



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

CARRERA DE TURISMO

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

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**MODELO DE GESTIÓN INTELIGENTE EN EL FOMENTO DEL
TURISMO INCLUSIVO EN EL DESTINO MANTA, ECUADOR**

AUTOR:

OSWALDO ARIEL SANCHEZ ZAMBRANO

TUTOR:

ING. JOSÉ RAFAEL VERA VERA, MG

CALCETA, OCTUBRE 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

OSWALDO ARIEL SANCHEZ ZAMBRANO con cédula de ciudadanía **1316457728** declaro bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **MODELO DE GESTIÓN INTELIGENTE EN EL FOMENTO DEL TURISMO INCLUSIVO EN EL DESTINO MANTA, ECUADOR**, es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedo 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 mi 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.

OSWALDO ARIEL SANCHEZ ZAMBRANO

C.C: 1316457728

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

OSWALDO ARIEL SANCHEZ ZAMBRANO con cédula de ciudadanía **1316457728** autorizo 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: **MODELO DE GESTIÓN INTELIGENTE EN EL FOMENTO DEL TURISMO INCLUSIVO EN EL DESTINO MANTA, ECUADOR**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

OSWALDO ARIEL SANCHEZ ZAMBRANO

C.C:1316457728

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

ING. JOSÉ RAFAEL VERA VERA, MG., certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **MODELO DE GESTIÓN INTELIGENTE EN EL FOMENTO DEL TURISMO INCLUSIVO EN EL DESTINO MANTA, ECUADOR**, que ha sido desarrollado por **OSWALDO ARIEL SANCHEZ ZAMBRANO**, previo a la obtención del título de **LICENCIADO 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.

ING. JOSÉ RAFAEL VERA VERA, MG.

C.C: 1313176131

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **MODELO DE GESTIÓN INTELIGENTE EN EL FOMENTO DEL TURISMO INCLUSIVO EN EL DESTINO MANTA, ECUADOR**, que ha sido desarrollado por OSWALDO ARIEL SANCHEZ ZAMBRANO previo a la obtención del título de LICENCIADO 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.

LIC. JHONNY PATRICIO BAYAS ESCUDERO, Ph.D.

C.C: 1802180628

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

ING. MARIBEL MEJÍA RAMOS, MG.

C.C: 1305399675

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

LIC. MARIA F. GARZÓN FÉLIX, Ph.D.

C.C: 0909275752

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a todas aquellas personas e instituciones que han sido fundamentales en el exitoso culminar de mi trabajo de grado. En primer lugar, quiero agradecer a Dios por brindarme la fuerza, la inspiración y la perseverancia necesarias para llevar a cabo este importante logro.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, quiero expresar mi reconocimiento por proporcionarme un entorno académico enriquecedor, recursos y oportunidades que me han permitido crecer tanto intelectual como personalmente durante este emocionante viaje de investigación.

No puedo dejar de mencionar a mis padres, cuyo amor incondicional, apoyo constante y sacrificio han sido pilares fundamentales en mi camino hacia la culminación de este trabajo de grado. Su aliento y dedicación han sido la motivación que necesitaba para superar obstáculos y alcanzar mis metas.

Por último, pero no menos importante, quiero agradecer a mis docentes por su guía experta, sus valiosos conocimientos y su disposición para brindarme orientación a lo largo de este proceso. Sus enseñanzas han sido fundamentales para mi crecimiento académico y para la culminación exitosa de esta tesis.

En conjunto, sus contribuciones y apoyo han sido esenciales para llegar a este punto, y les estoy infinitamente agradecido a cada uno de ellos. Espero que esta investigación sea un reflejo de la dedicación y el esfuerzo que he recibido, y estoy emocionado por las oportunidades que el futuro me depara gracias a esta realización.

¡Gracias de todo corazón!

OSWALDO ARIEL SANCHEZ ZAMBRANO

DEDICATORIA

Con profundo amor y gratitud, dedico este trabajo de grado a aquellos seres extraordinarios que han sido mi constante fuente de inspiración y apoyo a lo largo de este viaje académico.

A Dios, en quien encuentro la fortaleza y la guía para superar desafíos y alcanzar logros significativos. Su presencia ha iluminado mi camino y me ha llenado de determinación.

A mi querido papá Ramón, cuyo inquebrantable amor, sabiduría y paciencia han sido un faro en mi vida. Su ejemplo de trabajo arduo y compromiso me ha enseñado el valor de la perseverancia y la dedicación.

A mi adorada mamá Rosa, cuyo cariño incondicional y aliento constante han sido mi refugio en los momentos difíciles. Su amor maternal me ha dado la confianza para enfrentar cualquier desafío con valentía.

Este trabajo de grado es un testimonio de la influencia poderosa y positiva que cada uno de ustedes ha tenido en mi vida. Su amor, sabiduría y apoyo han sido el combustible que me ha impulsado hacia adelante. Con profundo agradecimiento, les dedico este logro, con la esperanza de que mi trabajo pueda honrar sus enseñanzas y reflejar el amor y el compromiso que han depositado en mí.

OSWALDO ARIEL SANCHEZ ZAMBRANO

CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
CONTENIDO GENERAL	viii
CONTENIDO DE TABLAS	xi
CONTENIDO DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
PALABRAS CLAVE	xiii
KEYWORD	xiii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	6
1.2.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	6
1.2.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	6
1.2.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	6
1.3 OBJETIVOS.....	8
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	8
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
1.4 IDEA A DEFENDER.....	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	9
2.1 TURISMO INTELIGENTE: IMPLICACIONES TEÓRICAS.....	9

2.2 DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES: DESAFÍOS ESTRUCTURALES PARA ECUADOR	10
2.3 LA GESTIÓN TURÍSTICA INTELIGENTE COMO BASE PARA EL TURISMO INCLUSIVO.....	13
2.4 PLANIFICACIÓN TURÍSTICA INTELIGENTE E INCLUSIVA EN ECUADOR	16
2.5 SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN PARA DESTINOS TURÍSTICOS ACCESIBLES	17
2.6 LA ACCESIBILIDAD EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS DE ECUADOR	20
CAPÍTULO III. DISEÑO METODOLÓGICO	22
3.1 UBICACIÓN.....	22
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	23
3.3 METODOLOGÍA DE ESTUDIO.....	26
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
4.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL TURISMO INCLUSIVO EN EL DESTINO MANTA.....	30
4.1.1 CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO	30
4.1.2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD PRESENTE EN LA OFERTA TURÍSTICA DEL DESTINO.....	40
4.1.3 CARACTERÍSTICAS DE LA DEMANDA DE TCD	48
4.1.4 ANÁLISIS DAFO / CAME	57
4.2 CRITERIOS PARA LA GESTIÓN INTELIGENTE DEL TURISMO INCLUSIVO (GITI).....	62
4.2.1 SELECCIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA GITI.....	63
4.2.2 VALIDACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA GITI EN EL DESTINO MANTA	68
4.3 PROPUESTA PARA LA GESTIÓN INTELIGENTE DEL TURISMO INCLUSIVO EN EL DESTINO MANTA, ECUADOR	71

4.3.1	ESQUEMATIZACIÓN DE LA PROPUESTA DEL MODELO DE GITI	
	71	
4.3.2	ELABORACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN INTELIGENTE PARA	
	EL TURISMO INCLUSIVO	75
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		78
5.1	CONCLUSIONES	78
5.2	RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		80
ANEXOS		89

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Conceptos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación	10
Tabla 2. Definiciones de gestión turística.....	14
Tabla 3. Temas clave cadena de accesibilidad.....	19
Tabla 4. Antecedentes metodológicos referenciados.....	23
Tabla 5. Propuesta metodológica	26
Tabla 6. Infraestructura presente en Manta	31
Tabla 7. Infraestructura presente en Manta	31
Tabla 8. La gobernanza en Manta	32
Tabla 9. Recursos de interés turístico de Manta	34
Tabla 10. Establecimientos turísticos de Manta	34
Tabla 11. Servicios de intermediación e información turística.....	36
Tabla 12. Resultado del cumplimiento de la gobernanza en Manta	37
Tabla 13. Resultado del cumplimiento de la sostenibilidad en Manta	37
Tabla 14. Resultado del cumplimiento de la accesibilidad en Manta.....	38
Tabla 15. Resultado del cumplimiento de la innovación en Manta	38
Tabla 16. Conectividad en Manta	39
Tabla 17. Resultado del cumplimiento de la conectividad en Manta	39
Tabla 18. Matriz de actores involucrados.....	58
Tabla 19. Matriz FODA.....	59
Tabla 20. Resultados de la matriz FODA.....	59
Tabla 21. Matriz del método CAME	61
Tabla 22. Criterios seleccionados para la GITI	63
Tabla 23. Indicadores para la medición el eje de la gobernanza en la GITI	64
Tabla 24. Indicadores para la medición del eje de innovación en la GITI.....	65
Tabla 25. Indicadores para la medición del eje de tecnología en la GITI	65
Tabla 26. Indicadores para la medición del eje de sostenibilidad en la GITI	66
Tabla 27. Indicadores para la medición del eje de accesibilidad en la GITI	67
Tabla 28. Matriz con información de los expertos	69
Tabla 29. Validación de los criterios para la GITI en el destino Manta, con los expertos	69
Tabla 30. Validación de los criterios de acuerdo a los tipos de discapacidad	70

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Ejes estratégicos de los Destinos Turísticos Inteligentes.....	11
Figura 2. Mecanismos para fomentar la conciencia ambiental	13
Figura 3. Características del turismo inclusivo.....	14
Figura 4. Oportunidades del TCD bajo la gestión turística inteligente.....	15
Figura 5. Fases del DTI.....	18
Figura 6. Elementos de los eslabones de la cadena de accesibilidad.	19
Figura 7. Características de la accesibilidad.....	21
Figura 8. Mapa del cantón Manta	22
Figura 9. Organigrama de la gobernanza de Manta	33
Figura 10. Evaluación de los aspectos generales de la accesibilidad	41
Figura 11. Evaluación de los aspectos de discapacidad física	42
Figura 12. Evaluación de los aspectos de discapacidad visual.....	44
Figura 13. Evaluación de los aspectos de discapacidad auditiva	45
Figura 14. Evaluación de los aspectos de discapacidad auditiva	47
Figura 15. Edad de los turistas con discapacidad.....	48
Figura 16. Nivel de formación académica de los turistas con discapacidad.....	49
Figura 17. Tipo de discapacidad de los turistas.....	49
Figura 18. Grado de discapacidad de los turistas.....	50
Figura 19. Carnet de discapacidad de los turistas	51
Figura 20. Movilidad de los turistas con discapacidad	51
Figura 21. Frecuencia de visita del destino Manta	52
Figura 22. Persona con la que viaja el turista con discapacidad.....	53
Figura 23. Factores que motivan visitar el destino Manta.....	53
Figura 24. Facilidades indispensables para PCD física	54
Figura 25. Facilidades indispensables para PCD visual	55
Figura 26. Facilidades indispensables para PCD auditiva	56
Figura 27. Facilidades indispensables para TCD intelectual y psicosocial.....	57
Figura 28. Detalle de la codificación de los criterios de la GITI.....	64
Figura 29. Modelo de gestión inteligente para el turismo inclusivo	76

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión inteligente para el fomento del turismo inclusivo en el destino Manta, Ecuador. Comprendió un enfoque mixto de interpretación cualitativa y cuantitativa de datos, y fundamentada en la documentación bibliográfica de García 2017 y Castro et al., 2019. Para este estudio se establecieron tres fases: iniciando con el diagnóstico situacional del turismo inclusivo en el destino Manta, donde se caracterizó el área de estudio, se identificó la accesibilidad presente, se determinó las características de la demanda y se realizó un análisis DAFO/CAME; la segunda fase fue la selección y validación de los criterios para la Gestión Inteligente de Turismo Inclusivo (GITI) bajo la valoración de expertos que fueron profesionales en temas de destinos inteligentes y turismo inclusivo. En la tercera fase, se presentó una propuesta para la GITI, realizando una esquematización y elaborando el modelo. Los hallazgos demostraron que el área de estudio posee un potencial en infraestructura hotelera y atractivos turísticos, pero presenta deficiencias significativas en cuanto a la accesibilidad para turistas con discapacidad. Con el objetivo de abordar esta carencia y crear un marco de gestión aplicable en la ciudad de Manta, se ha desarrollado un modelo de gestión inteligente turístico. Esta propuesta contribuirá a Manta a ser un destino turístico inteligente que garantice experiencias inclusivas para todos los visitantes. La implementación de este modelo será esencial para aprovechar plenamente el potencial turístico de la región y promover la igualdad de oportunidades en el turismo.

PALABRAS CLAVE

Turismo inclusivo, modelo de gestión, destinos turísticos inteligentes, turismo inteligente, gestión turística inteligente.

ABSTRACT

The objective of this research was to design an intelligent management model to promote inclusive tourism in the Manta destination, Ecuador. It included a mixed approach of qualitative and quantitative interpretation of data, and based on the bibliographic documentation of García 2017 and Castro et al., 2019. Three phases were established for this study: starting with the situational diagnosis of inclusive tourism in the Manta destination, where the study area was characterized, the present accessibility was identified, the characteristics of the demand were determined and a SWOT/CAME analysis was carried out; the second phase was the selection and validation of the criteria for the Intelligent Management of Inclusive Tourism (GITI) under the assessment of experts who were professionals in topics of smart destinations and inclusive tourism. In the third phase, a proposal for the GITI was presented, outlining and developing the model. The findings demonstrated that the study area has potential in hotel infrastructure and tourist attractions, but presents significant deficiencies in terms of accessibility for tourists with disabilities. With the aim of addressing this lack and creating a management framework applicable in Manta city, a smart tourism management model has been developed. This proposal will contribute to Manta being a smart tourist destination that guarantees inclusive experiences for all visitors. The implementation of this model will be essential to fully exploit the region's tourism potential and promote equal opportunities in tourism.

KEYWORDS

Inclusive tourism, management model, smart tourist destinations, smart tourism, smart tourism management.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El turismo sin lugar a duda juega un papel importante en la sociedad ya que es la clave del comercio en algunos destinos y este a su vez es la razón de oportunidades de trabajo para muchas personas; por su parte la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2015) se refiere a las personas con discapacidad, siendo este el segmento de turistas que participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social, por ello el turismo inclusivo busca igualdad de oportunidades para que las turistas con o sin discapacidad puedan disfrutar de las actividades de ocio en el destino.

En Ecuador, según las estadísticas del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS, 2022) existe un total de 45,66% personas con discapacidad física, 14,12% con discapacidad auditiva y un 11,54% con discapacidad visual. Las principales limitaciones que tiene el Ecuador sobre los turistas con discapacidad (TCD) son el diseño de sistema Braille, carteleras informativas, y personal para atender a este tipo de turistas.

El CONADIS (2020a) señala que Ecuador lanzó una política pública de turismo accesible, dirigida a personas con discapacidad, y de la tercera edad. A pesar de ello es evidente la falta de compromiso por parte de las autoridades competentes, ya que solo quedan en anuncios, sin cumplir lo establecido. Esta política fue construida en Ecuador entre el Ministerio de Turismo (MINTUR), el CONADIS y la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF) (El telégrafo, 2020); el alcance de ella es ofrecer productos y servicios turísticos sostenibles, con accesibilidad e inclusividad en todo el territorio ecuatoriano, sin embargo, aún existen falencias para hacer del Ecuador un destino inclusivo a nivel local e internacional.

Por consiguiente, la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL, 2021), menciona que en el Ecuador no existe una oferta turística inclusiva, esto se debe a la poca planificación en tours, programas o museos para personas con discapacidad física, visual, auditiva, que permitan recorridos fáciles, sumando a eso

la deficiente infraestructura para la oferta. En Ecuador es evidente la falta de programas inclusivos provocando poca diversificación en la oferta turística (ESPOL, 2021), es por ello que se ve mucha falencia en el turismo aplicado en turistas con discapacidad.

En la actualidad los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) tienen un gran impacto positivo dentro de un territorio ya que este garantiza el desarrollo sostenible para el sector, pero a pesar de que Ecuador es considerado un país con potencial turístico, mantiene una deficiente implementación de tecnología para personas con discapacidad en recursos, atractivos, hoteles, restaurantes etc, esto podría tener 3 variables de impedimento: el desconocimiento, el desinterés o no es una prioridad dentro de un destino¹

Por otra parte, Manabí es una provincia con potencial turístico en casi todo su territorio geográfico, pero la ausencia de políticas públicas de turismo inclusivo dirigidas para los TCD o el posible desinterés de hacerlas cumplir es notoria, un claro ejemplo es el transporte público “servicio esencial para el desplazamiento de personas y elemento indispensable de conectividad a nivel provincial e interprovincial” (Velásquez y Zambrano, 2019, p. 4), pero muchas de las veces los TCD tienen que pasar por grandes desafíos para poder viajar o movilizarse de un lugar otro. Por lo tanto, al no existir una oferta dirigida al segmento de TCD se hace visible la falta de profesionales con especialización en turismo inclusivo, esto limita el interés de la demanda, puesto que al no existir profesionales especializados en tratar o dirigir al segmento de TCD, hace que los destinos no sean la mejor opción para visitar.

Según la Prefectura de Manabí (2023) en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Manabí 2030, existe un programa para la atención integral e inclusiva de salud y educación a los grupos de atención prioritaria en las zonas urbanas como rurales de la provincia de Manabí; este programa responde al análisis de algunos problemas y potencialidades sociales del territorio, este se interrelaciona con la Ley Orgánica de Discapacidades y su Reglamento General, donde se establecen

¹ (J. Vera, comunicación personal, 03 de enero de 2023, docente de la carrera de Turismo de la ESPAM MFL).

derechos y medidas de acción afirmativa para equiparar las oportunidades para las personas con discapacidad. Por otro lado, el CONADIS (2020b) expresa que existen otras instituciones en esta provincia como Brigadistas de Las Manuelas y el Bono Joaquín Gallegos que brindan apoyo a personas con discapacidad.

Manta es un cantón de la provincia de Manabí, puerto costero central del Ecuador, conocido como la industria pesquera del atún. Según Velásquez y Zambrano (2019) las problemáticas más notables “inciden desde el punto de la transportación, la planificación y/o gestión, en el manejo de los atractivos y recursos turísticos” (p.4) esto hace que se produzca “escasas facilidades y pocas infraestructuras adaptadas o accesibles en los principales espacios urbanos” (Velásquez y Zambrano, 2019, p.56) generando así una demanda insatisfecha por parte de TCD.

Esto se evidencia en lo señalado por El Telégrafo (2019) “las donaciones realizadas para personas con discapacidad no son aprovechadas como deberían ser” (párr. 2) lo cual provoca que los turistas con o sin discapacidad no puedan disfrutar de las actividades en los principales recursos, como la playa el Murciélago.

Con base en un estudio de Rivera (2021) expresa que “no todos los recursos turísticos que existen en la ciudad de Manta se encuentran en buenas condiciones en su totalidad” (p.26) y que son visitados por TCD, pero hay varios mecanismos que se convierten en limitaciones para este tipo de turistas como “la falta de atención personalizada a personas con discapacidades” (Rivera, 2021, p.26) este resultado se vio plasmado en la ficha de observación realizada a los hoteles, restaurantes, atractivos naturales y culturales por parte de la autora antes mencionada, para determinar los componentes del turismo inclusivo en la parroquia Manta.

Manta en la actualidad trabaja para ser un DTI de referencia en todo el Ecuador, por ello Veloz et al., (2022), realizó una evaluación en base a los DTI, donde los resultados obtenidos detallan que Manta cumple con 49,9% del promedio total de sus indicadores, siendo el eje de la accesibilidad el punto más bajo de cumplimiento con un 16,6% de porcentaje, por otro lado la ciudad Manta tiene en los ejes de la Innovación y el Marketing Online sus puntos más sobresaliente con el 76,6% y 65%

respectivamente. Es así como Manta busca innovar en sus procesos en pro de mejorar la calidad del servicio turístico.

Con respecto al sector público, no tiene políticas claras en turismo inclusivo, viéndose esto reflejado en la mayoría de las ofertas turísticas (Álvarez, 2019) la zona de estudio a pesar de ser un destino internacional para algunos viajeros posee problemáticas en gestión turística como es la integración del turismo inclusivo en las empresas que ofrecen paquetes, tal y como lo menciona Gonzales (2020) “Manta debe proponer leyes que favorezcan a personas con discapacidades físicas” (p.134). Por otro lado, Andrade (2019) manifiesta que “el desinterés radica desde la legislación ecuatoriana, en reformar leyes que favorezcan al turismo inclusivo” (p.123) otro de los problemas es el poco tiempo que tiene Manta promoviendo el turismo inclusivo, convirtiéndolo en un territorio prematuro sin resultado aun obtenidos. De acuerdo con lo citado anteriormente se puede mencionar que el territorio portuario aun le hace falta más experiencia para que pueda atender a TCD.

En consecuencia, el MINTUR (2017) sostiene que en Manta se desarrolló el quinto y último taller denominado “Turismo para todos”, propuesta que integra a actores privados para desarrollar estrategias que mejoren y potencien al Ecuador como un destino turístico accesible; en este taller se plantearon acciones y propuestas que se pueden realizar desde los diferentes sectores para convertir a Manta en un territorio de turismo accesible.

