia del virus COVID-19 fue preciso incluir el indicador que señala si la administración ha gestionado el cumplimiento de protocolos de bioseguridad en el sector turístico, donde se logró identificar que el 100% de los departamentos evaluados llevaron a cabo mencionada estrategia, para así evitar aumentar el número de contagios a nivel cantonal y a la vez reactivar áreas productivas como el turismo, a través de la promoción de un territorio bioseguro.

Considerando si el destino cuenta con información y documentación accesible ambas entidades son 100% no aceptables, ya que aun hace falta mejorar la accesibilidad visual por medio de la generación de formatos accesibles, ya que hasta el momento las obras realizadas por las entidades fomentan en mayor grado la accesibilidad física cuestión que debería mejorar en todos los enfoques para que el cantón Portoviejo pueda ser reconocido totalmente como un destino para todos.

Por último, en lo que es participación en programas o campañas de información sobre accesibilidad ambas administraciones efectúan el 100% de aceptabilidad, ya que siempre se ven puestos en compartir y acoger información que les permita

obtener mayor conocimiento para gestionar la accesibilidad en el territorio, solo que en ocasiones la financiación para obras de turismo suelen llegar a ser bajas en comparación a otras áreas departamentales, algo que dificulta el desarrollo del sector turístico del cantón Portoviejo. (Ver tabla 4.15).

Tabla 4.15. Ficha de evaluación de la accesibilidad en administraciones públicas de turismo del cantón Portoviejo.

Elemento: Administraciones públicas de turismo en el destino							
Tema clave	Indicadores	Aceptable	No aceptable	Total de administraciones evaluadas	Porcentaje aceptable	Porcentaje no aceptable	Porcentaje acumulado
Gestión (G)	1.Declaración política por escrito para la inclusión y accesibilidad en el destino.	2	-	2	100,00	-	100,00
	2.Partidas económicas que integren la accesibilidad.	2	-	2	100,00	-	100,00
	3.Representante legal turístico que gestione la accesibilidad en el destino de manera oficial.	-	2	2	-	100,00	100,00
	4.Cumplimiento de protocolos de bioseguridad en el sector turístico.	2	-	2	100,00	-	100,00
Información (I)	1.Información y documentación accesible.	-	2	2	-	100,00	100,00
	2.Participación en programas o campañas de información sobre la accesibilidad,	2	-	2	100,00	-	100,00

Elaborado por: Las autoras.

Una vez analizada la accesibilidad en la oferta y gestión turística del destino se puede concluir que se encuentra en una situación deficiente debido a que aún presenta problemas de acceso al momento de entrar a un establecimiento o transporte. De igual manera en la parte de aseos no todos los establecimientos y atractivos cuentan con baños accesibles o cumplen con los protocolos de bioseguridad en un 100%. Por otra parte, en lo que compete a gestión esta no es puntual, ya que no todas las empresas turísticas cuentan con un sistema de planificación que ejecute la accesibilidad ni tampoco con una certificación que lo corrobore, aunque en la parte gubernamental si se refleja la iniciativa de desarrollarla, sin embargo, se requiere mayor participación.

En función a si existe información accesible, esta es otra inseguridad que presenta el destino puesto que la mayoría de establecimientos de la planta turística e incluso las entidades públicas que promocionan el turismo del cantón Portoviejo no constan

de una página web que se encuentre adaptada a los requerimientos de la W3C o que consten de equipamiento tecnológico que permita brindar información del destino a personas con problemas de visión y lingüística. Con base a la movilidad existen falencias en itinerarios interiores pocos accesibles para que personas con silla de ruedas puedan dirigirse fácilmente sobre las instalaciones de la planta turística, atractivos, transporte e infraestructura urbana y rural.

Así mismo, la oferta no consta con personal capacitado técnicamente para atender a personas con diferentes tipos de discapacidad, lo cual se convierte en una problemática que no permite satisfacer al 100% a los turistas que presenten que alguna condición vulnerable. Por otro lado, referente a servicios se puede indicar que existe falencia en la incorporación de plazas accesibles ya sea en los establecimientos de carácter turístico, como también sobre atractivos y transporte público. Y en lo que corresponde a usabilidad el territorio aún no consta de equipamiento turístico accesible, lo cual genera desestabilidad emocional en las personas con discapacidad u otros grupos prioritarios que no pueden hacer uso autónomo de los elementos que se encuentran a disposición del público.

Por tal razón es preciso mencionar que el diagnóstico de la accesibilidad del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19, logró evaluar e identificar problemas accesibles que siguen persistiendo sobre la actividad turística y que no permite su adecuado desarrollo, tanto que la percepción de la demanda coincide con el estudio de la oferta y gestión turística realizado de forma in situ por parte de la investigación.

4.2.6. ANÁLISIS ESTRÁTEGICO FODA

Para finalizar el diagnóstico se realizó un análisis FODA del cantón Portoviejo en cuanto a la accesibilidad en el sector turístico. De tal manera que a continuación en la figura 4.12 se identificaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas presentes en el territorio con la finalidad de determinar posteriormente el problema y la solución estratégica.

MATRIZ FODA	
Fortalezas	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presencia de entidades públicas de gobernanza local y provincial para la gestión de obras en el cantón Portoviejo. 2. Atractivos turísticos culturales y naturales con potencialidad turística. 3. Existencia de ordenanza local a favor de la accesibilidad. 4. Nuevos parques y zona de regeneración urbana inclusiva en la parte céntrica de la ciudad. 5. Certificaciones que fortalecen la reactivación del turismo en el destino como “Sello Safe Travel” y “Pueblo Mágico Ecuador – 4 Mundos”. 6. Impulso a la promoción turística por el GAD a favor de la reactivación del sector en tiempo de pandemia. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existencia de normativa internacional, nacionales y local que fomentan la aplicación de la accesibilidad. 2. Demanda turística de grupos vulnerables que desean un destino accesible. 3. Apoyo de instituciones bancarias, públicas u ONGs que financian proyectos a favor de la accesibilidad. 4. Manuales y proyectos internacionales que contribuyen al desarrollo de la accesibilidad en los territorios. 5. Existencia de universidades e institución CONADIS a nivel nacional para realizar capacitaciones técnicas e investigaciones direccionadas a la implementación de la accesibilidad. 6. Desarrollo de protocolos de bioseguridad y Plan de Vacunación Nacional que contribuyen a la reactivación económica.
Debilidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mediana gestión en la implementación de elementos que permitan la accesibilidad en el destino por parte de entidades públicas. 2. Deficiencia en el desarrollo de la accesibilidad en la oferta turística del cantón Portoviejo. 3. Carencia de transporte, terminal terrestre e infraestructura de parada accesible. 4. Atractivos turísticos con mediana aplicación de medidas de bioseguridad. 5. Deficiente número de programas y proyectos locales que gestionen la aplicación de la accesibilidad e inclusión social en todos los sectores públicos y privados del cantón. 6. Desinterés en posesionar al turismo entre las principales fuentes de ingresos económicos del cantón. 7. Existencia de barreras arquitectónicas, de información y comerciales que impiden una adecuada accesibilidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presencia del COVID-19 2. Vulnerabilidad del territorio ante desastres naturales. 3. Incidencia de delincuencia y vandalismo. 4. Crisis económica del país. 5. Desviaciones de fondos a otros sectores prioritarios. 6. Destinos competitivos en el cumplimiento de criterios de accesibilidad.

Figura 4.12. Matriz FODA para el análisis estratégico de la accesibilidad en el sector turístico del cantón Portoviejo.

Elaborado por: Las autoras.

Con relación a lo anterior, para poder establecer el análisis estratégico se procedió a realizar la ponderación de la matriz FODA evidenciada en la tabla 4.16. Sin embargo, previamente se presenta la leyenda utilizada para las respectivas valorizaciones:

Leyenda de ponderación de la matriz FODA			
Nada	Poco	Regular	Mucho
0	1	2	3

Tabla 4.16. Ponderación de la matriz FODA.

		ANÁLISIS EXTERNO														TOTAL FORTALEZAS	
		OPORTUNIDADES						TOTAL	AMENAZAS						TOTAL		
		O1	O2	O3	O4	O5	O6		A1	A2	A3	A4	A5	A6			
ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZAS	F1	3	2	3	3	2	0	13	2	1	1	2	3	3	12	25
		F2	3	3	3	3	3	3	18	0	0	2	3	3	0	8	26
		F3	3	3	3	3	3	0	15	0	0	0	1	3	3	7	22
		F4	3	3	1	3	2	0	12	0	0	0	1	2	3	6	18
		F5	2	1	2	1	1	3	10	3	0	0	3	3	2	11	21
		F6	0	3	2	2	3	3	13	3	0	0	2	2	0	7	20
	TOTAL		14	15	14	15	14	9	81	8	1	3	12	16	11	51	TOTAL DEBILIDADES
	DEBILIDADES	D1	3	2	3	3	3	0	14	1	1	0	3	3	3	11	25
		D2	3	3	3	3	3	1	16	1	1	0	3	3	3	11	27
		D3	3	3	3	3	3	0	15	1	0	0	3	3	3	10	25
		D4	0	2	1	1	0	3	7	3	0	0	2	2	3	10	17
		D5	3	2	3	3	3	0	14	0	1	0	2	3	3	9	23
		D6	0	2	3	2	3	2	12	3	0	0	3	3	3	12	24
D7		3	3	3	3	3	0	15	0	1	0	3	3	3	10	25	
TOTAL		15	17	19	18	18	6	93	9	4	0	19	20	21	73		
TOTAL OPORTUNIDADES		29	32	33	33	32	15	TOTAL AMENAZAS	17	5	3	31	31	32			

Elaborado por: Las autoras.

En la tabla anterior se demuestran los resultados de forma sintetizada referente al análisis FODA donde se puede apreciar la sumatoria de cada cuadrante para la obtención del nivel de importancia que tienen los mismos ante el tema de estudio. Cabe resaltar que en primer lugar se determinó de manera cuantitativa entre fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas sus principales variables, las cuales posteriormente aportaron en la elaboración del problema y solución estratégica. (Ver figura 4.13).