En contexto con lo anterior, es importante mencionar que cuando se habla de turismo inclusivo hay varios componentes implicados necesarios en un territorio, uno de ellos es la infraestructura, en donde Manta tiene deficiente sistema tecnológico, personal capacitado para atender personas con discapacidad y barreras de información. En concordancia con lo expuesto existen investigaciones donde se menciona la poca preparación para que el territorio se convierta en un DTI con aporte en turismo inclusivo, como es el caso de Veloz, et al., (2022) haciendo énfasis en el débil cumplimiento de todos estos componentes. En base a lo antes mencionado por los autores estos datos inciden en la toma de decisión por la demanda al viajar a Manta, ya que es de mucha importancia que un destino tenga

las facilidades para TCD para que pueda tener las mismas oportunidades al momento de realizar cualquier tipo de actividad turística.

De acuerdo con lo antes mencionado surge la siguiente interrogante ¿De qué manera el diseño de un modelo de gestión inteligente contribuye al fomento del turismo inclusivo en el destino Manta, Ecuador?

1.2 JUSTIFICACIÓN

El turismo inclusivo en la actualidad es una oportunidad para la industria turística, que surge por la existencia de un considerable número de turistas reales y potenciales con alguna discapacidad, que no encuentran las condiciones adecuadas en los destinos turísticos para hacer uso de su tiempo de ocio, de esta manera el turismo inclusivo hace que los TCD puedan tener las mismas oportunidades que las demás personas, por lo que el destino apostaría a los beneficios económicos y sociales permitiendo adecuar actividades inclusivas que rompan barreras que impiden realizarlas. Por ende, a continuación, se presentan las justificaciones pertinentes para sustentar la presente investigación

1.2.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El presente estudio se sustenta teóricamente en la investigación de Balda (2021) donde expresa que el turismo inclusivo garantiza para todos los TCD el encontrar un paquete que cubra todas las necesidades del visitante y sus acompañantes, donde puedan disfrutar de un lugar sin exclusión. Lo mencionado se convertirá en el fundamento teórico y sustento científico para diseñar un modelo de gestión inteligente para el fomento del turismo inclusivo en el destino Manta, Ecuador.

1.2.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El presente estudio considera como referentes metodológicos a varios autores centrados en temáticas sobre Modelos de Gestión Inteligentes, los DTI y turismo inclusivo (García, 2017; Castro, et al. 2019; Solis, 2020; Font y Petrus, 2021; Veloz, et al., 2022; Cedeño y Loor, 2022) tomando como lineamientos claves, la creación de un modelo de gestión inteligente del turismo, abordado en sus diferentes estudios como base para la propuesta metodológica de esta investigación bajo un enfoque local, siendo las metodologías de García (2017) y Castro, et al. (2019) las que mejor se adaptan a la realidad del destino y sirvieron como base para la estructuración del modelo de gestión inteligente del turismo inclusivo.

1.2.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

En la práctica este estudio representa una base para el desarrollo del sector turístico, donde los resultados de la presente investigación serán un apoyo

documental para que los organismos públicos como el GAD de Manta y actores turísticos privados del cantón, tengan un insumo para la planificación estratégica sobre el fomento del turismo inclusivo en el destino Manta, donde la investigación les facilitará una esquematización y organización de ideas de manera óptima en conjunto con los actores turísticos locales para la generación de programas y proyectos de DTI. Este estudio busca solucionar el problema de escasez de información sobre el modelo de gestión inteligente para el turismo inclusivo, siendo este un referente para futuras investigaciones.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un modelo de gestión inteligente para el fomento del turismo inclusivo en el destino Manta, Ecuador.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación del turismo inclusivo en el destino Manta, Ecuador.
- Determinar los criterios para el fomento del turismo inclusivo en el destino Manta, Ecuador.
- Sistematizar una propuesta para la gestión inteligente del turismo inclusivo en el destino Manta, Ecuador.

1.4 IDEA A DEFENDER

El diseño de un modelo de gestión inteligente contribuiría al fomento del turismo inclusivo en el destino Manta, Ecuador.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Para una mayor comprensión de este apartado se ha hecho necesaria una revisión literaria y bibliográfica puntualizando temas que deja en evidencia la importancia general de comprender el concepto sobre turismo inteligente, DTI, turismo inclusivo; enunciados que facilitará la comprensión del tema a tratar.

2.1 TURISMO INTELIGENTE: IMPLICACIONES TEÓRICAS

Para Buhalis y Amaranggana (2015), el turismo inteligente es el resultado de interconectar a todas las partes interesadas a través de una plataforma dinámica y flujos de comunicación centralizados, tanto en conocimiento como en sistemas para mejorar el apoyo a la decisión, mejorar significativamente la experiencia del viajero y hacer que su destino sea más competitivo y mantenga contentos a sus visitantes con el uso de la sostenibilidad.

Cuando se habla del desarrollo del turismo inteligente, se debe considerar el compromiso del destino con los factores ambientales, culturales y socioeconómicos de su hábitat, es decir, promover el desarrollo sostenible, porque a través de este se logra una gestión eficiente de los recursos, el propósito de satisfacer las necesidades económicas, laborales, sociales y estéticas de su población, respetando la integridad cultural, ambiental y de biodiversidad del territorio.

Hoy en día el turismo inteligente es una palabra de moda, aplicada para describir la creciente dependencia de los destinos turísticos, sus industrias y sus turistas en formas emergentes de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que permiten transformar cantidades masivas de datos en propuestas de valor. Este está encaminado en el uso de “infraestructura tecnológica, que permita a los lugares o destinos experiencias mejoradas y relacionadas con la sostenibilidad” (Torres et al., 2021, p.317). Sin duda alguna la implementación tecnológica en el turismo es una facilidad para los usuarios, porque hace de aquello una búsqueda más rápida de viajes y reservas; este mecanismo busca la comodidad de los turistas ofreciendo un abanico infinito de actividades y complementos a la experiencia turística.

La conceptualización de las TIC es tan diversa, por ello, cada autor asocia la definición con las características principales que lo preceden y las actividades que en ella se realizan; sin embargo, la revisión de la literatura permite percibir que, pese a la heterogeneidad que la precede, comparten elementos comunes. En la tabla 1 se acopian las ideas y argumentos referentes a las TIC apoyados por diversos autores y cómo ha evolucionado su concepción hasta la época actual.

Tabla 1. Conceptos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación

Autor	Definición
Buhalis, (2003)	TIC es un término general que se refiere a cualquier producto que almacena, recupera, manipula, transmite y recibe datos digitales.
Cobo, (2009)	Los dispositivos tecnológicos (hardware y software) desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento.
Fundación Telefónica, (2010)	Elemento esencial de la sociedad, habilitan la capacidad universal de acceder y contribuir a la información, ideas y el conocimiento.
Apulu y Latham, (2011)	Herramienta de transmisión de la información y que comparte el conocimiento a través de medios electrónicos.
Januszewska et al., (2015)	Las TIC representan los procesos de información y transmisión, y constituyen herramientas innovadoras que constituyen un sistema de software.
Štetić et al., (2017)	Un equipamiento de herramientas basadas en la misma tecnología que comunica a través de una solución de software.

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo con los conceptos presentados, el impacto de las TIC en el turismo contribuye al desarrollo tecnológico y el ámbito digital como grandes avances que permiten a los sectores turísticos a continuar creciendo inteligentemente, las TIC generan conocimiento de los hábitos del turista, es una herramienta que se utiliza a la hora de acceder a la información y contratación del servicio, y generar la interacción entre los propios usuarios y con las empresas del sector. Por otro lado, Bastidas (2020) manifiesta que “la oportunidad de poder llevar en mano la tecnología necesaria ... se convierte en una parte fundamental del viaje” (p.146). Esto conlleva a la eficiente gestión de los recursos, mitigar la competitividad e incentivar a la sostenibilidad, el uso de tecnologías está presente hoy en toda la cadena de valor, no solamente en las fases de promoción y comercialización.

2.2 DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES: DESAFÍOS ESTRUCTURALES PARA ECUADOR

El turismo está adaptándose a los cambios en sus enfoques con la introducción de negocios en línea, así como el uso de las TIC. Ciertamente Álvarez et al. (2017) indica que los DTI “buscan mantener la competitividad en el mercado global del

turismo mediante la innovación y atención al nuevo turista hiperconectado” (p.9). Un (DTI) debe garantizar un desarrollo sostenible en el territorio, este debe ser accesible para todos que facilite una experiencia al turista en el destino y que de mejoras a la calidad del residente.

Valderrama (2018) considera que, un DTI debe adoptar cinco ejes estratégicos: Gobernanza, Innovación, Tecnología, Accesibilidad y Sostenibilidad; en sus vertientes económica, sociocultural y medioambiental. Estos ejes están interrelacionados entre sí, pueden adaptarse a cualquier tipo de destino turístico. El ser un DTI más allá de crear estrategias promueve la competitividad, mejora el aprovechamiento de los atractivos naturales y culturales y crea recursos innovadores.

Según Vidal (2019) la Secretaría de Estado de Turismo de España (SEGITTUR), está impulsando el Programa de Destinos Turísticos Inteligentes, que propone un modelo de gestión turística basado en cinco ejes (ver figura 1).



Figura 1. Ejes estratégicos de los Destinos Turísticos Inteligentes

Fuente. Vidal (2019)

Los pasos en un DTI deben partir del análisis, el contexto interno-externo y finalmente las líneas de actuación (Valderrama, 2018), dicho de esta forma todos estos factores son importantes dentro de la gestión, planificación y ejecución en un destino inteligente, también se debe tomar en cuenta el nivel de participación que tiene el sector público-privado con relación al alcance de las oportunidades del

territorio. La aplicación de los DTI en el Ecuador tiene muchos retos dentro de sus ejes estratégicos:

La gobernanza, desde sus orígenes como nación, “se ha caracterizado por la ausencia de una visión coherente y unificada de país” (Alonso et al., 2007. p. 4). Desde entonces, las rivalidades regionales y la exclusión social se han convertido en componentes estructurales en la formación de las instituciones políticas ecuatorianas en una escala que ha caracterizado el origen y consolidación de dos grandes oligarquías antagónicas: una de carácter exportador en Guayaquil y otra de carácter terrateniente en Quito. En la actualidad la falta de toma de decisiones es muy preocupante ya que se vienen dando conflictos entre los entes políticos e indígenas, perjudicando a todo el país de una u otra manera.

Para el 2021 “Ecuador se ubicó en el puesto 91 del Índice Mundial de Innovación” (PRIMICIAS, 2023, párr. 2). El mejor desempeño del país, se debe a la pandemia del Covid-19 ya que las empresas y el sector público tuvieron que adaptarse al cambio de la innovación; esta causa tuvo como consecuencia positiva la transformación digital, que se aceleró por la pandemia. Dicho esto, el Ecuador hoy en día sigue fomentando la innovación en todos los ámbitos.

La “inclusión de las nuevas tecnologías ha transformado de manera significativa las dinámicas sociales y el alcance individual de las personas” (Luque y Galora, 2019, pág. 40). En base a investigaciones se dice que en Ecuador el más del 58,3% de la población utiliza internet, aunque el 10,5% de personas entre 15 y 45 años son analfabetas digitales, esto debido a que usan la tecnología para cosas no productivas. Por otro lado, se dice que los jóvenes universitarios son los que utilizan la tecnología para sus trabajos académicos seguido de las empresas, que utilizan la tecnología para el uso diario de su trabajo.

En cuanto a la sostenibilidad el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE, s.f) expresa que el “Ecuador fue reconocido como modelo de desarrollo sostenible para erradicar la pobreza y reducir la desigualdad” (párr. 1), Por otro lado el Ministerio del Ambiente de Ecuador (MAE) ha venido trabajando con diferentes mecanismos para fomentar la conciencia ambiental a nivel social,

industrial y empresarial, con el objetivo de garantizar el cuidado del medio ambiente por medio de (ver figura 2):

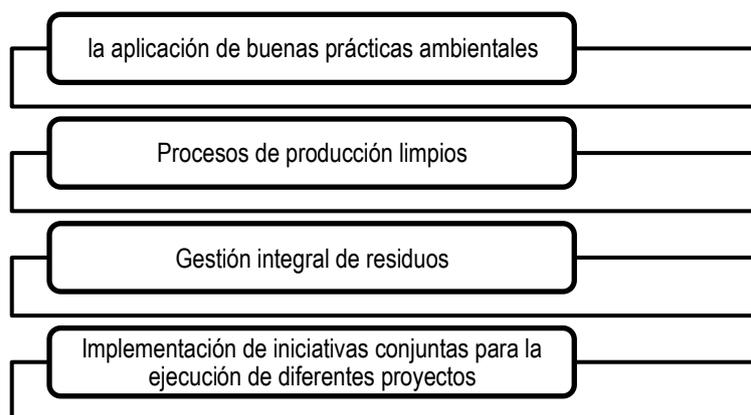


Figura 2. Mecanismos para fomentar la conciencia ambiental

Fuente. Elaborado en base a MAATE (s.f)

Además, el Gobierno Nacional del Ecuador ha invertido más de 9 billones de dólares para el cambio de matriz productiva con el objetivo de generar más del 90% de energía limpia, proveniente de fuente hidroeléctricas como Coca Codo Sinclair, Minas San Francisco entre otras centrales de menor tamaño (MAATE, s.f).

Según la Vicepresidencia de la República del Ecuador (2009) “el Ecuador es de los primeros países de Latinoamérica en adoptar modelos de accesibilidad orientados... a las personas con discapacidad”. En base a lo citado hoy en día las políticas de accesibilidad universal direccionadas a las personas con discapacidad en el Ecuador son un tema de características complejas esto hace que los servicios que se ofrezcan sean endeble y condicionados.

2.3 LA GESTIÓN TURÍSTICA INTELIGENTE COMO BASE PARA EL TURISMO INCLUSIVO

Para Balda (2021) el turismo inclusivo tiene como objetivo “cubrir las necesidades de personas con discapacidad que buscan realizar un viaje a diferentes lugares del mundo” (p. 6) por ello el turismo inclusivo es en la actualidad un gran activo para el sector turístico, ya que permite la igualdad de oportunidades para todas las personas, con la seguridad y comodidad que todos desean, y además permite apostar por este turismo en el ámbito económico y social para adaptar actividades inclusivas, superar las barreras que impiden su realización.

De esta manera, se muestran a continuación las principales características del turismo inclusivo, y la importancia de implementarlo en un destino turístico inteligente (ver figura 3):

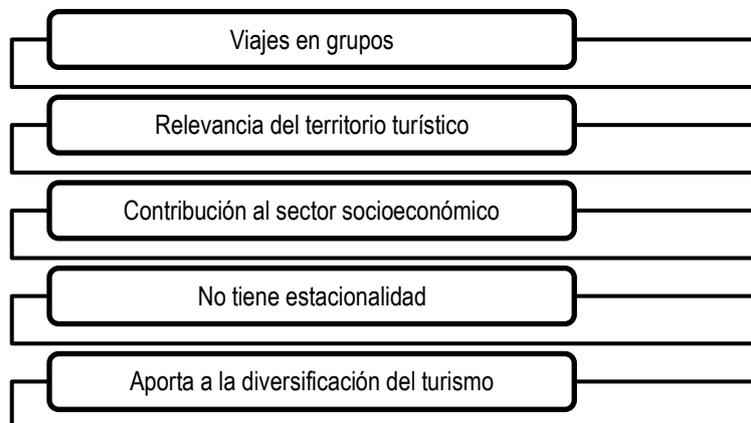


Figura 3. Características del turismo inclusivo

Fuente: Elaborado en base a Donoso (2018)

De acuerdo con los datos de la figura 3, el turismo inclusivo coopera al sector turístico, porque incrementa la economía y da oportunidades a todos los turistas a disfrutar del destino; las características del turismo inclusivo inciden mucho en potenciar el acceso de personas marginadas como productoras de turismo, donde se pueda promover la comprensión y el respeto mutuo entre población anfitriona y TCD garantizando una representación digna y apropiada de los colectivos turísticos involucrados

La gestión turística está constituida por ciertas competencias, destrezas y conocimientos que los diversos actores poseen para la oferta de los servicios turísticos, “mediante la gestión de los procesos de planificación, organización, ejecución y control de las actividades dentro del sector” (Pérez et al., 2021, p. 11). Además, juega un papel importante en el turismo, principalmente cuando el enfoque es trabajar sosteniblemente, por otra parte, se citaron varios conceptos de autores que mencionan la gestión turística y su importancia en un destino turístico inteligente ver tabla (2).

Tabla 2. Definiciones de gestión turística.

Autor	Definición
Benseny, (2002)	La gestión de destinos es el proceso integrado que abarca elementos como; experiencia, imagen del destino y comunicaciones de marketing.

González y Rivas, (2008)	La cadena de servicios es parte de la gestión turística sin embargo esta implica competitividad y sustentabilidad en un destino.
Mondéjar et al., (2009)	La gestión turística también puede ser integral, es decir se puede adaptar dependiendo de la oferta y necesidades del destino.
Velasco, (2009)	La gestión turística podría definirse como la aplicación de conocimientos específicos para la contribución en los recursos turísticos.
Velasco, (2016)	La gestión en relación con el turismo se trata de observar, investigar y proponer mejoras de gestión para el turismo.
Díaz, (2018)	La gestión turística se define como la planificación y coordinación de los distintos organismos
Moreno et al., (2018)	La gestión es un elemento clave para garantizar el desarrollo sostenible del turismo y maximizar el rendimiento económico
Naranjo et al., (2019)	Comprende el desarrollo y aprovechamiento de los subsectores que comprenden el fenómeno turístico
Bringas, (2020)	La actividad turística, una buena planificación y gestión, puede convertirse en un importante motor de desarrollo para las poblaciones receptoras

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo a las definiciones anteriores, la gestión turística hoy en día en los destinos turísticos es clave para adecuar y controlar su desarrollo, además, la gestión turística se caracteriza como faceta para la economía ya que una buena gestión para una empresa, servicio o recursos turísticos resulta esencial para garantizar el desarrollo sostenible y el éxito del destino. Es por eso que desde hace muchos años la industria del turismo, ha prestado poca atención a los turistas con discapacidad, pero esto ha cambiado (Sanmargaraja y Wee, 2015) por ello la gestión turística inteligente se torna como base para el turismo inclusivo porque lleva una estrecha relación con las TIC, donde se llena de oportunidades el turista con discapacidad. Estas oportunidades pueden ser (ver figura 4):

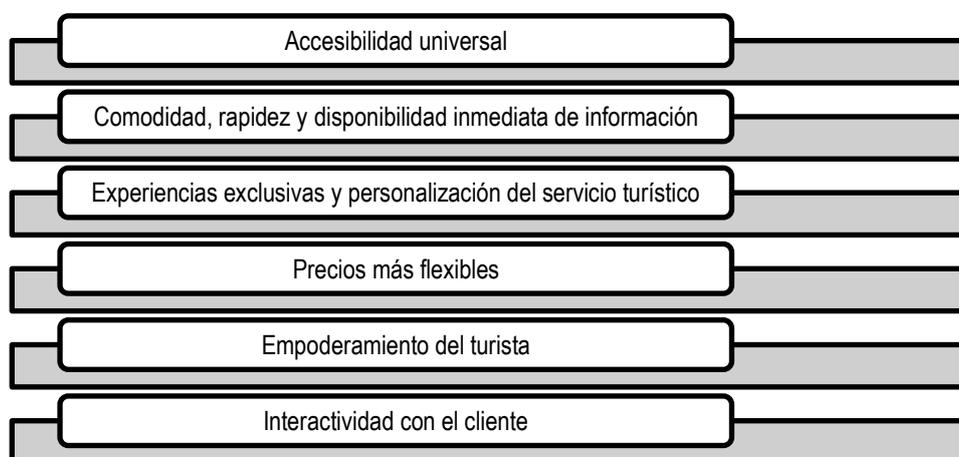


Figura 4. Oportunidades del TCD bajo la gestión turística inteligente.

Fuente. Elaborado por el autor

Las oportunidades disponibles para los TCD, gracias a una gestión inteligente, reflejan las tendencias más actuales en el desarrollo sostenible y su impacto en la sociedad. Esto se logra al analizar y contrastar prácticas sostenibles e insostenibles, revelando de qué manera el turismo puede contribuir a la preservación de un destino. Por ello las TIC permiten la conexión e integración de diferentes tecnologías para generar nuevas herramientas de comunicación. Estimulan la interactividad entre los usuarios y la transmisión de información entre dispositivos.

2.4 PLANIFICACIÓN TURÍSTICA INTELIGENTE E INCLUSIVA EN ECUADOR

Baidal y Rebollo (2019) manifiestan que, el modelo de ciudad inteligente introduce lógicamente cambios en los procesos de planificación, y algunos no necesariamente son positivos. Es por ello que una ciudad inteligente combina el concepto de ciudad verde con aspectos tecnológicos, generando una visión tecnocéntrica de la ciudad del futuro donde la planificación dentro de un destino es muy importante porque ayuda a la mejora de este, definición qué, cuándo y cómo hacerlo. Inclusive la ESPOL (2021) indica que al hablar de sostenibilidad no se debe pensar únicamente en el tema ambiental, sino también en esa sostenibilidad económica y social que necesitan los destinos o territorios turísticos donde se desarrollan las actividades, esto hace mención en temas de accesibilidad para personas con discapacidad y a la planificación de una oferta que se ajuste a la realidad económica de diferentes públicos.