Principales variables identificadas del análisis FODA

Fortalezas	F2. Atractivos turísticos culturales y naturales con potencialidad turística.
Oportunidades	O3. Apoyo de instituciones bancarias, públicas u ONGs que financian proyectos a favor de la accesibilidad.
Debilidades	D2. Deficiencia en el desarrollo de la accesibilidad en la oferta turística del cantón Portoviejo.
Amenazas	A6. Destinos competitivos en el cumplimiento de criterios de accesibilidad.

Figura 4.13. Matriz FODA para el análisis estratégico de la accesibilidad en el sector turístico del cantón Portoviejo.

Elaborado por: Las autoras.

- PROBLEMA ESTRATÉGICO

Con la presencia de destinos competitivos en el cumplimiento de criterios de accesibilidad, tomando en cuenta el deficiente desarrollo de la accesibilidad en la oferta turística del cantón Portoviejo, aunque existan atractivos culturales y naturales con potencialidad turística no podrá considerarse plenamente el apoyo de instituciones bancarias, públicas y ONGs que financian proyectos a favor de la accesibilidad.

- SOLUCIÓN ESTRATÉGICA

Mediante la existencia de atractivos culturales y naturales con potencialidad turística y aprovechando al máximo el apoyo de instituciones bancarias, públicas y ONGs que financian proyectos a favor de la accesibilidad, se debe minimizar los destinos competitivos en el cumplimiento de criterios de accesibilidad y superar el deficiente desarrollo de la accesibilidad en la oferta turística del cantón Portoviejo.

ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN

Es necesario recalcar de acuerdo a la ponderación general de la matriz FODA a la vez se identificó que el cuadrante con mayor incidencia es el llamado mini-maxi (ver figura 4.14). Por lo tanto, las estrategias que se deberían implementar sobre el área de estudio se consideran de reorientación, implicando que estas tengan como disposición final minimizar las debilidades aprovechando debidamente las oportunidades, así como se demuestra en la figura 4.15.

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FORTALEZAS	ESTRATEGIA OFENSIVA Maxi-maxi	ESTRATEGIA DEFENSIVA Maxi-mini
DEBILIDADES	ESTRATEGIA REORIENTACIÓN Mini-maxi	ESTRATEGIA SUPERVIVENCIA Mini-mini

Figura 4.14. Matriz de cuadrante a considerar para la elaboración de estrategias del análisis FODA.

Elaborado por: Las autoras.

Estrategias de reorientación – DO

1. Existencia de normativa internacional, nacionales y local que fomenta la aplicación de la accesibilidad contribuye legalmente mediante su debida gestión a la eliminación de las barreras arquitectónicas, de información y comerciales que impiden un adecuado acceso.
2. Demanda turística de grupos vulnerables que desean un destino accesible incentiva a que el cantón se interese en posesionar al turismo entre sus principales fuentes de ingresos económicos.
3. Manuales y proyectos internacionales que contribuyen al desarrollo de la accesibilidad en los territorios pueden aportar el mejoramiento de la gestión en la implementación de elementos que permitan la accesibilidad en el destino por parte de las entidades públicas.
4. Existencia de universidades e institución CONADIS a nivel nacional para realizar capacitaciones técnicas e investigaciones direccionadas a la implementación de la accesibilidad apoyará a incrementar el número de programas y proyectos locales que gestionen la aplicación de la accesibilidad e inclusión social en todos los sectores públicos y privados del cantón.
5. Apoyo de instituciones bancarias, públicas u ONGs que financian proyectos a favor de la accesibilidad permitirán generar el adecuado desarrollo de la accesibilidad en la oferta turística del cantón Portoviejo.
6. Desarrollo de protocolos de bioseguridad y Plan de Vacunación Nacional que contribuyen a la reactivación económica mediante su debida aplicación permitirá que los atractivos con mediana aplicación de medidas de bioseguridad se encuentren mayormente aptos para recibir a la demanda turística potencial.

Figura 4.15. Estrategias de reorientación consideradas ante la realización del análisis FODA.

Elaborado por: Las autoras.

Entonces una vez realizada la correlación entre oportunidades y debilidades, se lograron establecer las estrategias de reorientación para de esta manera proporcionar soluciones a las problemáticas y generar medidas que aporten al desarrollo del área de estudio.

4.3. PROPUESTA DE ACCIONES ESTRATÉGICAS QUE CONTRIBUYAN A LA ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO

El cantón Portoviejo consta de atractivos potenciales que lo convierten en uno de los lugares de Manabí con mayor afluencia de turistas, no obstante, el posicionamiento de un destino accesible hasta el momento sigue siendo ausente debido a diferentes dificultades que aún persisten sobre el sector turístico al no existir totalmente actividades y servicios que se encuentren adaptados a las

condiciones que presentan las personas con discapacidad u otros grupos vulnerables.

Por tanto, el presente proyecto otorga una propuesta de acciones estratégicas que buscan contribuir al desarrollo del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19 (ver figura 4.16). Cabe señalar, en primer lugar, que de manera general se formaron las estrategias macro enfocadas en solucionar los problemas de accesibilidad reconocidos en el diagnóstico, para continuamente determinar cuáles serían las acciones específicas a desenvolver, las cuales a la vez fueron designadas de acuerdo a cada eje considerado al momento de valorar la oferta y gestión turística del destino. De tal modo que los temas claves tomados en cuenta en dicha planificación fueron: acceso, aseos, gestión, información, movilidad, personal, servicio y usabilidad.

Además, en función al apartado anterior es importante indicar que las estrategias de reorientación establecidas en el análisis FODA aportaron a las estrategias macro de la presente propuesta, ya que de una u otra manera contribuyeron a la formulación o al direccionamiento de las acciones específicas en cada tema clave. De tal forma que fueron diseñadas, con el objetivo de minimizar aquellas debilidades identificadas aprovechando al máximo las oportunidades y promover así un bienestar social a la demanda turística.

Por tal motivo, su aplicación sería el resultado esperado de la investigación, debido a que mejoraría el desarrollo de la accesibilidad en el sector turístico. Por ende, es fundamental que las entidades públicas, privadas, actores locales y la academia se articulen al trabajo conjunto para así poder aplicar y desarrollar adecuadamente lo expuesto a continuación:

ESTRATEGIAS MACRO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO EN EL CONTEXTO DEL COVID-19			
1. Mejorar el acceso en la oferta correspondiente a planta turística y atractivos.			
2. Innovar la accesibilidad en el transporte público, terminal terrestre e infraestructura de paradas urbanas.			
3. Implementar información accesible en el destino.			
4. Sensibilizar la aplicación del turismo accesible.			
5. Desarrollar la accesibilidad en actividades y equipamiento turístico.			
EJES CLAVES DE LA ACCESIBILIDAD	ACCIONES ESTRATÉGICAS	PRESUPUESTO ESTIMADO	RESPONSABLES
Acceso	1. Promover incentivos o certificaciones a los establecimientos y atractivos turísticos con mayores elementos de acceso tanto en instalaciones como en entornos.	\$2,000.00	-Dirección de turismo GAD Portoviejo.
	2. Corroborar que las medidas de los accesos para personas con discapacidad sean las adecuadas de acuerdo a las normas técnicas ecuatoriana.	-	
	3. Implementar facilidades accesibles de embarque tanto en terminal terrestre, infraestructuras de paradas urbanas y en mobiliario de transporte público.	\$175,000.00	-Departamento de obras públicas GAD Portoviejo. -Servidores de transporte público.
Aseos	1. Socializar el diseño de baños accesibles en la oferta turística y verificar su cumplimiento.	\$500.00	-Dirección de Turismo GAD Portoviejo.
	2. Controlar el cumplimiento de medidas de bioseguridad en los prestadores de servicios turísticos.	-	
Gestión	1. Crear una entidad que se encargue del desarrollo del turismo accesible en el cantón Portoviejo, la cual trabaje de forma conjunta con el GAD cantonal y Gobierno provincial.	\$15,000.00	-MINTUR.
	2. Trabajar íntegramente con instituciones académicas de educación superior, CONADIS u otros organismos para el desarrollo de proyectos accesibles con el fin de tener conocimiento de la materia y de ejecutarlos.	-	-GAD Portoviejo -Gobierno provincial.
	3. Crear una guía de turismo accesible para el cantón Portoviejo.	\$2,000.00	-Dirección de Turismo GAD Portoviejo. -Gobierno Provincial -CONADIS.
	4. Gestionar capacitaciones técnicas para la sensibilización de los prestadores de servicios turísticos en aplicar la accesibilidad universal.	\$500.00	- Dirección de Turismo GAD Portoviejo -Estudiantes de Instituciones de Educación Superior.
	5. Proponer un sistema de gestión y control para verificar el cumplimiento de los criterios de accesibilidad en el sector turístico tanto en empresas públicas como privadas.	\$800.00	-Dirección de turismo GAD Portoviejo.
	6. Aprovechar las instituciones bancarias, públicas y ONGs para presentar proyectos direccionados a la accesibilidad turística.	-	-Gestores locales del turismo. -Servidores turísticos.