Por otra parte, Espinoza (2022) explica sobre la importancia que conlleva planificar un territorio turístico que pretende convertirse en un DTI. En este contexto se puede contribuir que cada lugar tiene diferentes componentes sociales, económicos y ambientales, donde no todos funcionan correctamente, en el caso de la inclusión, en Ecuador es un tema que aún se encuentra bajo la mira de varios proyectos resultado de las alianzas estratégicas entre ONG nacionales e internacionales.

En contexto con lo anterior, la Cooperación y Desarrollo con los Pueblos (CODESPA) han estado proponiendo estrategias para desarrollar un turismo inclusivo (Hernández, 2022) esto se pretende realizar en comunidades andinas

ecuatorianas ya que esta organización trabaja comunitariamente. Sin embargo, cuando se trata de turismo inclusivo la información es escasa, Ecuador no tiene una planificación turística que utilice como herramienta para proponer estrategias que contribuyan a las personas con discapacidad (Aguirre, 2019), cuando en realidad el turismo es una actividad que debe ser gozada por todo tipo de persona sin importar su condición, esto demuestra el poco interés por parte de las autoridades para atender este requerimiento social.

Otros países pioneros en turismo, les ha tomado años poder diseñar o proponer una planificación que contribuya a la inclusión en donde la creación de una planificación toma una serie de procesos necesarios, como por ejemplo adaptar una metodología que tenga semejanzas turísticas con el territorio, que aporte positivamente a los destinos turísticos inteligentes. Bajo una búsqueda bibliográfica por el autor se puede observar que en gran parte de las ciudades del Ecuador cuentan con planificación turística pero no direccionadas para TCD; se han creados proyectos de planificación direccionadas a TCD, pero no han sido ejecutados, y el desinterés por parte de las autoridades es muy notable. Las autoridades de Esmeraldas han hecho propaganda sobre una buena planificación en turismo inclusivo, pero realmente solo quedan en fotos y videos y no se cumple con lo establecido²

2.5 SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN PARA DESTINOS TURÍSTICOS ACCESIBLES

De acuerdo al Código Ético Mundial para el Turismo (CEMT, 2020) en el art 7 se menciona que todas las personas tienen el derecho de disfrutar del turismo sin ningún obstáculo, este sirve como marco de referencia global para un desarrollo responsable y sostenible del destino. Por su parte la OMT menciona que es muy importante que los destinos desarrollen planes de accesibilidad para que los millones de personas con discapacidad temporal o permanente puedan ser partícipes del turismo en igualdad de condiciones; y para eso los destinos que creen entornos, productos y servicios tiene que ser aptos para todos, de esta manera será

² (Robinson Zambrano, comunicación virtual, 10 de febrero de 2023, egresado de turismo de la ESPAM MFL, Calceta)

la mejor experiencia turística para el turista y mejorará la calidad de vida tanto de la población local como de sus visitantes.

De acuerdo con Guerrero (s.f) los sistemas de indicadores, “representan una aportación inédita en el ámbito de la gestión y evaluación de la accesibilidad en el turismo” (p. 49) estos pueden ser adaptados a cualquier destino turístico, compuesta de cuatro fases (Ver figura 5):

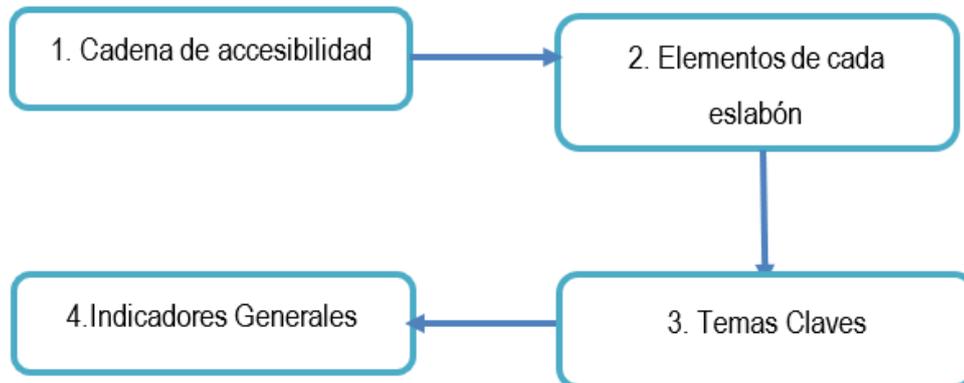


Figura 5. Fases del DTI

Fuente. Guerrero (s.f)

El primer sistema es la cadena de accesibilidad, este primer indicador en el turismo es universal y transversal en muchos ámbitos. La cadena se compone de ocho áreas de intervención, categorizadas con el fin de que se cubrieran todas las áreas que se utilizan en una experiencia turística.

En el segundo indicador se plantean los elementos que componen los eslabones de la cadena de accesibilidad. A continuación, se detallan los elementos del segundo indicador (ver figura 6):

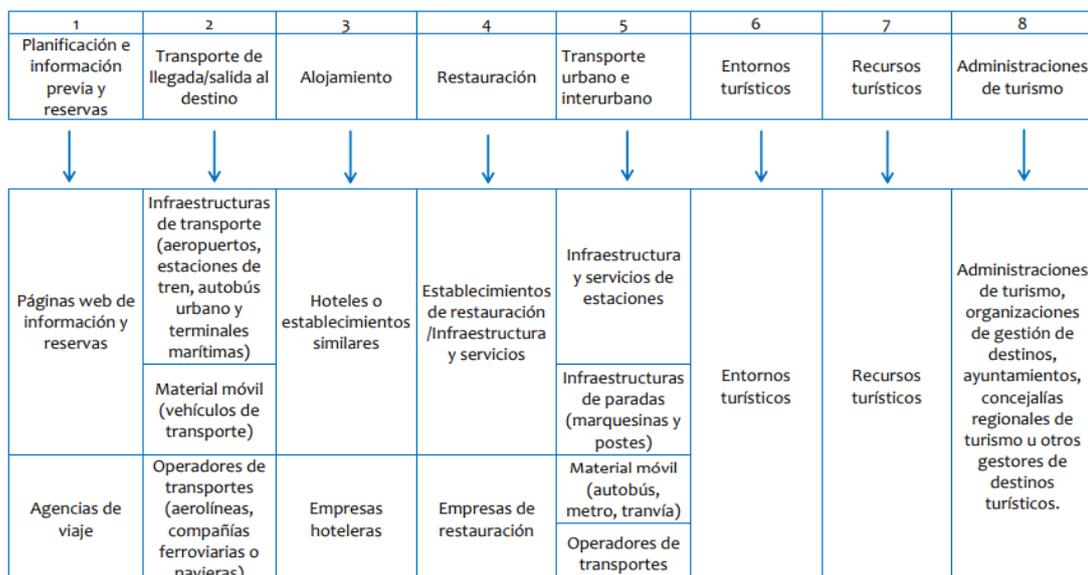


Figura 6. Elementos de los eslabones de la cadena de accesibilidad.

Fuente: Guerrero (s.f)

Los elementos se dividen en subgrupos que son llamados temas clave, esta tercera fase pueden repetirse en varios de los elementos, a continuación, se presentan ocho temas clave en total (ver tabla 3):

Tabla 3. Temas clave cadena de accesibilidad.

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

Fuente. Guerrero (s.f)

La cuarta y última fase es el diseño y clasificación de los indicadores generales; aquí se detallan los objetivos que se pretenden alcanzar en el estudio de cada eslabón de la cadena.

2.6 LA ACCESIBILIDAD EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS DE ECUADOR

La Organización Mundial del Turismo (OMT) señala que la accesibilidad en las instalaciones, productos y servicios deben ser un ente principal en cualquier política del turismo responsable y sostenible. Por su parte Donoso (2018) indica que el turismo accesible permite el desarrollo social, ambiental y económico, con mejora a la accesibilidad, esto enfocado a las ciudades con el objetivo de eliminar las barreras físicas que sufren las personas con discapacidad o movilidad reducida.

En la actualidad la demanda para el turismo accesible es extensa, ya que se encuentra compuesta por adultos mayores, personas con otros factores que impiden su movilidad y principalmente, por personas con discapacidad (Donoso, 2018), estos se han convertido en un segmento con una alta tasa de crecimiento de la demanda turística y presentan las siguientes características:

Cuando se habla de accesibilidad se refiere a la integración de ese grupo de personas con discapacidades físicas para que puedan ser tomadas en cuenta como el resto de la sociedad, para promover la libre movilidad Ecuador tiene rampas y pasamanos en algunos recursos turísticos (Carrión, 2018), aun así, algunas de estas infraestructuras de apoyo para este grupo de personas no cumplen en su totalidad con los requerimientos adecuados.

Por su parte Tuarez et al., (2019) manifiesta que no todas las rampas en Salinas tienen el adecuado grado de inclinación, siendo algunas demasiado inclinadas las personas con discapacidad por lo que esto provoca disgusto en los turistas minusválidos que visitan la costa ecuatoriana por la playa, también esto demuestra poca planificación por parte de las autoridades competentes del territorio.

Por esta razón, es importante proponer una planificación que permita el desarrollo del turismo inclusivo en el caso de los recursos turísticos en el territorio nacional, aún existe esa falencia, sin embargo, en otros destino como Quito están implementando sistema braille en plazas cívicas o sitios de total concurrencia (La Hora, 2017), es decir que la incluso de las personas con discapacidad es un proyecto a largo plazo, que aún no empieza en su totalidad, por lo que es normal ver planificaciones deficientes en tema de turismo accesible.

Cabe mencionar que Baños es la primera ciudad en el Ecuador que implementó el Turismo Accesible donde se construyeron 190 rampas “Los hoteles adecuaron habitaciones especiales para personas con movilidad reducida” (Sánchez, et al., 2020). Es muy importante y la vez necesario que las personas con necesidades de acceso tengan (ver figura 7):

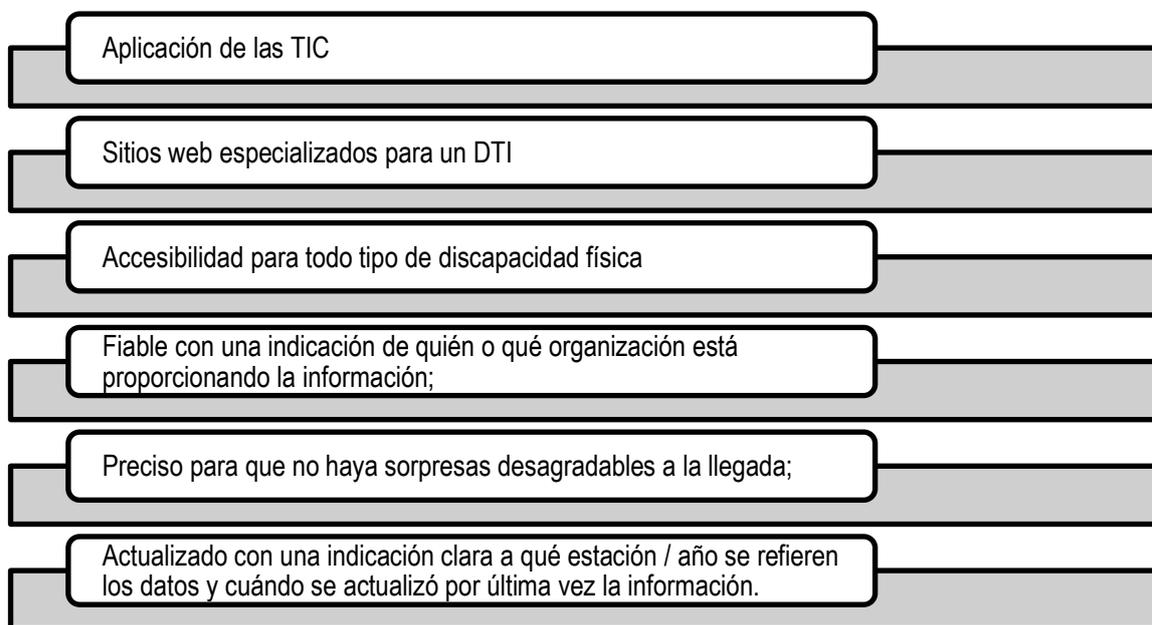


Figura 7. Características de la accesibilidad

Fuente. Elaborado en base a (Sánchez, et al., 2020).

Por otra parte, todas estas características ayudan a las planificaciones en gestión turística en los destinos turísticos inteligentes, en el caso de Ecuador al ser un destino con poca experiencia en turismo inclusivo todos estos factores son esenciales para la puesta en marcha en líneas estratégicas, las cuales fueron importantes en los destinos que hoy en día ya cuentan con un porcentaje aceptable en accesibilidad para sus turistas con discapacidad.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

El presente apartado planteó el desarrollo metodológico empleado en la investigación, misma que tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión inteligente para el fomento del turismo inclusivo en el destino Manta, Ecuador. Esta investigación tuvo un enfoque mixto de interpretación cualitativa y cuantitativa de datos, mediante la descripción de las características del territorio y las visitas de campo para verificar y validar la información recabada, de nivel exploratorio no experimental, desarrollada a partir de la investigación bibliográfica-documental y de campo, que permitió conocer la realidad del área de estudio.

3.1 UBICACIÓN

El cantón Manta es reconocido por la industria pesquera, se encuentra ubicado en una zona territorial subnacional ecuatoriana, de la Provincia de Manabí. Este cantón limita al norte y oeste con el Océano Pacífico, al sur con el cantón Montecristi, al este con los cantones Montecristi y Jaramijó, sus coordenadas geográficas son $0^{\circ}57'43.6''\text{S}$ $80^{\circ}42'763''\text{O}$ (Geodatos, 2023), a su vez cuenta con cinco parroquias urbanas (Los Esteros, Manta, San Mateo, Eloy Alfaro, Tarqui), y dos parroquias rurales (San Lorenzo y Santa Marianita) (Ver figura 8).

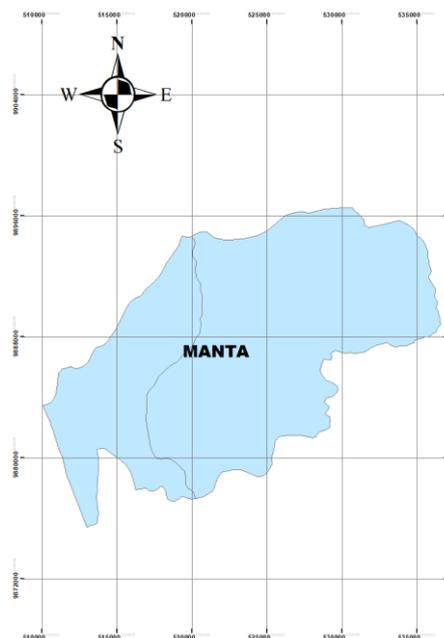


Figura 8. Mapa del cantón Manta

Fuente. Elaboración propia en ArcGIS

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2022) hasta el 2010 el cantón Manta tiene 226.477 habitantes de los cuales 115.074 son de sexo femenino y 111.403 de sexo masculino. Su altitud es de 6 m s. n. m; y con un clima árido cálido de 25,5 °C en promedio.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para crear el diseño metodológico de la presente investigación se estudiaron 6 referentes metodológicos: García (2017), Castro, et al. (2019), Solis (2020), Font y Petrus (2021), Veloz, et al. (2022), Cedeño y Loor (2022). Los siguientes referentes pertenecen a investigaciones relacionadas al tema de estudio, en la tabla 4 se describen cada una de las metodologías seleccionadas:

Tabla 4. Antecedentes metodológicos referenciados

Autor	Metodologías referenciadas	Fases
García (2017)	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico turístico situacional del territorio - Análisis de la gestión turística - Formalización de un plan estratégico 	
Castro et al., (2019)	<ul style="list-style-type: none"> - Consideraciones preliminares para la elaboración del Modelo de Gestión del DTI para Cuenca - Diseño del modelo. 	
Solis (2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de destinos inteligentes. - Estructuración de estrategias para el destino en estudio 	
Font y Petrus (2021)	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura organizativa en el destino. - Creación de las bases para la constitución de un destino/ territorio turístico inteligente. - Elaboración de manuales de procedimientos según actividad turística - Implementación y ciclos de entrenamiento-evaluación. - Control a partir de indicadores - Talleres de retroalimentación. 	
Veloz et al., (2022)	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico situacional - Elaboración de un plan de acción 	
Cedeño y Loor (2022)	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico situacional estratégico del cantón Portoviejo - Estructura de un Plan Estratégico - Seguimiento y Evaluación 	

Fuente. Elaboración propia

MODELO DE GESTIÓN PARA FOMENTAR EL DESARROLLO TURÍSTICO DE LAS COMUNIDADES MANABITAS, ECUADOR, García (2017)

La metodología propuesta refiere tres fases; la primera fue el diagnóstico turístico situacional del territorio, en donde se realizó una caracterización general en el ámbito ambiental, social, cultural, económica y política utilizando las técnicas de revisión bibliográfica, observación directa y entrevistas, y como principal herramienta la ficha de inventario turística; la segunda fase consistió en realizar un análisis de la gestión turística, en donde se analizó la oferta y la demanda actual y potencial, como la identificación de los procesos de planificación y ordenamiento territorial del gobierno en relación al turismo utilizando la técnica de encuesta para la recolección de datos; y por último, la formalización de un plan estratégico, que determinó los procesos de planificación, identificando las competencias y las funciones de los entes involucrados de actividades que relacionen a la comunidad con el Gobierno de la Provincia de Manabí.

PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE (DTI) PARA LA CIUDAD DE CUENCA, ECUADOR, Castro et al., (2019)

Esta propuesta estuvo estructurada bajo dos fases; la primera fueron las consideraciones preliminares para la elaboración del Modelo de Gestión del DTI para Cuenca donde se tomó criterios planteados bajo un diagnóstico para determinar y esbozar las previsiones estratégicas de desarrollo que orienten la propuesta programática del DTI; la segunda fase fue el diseño del modelo, en este se utilizó el método de modelación, y el método sistémico.

TURISMO INTELIGENTE, INNOVADOR, SOSTENIBLE Y ACCESIBLE, Solis (2020)

La investigación desarrollada contó de dos fases; la primera fue la identificación de destinos inteligentes que se la hizo bajo una investigación documental de distintas fuentes impresas (artículos de revistas, libros, periódicos) de carácter exploratorio-descriptivo; y la segunda fase fue la estructuración de estrategias para el destino en estudio con el fin de proponer acciones y buenas prácticas orientadas a la

aplicación de la innovación a través de la implementación de las nuevas tecnologías.

METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN INTEGRADA E INTELIGENTE DE DESTINOS TURÍSTICOS DE MANABÍ – ECUADOR, Font y Petrus (2021)

La metodología planteada estuvo compuesta de 6 fases; la primera fue la estructura organizativa en el destino en donde se toman criterios de estructura y mesa de calidad e incorporación voluntaria de los empresarios turísticos para transformar sus negocios a calidad total; en la segunda fase se realizó la creación de las bases para la constitución de un destino/ territorio turístico inteligente, aquí considera los cinco pilares y su interrelación como elemento fundamental de la transformación de un destino inteligente; la tercera fase fue la elaboración de manuales de procedimientos según la actividad turística; la cuarta fase fue la implementación y ciclos de entrenamiento-evaluación, se aplicó la propuesta de la Secretaría de Estado de Turismo España; la quinta fase fue el control a partir de indicadores, aquí se hace el reconocimiento a los cumplidores y por último los talleres de retroalimentación, este expresa el fin de los ciclos y el ascenso a metas superiores.

DIAGNÓSTICO TURÍSTICO CON PROYECCIÓN DTI (DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE) DE LA CIUDAD DE MANTA, ECUADOR, Veloz et al., (2022)

Esta investigación constó de dos fases: la primera fue el diagnóstico situacional, para la obtención de la información en donde se realizó una serie de talleres participativos con actores claves del desarrollo turístico de la ciudad, por otro lado, la segunda fase fue la elaboración de un plan de acción.

PROPUESTA DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL DESARROLLO DEL CANTÓN PORTOVIEJO COMO DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE (DTI), Cedeño y Loor (2022)

Esta investigación constó de tres fases; la primera fue el diagnóstico situacional estratégico del cantón Portoviejo, que adoptó los métodos analíticos y descriptivos, conjugados con un análisis documental mediante el PDOT, apoyado de herramientas como entrevistas, encuestas y matrices. La segunda fase fue la estructura de un plan estratégico con el uso del método descriptivo para esquematizar los programas y proyectos por medio de la técnica de las entrevistas

y con la herramienta de la elaboración de la matriz de estrategias; la tercera fase fue el seguimiento y evaluación de las estrategias para las soluciones inteligentes en el territorio se determinó un proceso de seguimiento para determinar el cumplimiento de las actividades a través de las matrices e indicadores de impactos para la evaluación de la propuesta.

3.3 METODOLOGÍA DE ESTUDIO

Una vez analizadas las metodologías referenciales se proyectó el siguiente diseño metodológico para la investigación; mismo que está compuesto por 3 fases las cuales se señalan en la tabla 5 incorporando las respectivas actividades a realizar, y los apropiados métodos, técnicas y herramientas que contribuirán con la elaboración del modelo de gestión inteligente en el fomento del turismo inclusivo en el destino Manta, Ecuador.

Tabla 5. Propuesta metodológica

FASES	ACTIVIDADES	MÉTODOS – TÉCNICAS – HERRAMIENTAS
Diagnóstico situacional del turismo inclusivo en el destino Manta	Caracterizar el área de estudio.	Métodos: Bibliográfico, analítico-sintético. Técnicas: Revisión bibliográfica, entrevista, observación de campo, encuesta, mesa de trabajo / grupo focal. Herramientas: Cuestionario de encuesta, cuestionario abierto y fichas de observación.
	Identificar la accesibilidad presente en la oferta turística del destino.	
	Determinar las características de la demanda de TCD.	
	Realizar un análisis DAFO / CAME.	
Criterios para la gestión inteligente del turismo inclusivo	Seleccionar criterios para la GITI.	Métodos: Bibliográfico, analítico-sintético, Técnicas: Revisión bibliográfica y validación de instrumentos. Herramienta: Cuestionario de validación de expertos.
	Validar e integrar los criterios para la GITI en el destino Manta.	
Propuesta para la gestión inteligente del turismo inclusivo en el destino Manta, Ecuador	Esquematizar la propuesta del modelo de GITI.	Método: Analítico-sintético. Técnica: Revisión bibliográfica. Herramienta: Talleres participativos.
	Elaborar el modelo de gestión inteligente para el turismo inclusivo.	

Fuente. Elaboración propia

Fase 1: Diagnóstico situacional del turismo inclusivo en el destino Manta

El diagnóstico situacional del turismo inclusivo en el destino Manta respondió al primer objetivo de la investigación del área de estudio, en donde a través del método bibliográfico y analítico-sintético se desarrollaron actividades como la caracterización del área de estudio bajo una búsqueda bibliográfica.

En la segunda actividad se realizó la identificación de la accesibilidad que se encuentra presente en la oferta turística de Manta, aplicando una ficha de evaluación de la accesibilidad bajo una salida de campo (ver anexo 4)

La tercera actividad comprendió la determinación de las características de la demanda para detectar el perfil del TCD. Para identificar el número de encuestas que se aplicó para este estudio a la demanda turística se realizó el cálculo de la muestra mediante uso de la fórmula de población desconocida, a través de un cuestionario construido en base a criterios de PCD (ver anexo 5):

- Fórmula para identificar el número de encuestas a aplicar a la demanda turística.

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Donde:

- $Z^2 = 1.96$ al cuadrado, percentil de la distribución normal relacionado con el nivel de confianza seleccionado por el investigador.
- $p =$ probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito) (50%)
Note que para $p=0.5$ (50%) se obtiene el mayor tamaño de muestra.
- $q =$ probabilidad de que ocurra el evento estudiado (50%)
- $e =$ error de estimación máximo aceptado (5%)
- $n =$ tamaño de la muestra requerido

$n = 384,16$

Finalmente se realizó un análisis DAFO/CAME implementando una matriz de actores involucrados, con la finalidad de conocer el grado de implicación de Manta en relación a los destinos turísticos inclusivos, utilizando como herramienta un cuestionario de entrevista (ver anexo 6)

Fase 2: Criterios para la gestión inteligente del turismo inclusivo

Para la realización de esta fase se basó en dos actividades: la primera fue seleccionar criterios para la GITI, la cual comprendió de una revisión sistemática,

bibliométrica y narrativa de la evolución de 8 años de literatura sobre la gestión inteligente de turismo inclusivo; analizando el desarrollo de las principales líneas de investigación y las contribuciones más recientes sobre nuevos temas y metodologías innovadoras. Para cumplir con este propósito, se estableció un procedimiento para documentar la estrategia de búsqueda (García, 2022) y para seleccionar y acumular las revisiones de literatura en el campo de investigación (García, 2022). Concretamente, se utilizaron los siguientes parámetros para seleccionar documentos:

1. Idioma. La selección incluyó sólo documentos en idioma español e inglés
2. Fuente. Se seleccionaron solo artículos de revistas científicas, indexados Google Scholar, para garantizar la calidad de los documentos recopilados.
3. Campo de investigación. Se seleccionan documentos que pertenecen al campo de las ciencias sociales, con referencia específica en destinos turísticos inteligentes.
4. Tema. Los documentos deben abordar la temática de modelos de gestión inteligente de turismo inclusivo.
5. Dimensión temporal. Se seleccionan todos aquellos documentos publicados entre los años 2015 y 2023.

En la segunda actividad que fue la validación de los criterios, se utilizaron 5 fuentes de investigación incluidas y excluidas que obedecieron al cumplimiento de todos los parámetros establecidos a los criterios de gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad, cada uno de ellos con sus respectivos indicadores de evaluación aplicando una entrevista a expertos en materia de turismo inteligente y turismo inclusivo (ver anexo 8).

Fase 3: Propuesta para la gestión inteligente del turismo inclusivo en el destino Manta, Ecuador.

La tercera fase fue la propuesta para la gestión inteligente del turismo inclusivo en el destino Manta, Ecuador, en esta fase como primera actividad se realizó una esquematización de la propuesta del modelo de GITI, en donde se fijó algunos parámetros como es el objetivo, la misión, visión y los organismos involucrados

dentro del sector turístico de Manta comprendiendo las acciones de competencia en la GITI

En la segunda actividad se elaboró el modelo de gestión inteligente para el turismo inclusivo en donde se asoció el enfoque integral que utilice la tecnología y estrategias innovadoras para garantizar la accesibilidad, con los ejes del DTI, en colaboración entre el sector público, privado, la academia y la comunidad receptora para atender a la demanda de turistas con los diferentes tipos de discapacidad.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para el desarrollo del presente capítulo se tomó como referencia la aplicación de la metodología propuesta en el capítulo anterior con el objetivo de seguir un orden secuencial que permita establecer los resultados de cada una de las fases; mismas que fueron desarrolladas mediante la aplicación de diferentes métodos, técnicas y herramientas. A continuación, se muestra los resultados de cada una de las fases propuestas.

4.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL TURISMO INCLUSIVO EN EL DESTINO MANTA

El diagnóstico situacional del turismo inclusivo en Manta se cumplió bajo un proceso de análisis y evaluación que buscó comprender la situación actual en términos de accesibilidad y participación de personas con discapacidades o necesidades especiales en el sector turístico. Este diagnóstico tuvo como objetivo identificar las barreras existentes y las oportunidades de mejora para fomentar la inclusión de todas las personas en las actividades turísticas. Para llevar a cabo este proceso, se suelen considerar los siguientes aspectos:

4.1.1 CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO

Manta, por su industria pesquera es conocida como la capital mundial del atún y preferida por los visitantes, por su ubicación geográfica en el lado costero ecuatoriano del Pacífico, convirtiéndose en un referente del país como puerto marítimo pesquero de aguas profundas y elegidas por ser un destino acogedor para turistas nacionales e internacionales. Este cantón hasta el año 2010 contaba con 226.477 habitantes según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2022). El cantón Manta abarca una superficie de alrededor de 330 kilómetros cuadrados y está dividido en varias parroquias, rodeada de diversidad natural en flora y fauna como también de cultura.

- INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA DE MANTA

La infraestructura turística es vital para un destino ya que facilita el acceso, alojamiento y experiencias para los visitantes. Contribuye al crecimiento económico, genera empleo y mejora la calidad de vida local. Además, atrae a más

turistas, promueve la sostenibilidad y fortalece la reputación del destino. En la tabla 6 se presenta la infraestructura presente en Manta:

Tabla 6. Infraestructura presente en Manta

Infraestructura	Detalle
Conectividad	<ul style="list-style-type: none"> ● Terminal terrestre ● Puerto ● Aeropuerto
Señalización Turística	<p>La señalización turística es presente en su totalidad en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El Refugio de Vida Silvestre Animales Marinos Pacoche, ● Parques principales de la ciudad, ● Monumentos Históricos, ● Establecimientos hoteleros, ● Restaurantes y ● Bares.
Seguridad	No hay policías en el ámbito turístico, pero, la policía nacional está presente en puntos turísticos claves como Hoteles, parques, puertos, terminal y aeropuertos
Comunicación telefónica/ internet/ energía eléctrica	<ul style="list-style-type: none"> ● El 96% tiene telefonía celular en la población. ● El 100% de la urbe tiene conexión a internet. ● El 98,43% de la población cuenta con cobertura eléctrica.
Servicios Complementarios	<ul style="list-style-type: none"> ● Más de 10 entidades bancarias ● Alrededor de 20 establecimiento de salud entre ellas son (hospitales, centro de salud, Instituto de Seguridad Social) ● Correos del Ecuador como empresas de entregas y Servientrega

Fuente. En base al catastro del MINTUR y del PDOT GAD Manta (2020)

- TRANSPORTE

La infraestructura turística es fundamental, ya que posibilita la movilidad de los visitantes dentro del lugar, incluyendo aeropuertos, estaciones de transporte, puertos, vías y servicios de taxi, entre otros. Esto garantiza una experiencia turística más cómoda y accesible, contribuyendo al éxito del destino (ver tabla 7).

Tabla 7. Infraestructura presente en Manta

Transporte	Tipo	Detalle
Tipos de transporte	Terrestres	Manta se beneficia de una extensa red de transporte terrestre que la vincula con las arterias viales clave del país y las localidades de la provincia de Manabí. En lo que concierne al transporte público, dispone de una flota de autobuses urbanos que cubre la mayoría de la urbe y conecta con los lugares cercanos, complementado por servicios de taxis y mototaxis en toda la ciudad.
	Aéreo	Manta dispone del Aeropuerto Eloy Alfaro, el cual establece vínculos entre la localidad y diversas urbes nacionales, así como destinos globales como Miami, Nueva York, Madrid y varias localidades latinoamericanas.

	Marítimo	El Puerto de Manta ofrece conexiones de transporte marítimo principalmente a países de América del Sur y Central, así como algunas rutas hacia América del Norte y Europa.
Calidad y precio	Buses interprovinciales	oscilan entre \$8,00 a \$12,00 (alguno de ellos bien equipado)
	Buses cantonales	Menos de \$3,00
	Buses urbanos	Entre los \$0.45 y \$0,50 centavos
	Aviones	Precios desde \$210,00 y vuelos nacionales desde \$60,00

Fuente. En base al catastro del MINTUR y del PDOT GAD Manta (2020)

En lo que respecta a la información acerca del sistema de transporte en Manta, es importante notar que su disponibilidad puede variar dependiendo de la fuente consultada y el tipo de datos buscados. Diversas fuentes incluyen el sitio web gubernamental, que ofrece horarios, tarifas y rutas, las compañías de transporte que informan sobre opciones privadas y alquiler de vehículos, y las aplicaciones móviles como Moovit, Uber e InDrive. Sin embargo, en términos generales, encontrar información sobre el sistema de transporte en Manta puede ser un desafío y podría requerir esfuerzos adicionales para acceder a la información necesaria.

- GOBERNANZA EN MANTA

La dimensión de gobernanza es fundamental en todos los lugares turísticos, pero adquiere una relevancia excepcional en un DTI debido a las dificultades que implica la fusión de tecnologías digitales y la sincronización de diversos actores involucrados. A continuación, se presenta una tabla que ilustra este proceso de integración y áreas de coordinación y colaboración del gobierno local y el sector privado.

La dimensión política e institucional es esencial en el contexto turístico de un destino, ya que los indicadores públicos, privados y de la sociedad civil son fundamentales para impulsar mejoras en el territorio. Además, las políticas desarrolladas por diversos actores desempeñan un papel crucial en la gestión y organización, como se detalla en la tabla 8.

Tabla 8. La gobernanza en Manta

Aspecto	Destalle
Ministerio de Turismo	- Inversión - Cooperación interinstitucional - Alianzas y estrategias
GAD y Departamento de Turismo	- Analista de estudios y proyectos turísticos - Comisaría de turismo

	- Técnico en estudios y proyectos
Fundación Buró Turístico de Manta	- Representantes de servicios públicos
	- Representantes de servicios turísticos privados (alojamiento, restauración, operadoras turísticas, etc.).

Fuente. En base al catastro del MINTUR y del PDOT GAD Manta (2020)

El GAD Municipal de Manta, como parte del gobierno ecuatoriano, desempeña un papel fundamental en la planificación del territorio. Su organigrama (Figura 9) muestra que es responsable de establecer directrices y políticas públicas para el desarrollo del destino. A pesar de que las entidades gubernamentales no siempre lo hacen, están facultadas para facilitar la participación de emprendedores y empresas interesadas en intervenir en la región. Esto resalta la importancia relativa de su función en el contexto del desarrollo local.

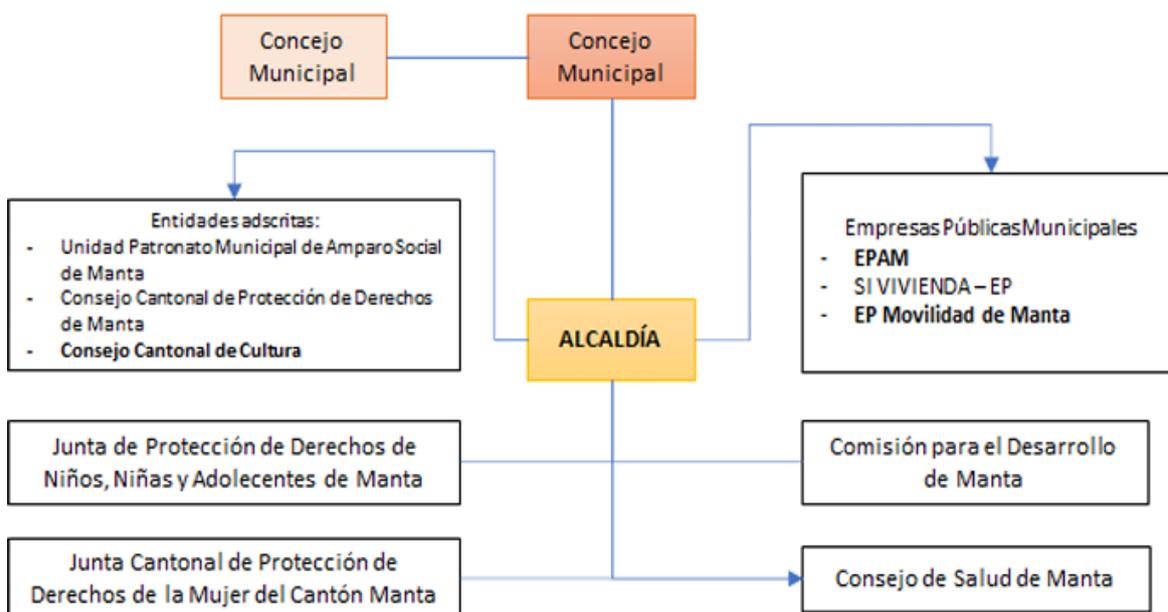


Figura 9. Organigrama de la gobernanza de Manta

Fuente. En base al catastro del MINTUR y del PDOT GAD Manta (2020)

- OFERTA DE MANTA.

Recursos y atractivos turísticos

Manta es un destino turístico muy popular en Ecuador, especialmente por sus hermosas playas y su diversidad cultural costera. En la tabla 9 se presentan los recursos de interés turístico de Manta.

Tabla 9. Recursos de interés turístico de Manta

RECURSOS NATURALES Alcaldía de Manta, (2023)	
Playas	Playita Mía, Los Esteros, Tarqui, Murciélagos, Barbasquillo, La Resbalosa, San Mateo, La Tiñosa, La Botada, Liguíqui, Santa Marianita, San Lorenzo, Santa Rosa y Las Piñas.
Senderos	El Faro y El pasaje del Mono en Pacoche.
RECURSOS CULTURALES Alcaldía de Manta, (2023)	
Casas patrimoniales	Destaca la Casa Rosada
Museos	Central y cultural de Manta, Arqueológico Pacoche, Etnográfico Cancebí.
Zonas arqueológicas	Liguíqui, Pacoche.
Mobiliario Turístico	Monumento central del atún, Monumento del pescador, reloj central.
Iglesias endémicas	La Dolorosa, La Merced, Divino Niño, Nuestra Madre del Rosario.
Otros	Letras Manta, El Astillero, Plaza del Mar, Parque Central, Plaza Cívica, Paseo Shopping, Mall del Pacífico.
RECURSOS GASTRONÓMICOS Viajando, (s.f)	
Variedad de platos	Productos elaborados básicamente de maní, plátano, yuca, albacora pichagua, conchas, camarones, langostas entre otros productos ya elaborados como: Menestra de maní, horados, Majadas, cazuelas, corviche, empanadas, muchines, Biche, Ceviche de pescado concha, camarón o mixto, Encebollado, Sopas marineras, Cazuela, y un sin número de productos elaborados con mariscos como materias de excelencia culinaria en manos de expertos cocineros locales.

Establecimientos turísticos

Manta ofrece una infraestructura turística que abarca desde hoteles de categoría 3 a 5 estrellas hasta una variedad de restaurantes, comedores y bares, mayormente ubicados en el perfil costero. Además, existen agencias de viaje que actúan como intermediarias para la distribución de servicios turísticos entre proveedores y viajeros. Toda esta dinámica está supervisada por el Ministerio de Turismo y la autoridad local, el Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta.

La tabla 10 ofrece un resumen de los elementos que abarca el ámbito establecimientos turísticos de Manta.

Tabla 10. Establecimientos turísticos de Manta

	Aspecto por Analizar	Detalle
Hotelería	Capacidad Total	• 220 establecimientos de alojamiento
	Plazas	• Existen una oferta de 8534 plazas diarias.
	Tipos de Alojamientos	• Hoteles, Hostales, Casa de Huéspedes, Hosterías, entre otros
	Calidad y Precio	• Las categorías de establecimientos son de 1 a 5 estrellas. • De \$12,00 a más de \$143,00
	Ocupación Media	• 85% de ocupación en feriados • 10-69 habitaciones aproximadamente
	Distribución espacial de los alojamientos	• Manta urbano y alrededores

	Servicios de alojamiento con Salas y equipos aptos para eventos	<ul style="list-style-type: none"> • Hay 10 salones de eventos en los principales establecimientos de alojamiento en Manta.
	Capacidad Total	<ul style="list-style-type: none"> • 850 restaurantes • Plaza aproximada de 4.250 diarias
Alimentos y bebidas	Tipo de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Cafeterías, restaurantes, bares y fuentes de soda
	Tipo de comida que sirve	<ul style="list-style-type: none"> • Comida Francesa, Comida continental, Comida típica, mariscos, comida italiana, entre otras.
	Calidad y Precio	<ul style="list-style-type: none"> • Precio para todo tipo de personas hasta para visitantes con mayores ingresos económicos
	Distribución Espacial de los establecimientos de comida	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor cantidad en las zonas urbanas de Manta como Barbasquillo, Playa el Murciélagos, sin embargo, también en otras parroquias como Santa Marianita, Ligüiqui.

Fuente. En base al catastro del MINTUR y del PDOT GAD Manta (2020)

Según el aspecto relacionado con el alojamiento, se han identificado los siguientes hallazgos: En el cantón Manta, existen 220 establecimientos de hospedaje, principalmente ubicados en zonas urbanas, que incluyen hoteles, hostales, casas de huéspedes y hosterías. Estos establecimientos están categorizados de 1 a 5 estrellas y ofrecen un total de 8,534 plazas diarias disponibles. Las tarifas por noche varían desde \$12,00 hasta más de \$143,00 según el tipo de alojamiento. Durante los feriados de 2020, la ocupación hotelera alcanzó el 59.59% en el cantón Manta. Es importante destacar que estos establecimientos tienen una capacidad que oscila entre 10 y 69 habitaciones aproximadamente, y están distribuidos tanto en áreas urbanas como rurales del territorio.

Respecto a los datos recopilados acerca de los servicios de restauración en el cantón de Manta, se ha identificado un conjunto de 850 establecimientos gastronómicos que ofrecen aproximadamente 4,250 plazas diarias. Estos establecimientos se dividen en categorías como cafeterías, restaurantes, bares y fuentes de soda, y ofrecen una variedad de opciones culinarias que abarcan desde la comida francesa y continental hasta la comida típica, mariscos y platos de cocina internacional.

Servicios de intermediación e información turística

En lo que respecta a los servicios de intermediación e información turística, (ver tabla 11) estos pueden relacionarse tanto con la dimensión de gobernanza como con la de oferta, dado que están estrechamente vinculados, esto se debe a que el gobierno local asume el papel de regulador de la actividad turística, supervisando

y garantizando el funcionamiento de los servicios que forman parte de la oferta turística en la región.