	7. Otorgar certificaciones de accesibilidad turística a los establecimientos y atractivos que sean totalmente accesibles una vez evaluados.	\$1,000.00	-Dirección de Turismo GAD Portoviejo.
Información	1. Socializar los beneficios que otorga los requisitos de la W3C en el sitio web de las empresas turísticas privadas y públicas para su respectiva implementación.	\$500.00	-Estudiantes de Instituciones de Educación Superior.
	2. Crear una app turística del destino con información digital accesible.	\$25,000.00	-Dirección de Turismo GAD Portoviejo.
	3. Implementar paneles accesibles de información turística en lugares estratégicos donde se concentra la demanda.		-Gobierno Provincial. -Agencias de viajes.
Movilidad	1. Desarrollar diseños de itinerarios interiores accesibles dentro de las instalaciones turísticas, atractivos y transporte público.	\$350,000.00	-Servidores turísticos. -Servidores de transporte público. -Dirección de Turismo GAD Portoviejo.
	2. Innovar en el diseño de senderos turísticos con características accesibles que permitan una adecuada movilidad a personas con discapacidad o movilidad reducida.	\$15,000.00	
Personal	1. Realizar capacitaciones al personal de servicios turísticos para la atención especializada a personas con discapacidad o movilidad reducida.	\$3,000.00	-CONADIS. -MINTUR
Servicios	1. Incentivar por medio de premios o certificaciones a los establecimientos y atractivos turísticos que implementen actividades turísticas accesibles.	\$2,000.00	-Dirección de Turismo GAD Portoviejo.
	2. Aumentar las plazas accesibles para personas con discapacidad en todos los servicios turísticos del destino.	\$50,000.00	-Servidores turísticos.
Usabilidad	1. Gestionar la incorporación de facilidades y equipamientos accesibles sobre infraestructura urbana, terminal terrestre y oferta turística del destino.	\$300,000.00	-Departamento de obras públicas GAD Portoviejo. -Servidores turísticos. -Servidores de transporte público.
	2. Otorgar mención de accesibilidad a los establecimientos, terminal terrestre y atractivos turísticos que implementen facilidades o equipamientos totalmente accesibles.	\$2,000.00	-MINTUR.
PRESUPUESTO TOTAL		\$944,300.00	

Figura 4.16. Propuesta de acciones estratégicas que contribuyen a la accesibilidad del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19.

Elaborado por: Las autoras.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Con respecto a la primera fase se identificaron aquellas normativas a nivel internacional, nacional y local que se encuentran a favor de la accesibilidad, las mismas que contribuyeron posteriormente para realizar un análisis del marco legal que fomente la gestión del turismo accesible sobre el área de estudio. De tal manera, que ante dicho análisis realizado se logra evidenciar que existe una base legal fundamentada en cuestiones de implementar la accesibilidad en el sector turístico del cantón Portoviejo con el objeto de beneficiar en primer lugar a los grupos más vulnerables.
- En función al diagnóstico de la accesibilidad en el sector turístico del cantón Portoviejo, se estudió la percepción de la demanda aplicando 384 encuestas, donde se logró manifestar que el destino no es totalmente accesible, puesto que hace falta implementar más facilidades, las cuales permitan el acceso en los espacios urbanos y rurales. Por otra parte, para la evaluación de la oferta y gestión turística del destino se estudió a: 30 establecimientos de hospedaje, 40 de restauración, 10 atractivos, 5 agencias y operadoras de viajes, 20 sitios web de las empresas mencionadas, 1 terminal terrestre, 10 buses de transporte interprovincial e intercantonal, 10 paradas de transporte urbanos, 10 buses urbanos y 2 entidades gubernamentales en materia de turismo, las mismas que permitieron determinar que la accesibilidad es deficiente al no cumplir al 100% los indicadores establecidos. Posteriormente, una vez realizado el análisis estratégico FODA, se procedió a formular el problema y solución estratégica y se identificó que las estrategias a implementar serían las de reorientación.
- Por último, de acuerdo a lo anterior se proponen 22 acciones estratégicas relacionadas a la solución de temas claves evaluados tales como: acceso; aseos; gestión; información; movilidad, personal; servicios; y lo relacionado a usabilidad, con la finalidad de mejorar la accesibilidad en lo que compete a la oferta turística, transporte público, infraestructuras de paradas, información y sobre todo en la sensibilización del turismo accesible para que de esta manera pueda desarrollarse adecuadamente el sector turístico del cantón Portoviejo.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al GAD Portoviejo gestionar el cumplimiento de las ordenanzas efectuadas a favor de la accesibilidad sobre el cantón, ya que mediante el diagnóstico se pudo corroborar que no se cumple en su totalidad el marco legal existente del área de estudio.
- Seguidamente, se sugiere a las instituciones de educación superior del cantón Portoviejo realizar proyectos investigativos que estudien y promuevan la accesibilidad sobre todo en los espacios destinados a la actividad turística y que estos sean considerados por el GAD Portoviejo y Gobierno Provincial de Manabí, debido a que por medio de su gestión contribuiría directamente al desarrollo de un bienestar tanto para la población local como para los turistas que visitan el destino.
- Así mismo se solicita a las entidades gubernamentales, comunidad, emprendedores y empresarios turísticos considerar las acciones estrategias propuestas en dicho documento y a la vez que se motiven a trabajar de forma conjunta para que el territorio portovejense pueda desarrollarse como un destino accesible y que este sirva de ejemplo a otros cantones que también presentan problemas de accesibilidad.
- Finalmente se encomienda a la ESPAM MFL trabajar conjuntamente con las instituciones de educación superior y entidades gubernamentales del cantón Portoviejo para el seguimiento constante de diagnosticar la accesibilidad sobre el sector turístico.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. (2014). El método de la investigación. *International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195-204. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Álava, M. (2018). *El turismo en la reactivación económica de la provincia de Manabí, Año 2017* (tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Arroyo, V. (2018). Importancia del turismo para el desarrollo local de la provincia de Manabí. *RECUS*, 3(18), 45-49. Recuperado de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus/article/view/1284/1096>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. Reglamento General de Actividades Turísticas. Registro Oficial Suplemento 726, Quito, Ecuador, 17 de diciembre de 2002. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TUR%C3%8DSTICAS.pdf>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. Ley de Turismo No 97. Registro Oficial Suplemento 733, Quito, Ecuador, 27 de diciembre de 2002. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 499, Montecristi, Ecuador, 20 de octubre de 2008. Recuperado de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. Ley Orgánica del Servicio al Público. Registro Oficial Suplemento 294, Quito, Ecuador, del 06 de octubre de 2010.
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. Ley Orgánica de Discapacidades. Registro Oficial Suplemento 796, Quito, Ecuador, 25 de septiembre de 2012. Recuperado de https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf
- Ballina, F.J. (2017). *Marketing Turístico Aplicado*. Madrid, España: ESIC.
- Bravo, D. 2021. Realidad turística del cantón Portoviejo ante la pandemia del COVID-19, estrategias de reactivación y situación actual de la accesibilidad en el sector turístico. (entrevista). Portoviejo-Manabí. EC. Dirección de Desarrollo Turístico (GAD Portoviejo)
- Brugiatti, J., y Cabré, J. (2020). Turismo inclusivo aplicado en los establecimientos de hospedajes en la provincia de Veraguas. *Colegiada de Ciencias*, 1(2), 66-77. Recuperado de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/334/3341368007/3341368007.pdf>

- Campos, S., Cuétara, L., y Plaza, N. (2020). Recursos naturales y culturales como factor de desarrollo local turístico de la provincia de Manabí. *Polo del Conocimiento*, 5(7), 487-519. Recuperado de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1532/2849#>
- Carrazana, T. (2017). Las relaciones internacionales y el turismo. *Economía y Desarrollo*, 158(1), 221-244. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425553381016.pdf>
- Clemente, J., Bote, M., y Sánchez, P. (2018). El turismo social accesible como nuevo modelo turístico. *Cuadernos de Turismo*, (41), 143. Recuperado de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/326981/228751>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2019). La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf
- Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades (CONADIS). (2017). Agenda de Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2017-2021. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/1qjqDxjHUXa4G5jxAGdDqEqBx07bOBlaA/view>
- El Diario. (2017). *Accesibilidad, tarea pendiente* en Portoviejo. EC.: El Diario. Recuperado de <https://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/435240-la-accesibilidad-tarea-pendiente/>
- Espinoza, M. (2021). *Hoteles cerrados y cancelaciones en Manta y Portoviejo por posibles casos de la variante del coronavirus en Manabí*. EC.: El Comercio. Recuperado de <https://www.elcomercio.com/actualidad/cierre-hoteles-cancelaciones-manabi-coronavirus.html>
- Gambarota, D., y Lorda, M. (2017). El turismo como estrategia de desarrollo local. *Geográfica Venezolana*, 58(2), 346-359. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3477/347753793006.pdf>
- Garrido, C. (2020). Situación del turismo antes del COVID-19. Quito, EC.: UIDE. Recuperado de <https://www.uide.edu.ec/situacion-del-turismo-ante-el-covid-19/>
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo (GAD Portoviejo). (2013). Ordenanza que regula las Actividades Turísticas en el cantón Portoviejo. Recuperado de http://online.portoviejo.gob.ec:9090/ordenanzas/b_ordenanza.down?id_archivo=467
- Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo (GAD Portoviejo). (2015). *Informe de Modelo de Gestión Plan de Desarrollo del cantón Portoviejo*. Recuperado de <http://portoviejo.gob.ec/md-transparencia/2017/julio-2017/Plan%20de%20Desarrollo%20Portoviejo.pdf>

- Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo (GAD Portoviejo). (2016). *Informe de Plan de Ordenamiento Territorial del cantón Portoviejo*. Recuperado de <https://www.portoviejo.gob.ec/md-transparencia/2017/julio-2017/Plan%20de%20Ordenamiento.pdf>
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo (GAD Portoviejo). (2017). *Informe de Ordenanza que reforma la Ordenanza que Regula el Componente Territorial e Incorpora en su Título III el Capítulo Innumerado Denominado "De la Accesibilidad Universal en el Cantón Portoviejo"*. Recuperado de http://online.portoviejo.gob.ec:9090/ordenanzas/b_ordenanza.down?id_archivo=1622
- Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo (GAD PORTOVIEJO). (2017). *Modelo de gestión GAD Portoviejo*. Recuperado de <https://portovial.gob.ec/sitio/descargas/empresa/modg/modggad/libro-modelo-de-gestion-gad-portoviejo.pdf>
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón (GAD Portoviejo). (2019). *Plan Portoviejo 2035: La mejor ciudad para vivir en El Ecuador*. Recuperado de <https://content.bhybrid.com/publication/df513425/mobile/>
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo (GAD Portoviejo). (2020). *¡Grandioso! Portoviejo es declarada como Pueblo Mágico del Mundo y destino seguro del Ecuador*. Portoviejo, EC.: Publicidad GAD Portoviejo. Recuperado de <https://www.portoviejo.gob.ec/2020/09/23/grandioso-portoviejo-es-declarada-como-pueblo-magico-del-mundo-y-destino-seguro-del-ecuador/>
- Hidalgo, R., y Shigla, M. (2019). *Evaluación de la accesibilidad en los atractivos turísticos para personas con discapacidad física en la ciudad de Puyo*. (tesis de pregrado). Universidad Estatal Amazónica. Puyo, Ecuador.
- Ivars, J., Celdrán, M., y Femenia, F. (2017). *Guía de implantación de destinos turísticos inteligentes de la comunitat Valenciana*. Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/74386/4/2017_Ivars-Baidal_et_al_Guia-de-implantacion-DTI-CV.pdf
- Laaz, G. (2018). *Plan de desarrollo turístico post terremoto para la mejora del turismo en el cantón Portoviejo* (tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí "Manuel Félix López". Calceta, Ecuador.
- Loaiza, C., Holguín, J., y Escobar, D. (2016). Análisis comparativo de alternativas viales entre Manizales y Mariquita Colombia a través de un estudio de accesibilidad territorial. *La Serena*, 27(5), 231-242. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642016000500024>
- López, L., Plaza, N., Ferrín, K., y Sardury, M. (2019). El Patrimonio Cultural: una alternativa para generar ingresos propios en el cantón Portoviejo. *Cofin*

- Habana*, 13(1), 1-11. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v13n1/2073-6061-cofin-13-01-e17.pdf>
- Lourenco, F y Silva, R. (2016). Señalización de orientación turística: Discusión, normas, proposiciones y disposición: El caso Currais Novos. *Turismo - Visão e Ação*, 19(1), 79-102. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2610/261056057005.pdf>
- Machado, J. (2020). *Covid-19: las cinco ciudades más indisciplinadas de Ecuador*. EC.: Primicias. Recuperado de <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/covid19-cinco-ciudades-indisciplinas-aglomeraciones/>
- Manrique, J, Jiménez, J y Salas, M. (2019). Accesibilidad: elemento fundamental para la ejecución de infraestructura de transporte. *Infraestructura Vial*, 21(37), 1-11. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/vial/article/view/32884/42896>
- Martínez, R. (2017). Turismo accesible en México. *La Ciudad Accesible*, 14(9), 23-33. Recuperado de http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/5405/Turismo_accesible_en_M%c3%a9xico.pdf?sequence=1&rd=0031477592283003
- Martínez, M., y Boujrourf, S. (2020). Turismo accesible para todos. Evaluación del grado de accesibilidad universal de los parques y jardines de Marrakech. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 18(1), 57-81. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.004>
- Martínez, S., Escobar, D., y Tamayo, J. (2017). Evaluación comparativa de dos alternativas de infraestructuras tipo túnel a partir de un análisis de accesibilidad urbana. *La Serena*, 28(4), 157-168. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000400018>
- Mendoza, I., y Alcívar, G. (2020). La zonificación territorial como instrumento de planificación y gestión de destinos turísticos afectados por desastres naturales: la estrategia posterremoto de 2016 en Portoviejo (Ecuador). *Revista internacional de turismo, empresa y territorio*, 4(1), 1-21. <https://doi.org/10.21071/riturem.v4i1.12718>
- Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP). (2015). *Accesibilidad, Levantamiento de Cartografía Escala 1:25.000, Lote 2*. Recuperado de http://metadatos.sigtierras.gob.ec/pdf/Memoria_tecnica_Accesibilidad_16122015.pdf
- Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI). (2019). *Informe de la Norma Ecuatoriana de la Construcción Accesibilidad Universal*. Recuperado de <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/05/NEC-HS-AU-Accesibilidad-Universal.pdf>

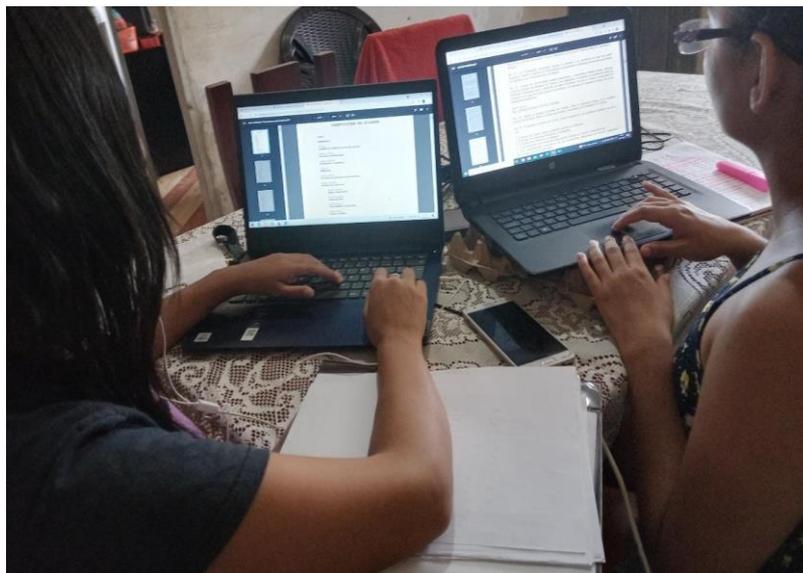
- Ministerio de Turismo (2018). Manual de Atractivos Turísticos. Recuperado de <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/MANUAL-ATRATIVOS-TURISTICOS.pdf>
- Ministerio de Turismo (MINTUR). (2019). *Catastro de servicios turísticos*. Recuperado de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>
- Ministerio de Turismo (MINTUR). (2020). Manta y Portoviejo reciben sello Safe Travel. Portoviejo, EC.: Publicidad MINTUR. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/manta-y-portoviejo-recibieron-el-sello-safe-travels/>
- Ministerio de Turismo (MINTUR). (2020). *Panorama Turístico Ecuador 2020*. Recuperado de <https://u.pcloud.link/publink/show?code=XZk6o8XZQVLsAuJn5g7OdU87VQfHsmOcfDy>
- Ministerio de Turismo (MINTUR). (2020). Portoviejo es declarado como nuevo Pueblo Mágico del Ecuador. Portoviejo, EC.: Publicidad MINTUR. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/portoviejo-es-declarado-nuevo-pueblo-magico-del-ecuador/>
- Murillo, A. (2019). *Análisis de accesibilidad de la parroquia Rocafuerte para el diseño de un recorrido turístico direccionado a discapacitados visuales, cantón Guayaquil* (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Organización de los Estados Americanos (OEA). Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación en contra de las personas con discapacidad, (n.d.). Recuperado de <https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-65.html>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). Declaración Universal de Derechos Humanos, (n.d.). Recuperado de <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 30 de marzo de 2007. Recuperado de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, 2015. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). Código Ético Mundial para el Turismo. (n.d.). Recuperado de <https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>

- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2015). *Informe del manual sobre el turismo accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas*. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416547>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2020). *Informe el turismo internacional sigue adelantando en la economía global*. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/el-turismo-mundial-consolida-su-crecimiento-en-2019>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2020). *Informe el impacto de la Covid-19 en el turismo mundial queda patente en los datos de la OMT sobre el coste de la parálisis*. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/news/el-impacto-de-la-covid-19-en-el-turismo-mundial-queda-patente-en-los-datos-de-la-omt-sobre-el-coste-de-la-paralisis>
- Porto, N., y Rucci, A. (2019). Accesibilidad en turismo diagnóstico, voluntad política y acciones. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 28(4), 1032-1062. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322019000400010&lang=es
- Quintero, K. 2021. Desarrollo de la accesibilidad en los espacios urbanos y rurales del cantón Portoviejo. (entrevista). Portoviejo-Manabí.EC. Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades Portoviejo
- Raffino, M. (2020). *Método analítico*. AR.: Concepto.de. Recuperado de <https://concepto.de/metodo-analitico/>
- Rodríguez, P. (2017). *Alianzas Público-Privadas para la creación de una Organización de Gestión Turística en el Cantón Portoviejo* (tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López”, Calceta, Ecuador.
- Rucci, A. (2018). *Discapacidad en el MERCOSUR: la accesibilidad turística como una propuesta de desarrollo regional* (tesis de maestría). Universidad Nacional de la Plata, Buenos Aires, Argentina.
- Salinas, F. (2016). *Accesibilidad Estructural para Personas con Discapacidad Física en las Instituciones Públicas del Cantón La Libertad*. (tesis de pregrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad, Ecuador.
- Serrano, S., y Poveda, E. (2020). Modelo de gestión Hotelera de la ciudad de Portoviejo city hotel Management Model. *Revista Científica Multidisciplinaria y Arbitraria “Yachasun”*, 4(6), 11-31. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i6edesp.0026>
- Serrano, A., y Pucha, E. (2017). Indicadores Turísticos: oferta y demanda de la ciudad patrimonial de Cuenca-Ecuador. *Revista Latino-Americana de Turismología*, 3(1), 58-68. Recuperado de <https://periodicos.ufjf.br/index.php/rlaturismologia/article/view/10027/4601>

- Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2017). Accesibilidad un factor clave para la inclusión en el Ecuador. Servicio Ecuatoriano de Normalización. Recuperado de <https://www.normalizacion.gob.ec/accesibilidad-un-factor-clave-para-la-inclusion-en-el-ecuador/>
- Tripadvisor. (2021). *Las mejores cosas que hacer en la provincia de Manabí, por categoría*. EC.:Tripadvisor publicación. Recuperado de https://www.tripadvisor.es/Attractions-g2651590-Activities-Manabi_Province.html
- Ubilla, G. (2017). Accesibilidad y conectividad geográfica en áreas rurales. Caso de la Comunidad de María Pinto, Chile. *Papeles de Geografía*, (63), 195-209. <https://doi.org/10.6018/geografia/2017/299271>
- Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES). (2020). *Método científico*. Ambato, EC.: UNIANDES. Recuperado de <https://sites.google.com/site/primerosistemas/materias/investigacion/metodo-cientifico>
- Vaca, L. (2019). *Propuesta para la implementación de facilidades enfocadas en turismo accesible, en la playa “San Clemente”, cantón Sucre, Manabí*. (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Velásquez, Z. y Zambrano P. (2019). *Evaluación del Mercado Turístico Proyectándose hacia un Turismo Accesible en el Destino Manta/Manabí*. (tesis de maestría). ESPAM “MFL”. Calceta, Ecuador.
- Vera, B., y Lugo, S. (2016). Matriz de consistencia metodológica. *Ciencia Huasteca Boletín Científico De La Escuela Superior De Huejutla*, 4(8). <https://doi.org/10.29057/esh.v4i8.318>
- Villacís, G. (2019). *Estrategia de fomento e inclusión del sector turístico de Manta a turistas con discapacidad motriz para el periodo 2018 – 2020*. (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Westreicher, G. (2020). *Método*. Madrid, ESP.: Economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>
- Zerón, A. (2020). Nueva normalidad, nueva realidad. *Revista de la Asociación Dental Mexicana*, 73(3), 120-123. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2020/od203a>

ANEXOS

ANEXO 1. IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMATIVAS INTERNACIONALES, NACIONAL Y LOCAL A FAVOR DE LA ACCESIBILIDAD



ANEXO 2. EVIDENCIAS DE ALGUNAS NORMATIVAS ANALIZADAS A NIVEL INTERNACIONAL, NACIONAL Y LOCAL



Naciones Unidas

Paz, dignidad e igualdad
en un planeta sano

La Organización » Qué hacemos » Eventos y noticias Participa **Coronavirus (COVID-19)**

La Declaración Universal de Derechos Humanos

La Declaración Universal de los Derechos Humanos es un documento que marca un hito en la historia de los derechos humanos. Elaborada por representantes de todas las

La Declaración Universal de Derechos Humanos

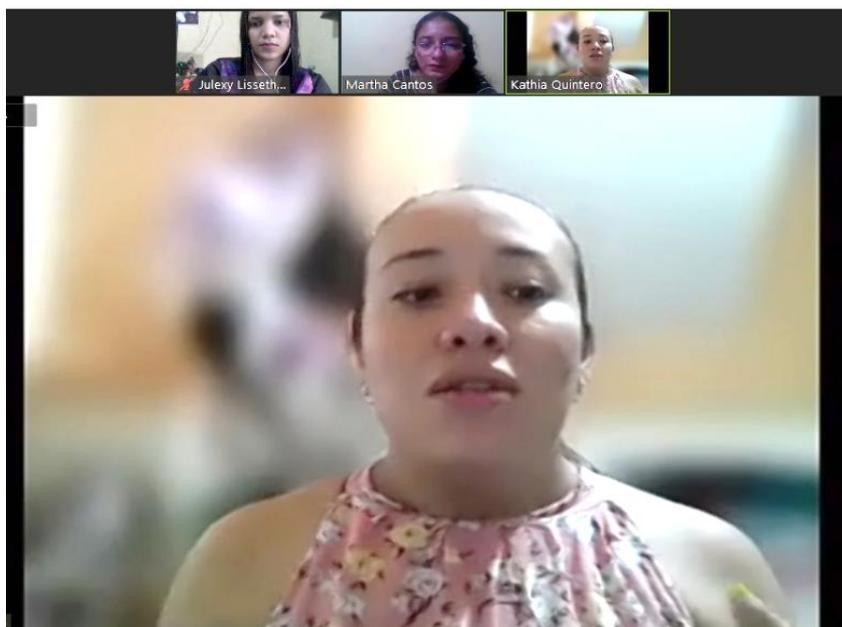
[Texto de la Declaración](#)
[Historia de la Declaración](#)
[Los redactores de la Declaración](#)
[Fundamento de las Normas Internacionales de Derechos Humanos](#)
[Derechos Humanos](#)

Edición ilustrada de la Declaración

CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR	
	Índice
	PREÁMBULO
	TÍTULO I
	ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL ESTADO
	Capítulo primero
	Principios fundamentales
	Capítulo segundo
	Ciudadanas y ciudadanos
	TÍTULO II
	DERECHOS
	Capítulo primero
	Principios de aplicación de los derechos
	Capítulo segundo
	Derechos del buen vivir
	Sección primera
	Agua y alimentación
	Sección segunda
	Ambiente sano
	Sección tercera
	Comunicación e información
	Sección cuarta
	Cultura y Ciencia

ORDENANZA QUE REFORMA LA ORDENANZA QUE REGULA EL COMPONENTE TERRITORIAL E INCORPORA EN SU TÍTULO III EL CAPÍTULO INNUMERADO DENOMINADO "DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL CANTÓN PORTOVIEJO".	
	EXPOSICIÓN DE MOTIVOS
	La accesibilidad universal se entiende como la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes y servicios para que sean usados por todas las personas en igualdad de condiciones de la forma más autónoma y natural posible.
	La aplicación de la accesibilidad universal en entornos urbanos, edificaciones, tecnologías de la información y la comunicación en el cantón Portoviejo busca beneficiar de manera especial a aproximadamente 9.447 personas con discapacidad auditiva, física, de lenguaje, visual, intelectual, psicológica y psicosocial.
	Con la finalidad que Portoviejo sea un cantón inclusivo, es necesario la vigencia de una ordenanza que regule de manera integral la implementación de la accesibilidad universal, con la finalidad de mejorar la movilidad, la comunicación y el desarrollo de diferentes actividades en condiciones de seguridad, autonomía y comodidad, lo que contribuye a mejorar la calidad de vida de toda la población y especialmente a personas con discapacidad, familias con niños menores de 5 años, adultos mayores, mujeres

ANEXO 3. CONVERSATORIO CON REPRESENTANTES DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL GAD PORTOVIEJO Y CONADIS, CON RESPECTO A LA ACTUALIDAD DEL TURISMO ANTE LA PANDEMIA Y EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL DESTINO



ANEXO 4. FICHA BIBLIOGRÁFICA DEL MARCO LEGAL

FICHA BIBLIOGRÁFICA DEL MARCO LEGAL			
Alcance de la Norma	Nombre de Norma	Entidad Autora	Año de Promulgación
Normativa Internacional			
Normativa Nacional			
Normativa Local			

ANEXO 5. CUESTIONARIO DE ENCUESTA.

La presente encuesta se realiza con fines investigativos, basada en la recolección de información para la tesis "Diagnóstico de la accesibilidad del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19". Por lo tanto, su información será considerada de carácter confidencial, agradecemos su colaboración.

Objetivo: Realizar un estudio de la demanda turística en cuanto a la percepción del turismo accesible del cantón Portoviejo.

1. Lugar de residencia: _____

2. Edad:

18-25 años

26-35 años

36-45 años

46-60 años

Más de 60 años

3. Género:

Masculino Femenino LGTBI

4. ¿Posee usted alguna discapacidad?

Si No

5. Indique qué tipo de discapacidad posee:

Física

Auditiva

Visual

Lenguaje

Psicosocial

Intelectual

No posee ninguna discapacidad.

6. ¿Cómo considera ud la accesibilidad para discapacitados dentro del cantón Portoviejo con respecto a los espacios urbanos y rurales en instalaciones, atractivos y servicios turísticos (parques, plazas, restaurantes, hoteles, lugares turísticos, etc)?

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

No sabe

7. De la siguiente lista ¿qué tipo de elementos de accesibilidad turística pudo visualizar en el cantón Portoviejo?

Veredas inclusivas (sin desniveles y con labrado para personas con discapacidad visual, etc.)

Rampas peatonales en calles y veredas

Rampas en paraderos de buses

Rampas para acceder a las playas Crucita y La Boca

Rampas para el ingreso a edificios públicos y privados

Puertas automáticas en edificios públicos y privados

Baños con puerta accesible para una silla de rueda

Puentes peatonales elevados sin presencia de gradas

Pasamanos en espacios y edificios públicos y privados

Ascensores en espacios y edificios públicos y privados

Transporte local adaptados para personas con movilidad reducida o cualquier otro tipo de discapacidad

Estacionamientos para personas con discapacidad

Información turística digital accesible

Señaléticas turísticas sobre las vías urbanas y rurales del cantón Portoviejo

Actividades turísticas y servicios adaptados para personas con movilidad reducida o cualquier otro tipo de discapacidad

Personal capacitado para la prestación del servicio a una persona con discapacidad

Implementación de protocolos de bioseguridad

8. En función a lo anterior, durante su estadía/residencia en el cantón Portoviejo ¿en cuál de los siguientes componentes de la oferta turística pudo visualizar mayores elementos de la accesibilidad?

Servicios de alimentos y bebidas (restaurantes, bares, cafeterías, etc)

Servicios de alojamiento (hotel, hostales, hosterías, etc)

Operadoras/agencias de viajes

Servicios de Recreación (instalaciones deportivas, eventos, complejos turísticos, discotecas)

Atractivos y lugares turísticos (monumentos, iglesias, playas, parques, área protegida)

9. Según su criterio ¿A cuál de los equipamientos para las personas con discapacidad el GAD Portoviejo debería priorizarse más sus recursos económicos para el desarrollo del sector turístico? (1 sola opción de respuesta)

Veredas inclusivas (sin desniveles y con labrado para personas con discapacidad visual, etc.)