Tabla 11. Servicios de intermediación e información turística

Aspectos	Detalle
Información Turística	<ul style="list-style-type: none"> • 20 centros de información turística • Lunes-Domingo 09:00am-17:00pm • Agencias de viajes, transporte turístico, entre otros.
Servicios de Guianza	<ul style="list-style-type: none"> • Alrededor de 15 guías nacional de turismo • Español e inglés • Agencias de viajes y Parque Nacional, Museos.
Agencias de Viajes	<ul style="list-style-type: none"> • Alrededor de 57 • Refugio De Vida Silvestre Pacoche, guianza en museos.

Fuente. En base al catastro del MINTUR y del PDOT GAD Manta (2020)

En la ciudad de Manta, es posible hallar agencias de viajes que proporcionan opciones de viaje tanto a nivel nacional como internacional. Además, varias empresas especializadas en actividades turísticas, como buceo, pesca deportiva y avistamiento de ballenas, ofrecen servicios de intermediación y asistencia turística. De acuerdo con los datos del Registro Nacional de Turismo (RNT), en el cantón Manta se contabilizaron 57 agencias de viaje y 13 empresas de guía turística. Estas empresas generaron empleo para un total de 347 personas en el sector turístico.

En relación a la intermediación turística, las agencias locales se destacan por proporcionar servicios personalizados, adaptados a las preferencias de los turistas, y pueden ayudar en la organización de recorridos, alojamiento y transporte en la región. Además, en la ciudad, se encuentran guías turísticos locales disponibles para brindar asistencia en los atractivos turísticos de la zona.

MANTA COMO DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

Los desafíos que enfrenta Manta como DTI se encuentran en el ámbito del conocimiento y los recursos humanos. Estos desafíos incluyen la escasez de personal y la falta de capacitación en las organizaciones, la necesidad de un alto nivel de especialización y la falta de conocimientos tecnológicos y capacidad para analizar datos. A continuación, se detallan los resultados del proyecto de investigación de Cornejo (2020) mismo que sumó información a este trabajo de titulación:

Tabla 12. Resultado del cumplimiento de la gobernanza en Manta

1. GOBERNANZA	
GOB01. Aplicación de un Plan Estratégico de Turismo	25%
GOB02. Coordinación interdepartamental para el desarrollo del DTI	0%
GOB03. Aplicación del Plan Director DTI	0%
GOB04. Coordinación del proyecto DTI	0%
GOB05. Existencia de un Plan Operativo anual	75%
GOB06. Colaboración público-privada	75%
GOB07. Desarrollo de la Administración Electrónica/Administración Abierta	0%
GOB08. Sistemas de gestión de calidad implantados con un enfoque de destino	0%
GOB09. Campañas de sensibilización social hacia el turismo	100%
GOB10. Análisis de retorno de iniciativas de fomento del turismo	100%
Promedio de cumplimiento del eje	38%

Fuente. En base al trabajo de investigación de Cornejo (2020)

La tabla 12 indica que Manta cuenta con la colaboración pública-privada para la creación del plan estratégico de turismo, dado de que el documento no está vigente y no está disponible en la web municipal, además no cuenta con un sistema de gestión de calidad enfocada en el destino por ello los programas de concientización turística son constantes, así mismo las campañas de sensibilización.

Tabla 13. Resultado del cumplimiento de la sostenibilidad en Manta

2. SOSTENIBILIDAD	
SOST01. Planeamiento urbanístico adaptado a los principios de la sostenibilidad	20%
SOST02. Aplicación de planes o instrumentos específicos para el desarrollo turístico sostenible	0%
SOST03. Fomento de la movilidad sostenible	70%
SOST04. Fomento de la eficiencia energética	30%
SOST05. Recogida y tratamiento de residuos	80%
SOST06. Abastecimiento, depuración y reutilización de aguas	30%
SOST07. Aplicación de un sistema de indicadores de sostenibilidad al destino	75%
SOST08. Fomento de acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad para residentes	100%
SOST09. Plan de adaptación al cambio climático	0%
SOST10. Suscripción del Código Ético del Turismo Valenciano	0%
SOST11. Índice de presión humana máxima y evolución de la población flotante	0%
SOST12. Figuras de protección y certificaciones ambientales o de calidad en recursos/atractivos turísticos	0%
SOST13. Porcentaje de empresas con certificaciones ambientales.	100%
SOST14. Acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad para turistas	100%
SOST15. Zonas verdes por población máxima de hecho	0%
Promedio de cumplimiento del eje	40%

Fuente. En base al trabajo de investigación de Cornejo (2020)

La tabla 13 muestra que Manta no cuenta con un plan urbanístico adaptado a los principios de la sostenibilidad, pero realizan acciones de reforestación y clasificación de nuevos suelos urbanos. No aplica planes o instrumentos específicos para el desarrollo turístico sostenible, sin embargo, se mantiene estudios enfocados en los habitantes y posibles visitantes con la capacidad de movilidad sostenible y la existencia de capacidad de transportes. Manta carece de

certificados de sistema de gestión energética, red inalámbrica inteligente, transporte público propulsado y recargas por energías alternativas.

Manta está tomando en consideración la concientización y reducción de consumo gracias a instalaciones de leds y fomento de energías alternativas como paneles solares, almacenamiento y tratamiento de residuos, por otro lado Manta no cuenta con la implementación de dispositivos de sonorización de recogida de desechos, pero existe una evolución positiva de residuos recogidos de manera selectiva gracias a campañas de concientización y un cálculo de la población flotante mensual a partir de los residuos generados. El fomento de acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad para los residentes se mantiene activa por medio de campañas de sensibilización y concientización tales como: "yo hago mi parte", "sin sorbetes por favor".

Tabla 14. Resultado del cumplimiento de la accesibilidad en Manta

3. ACCESIBILIDAD	
ACC01. Recursos/atractivos turísticos accesibles	33%
ACC02. Servicio de información adaptado a personas con discapacidad	0%
ACC03. Cumplimiento de accesibilidad Web	33%
ACC04. Promoción del turismo accesible	40%
ACC05. Transporte público accesible	0%
ACC06. Existencia de un inventario municipal de recursos, empresas y servicios turísticos accesibles.	0%
Promedio de cumplimiento del eje	18%

Fuente. En base al trabajo de investigación de Cornejo (2020)

Según la tabla 14, Manta no cumple con transporte público accesible y facilidades en su totalidad en los recursos turísticos y rutas, así mismo con oficinas adaptadas para dar una buena información, vale recalcar que el personal no se encuentra capacitado para atender personas con capacidades especiales. Manta como destino turístico no cuenta con la existencia de inventarios municipales de sus recursos, empresas y servicios con accesibilidad. Por lo general el destino realiza campañas de sensibilización sin embargo la promoción de turismo accesible es insuficiente, aun contando con implementos especiales para ingresar al mar prestos al público con necesidades especiales. Otro punto a conocer es el cumplimiento de accesibilidad web, que se mantiene en un segundo nivel manteniéndose en mejora con adaptaciones audiovisuales.

Tabla 15. Resultado del cumplimiento de la innovación en Manta

4. INNOVACIÓN

NN01. Fomento de la innovación turística	45%
INN02. Implantación de sistema de gestión de la innovación en empresas y organismos públicos	0%
INNO3. Desarrollo de proyectos de innovación	100%
INN04. Fomento de procesos de innovación colaborativa	100%
INN05. Emprendimiento	0%
INN06. Formación de población y ocupación en actividades vinculadas con la innovación	0%
Promedio de cumplimiento del eje	18%

Fuente. En base al trabajo de investigación de Cornejo (2020)

De acuerdo con la tabla 15, Manta ofrece todos los años cursos de formación en relación con el turismo por entidades públicas o financiadas públicamente, realiza concursos de incentivación o asesoramiento a emprendedores. La municipalidad de Manta no mantiene un sistema integrado de investigación y requerimientos en cuanto a certificaciones de gestión de la innovación empresarial del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). Existen medidas de integración con las direcciones departamentales, universidad, entre otras, enfocadas en el desarrollo de proyectos de innovación colaborativa con empresarios, instituciones y centros de investigación.

Tabla 16. Conectividad en Manta

Espacios con conectividad accesible y de calidad en Manta	Espacios con conectividad y acceso temporal y limitado en Manta
Hoteles	Oficinas de turismo
Restaurantes	Parques centrales y otros que mantienen cierta capacidad de carga
Cafeterías	Playas
Centro Recreacionales	Museos (limitado al público)
Centros Nocturnos	Calles centrales, centros comerciales
Hostales	Plaza Central y municipal
Cafeterías	Instituciones educativas

Fuente. En base al trabajo de investigación de Cornejo (2020)

En La tabla 16 se evidencian los espacios con conectividad accesible y de calidad en Manta, siendo estos los establecimientos del sector hotelero y restauración; como también se pueden evidenciar los espacios con conectividad y acceso temporal y limitado en Manta donde los más relevantes son los recursos, atractivos turísticos e instituciones públicas del cantón.

Tabla 17. Resultado del cumplimiento de la conectividad en Manta

5. CONECTIVIDAD	
CO01. Conectividad de calidad en el destino	0%
CO02. Conectividad en oficinas de información turística	100%
CO03. Conectividad en puntos de interés y atractivos turísticos disponen de WIFI público gratuito	75%
CO04. WI-Fi de las empresas turísticas del destino para clientes/usuarios	100%

CO05. Sonorización del destino	40%
Promedio de cumplimiento del eje	63%

Fuente. En base al trabajo de investigación de Cornejo (2020)

La tabla 17 indica que la conectividad en el destino Manta se mantiene en las oficinas de turismo, parques o espacios estratégicos en su totalidad. La disponibilidad de conexión en hoteles, restaurantes, bares, entre otros prestadores de servicios, es libre y accesible. Por otro lado, la sonorización tiene un gran déficit donde solo cuenta con ciertos sensores inteligentes como en transportes públicos, fugas de agua, plazas de aparcamiento y alumbrado público.

4.1.2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD PRESENTE EN LA OFERTA TURÍSTICA DEL DESTINO

Según el MINTUR (2021) el número de personas con discapacidad que viaja a Manta ha aumentado considerablemente, por lo que la mejora de la accesibilidad en los establecimientos y en los pocos atractivos del destino deben mejorar. Cabe mencionar que Manta al contar con cierto porcentaje de accesibilidad, no solo se beneficia las personas con discapacidad, sino también aquellos que tienen dificultades para moverse, como los adultos mayores o aquellos que están temporalmente limitados por problemas de salud que les impiden desplazarse con libertad. En Manta de acuerdo a los resultados arrojados a partir de un estudio de la accesibilidad presente en la oferta turística se detalla a continuación:

La accesibilidad para personas con discapacidad en un destino es importante porque garantiza que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan acceder y disfrutar plenamente de las instalaciones, servicios y actividades turísticas. A continuación, en la figura 10 se presenta el resultado de la evaluación de los aspectos generales de la accesibilidad tomando como referencia la tabla 9 en donde se encuentran los principales recursos y atractivos turísticos del destino.

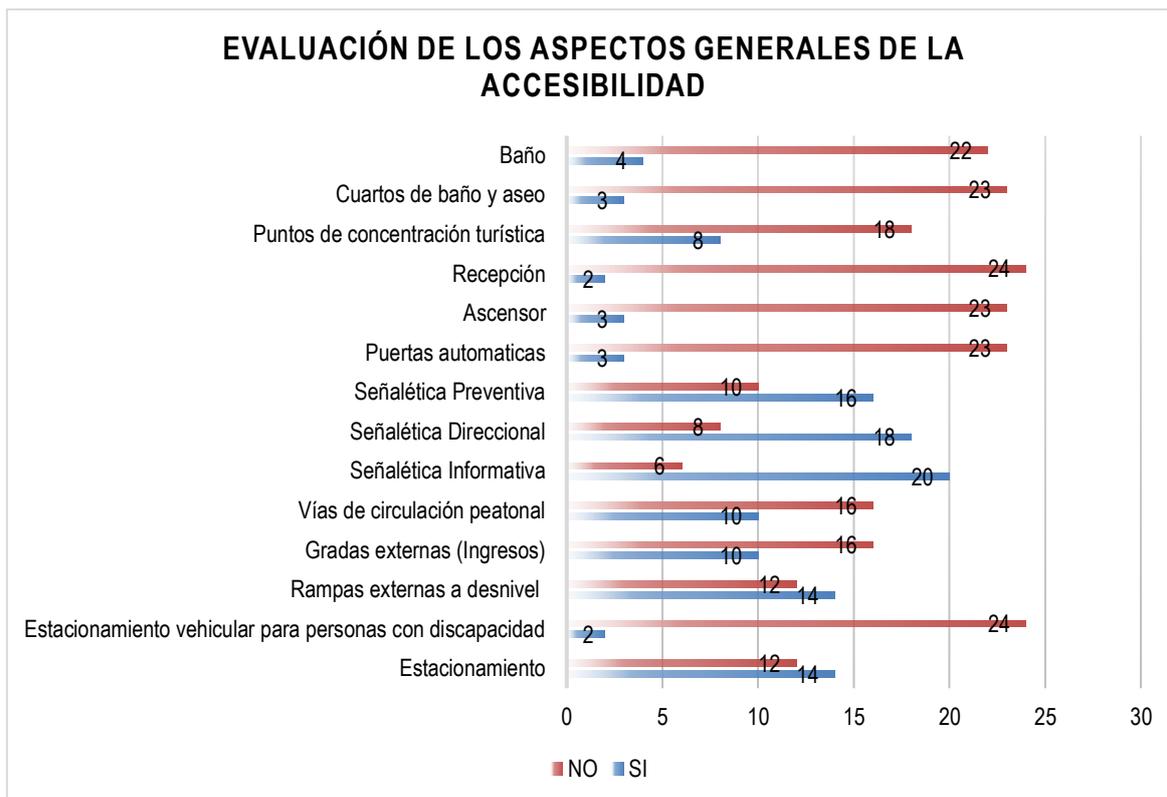


Figura 10. Evaluación de los aspectos generales de la accesibilidad

Fuente. Elaboración propia

El análisis de los resultados revela una falta de infraestructura y servicios de accesibilidad en los 26 atractivos turísticos evaluados en Manta. En términos de estacionamiento, solo el 54% de los atractivos cuentan con esta facilidad, lo que puede generar dificultades para los visitantes que desean acceder a ellos en vehículos. Además, solo el 8% de los atractivos disponen de estacionamiento vehicular para personas con discapacidad, lo cual limita la accesibilidad para este grupo. En relación a la accesibilidad física, se observa que el 54% de los atractivos tienen rampas externas a desnivel, lo cual facilita el acceso de personas con movilidad reducida. Sin embargo, el 46% de los atractivos carecen de esta infraestructura básica. Asimismo, el 38% de los atractivos no tienen gradas externas en sus ingresos, lo que puede dificultar el acceso para ciertas personas.

En cuanto a la señalización, se identifica que el 77% de los atractivos cuentan con señalización informativa, lo cual es positivo para orientar a los visitantes. Sin embargo, la señalización direccional y preventiva es menos común, estando presente en el 69% y 62% de los atractivos respectivamente. Esto indica la

necesidad de mejorar la señalización para garantizar una experiencia turística más segura y organizada.

Por ello, se requiere una mayor atención a la accesibilidad y la instalación de infraestructuras adecuadas en los atractivos turísticos de Manta. Es fundamental ampliar la disponibilidad de estacionamiento y estacionamiento para personas con discapacidad, así como garantizar la presencia de rampas y gradas externas para facilitar el acceso. Estas mejoras contribuirán a hacer los atractivos más accesibles e inclusivos para todos los turistas.

La accesibilidad en los atractivos turísticos es de suma importancia para las personas con discapacidad física, ya que les permite disfrutar plenamente de las experiencias turísticas y acceder a los diversos destinos. A continuación, en la figura 11 se presenta el resultado de la evaluación de los aspectos generales de la accesibilidad presente en los atractivos turísticos de Manta

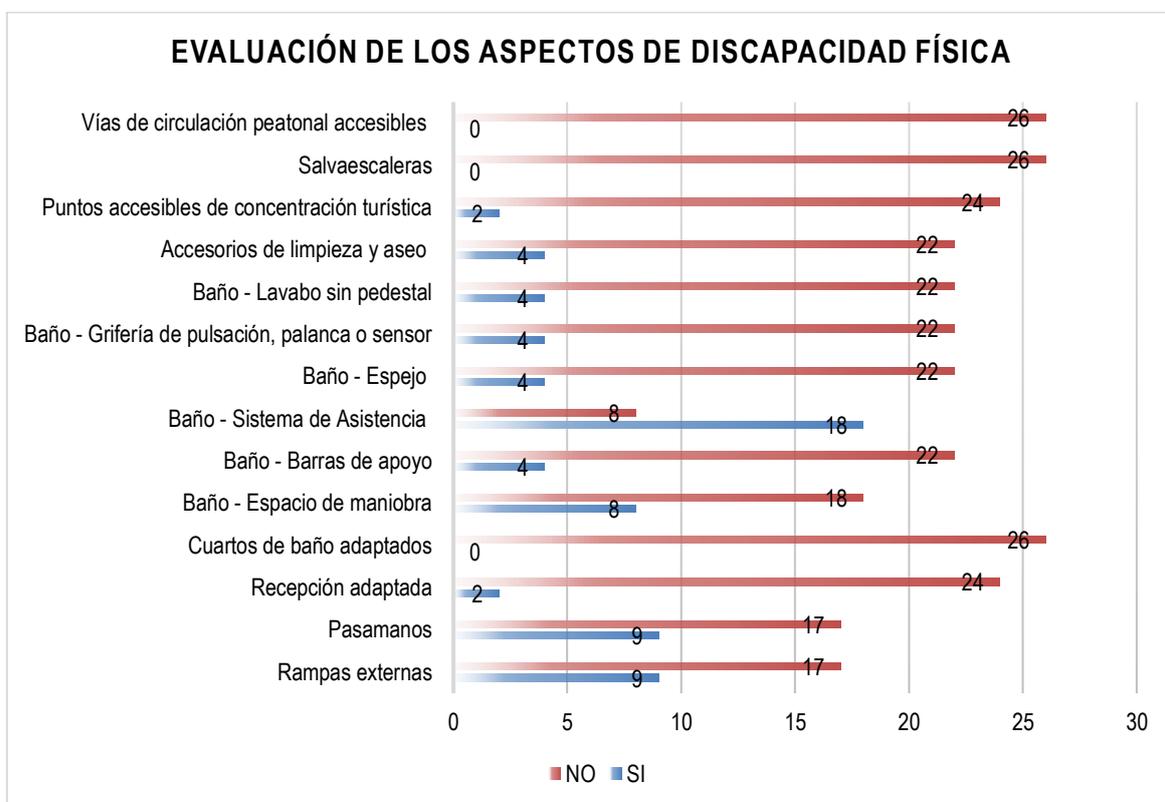


Figura 11. Evaluación de los aspectos de discapacidad física

Fuente. Elaboración propia

El análisis de los resultados revela deficiencias significativas en la accesibilidad para personas con discapacidad física en los 26 atractivos turísticos evaluados en el destino Manta. Solo el 35% de los atractivos cuentan con rampas externas, lo que dificulta el acceso para personas con movilidad reducida. Además, solo el 35% de los atractivos disponen de pasamanos, lo cual limita aún más la seguridad y facilidad de desplazamiento. En términos de infraestructura adaptada, se observa que solo el 8% de los atractivos tienen recepción adaptada, y ninguno cuenta con cuartos de baño adaptados, lo que impide que las personas con discapacidad física puedan disfrutar plenamente de las instalaciones. Además, se registra una falta de instalaciones básicas, como el baño con espacio de maniobra, barras de apoyo, sistema de asistencia, espejo adaptado y grifería accesible, en la mayoría de los atractivos.

Asimismo, se evidencia una falta de puntos accesibles de concentración turística y vías de circulación peatonal accesibles en todos los atractivos evaluados. La ausencia de salvaescaleras también implica una barrera para personas con dificultades para subir escaleras. Por ello, los resultados muestran una falta de infraestructura y servicios adaptados en los atractivos turísticos de Manta para personas con discapacidad física. Se requiere una atención urgente para implementar rampas, pasamanos, recepciones adaptadas, cuartos de baño adaptados y mejorar la accesibilidad en general, incluyendo puntos de concentración turística y vías de circulación peatonal. Estas mejoras contribuirán a hacer que el destino sea más inclusivo y accesible para todos los visitantes, garantizando una experiencia turística satisfactoria para personas con discapacidad física.

La accesibilidad en los atractivos turísticos es de suma importancia para las personas no videntes, ya que les brinda la oportunidad de disfrutar plenamente de las experiencias turísticas. A continuación, en la figura 12 se presenta el resultado de la evaluación de los aspectos de discapacidad visual de la accesibilidad presente en los atractivos turísticos de Manta.

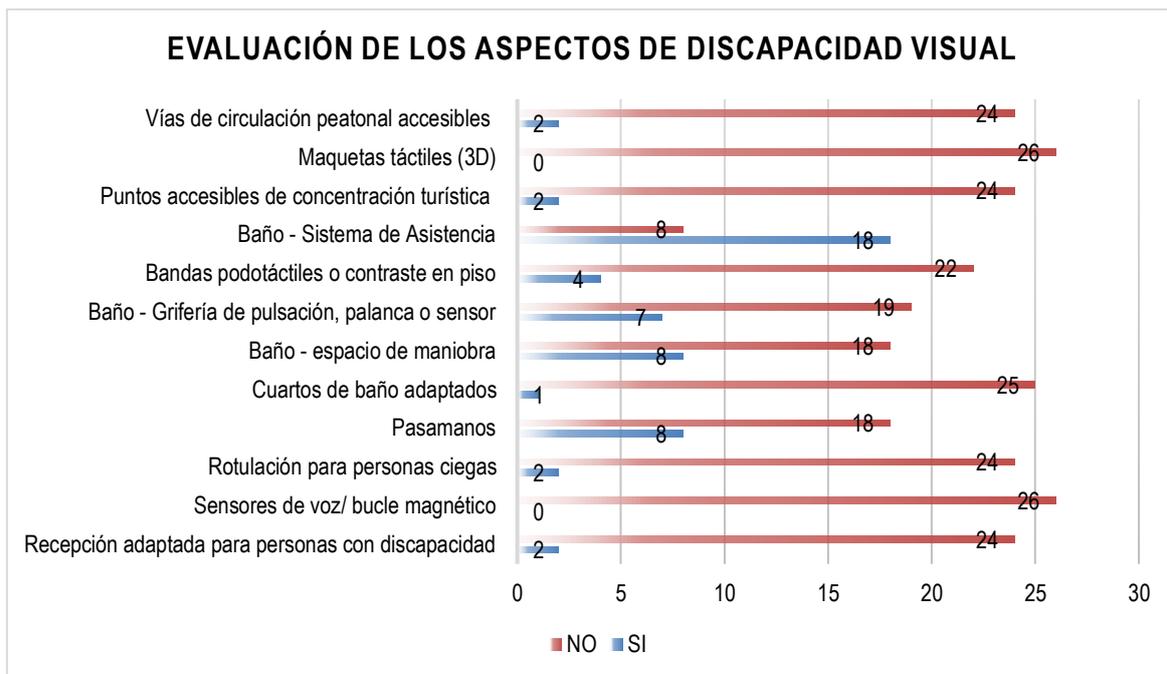


Figura 12. Evaluación de los aspectos de discapacidad visual

Fuente. Elaboración propia

El análisis de los resultados indica que existe una falta considerable de adaptaciones y servicios para personas con discapacidad visual en los 26 atractivos turísticos evaluados en el destino Manta. Solo el 8% de los atractivos cuentan con recepción adaptada para personas con discapacidad, lo que dificulta su acceso y comunicación. Además, ninguno de los atractivos evaluados dispone de sensores de voz o bucle magnético, lo que limita la interacción y la información accesible para las personas con discapacidad visual.

En cuanto a la señalización, solo el 8% de los atractivos tienen rotulación para personas ciegas, lo que dificulta su orientación y comprensión del entorno. Además, se observa una falta de bandas podotáctiles o contraste en el piso en la mayoría de los atractivos, lo que afecta la seguridad y autonomía de las personas con discapacidad visual. En términos de infraestructura adaptada, solo el 4% de los atractivos tienen cuartos de baño adaptados y el 8% cuentan con baños con espacio de maniobra. Además, se registra una carencia de grifería de pulsación, palanca o sensor en la mayoría de los atractivos, lo que dificulta la autonomía y el uso de los servicios sanitarios.

Por ello, los resultados muestran una falta significativa de adaptaciones y servicios para personas con discapacidad visual en los atractivos turísticos de Manta. Se requiere una atención inmediata para implementar recepciones adaptadas, rotulación accesible, bandas podotáctiles, cuartos de baño adaptados y mejorar la infraestructura en general. Además, es fundamental proporcionar información accesible y opciones de orientación, como sensores de voz o maquetas táctiles. Estas mejoras contribuirán a hacer que el destino sea más inclusivo y accesible para las personas con discapacidad visual, brindándoles una experiencia turística satisfactoria.

La accesibilidad en los atractivos turísticos es de vital importancia para las personas con discapacidad auditiva, ya que les permite disfrutar plenamente de las maravillas y experiencias que ofrece el turismo. A continuación, en la figura 13 se presenta el resultado de la evaluación de los aspectos de discapacidad auditiva de la accesibilidad presente en los atractivos turísticos de Manta.

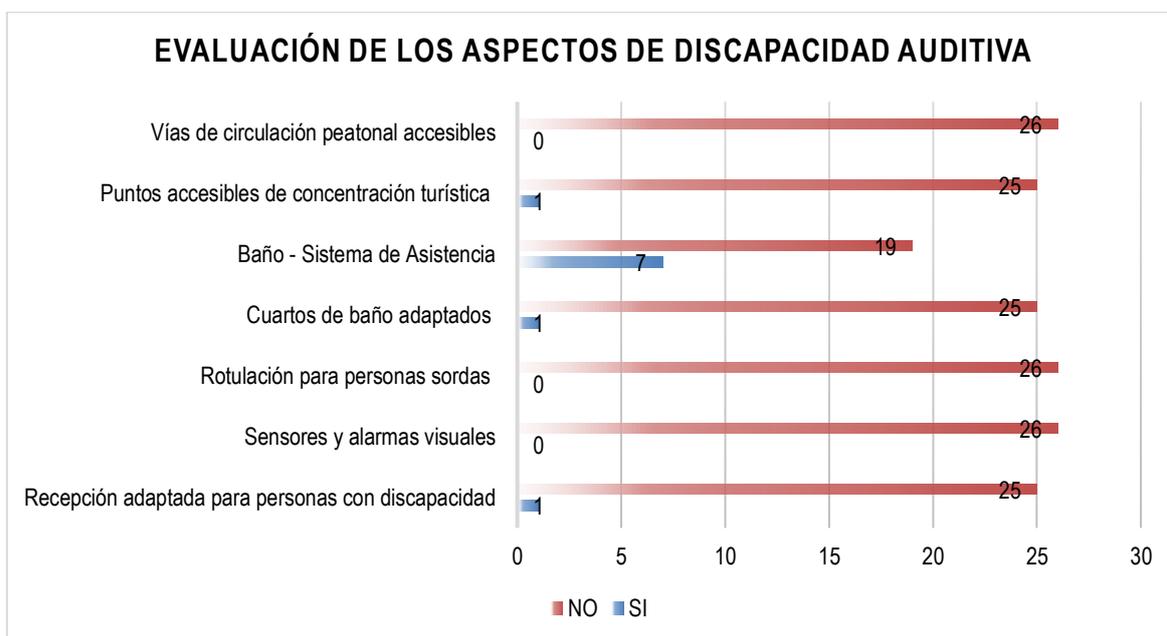


Figura 13. Evaluación de los aspectos de discapacidad auditiva

Fuente. Elaboración propia

El análisis de los resultados indica que en los 26 atractivos turísticos evaluados en el destino Manta, existe una falta considerable de adaptaciones y servicios para personas con discapacidad auditiva. En cuanto a la recepción, solamente el 4% de los atractivos cuentan con una recepción adaptada para personas con discapacidad

auditiva, lo que dificulta su comunicación e interacción. En relación a la accesibilidad sensorial, ninguno de los atractivos evaluados dispone de sensores y alarmas visuales, lo que limita la capacidad de recibir información importante a través de señales visuales para las personas con discapacidad auditiva.

Además, no se encontró rotulación específica para personas sordas en ninguno de los atractivos turísticos evaluados, lo que dificulta su comprensión y orientación dentro de los lugares visitados. En cuanto a los servicios sanitarios, solamente el 4% de los atractivos cuentan con cuartos de baño adaptados para personas con discapacidad auditiva. Además, el 27% de los atractivos tienen baños con sistemas de asistencia, lo que puede facilitar la accesibilidad y autonomía de las personas con esta discapacidad. En términos de infraestructura general, solamente el 4% de los atractivos cuentan con puntos accesibles de concentración turística, lo que puede dificultar la orientación y la información para las personas con discapacidad auditiva. Además, ninguno de los atractivos dispone de vías de circulación peatonal accesibles, lo que limita su movilidad y desplazamiento dentro de los lugares.

Por ello, los resultados revelan una falta significativa de adaptaciones y servicios para personas con discapacidad auditiva en los atractivos turísticos de Manta. Es fundamental implementar recepciones adaptadas, sensores y alarmas visuales, rotulación específica, cuartos de baño adaptados y mejorar la infraestructura en general. Asimismo, se debe trabajar en la accesibilidad de los puntos de concentración turística y las vías de circulación peatonal para garantizar una experiencia inclusiva y accesible para las personas con discapacidad auditiva.

La accesibilidad en los atractivos turísticos es esencial para garantizar la inclusión y participación plena de las personas con discapacidad intelectual y psicosocial en la experiencia turística. A continuación, en la figura 14 se presenta el resultado de la evaluación de los aspectos de discapacidad auditiva de la accesibilidad presente en los atractivos turísticos de Manta

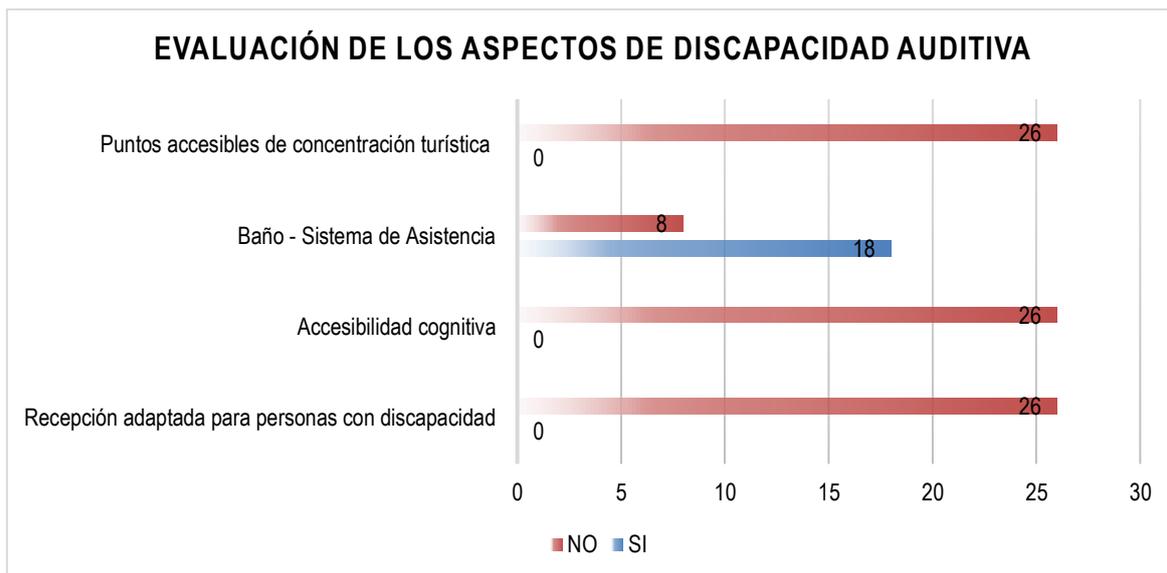


Figura 14. Evaluación de los aspectos de discapacidad auditiva

Fuente: Elaboración propia

El análisis de los aspectos de discapacidad intelectual y psicosocial en el destino turístico Manta revelan varias deficiencias en términos de accesibilidad. En primer lugar, es preocupante que ninguno de los 26 atractivos turísticos evaluados cuente con recepción adaptada para personas con discapacidad. Esto indica una falta de infraestructuras y servicios que permitan recibir adecuadamente a turistas de este segmento y brindarles la asistencia necesaria. Además, la inexistencia de accesibilidad cognitiva en todos los atractivos turísticos evaluados también es alarmante. La falta de medidas para facilitar la comprensión y navegación de personas con discapacidades cognitivas evidencia una falta de conciencia y atención hacia este grupo de personas en el diseño y la organización de los atractivos turísticos en Manta.

Por otro lado, es alentador saber que 18 de los 26 atractivos turísticos evaluados cuentan con baños equipados con sistemas de asistencia para personas con discapacidad. Estos sistemas, que pueden incluir barras de apoyo y espacios adecuados para sillas de ruedas, son cruciales para garantizar la autonomía y comodidad de las personas con discapacidad al utilizar los baños. Sin embargo, también es preocupante que 8 de los atractivos turísticos no dispongan de este tipo de baños, lo que representa una importante barrera de acceso para las personas con discapacidad. Es fundamental que se realicen esfuerzos adicionales para

equipar y adaptar los baños en estos atractivos turísticos, de modo que se puedan satisfacer las necesidades de todas las personas, independientemente de su discapacidad.

Por ello, estos resultados subrayan la necesidad de mejorar la accesibilidad y adaptación de los atractivos turísticos en Manta para las personas con discapacidad intelectual y psicosocial. Es esencial que se implementen medidas concretas para contar con recepciones adaptadas, facilitar la accesibilidad cognitiva, y garantizar la presencia de baños equipados con sistemas de asistencia en todos los atractivos turísticos. Esto permitirá una mayor inclusión y proporcionará una experiencia más satisfactoria para todas las personas que visiten el destino Manta, independientemente de sus capacidades.

4.1.3 CARACTERÍSTICAS DE LA DEMANDA DE TCD

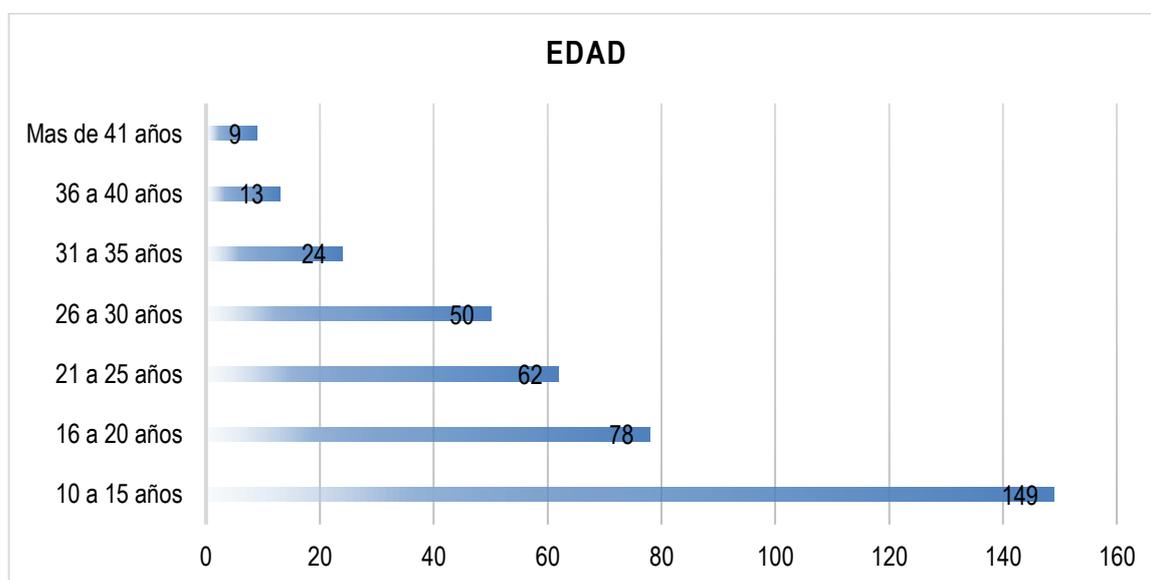


Figura 15. Edad de los turistas con discapacidad

Fuente. Elaboración propia

El análisis de la figura 15 revela una distribución variada en las edades de los encuestados. El 39% de los encuestados tiene una edad de 10 a 15 años, el 20% tiene una edad de 16 a 20 años, mientras que el 16% cuenta con una edad de 21 a 25 años; cabe mencionar que los turistas con discapacidad con menos frecuencia son los que tienen más de 41 años con 2% del total de los encuestados.

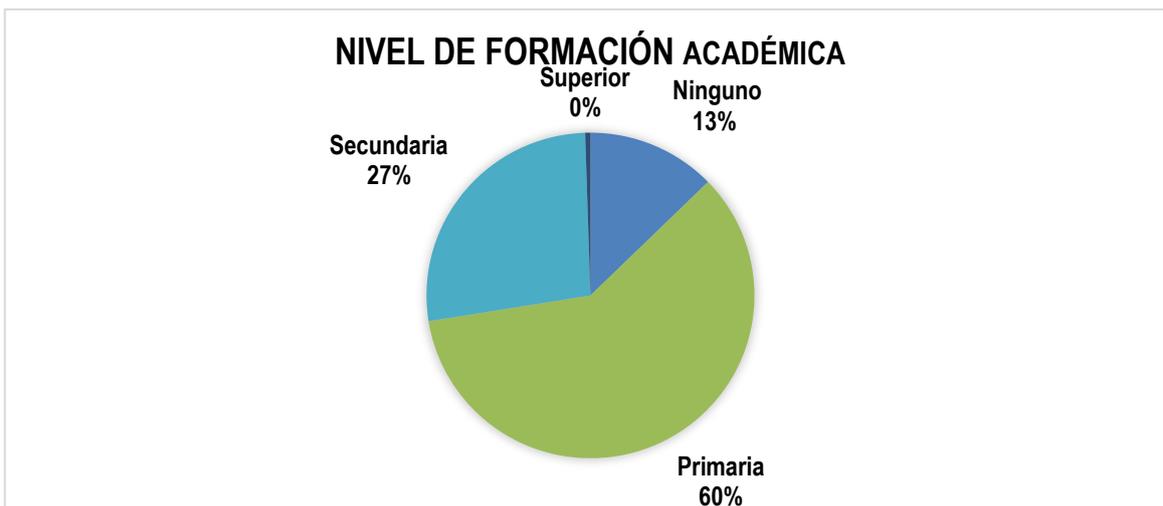


Figura 16. Nivel de formación académica de los turistas con discapacidad

Fuente. Elaboración propia

El análisis de la figura 15 revela un panorama interesante en cuanto a su nivel académico. Se observa que un porcentaje significativo del 13% no cuenta con ninguna formación académica. Por otro lado, la mayoría de los encuestados, un 60%, ha alcanzado un nivel de educación primaria. Asimismo, un 27% ha logrado completar su educación secundaria. Sin embargo, llama la atención que no se registre ninguna persona con formación académica superior entre los encuestados. Estos resultados reflejan la necesidad de mejorar y ampliar las oportunidades educativas para las personas con discapacidad en Manta.

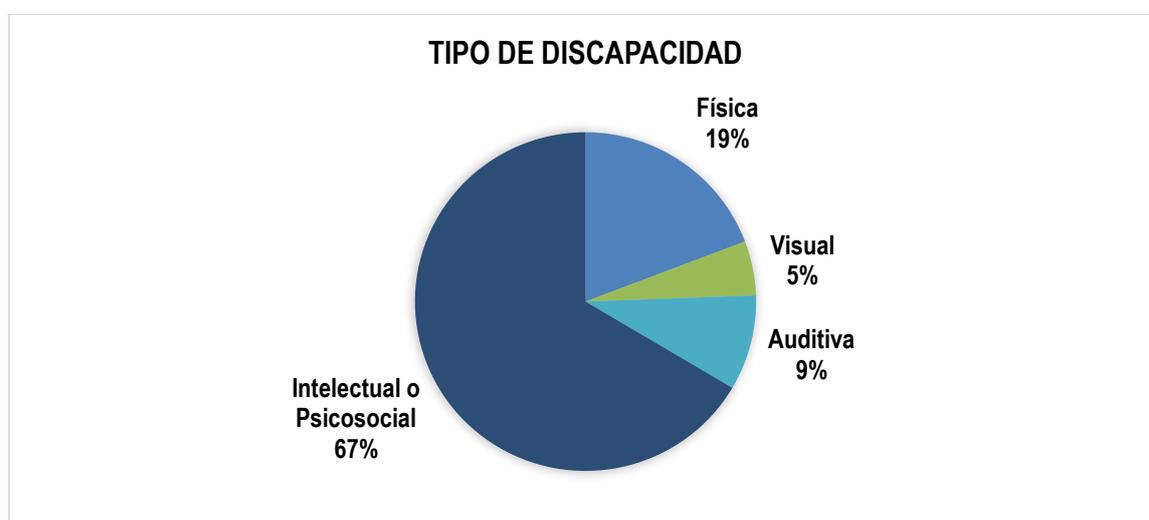


Figura 17. Tipo de discapacidad de los turistas

Fuente. Elaboración propia

El análisis de la figura 17 revela una distribución significativa en cuanto al tipo de discapacidad de los encuestados. Se observa que un porcentaje considerable del 67% presenta discapacidad intelectual o psicosocial, lo cual indica una predominancia de este tipo de discapacidad en la muestra. Además, se identifica que el 19% de las personas encuestadas tienen discapacidad física, lo que representa un grupo considerable en la muestra. Por otro lado, el 5% muestra una discapacidad visual, mientras que el 9% presenta discapacidad auditiva. Estos resultados resaltan la importancia de diseñar y adaptar los servicios y recursos disponibles en Manta para abordar las necesidades específicas de cada tipo de discapacidad, especialmente la discapacidad intelectual o psicosocial que se presenta con mayor frecuencia.