Rampas peatonales en calles y veredas

Rampas en paraderos de buses

Rampas para acceder a las playas Crucita y La Boca

Rampas para el ingreso a edificios públicos y privados

Puertas automáticas en edificios públicos y privados

Baños con puerta accesible para una silla de rueda

Puentes peatonales elevados sin presencia de gradas

Pasamanos en espacios y edificios públicos y privados

Ascensores en espacios y edificios públicos y privados

Transporte local adaptados para personas con movilidad reducida o cualquier otro tipo de discapacidad

Estacionamientos para personas con discapacidad

Información turística digital accesible

Señaléticas turísticas sobre las vías urbanas y rurales del cantón Portoviejo

Actividades turísticas y servicios adaptados para personas con movilidad reducida o cualquier otro tipo de discapacidad

Personal capacitado para la prestación del servicio a una persona con discapacidad

Implementación de protocolos de bioseguridad

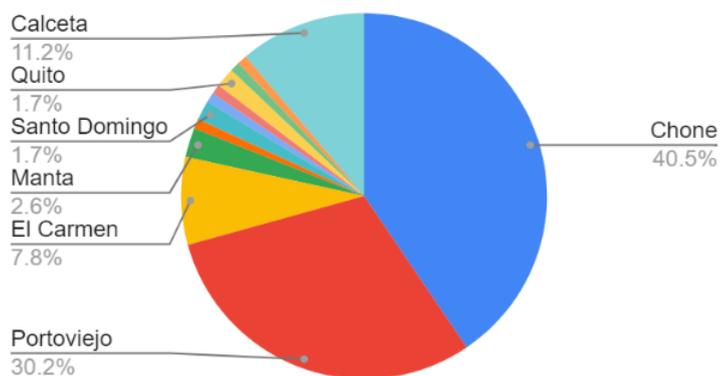
10. Con base a lo anterior, ¿considera **ud.** que Portoviejo es un destino turístico accesible?

Si No

Justifique su respuesta con respecto a la pregunta anterior _____

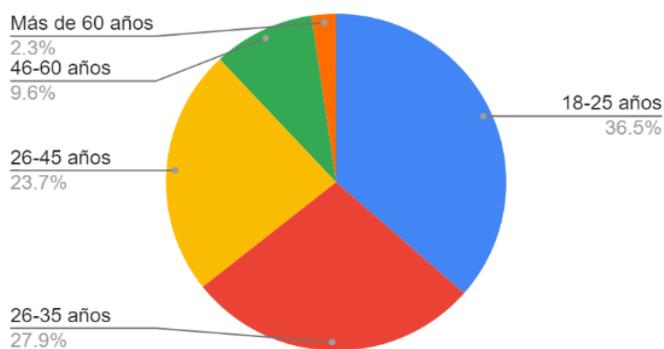
ANEXO 6. LUGAR DE RESIDENCIA

Lugar de residencia



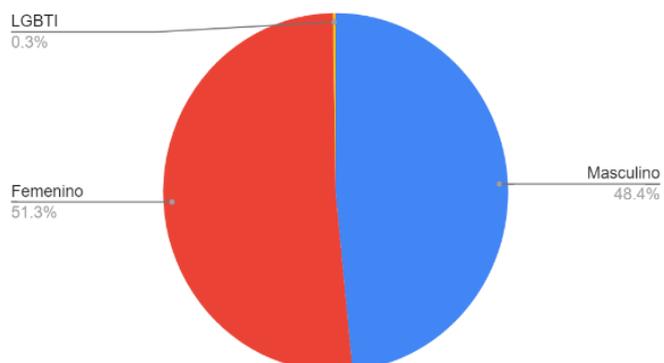
ANEXO 7. EDAD

Edad



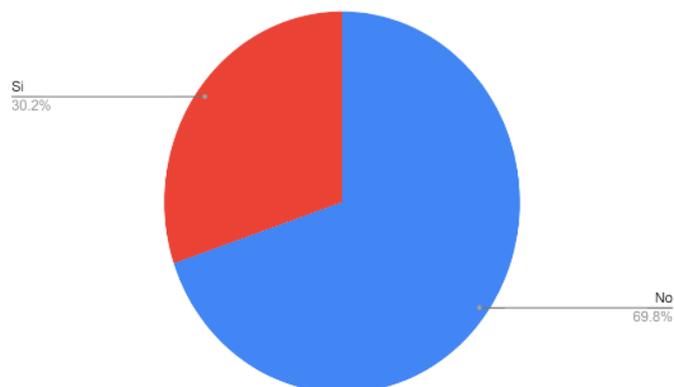
ANEXO 8. GÉNERO

Género



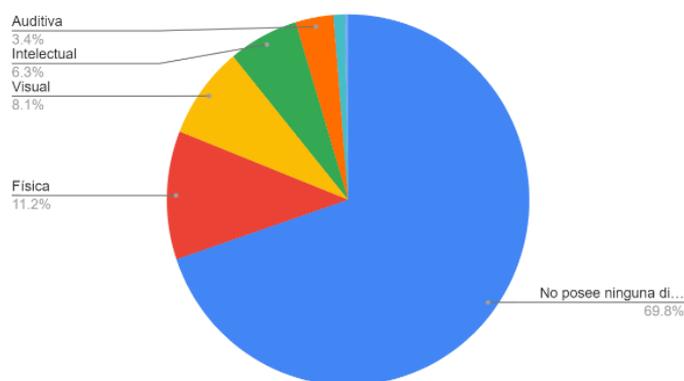
ANEXO 9. POSEE ALGUNA DISCAPACIDAD

¿Posee usted alguna discapacidad?



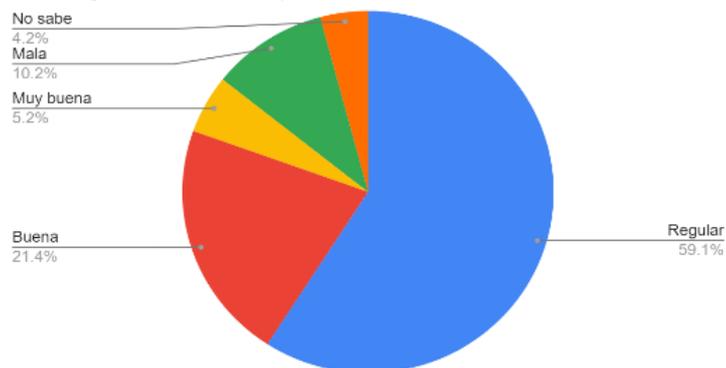
ANEXO 10. TIPO DE DISCAPACIDAD QUE POSEE

Indique qué tipo de discapacidad posee.



ANEXO 11. VALORACIÓN DE ACCESIBILIDAD DEL CANTÓN PORTOVIEJO

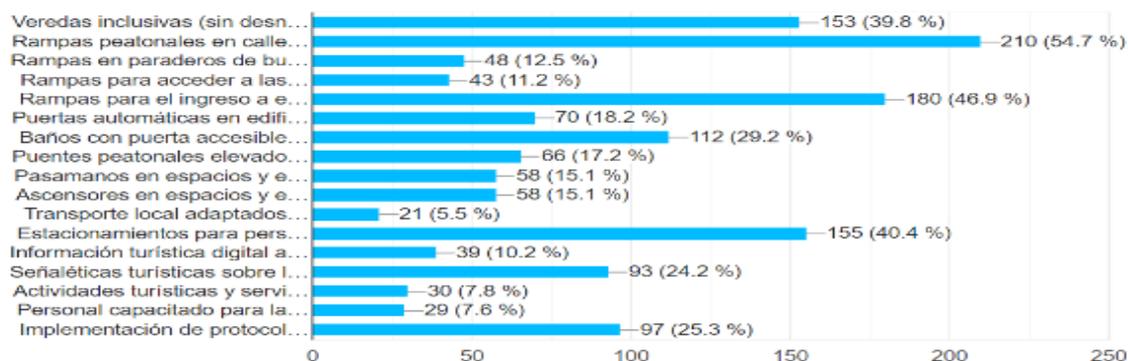
¿Cómo considera usted la accesibilidad para personas con discapacidad dentro del cantón Portoviejo con respecto a los espacios urbanos y rurales en instalaciones, atractivos y servicios turísticos (parques, plazas, restaurantes, hoteles, lugares turísticos, etc.)?



ANEXO 12. TIPOS DE ELEMENTOS DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA DE MAYOR VISUALIZACIÓN EN EL CANTÓN PORTOVIEJO

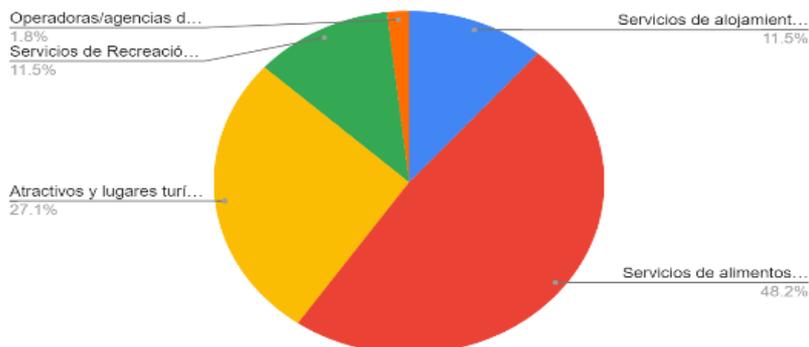
De la siguiente lista ¿qué tipo de elementos de accesibilidad turística pudo visualizar en el cantón Portoviejo?

384 respuestas



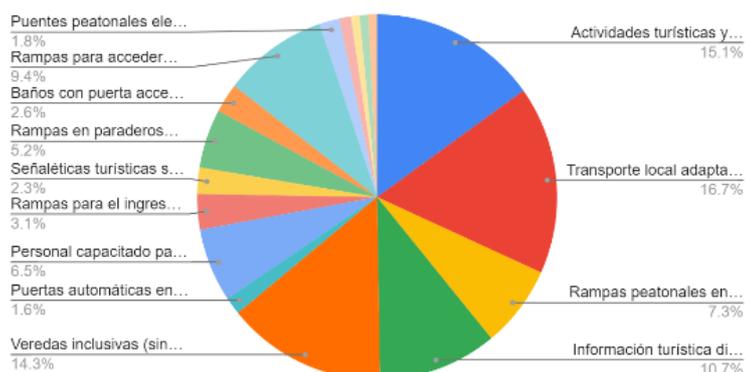
ANEXO 13. COMPONENTES DE LA OFERTA TURÍSTICA CON MAYORES ELEMENTOS DE ACCESIBILIDAD

En función a lo anterior, durante su estadia/residencia en el cantón Portoviejo ¿En cuál de los siguientes componentes de la oferta turística pudo visualizar mayores elementos de la accesibilidad?