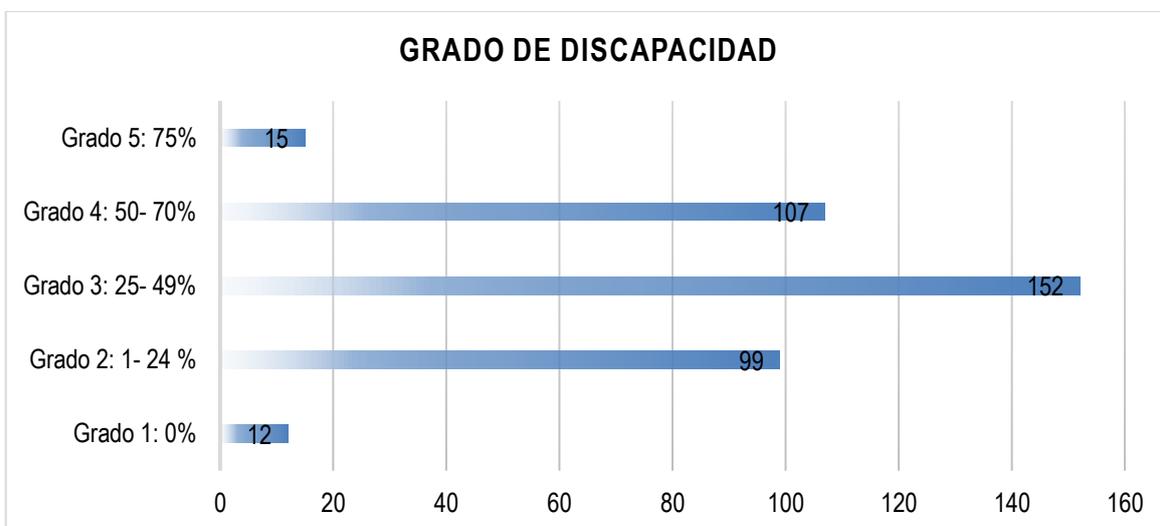


Figura 18. Grado de discapacidad de los turistas

Fuente. Elaboración propia

El análisis de la figura 18 muestra una diversidad en el grado de discapacidad de los encuestados. Los resultados revelan que un 39% de los participantes tiene grado 3 de discapacidad, mientras que un 28% tiene un grado 4. Además, un 26% de los encuestados presenta grado 2 de discapacidad. Asimismo, se identifica que un 4% tiene grado 5 y un 3% tiene grado 0. Estos datos resaltan la importancia de considerar el nivel de discapacidad al desarrollar políticas y programas inclusivos, garantizando la accesibilidad y el apoyo adecuado para cada individuo en función de su grado de discapacidad.



Figura 19. Carnet de discapacidad de los turistas

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la figura 19 revela un dato importante: 78% de los encuestados poseen carnet de discapacidad mientras que el 22% no. El hecho de que casi todas las personas encuestadas posean el carnet de discapacidad es una señal positiva de que se están implementando medidas para reconocer y visibilizar la discapacidad en la comunidad, lo cual puede traducirse en un mayor acceso a beneficios, derechos y servicios específicos para las personas con discapacidad en el destino Manta.



Figura 20. Movilidad de los turistas con discapacidad

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la figura 20 revela un dato relevante: el 97% de los encuestados tiene una movilidad asistida mientras que el 3% no. Este resultado indica la importancia del apoyo y la asistencia de otras personas en el desplazamiento y la movilidad de aquellos con discapacidad en el destino Manta. Esto resalta la importancia de la solidaridad y la inclusión social, así como la necesidad de considerar la accesibilidad no solo desde la perspectiva física, sino también desde la necesidad de contar con el apoyo humano necesario para superar las barreras y desafíos relacionados con la movilidad en el destino Manta.

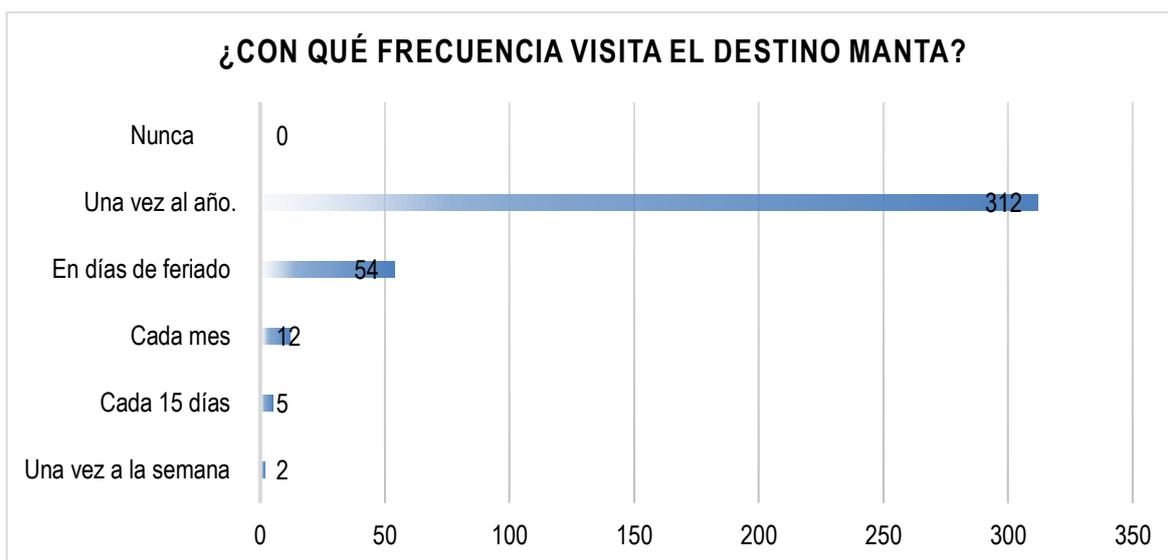


Figura 21. Frecuencia de visita del destino Manta

Fuente. Elaboración propia

El análisis de la figura 21 revela una variedad en la frecuencia de visitas de los encuestados. Los resultados muestran que el 1% de las personas encuestadas visita Manta cada 15 días, mientras que el 3% lo visita cada mes. Además, un 14% de los encuestados visita Manta en días de feriados, lo que indica una frecuencia regular; sin embargo, el 81% de los encuestados visita Manta una vez al año, lo que puede indicar que se trata de visitas más esporádicas o planificadas con antelación. Estos datos reflejan la diversidad en la frecuencia de visitas a Manta por parte de los encuestados, lo cual es relevante para comprender los patrones de turismo y planificar estrategias adecuadas para satisfacer las necesidades de los visitantes en el destino.

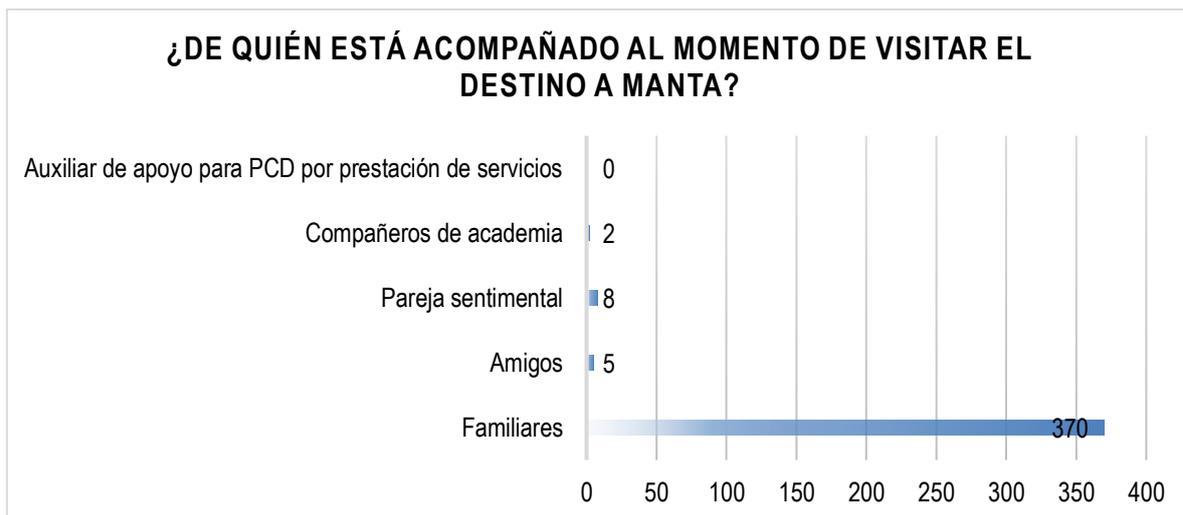


Figura 22. Persona con la que viaja el turista con discapacidad

Fuente. Elaboración propia

El análisis de la figura 22 revela un dato significativo: el 96% de los encuestados viajan con sus familiares al destino. Este resultado indica la importancia de la compañía y el apoyo de los familiares para las personas encuestadas durante sus viajes a Manta. La presencia de familiares demuestra una red de apoyo y cuidado, lo que contribuye a una experiencia más gratificante y segura para aquellos que tienen discapacidad. Además, la compañía de los familiares puede ayudar a superar barreras y desafíos, y facilitar la participación en actividades turísticas y recreativas.

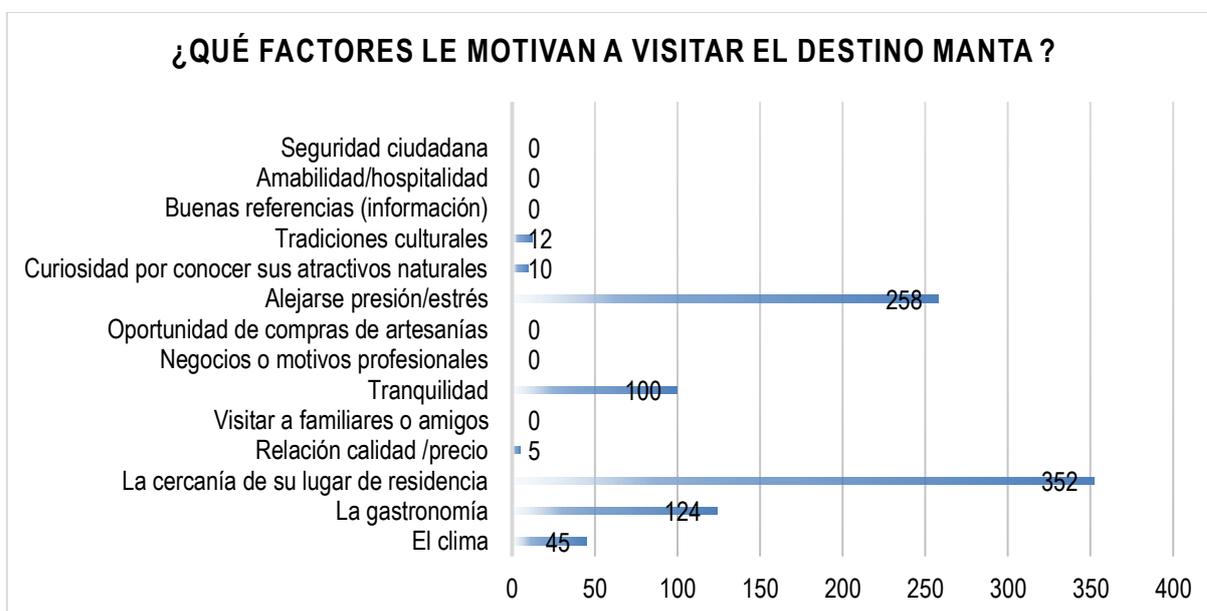


Figura 23. Factores que motivan visitar el destino Manta

Fuente. Elaboración propia

El análisis de la figura 23 revela distintos factores que motivan a los encuestados a visitar Manta. Sorprendentemente, las 352 personas encuestadas expresaron que la principal motivación para visitar Manta es la cercanía de su lugar de residencia, lo que indica que gran parte de los encuestados aprovechan las ventajas de tener Manta como un destino cercano. Además, 250 personas expresaron su deseo de alejarse de la presión y el estrés. La ausencia de personal capacitado y la falta de accesibilidad en los atractivos turísticos limita la capacidad de disfrute y participación de las personas con discapacidad, lo que afecta negativamente su experiencia en el destino. Es fundamental que se implementen medidas para mejorar la accesibilidad, tanto física como en términos de capacitación del personal, a fin de garantizar la inclusión y la igualdad de oportunidades para todos los visitantes, independientemente de su condición física o discapacidad.

Los turistas muestran insatisfacción con el destino Manta debido a la ausencia de personal capacitado para atender a personas con discapacidad. Esta carencia afecta negativamente su experiencia, destacando la necesidad urgente de proporcionar formación adecuada al personal en el sector turístico para asegurar una atención inclusiva y de calidad, mejorando así la percepción general del destino.

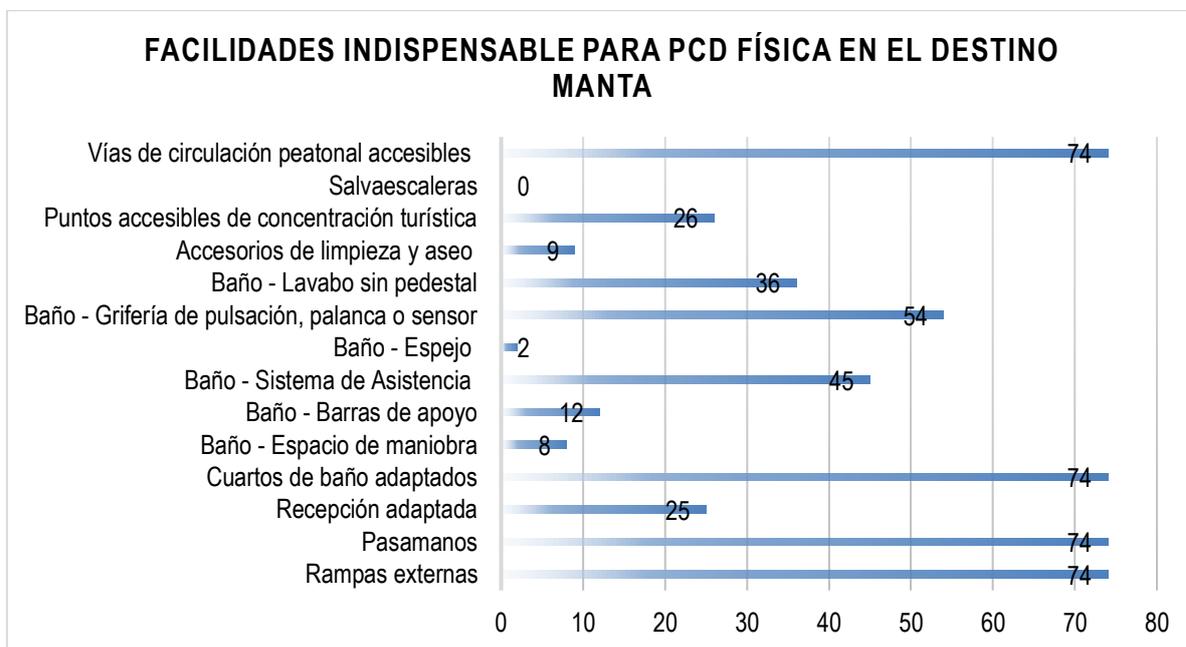


Figura 24. Facilidades indispensables para PCD física

Fuente. Elaboración propia

El análisis de la figura 24 indica que el 100% de los encuestados con discapacidad física revelan que es útil todas las facilidades que consideran necesarias para su movilidad y comodidad entre las más relevantes están los pasamanos, rampas y vías de circulación peatonal accesible. Estos datos resaltan la importancia de considerar y mejorar la accesibilidad física en Manta, garantizando la disponibilidad de rampas, baños accesibles y vías peatonales adecuadas para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad física. Además, estas mejoras no solo beneficiarían a las personas con discapacidad, sino que también contribuirían a una experiencia más inclusiva y satisfactoria para todos los visitantes.

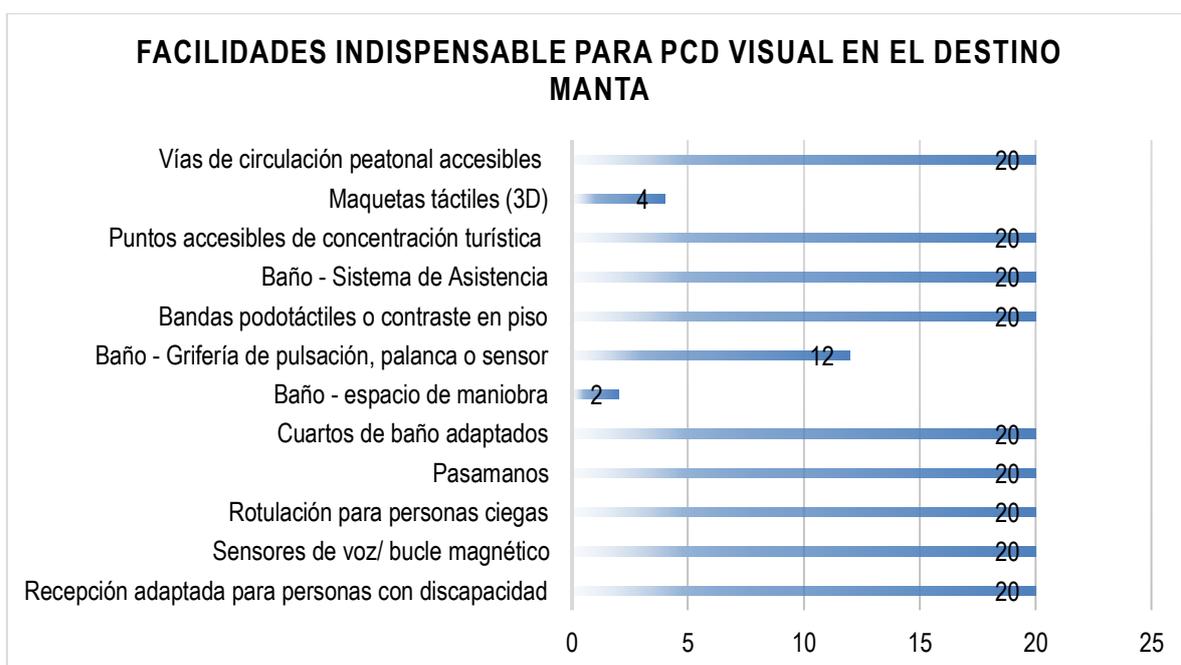


Figura 25. Facilidades indispensables para PCD visual

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la figura 25 indica que el 100% de las personas con discapacidad visual mencionaron la importancia de contar con una recepción adaptada específicamente para personas con discapacidad visual. Esta adaptación puede incluir información en braille, señalización táctil y un personal capacitado para brindar asistencia adecuada. Además, ambas personas enfatizaron la necesidad de contar con vías de circulación peatonal accesibles, que les permitan desplazarse de manera segura y sin obstáculos en el destino.

Estas respuestas resaltan la importancia de considerar la accesibilidad y las necesidades particulares de las personas con discapacidad visual en Manta, brindando servicios y entornos inclusivos que les permitan disfrutar plenamente de su visita. Al implementar estas facilidades indispensables, se promueve la igualdad de oportunidades y se mejora la experiencia de todos los visitantes, independientemente de sus capacidades visuales.

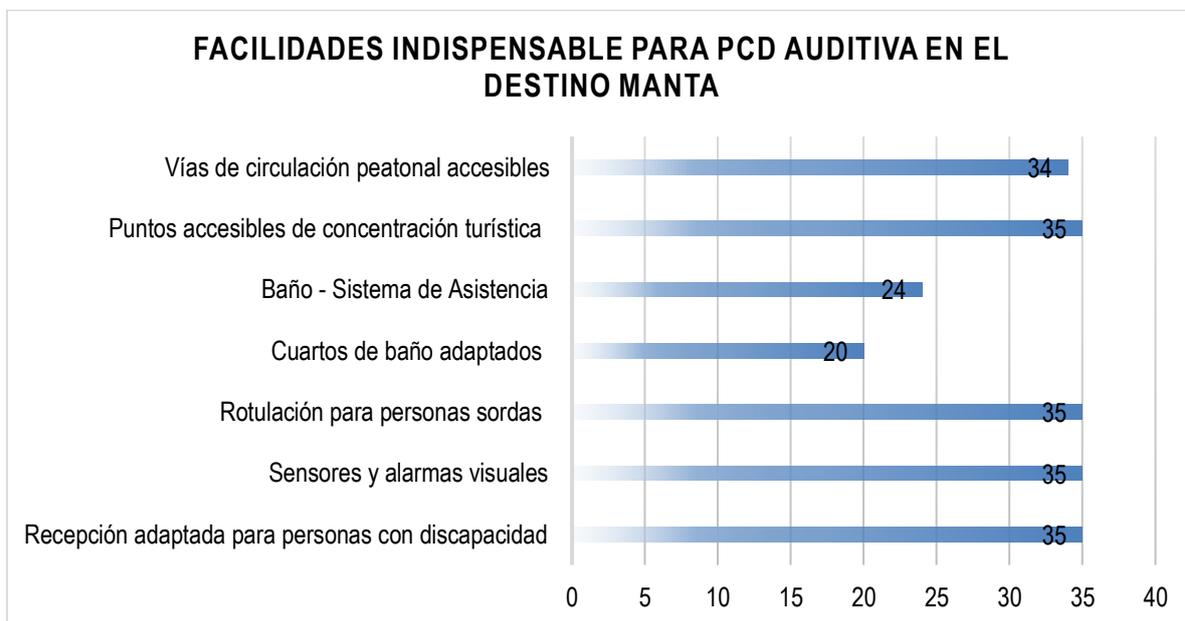


Figura 26. Facilidades indispensables para PCD auditiva

Fuente. Elaboración propia

El análisis de la figura 26 indica que 100% de los encuestados con discapacidad auditiva revelan que es útil todas las facilidades que consideran necesarias para su movilidad y comodidad entre las más relevantes recepciones adaptadas. Sensores y alarmas adaptadas a las vías de circulación peatonal entre otras. Estas respuestas ponen de relieve la importancia de considerar la accesibilidad y las necesidades particulares de las personas con discapacidad auditiva en Manta, asegurando que los servicios y entornos turísticos sean inclusivos y les brinden una experiencia satisfactoria. Al implementar estas facilidades indispensables, se promueve la igualdad de oportunidades y se mejora la calidad de la experiencia de todos los visitantes, independientemente de su capacidad auditiva.