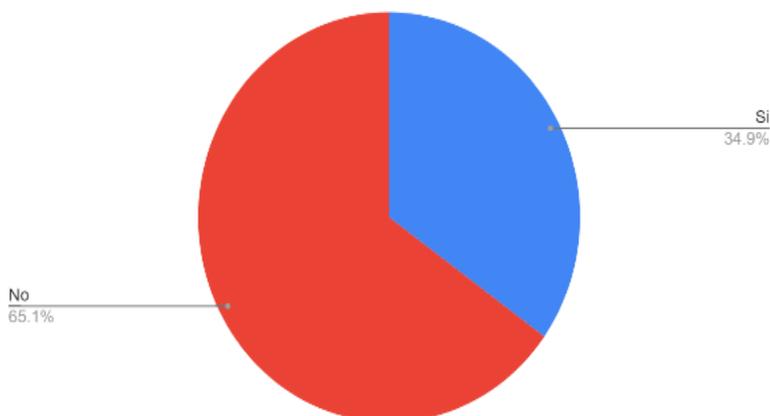
ANEXO 14. EQUIPAMIENTOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE DEBERÍA DE PRIORIZAR EL GAD PORTOVIEJO

Según su criterio ¿a cuál de los equipamientos para las personas con discapacidad el GAD Portoviejo debería priorizar más sus recursos económicos para el desarrollo del sector turístico?



ANEXO 15. PORTOVIEJO DESTINO ACCESIBLE

¿Considera usted que Portoviejo es un destino totalmente accesible para las personas con discapacidad?



ANEXO 16. OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS ACERCA DE LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN EL CANTÓN PORTOVIEJO

¿ Justifique su respuesta con respecto a la pregunta anterior.				
Hace falta agregar más accebilidad dar más prioridad a discapacitados				
Existen algunas facilidades inclusivas en algunos lugares pero se debería priorizar en implementar en lugares que son mas concurridos				
Es un 85% accesible				
No cuenta con la infraestructura necesaria en los sitios de interés turístico para ser considerado totalmente accesible para las personas con				
Si totalmente te de acuerdo				
Le falta mucho para considerarla accesible para discapacitados, las obras de reconstrucción siguen inconclusas.				
Portoviejo es una ciudad en la que acude gran cantidad de demanda sin embargo, existe un déficit en cuanto la accesibilidad de personas c				
Aún falta accesibilidad en establecimientos turísticos				
Está en un nivel medio				
Porq si hay bastante lugares con el requerimiento para personas con discapacidad				
es un lugar regular para la visita turística				
Aún falta mucho para ser un cantón accesible sobre todo en espacios publicos				
Se necesita trabajar en la Accesibilidad ya que en lugares si existes la facilidad pero en otra se crea un ambiente de problemas para las per				
Porque faltan espacios para personas con discapacidad, personal capacitado en las empresas públicas y privadas sobre como atenderlos y				

ANEXO 17. FICHAS DE EVALUACIÓN DE LA OFERTA Y GESTIÓN EN CUANTO A LA ACCESIBILIDAD

FICHA TÉCNICA PARA EVALUAR LA ACCESIBILIDAD EN LA OFERTA Y GESTIÓN TURÍSTICA DEL CANTÓN PORTOVIEJO					
RESTAURACIÓN					
ELEMENTO	TEMA CLAVE	INDICADORES	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	OBSERVACIÓN
ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN - INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS	ACCESO (A)	Establecimiento de restauración que tienen aparcamiento propio, o plazas de aparcamiento reservadas.			
		El establecimiento de restauración tiene al menos un acceso accesible.			
	ASEOS (AS)	El establecimiento de restauración cuenta con aseos accesibles.			
		El establecimiento de restauración cuenta con un sistema de protocolo de bioseguridad.			
	GESTIÓN (G)	El establecimiento de restauración cuenta con un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad.			
		En el establecimiento de restauración existe un sistema de gestión de la accesibilidad.			
		El establecimiento posee algún certificado de accesibilidad.			
	INFORMACIÓN (I)	El establecimiento de restauración que cuentan con información y documentación accesible (cartas de servicios, menús, plano de evacuación, etc.)			
	MOVILIDAD (D)	El establecimiento tiene un itinerario accesible desde el acceso hasta la zona del comedor.			
	PERSONAL (P)	El establecimiento de restauración dispone de personal con formación específica en atención a personas con discapacidad.			
	SERVICIOS (Se)	El establecimiento de restauración adapta sus menús a necesidades nutricionales específicas.			
	USABILIDAD (U)	El establecimiento tiene barra (Barra de bar o buffet) accesibles.			

FICHA TÉCNICA PARA EVALUAR LA ACCESIBILIDAD EN LA OFERTA Y GESTIÓN TURÍSTICA DEL CANTÓN PORTOVIEJO					
ALOJAMIENTO					
ELEMENTO	TEMA CLAVE	INDICADORES	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	OBSERVACIÓN
HOTELES Y ESTABLECIMIENTOS SIMILARES- INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS	ACCESO (A)	El alojamiento cuenta con acceso por transporte público adaptado o accesible (para personas con discapacidad) en las inmediaciones del establecimiento.			
		El alojamiento dispone de parking propio y plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad.			
	ASEOS (AS)	El alojamiento cuenta con aseos accesibles.			
		El alojamiento cuenta con un sistema de protocolo de bioseguridad.			
	GESTIÓN (G)	El alojamiento cuenta con un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad.			
		En el alojamiento existe un sistema de gestión de la accesibilidad.			
		El alojamiento posee algún certificado de accesibilidad.			
	INFORMACIÓN (I)	El alojamiento cuenta con información y documentación accesible (cartas de servicios, menús, tarjetas/llaves de las habitaciones, plano de evacuación, etc.)			
	MOVILIDAD (D)	El alojamiento tiene al menos un acceso accesible.			
		El alojamiento tiene al menos un itinerario interior accesible.			
	PERSONAL (P)	El personal del alojamiento cuenta con formación en atención a personas con discapacidad.			
	SERVICIOS (Se)	El alojamiento cuenta con habitaciones accesibles para personas con discapacidad.			
		El alojamiento posee otros servicios accesibles (cafetería, restaurante, gimnasio, piscina, etc.) que permitan autonomía a las personas con discapacidad física.			
		El alojamiento que preste servicios de restauración, dicha área se adapta a las necesidades nutricionales especiales de sus usuarios.			

FICHA TÉCNICA PARA EVALUAR LA ACCESIBILIDAD EN LA OFERTA Y GESTIÓN TURÍSTICA DEL CANTÓN PORTOVIEJO					
RECURSOS TURÍSTICOS					
ELEMENTO	TEMA CLAVE	INDICADORES	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	OBSERVACIÓN
PRINCIPALES RECURSOS TURÍSTICOS	ACCESO (A)	El recurso cuenta con acceso por transporte público adaptado en las inmediaciones.			
		El recurso turístico dispone de parking propio, o plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad.			
	ASEOS (AS)	En el recurso turístico existen aseos adaptados operativos (en buen estado de utilización, abiertos al uso, etc.)			
		El recurso turístico cuenta con un sistema de protocolo de bioseguridad.			
	GESTIÓN (G)	El recurso cuenta con protocolos de evacuación específicos para personas con discapacidad.			
		En el recurso turístico existe un sistema de gestión de la accesibilidad.			
		El recurso turístico posee algún certificado de accesibilidad.			
	INFORMACIÓN (I)	El recurso turístico cuenta con información y documentación accesible (tanto del entorno en sí como de los contenidos interpretativos)			
		El recurso turístico cuenta con aplicaciones móviles oficiales y accesibles de información para visitantes.			
		El recurso turístico cuenta con un sistema de guiado en interiores.			
		El recurso turístico cuenta con un sistema de guiado por geolocalización.			
	MOVILIDAD (D)	El recurso turístico tiene al menos un acceso accesible			
		El recurso turístico tiene un itinerario accesible hasta los principales servicios.			
	PERSONAL (P)	El personal que labora en el recurso turístico tiene formación específica en atención a personas con discapacidad.			
	SERVICIOS (Se)	El recurso turístico existe un servicio específico de asistencia a personas con discapacidad o con movilidad reducida.			
		El recurso turístico ofrece programas y actividades al público adaptadas a personas con discapacidad.			
		El recurso cuenta con plazas reservadas en espacios con asientos fijos, configuración escalonada en graderío para personas con discapacidad (sala de conferencias, reuniones, etc).			
	USABILIDAD (U)	El recurso turístico tiene algún punto de información accesible.			

FICHA TÉCNICA PARA EVALUAR LA ACCESIBILIDAD EN LA OFERTA Y GESTIÓN TURÍSTICA DEL CANTÓN PORTOVIEJO					
TRANSPORTE DE LLEGADA/SALIDA DE DESTINO (TERMINAL TERRESTRE)					
ELEMENTO	TEMA CLAVE	INDICADORES	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	OBSERVACIÓN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE (TERMINAL TERRESTRE)	ACCESO (A)	La infraestructura de transporte que dispone de conexión por transporte público urbano accesible (autobús, metro, tranvía, etc.)			
		La infraestructura de transporte cuenta con plazas de estacionamiento reservadas.			
	ASEOS (AS)	La infraestructura de transporte posee asientos adaptados operativos (por ejemplo: el buen estado de utilización, abiertos al uso).			
		La infraestructura de transporte cuenta con un sistema de protocolo de bioseguridad			
	GESTIÓN (G)	La infraestructura de transporte cuenta con un sistema de gestión de la accesibilidad.			
		La infraestructura de transporte cuenta con un protocolo de evacuación específicos para personas con discapacidad.			
		La infraestructura de transporte tiene algún certificado de accesibilidad.			
	INFORMACIÓN (I)	La infraestructura de transporte cuenta con información accesible (por ejemplo, un sistema de venta de billetes o pantallas dinámicas de salidas/llegadas).			
		La infraestructura de transporte cuenta con un sistema de guiado en interiores.			
		La infraestructura de transporte cuenta con aplicaciones móviles oficiales y accesibles de información para pasajeros.			
	MOVILIDAD (D)	La infraestructura de transporte cuenta con itinerarios accesibles desde la entrada hasta el acceso al vehículo.			
		La infraestructura de embarques dispone de sistemas de embarque accesibles (plataformas elevadoras, pasarelas de embarque a nivel, rampas a nivel).			
	PERSONAL (P)	En la infraestructura de transporte existe un servicio de asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida.			
		El personal que labora en la infraestructura de transporte cuenta con formación en atención a personas con discapacidad.			
	SERVICIOS (Se)	El personal de la infraestructura de transporte cuenta con formación en atención a personas con discapacidad.			
	USABILIDAD (U)	Existe mobiliario accesible en la infraestructura de transporte (mostradores, sillas o máquinas expendedoras).			

FICHA TÉCNICA PARA EVALUAR LA ACCESIBILIDAD EN LA OFERTA Y GESTIÓN TURÍSTICA DEL CANTÓN PORTOVIEJO					
TRANSPORTE DE LLEGADA/SALIDA DE DESTINO (TERMINAL TERRESTRE)					
ELEMENTO	TEMA CLAVE	INDICADORES	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	OBSERVACIÓN
MATERIAL MÓVIL (AUTOBUSES INTERCANTONALES E INTERNACIONALES)	ACCESO	El material móvil cuenta con un sistema de embarque para personas con movilidad reducida (sistema kneeling, estibo móvil, plancha puente, rampas a nivel).			
	ASEOS (AS)	El autobús de pasajeros dispone de aseos accesibles.			
		El autobús cuenta con un sistema de protocolo de bioseguridad.			
	INFORMACIÓN (I)	EL autobús que cuenten con información accesible para pasajeros			
	MOVILIDAD (D)	La infraestructura de transporte cuenta con itinerarios accesibles desde la entrada hasta el acceso al vehículo.			
		La infraestructura de transporte posee sistemas de embarque accesibles (plataformas elevadoras, pasarelas de embarque a nivel, rampas a nivel).			
	PERSONAL (P)	En la infraestructura de transporte (autobús) existe un servicio de asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida.			
		El personal que labora en la infraestructura de transporte (autobús) cuenta con formación en atención a personas con discapacidad.			
	SERVICIOS (Se)	Existen asientos reservados y/o prioritarios en el autobús.			
		El material móvil dispone de plazas de viaje para personas usuarias de sillas de ruedas.			
USABILIDAD (U)	El autobús de pasajeros que cuentan con pulsadores de aviso de parada accesibles.				

FICHA TÉCNICA PARA EVALUAR LA ACCESIBILIDAD EN LA OFERTA Y GESTIÓN TURÍSTICA DEL CANTÓN PORTOVIEJO					
PLANIFICACIÓN, INFORMACIÓN PREVIA Y RESERVAS					
ELEMENTO	TEMA CLAVE	INDICADORES	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	OBSERVACIÓN
PAGINAS WEB DE INFORMACIÓN Y RESERVAS	INFORMACIÓN(I)	El sitio web de la empresa turística cumple con requisitos de la W3C.			
		El sitio web de la empresa cuenta con una página informativa sobre la accesibilidad del sitio.			
		El sitio web de la empresa turística incluye información sobre la accesibilidad de sus productos y servicios.			

FICHA TÉCNICA PARA EVALUAR LA ACCESIBILIDAD EN LA OFERTA Y GESTIÓN TURÍSTICA DEL CANTÓN PORTOVIEJO					
PLANIFICACIÓN, INFORMACIÓN PREVIA Y RESERVAS					
ELEMENTO	TEMA CLAVE	INDICADORES	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	OBSERVACIÓN
AGENCIAS DE VIAJES/OPERADORAS TURÍSTICAS	ACCESO (A)	La agencia de viaje tiene un acceso accesible.			
	ASEOS (AS)	La agencia de viaje cuenta con aseos accesibles.			
		La agencia de viaje cuenta con un sistema de protocolo de bioseguridad.			
	GESTIÓN (G)	La agencia de viaje cuenta con un sistema de gestión de la accesibilidad.			
		La agencia de viaje posee algún certificado de accesibilidad.			
	INFORMACIÓN (I)	La agencia de viaje cuenta con información sobre la accesibilidad en los destinos.			
		La agencia de viaje cuenta con información accesible.			
	MOVILIDAD (D)	La agencia de viaje cuenta con algún itinerario accesible a los principales servicios.			
	PERSONAL (P)	El personal de la agencia posee formación en atención a personas con discapacidad.			
	SERVICIOS (Se)	La agencia de viaje es especializada en viajes para personas con discapacidad.			
USABILIDAD (U)	La agencia de viaje cuenta con un punto de información accesible.				

FICHA TÉCNICA PARA EVALUAR LA ACCESIBILIDAD EN LA OFERTA Y GESTIÓN TURÍSTICA DEL CANTÓN PORTOVIEJO					
TRANSPORTE URBANO E INTERURBANO					
ELEMENTO	TEMA CLAVE	INDICADORES	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	OBSERVACIÓN
INFRAESTRUCTURA DE PARADAS	ACCESO (A)	La parada cuenta con un itinerario accesible.			
		La parada posee una marquesina accesible.			
		La parada cuenta con postes accesibles.			
	ASEOS (AS)	La parada cuenta con un sistema de protocolo de bioseguridad.			
	INFORMACIÓN (I)	La parada cuenta con información accesible: número de parada y líneas que llegan a ella, pantallas con información del tiempo de llegada e incidencia.			
	MOVILIDAD (D)	La infraestructura de transporte dispone de sistemas de embarque accesibles (plataformas elevadoras, pasarelas de embarque a nivel, rampas a nivel).			

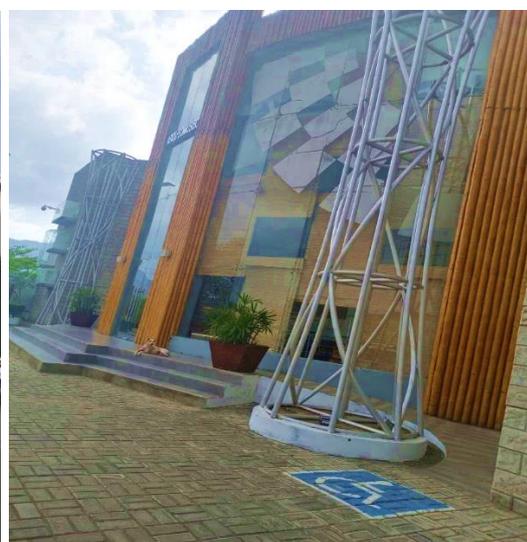
FICHA TÉCNICA PARA EVALUAR LA ACCESIBILIDAD EN LA OFERTA Y GESTIÓN TURÍSTICA DEL CANTÓN PORTOVIEJO					
TRANSPORTE URBANO E INTERURBANO					
ELEMENTO	TEMA CLAVE	INDICADORES	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	OBSERVACIÓN
MATERIAL MÓVIL (AUTOBUS URBANO)	ACCESO (A)	El material móvil cuenta con un sistema de embarque para personas con movilidad reducida (sistema kneeling, estibo móvil, plancha puente, rampas a nivel).			
	ASEOS (AS)	El material móvil posee aseos adaptados para personas con discapacidad.			
		El material móvil cuenta con un sistema de protocolo de bioseguridad.			
	INFORMACIÓN (I)	El material móvil cuenta con información accesible.			
	MOVILIDAD (D)	La infraestructura de transporte (paradas) dispone de sistemas de embarque accesibles (plataformas elevadoras, pasarelas de embarque a nivel, rampas a nivel).			
	SERVICIOS (Se)	El material móvil posee asientos reservados o prioritarios para personas con discapacidad.			
		El material móvil cuenta con plazas de viajes para personas usuarias de sillas de ruedas.			
USABILIDAD (U)	El material móvil que cuenta con pulsadoras de avisos de parada accesible.				

FICHA TÉCNICA PARA EVALUAR LA ACCESIBILIDAD EN LA OFERTA Y GESTIÓN TURÍSTICA DEL CANTÓN PORTOVIEJO					
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE TURISMO					
ELEMENTO	TEMA CLAVE	INDICADORES	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE	OBSERVACIÓN
ADMINISTRACIONES DE TURISMO LOCAL	GESTIÓN (G)	La administración cuenta con una declaración de política escrita para el destino en la inclusión y la accesibilidad.			
		La administración cuenta con partidas económicas que integren la accesibilidad.			
		La administración cuenta con un especialista, departamento o representante de la gestión de la accesibilidad para todos, identificado como tal y a disposición del público.			
		La administración ha gestionado el cumplimiento de sistemas de protocolos de bioseguridad tanto en las entidades públicas y privadas a nivel cantonal.			
	INFORMACIÓN (I)	La administración cuenta con información sobre la accesibilidad en los destinos.			
		La administración participa en programas o campañas de información sobre la accesibilidad a nivel nacional, regional, destino o nivel de la ciudad.			

ANEXO 18. EVALUACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN LA OFERTA Y GESTIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO



ANEXO 19. ELEMENTOS DE LA ACCESIBILIDAD MAYORITARIAMENTE VISTOS EN EL SECTOR TURÍSTICO





ANEXO 20. PLAYA CRUCITA SIN NINGÚN TIPO DE ACCESIBILIDAD SIENDO EL PRINCIPAL ATRACTIVO FRECUENTADO POR TURISTAS EN EL CANTÓN PORTOVIEJO