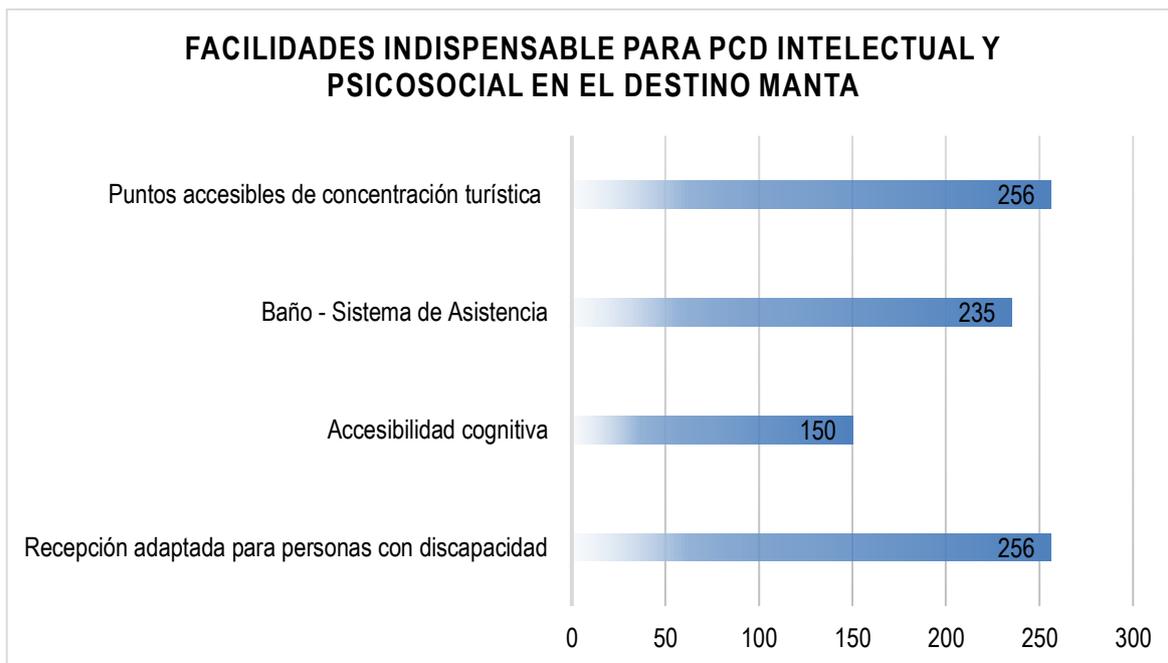


Figura 27. Facilidades indispensables para TCD intelectual y psicosocial

Fuente. Elaboración propia

El análisis de la figura 27 indica que el 100% de las personas con discapacidad intelectual y psicosocial, mencionaron la importancia de contar con una recepción adaptada específicamente para personas con discapacidad, que les brinde un trato amable, comprensivo y respetuoso. Además, todas las personas destacaron la necesidad de contar con puntos accesibles de concentración turística. Estas respuestas resaltan la importancia de considerar las necesidades específicas de este grupo de personas en Manta, proporcionando un entorno acogedor y adaptado que les permita disfrutar plenamente de su experiencia turística. Al implementar estas facilidades indispensables, se fomenta la inclusión y se crea un ambiente favorable para todas las personas, independientemente de sus capacidades intelectuales y psicosociales.

4.1.4 ANÁLISIS DAFO / CAME

El objetivo de emplear la matriz FODA fue conocer la situación turística accesible del destino Manta, tanto a nivel interno como externo, mediante el análisis de los aspectos favorables y desfavorables del territorio. Este análisis se fundamentó en la observación previa de los datos recopilados en la primera fase de la

investigación. A continuación, se presenta los principales actores involucrados en el desarrollo turístico del territorio, tal como se muestra en la tabla 18:

Tabla 18. Matriz de actores involucrados

PROBLEMA: Déficit de la accesibilidad presente para TCD en el destino Manta

ACTORES	INTERESES SOBRE LA PROBLEMÁTICA	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS	INTERESES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
Dirección de turismo de Manta	Mejorar la accesibilidad para TCD en los atractivos turísticos	Atractivos turísticos con deficiente accesibilidad turística para TCD	Infraestructura turística accesible GAD de Manta	Crear y mejorar la accesibilidad en los atractivos turísticos de Manta	Otros destinos con mejores capacidades de accesibilidad para TCD
Buró de Turismo de Manta	Mejorar la accesibilidad para TCD en los establecimientos turísticos	Algunos establecimientos turísticos no cuentan con accesibilidad turística para TCD	Infraestructura turística accesible. Prestadores de servicios	Implementar infraestructura accesible para PCD.	Otros destinos con mejores establecimientos accesibles para PCD
Centro Cultural de Manta extensión del Centro Cívico Ciudad Alfaro	Capacitar a los prestadores de servicios turísticos para ofrecer un turismo inclusivo	Manta no cuenta con personal capacitado para atender el segmento de TCD	Capacitaciones y escuelas de formación de guías para PCD. Ministerio de Turismo	Tener personal capacitado para atender la demanda de TCD	Otros destinos con personal capacitado para ofrecer turismo para todos
Unidad de atención y capacitación para personas con discapacidad-Manta	Fomentar la educación inclusiva inculcando aprendizajes sobre cómo sobrellevar los problemas de accesibilidad en los destinos.	Existe desmotivación por los estudiantes de la unidad de atención para PCD de hacer turismo en Manta.	Materiales con temas que aporten a la educación de los estudiantes -GAD de Manta -Ministerio de Educación.	Hacer que las PCD tengan una buena experiencia en el destino	Otros destinos cuentan con escuelas de educación inclusiva

Fuente. Elaboración propia

La implementación de la matriz de involucrados proporcionó una comprensión de los factores que convergen en el turismo accesible del territorio, a través de la participación de actores clave en las zonas designadas. Con base en esta información, se desarrolló la matriz FODA (ver tabla 19), la cual presentó estrategias para abordar las debilidades y amenazas existentes, así como para potenciar las fortalezas y aprovechar las oportunidades identificadas.

Tabla 19. Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1. Diversidad natural, cultural, gastronómica y paisajística, con potencialidad para el desarrollo de nuevos productos y segmentos de mercado en el destino.	1. Cooperación Nacional e Internacional para el fomento del turismo accesible (inclusivo).
2. Planta hotelera de lujo con infraestructura de facilidades para el turismo inclusivo.	2. ODS orientados a impulsar ciudades inteligentes con capacidades de accesibilidad universal.
3. Existencia de Inversión Privada.	3. Iniciativas para la sensibilización y formación de prestadores de servicio turísticos con énfasis en turismo inclusivo.
4. Ordenanzas municipales a favor de la inclusión.	4. Política inclusiva para el turismo en Ecuador.
5. Conectividad hacia y desde el destino (Aérea, Marítima y Terrestre).	5. Financiamiento para proyectos de innovación tecnológica
DEBILIDADES	AMENAZAS
1. Deficiente señalización e información turística en los principales recursos del destino.	1. Destinos nacionales competitivos con reconocimientos internacionales en accesibilidad.
2. Carencia de transporte público con facilidades para el turismo accesible.	2. Eventuales políticas de austeridad económica por crisis en el país.
3. Recursos turísticos naturales sobreexplotados y en proceso de deterioro por contaminación.	3. Problemas políticos en el país
4. Atractivos turísticos con deficiente accesibilidad universal.	4. Eventos naturales adversos (terremotos, inundaciones).
5. Carencia de planes, guías e instrumentos de gestión y buenas prácticas para el turismo accesible.	5. Degradación de la imagen del destino por inseguridad (sicarito, narcotráfico, asaltos).

Fuente: Elaboración propia

Al analizar la tabla 20, se pudo comprobar que el destino Manta cuenta con fortalezas y oportunidades favorables para el desarrollo de actividades turísticas. No obstante, las debilidades y amenazas identificaron actores y factores que dificultan la gestión y el desarrollo del turismo inclusivo en la zona de estudio. En este sentido, mediante el uso de una matriz de impactos cruzados (ver anexo 7), se logró determinar los resultados principales que se presentan a continuación:

Tabla 20. Resultados de la matriz FODA

FORTALEZA	Diversidad natural, cultural, gastronómica y paisajística, con potencialidad para el desarrollo de nuevos productos y segmentos de mercado en el destino.
OPORTUNIDAD	Iniciativas para la sensibilización y formación de prestadores de servicio turísticos con énfasis en turismo inclusivo.
DEBILIDAD	Atractivos turísticos con deficiente accesibilidad universal.
AMENAZA	Degradación de la imagen del destino por inseguridad (sicarito, narcotráfico, asaltos).

Fuente. Elaborado por propia

El análisis de los resultados de la matriz FODA para el destino turístico muestra una serie de factores importantes a considerar:

La principal fortaleza de Manta es la diversidad natural, cultural, gastronómica y paisajística del destino es una gran ventaja que ofrece un amplio potencial para el desarrollo de nuevos productos y la atracción de diferentes segmentos de mercado. Esta riqueza puede permitir diseñar experiencias turísticas únicas y atractivas para una amplia gama de visitantes, lo que contribuiría al crecimiento del turismo en la región. En cuanto a las oportunidades la más relevante es la existencia de iniciativas para la sensibilización y formación de prestadores de servicios turísticos con énfasis en el turismo inclusivo es una oportunidad clave para el destino. Esto podría mejorar significativamente la accesibilidad y adaptabilidad de las instalaciones y servicios turísticos para personas con discapacidades, lo que a su vez aumentaría la afluencia de turistas con necesidades especiales y brindaría una experiencia más satisfactoria a todos los visitantes.

Sin embargo, dentro de las debilidades más notables es la falta de accesibilidad universal en algunos atractivos turísticos. La deficiente adaptabilidad de las infraestructuras puede limitar el acceso y disfrute de la experiencia turística para personas con discapacidades o movilidad reducida. Esta situación podría llevar a la exclusión de un importante segmento de turistas y afectar negativamente la percepción del destino en términos de inclusividad y atención a todas las personas. Asimismo, se presenta la amenaza más relevante como es la degradación de la imagen del destino debido a problemas de inseguridad, como la presencia de sicariato, narcotráfico y asaltos, esto representa una amenaza seria para el desarrollo del turismo en la región. La percepción de inseguridad puede disuadir a los turistas de visitar el destino, afectar la llegada de nuevos visitantes y dañar la reputación turística de Manta.

- SOLUCIÓN ESTRATÉGICA CON EL MÉTODO CAME

Después que se identificó la principal fortaleza, oportunidad, debilidad y amenaza se utilizó el método CAME (corregir, afrontar, mantener y explotar), esta es una herramienta utilizada en la gestión empresarial cuya finalidad fue aplicarla frente a los resultados de la matriz DAFO, previo a este análisis, se pudo tomar decisiones correctas para el modelo de gestión inteligente para el fomento del turismo inclusivo en Manta. A continuación, se presenta la Matriz del método CAME (ver tabla 21).

Tabla 21. Matriz del método CAME

DAFO	CAME
Atractivos turísticos con deficiente accesibilidad universal.	Realizar modificaciones físicas en los atractivos turísticos para garantizar la accesibilidad universal. Esto implica construir rampas, pasamanos, ascensores, baños accesibles, estacionamientos adecuados, señalización clara y otros elementos que faciliten el acceso y la movilidad de todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades.
Degradación de la imagen del destino por inseguridad (sicarito, narcotráfico, asaltos).	Es fundamental establecer una colaboración estrecha entre los actores relevantes, como autoridades locales, agencias de seguridad, sector turístico, y comunidades locales. Trabajar juntos permitirá implementar estrategias integrales y coordinadas para abordar los problemas de seguridad y mejorar la imagen del destino.
Diversidad natural, cultural, gastronómica y paisajística, con potencialidad para el desarrollo de nuevos productos y segmentos de mercado en el destino.	Es fundamental proteger y conservar los recursos naturales, culturales y paisajísticos del destino. Esto implica implementar políticas y regulaciones adecuadas, así como programas de educación y concienciación para la comunidad local y los visitantes. Además, es importante promover prácticas sostenibles que minimicen el impacto negativo en el entorno.
Iniciativas para la sensibilización y formación de prestadores de servicio turísticos con énfasis en turismo inclusivo.	Ofrecer programas de formación y capacitación específicos para los prestadores de servicios turísticos, incluyendo guías turísticos, personal de hoteles, restaurantes y agencias de viajes. Estos programas deben abordar temas como la comunicación inclusiva, la adaptación de servicios, la orientación y movilidad, y la atención adecuada a las necesidades de las personas con discapacidad.

Fuente. Elaboración propia

El método CAME (Corregir, Afrontar, Mantener, Explotar) desempeña un papel crucial en los resultados de la matriz FODA al proporcionar un enfoque estratégico para abordar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades identificadas en el análisis. En el caso de las debilidades, el método CAME permite corregirlas mediante la realización de modificaciones físicas en los atractivos turísticos para garantizar la accesibilidad universal. Esto implica adaptar la infraestructura y los servicios turísticos para que sean accesibles para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades, lo que mejora la calidad y la inclusión del destino.

En cuanto a la afrontación de la amenaza más relevante, se prevé establecer una colaboración estrecha entre los actores relevantes, como autoridades locales, agencias de seguridad, sector turístico y comunidades locales. Esta colaboración permitirá implementar estrategias integrales y coordinadas para abordar los problemas de seguridad y mejorar la imagen del destino. Trabajar juntos fortalece la capacidad de respuesta ante las amenazas y fomenta un entorno seguro y

confiable para los visitantes, lo que contribuye a la sostenibilidad y el crecimiento del turismo en Manta.

En cuanto a mantener la oportunidad más relevante, se busca proteger y conservar los recursos naturales, culturales y paisajísticos del destino. Esto implica implementar medidas de preservación y gestión sostenible para garantizar la protección a largo plazo de los activos turísticos de Manta. Mantener los recursos naturales y culturales atractivos no solo contribuye al bienestar de la comunidad local, sino que también atrae y retiene a los visitantes que buscan experiencias auténticas y en armonía con la naturaleza.

Por último, para explotar la oportunidad más relevante, se pretende ofrecer programas de formación y capacitación específicos para los prestadores de servicios turísticos, incluyendo guías turísticos, personal de hoteles, restaurantes y agencias de viajes. Esto garantiza que el personal esté debidamente capacitado y preparado para ofrecer servicios de calidad, mejorar la experiencia de los visitantes y promover la excelencia en el turismo de Manta. La capacitación también puede impulsar la innovación y la competitividad en el sector turístico, lo que contribuye al crecimiento económico y al desarrollo sostenible del destino. En conjunto, el método CAME proporciona un marco estratégico para aprovechar las oportunidades, superar los desafíos y mejorar el desarrollo turístico de Manta.

4.2 CRITERIOS PARA LA GESTIÓN INTELIGENTE DEL TURISMO INCLUSIVO (GITI)

Los criterios para la gestión inteligente del turismo inclusivo se centran en garantizar que el turismo sea accesible y beneficioso para todas las personas, independientemente de sus capacidades o necesidades. Esto implica el desarrollo de infraestructuras y servicios turísticos que sean accesibles para personas con discapacidades físicas o cognitivas, así como para personas mayores. Además, se busca promover la inclusión social y cultural, respetando las tradiciones y costumbres locales, y fomentando la participación activa de las comunidades locales en el desarrollo turístico. Asimismo, la gestión inteligente del turismo inclusivo busca minimizar el impacto ambiental y preservar los recursos naturales y culturales, garantizando así un turismo sostenible a largo plazo.

4.2.1 SELECCIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA GITI

La selección de criterios para la Gestión Inteligente del Turismo Inclusivo es una tarea crucial para garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar y participar plenamente en las experiencias turísticas. En la tabla 22 se presentan los autores que determinan cuáles son los criterios seleccionados de acuerdo a una exhaustiva búsqueda bibliográfica sobre artículos de revistas científicas, tesis doctorales, libros y capítulos de libros indexados en Google Scholar, que garantizan la calidad de información de la búsqueda. Estos contemplan temas direccionados a los modelos de gestión inteligente de turismo inclusivo.

Tabla 22. Criterios seleccionados para la GITI

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	AUTORES
Gobernanza	La implementación de un modelo de gestión puede mejorar significativamente la planificación y operación del turismo; para ello debe basarse a los lineamientos de la gobernanza que favorecen la gestión turística	Tascón, 2020
Innovación	Un Destino Turístico Inteligente debe ser un espacio innovador consolidado sobre la base del territorio y de una infraestructura tecnológica de vanguardia.	Muñoz y Sánchez, 2015
Tecnología	Dada la importancia que las personas dan al turismo, éste se ha convertido en un producto de primera necesidad, que supone un derecho de todos los ciudadanos poder solventarla. Por todo esto el sector turístico debe innovar y utilizar los avances tecnológicos para conseguir la inclusión de este colectivo.	Cañero, 2019
-Tecnología -Innovación -Sostenibilidad -Accesibilidad	El desafío es hacia la co-gestión entre la pluralidad de actores que conforman/integran el sector turístico y la toma de decisiones consensuada y legitimada por los mismos, en un escenario en el cual la tecnología, la innovación, la sostenibilidad y la accesibilidad generen nuevas experiencias y modelos inclusivos para repensar el turismo.	Salessi, 2017

Fuente. Elaboración propia

La selección de autores que contengan criterios del DTI es vital para guiar la creación de un modelo de gestión inteligente en turismo inclusivo. Ellos determinan indicadores que aportan experiencia y enfoques sólidos para abordar aspectos como accesibilidad, diversidad de experiencias, comunicación inclusiva, tecnología y participación comunitaria. Los autores expertos ofrecen perspectivas fundamentales para desarrollar prácticas inclusivas en infraestructura, servicios y formación. Su influencia asegura que el modelo sea sólido, equitativo y capaz de

abordar las diversas necesidades de personas con discapacidades físicas, visuales, auditivas e intelectuales. Así, la elección acertada de indicadores para los criterios de la GITI enriquece la planificación y ejecución del turismo inclusivo.

La codificación se clasifica de la siguiente manera (ver figura 28):



Figura 28. Detalle de la codificación de los criterios de la GITI

Fuente. Elaboración propia

- Indicadores para la medición el eje de la gobernanza en la GITI

La medición de la gobernanza en la gestión inteligente de turismo inclusivo implica evaluar cómo se están llevando a cabo los procesos de toma de decisiones, la participación de diversos actores, la transparencia y la eficacia en la administración de recursos y políticas (ver tabla 23).

Tabla 23. Indicadores para la medición el eje de la gobernanza en la GITI

CRITERIO 1. GOBERNANZA	
GOB01. Participación de actores clave	¿Qué mide? Mide la diversidad y nivel de participación de diferentes actores, como comunidades locales, grupos de interés, sector privado y organizaciones no gubernamentales, en la planificación y toma de decisiones relacionadas con el turismo inclusivo.
GOB02. Transparencia y acceso a la información	¿Qué mide? Mide la disponibilidad y accesibilidad de información sobre políticas, planes turísticos, presupuestos y proyectos relevantes para el turismo inclusivo. Esto incluye la claridad en la presentación de información y la facilidad con la que el público puede acceder a ella.
GOB03. Rendición de cuentas y responsabilidad	¿Qué mide? Mide la existencia y efectividad de mecanismos para responsabilizar a los tomadores de decisiones y actores involucrados en la gestión del turismo inclusivo. Esto puede incluir la rendición de cuentas ante la comunidad y la identificación de responsables en caso de problemas.
GOB04. Inclusión y equidad	¿Qué evalúa? Evalúa en qué medida las políticas y acciones de gestión turística consideran y promueven la inclusión y equidad de diferentes grupos, como personas con discapacidades, comunidades indígenas, minorías étnicas, géneros diversos, etc.
GOB05. Colaboración interinstitucional	¿Qué evalúa? Evalúa la colaboración y coordinación entre diferentes agencias gubernamentales y entidades involucradas en la gestión turística, así como la colaboración entre el sector público y privado en la promoción del turismo inclusivo.

Fuente. Elaboración propia

- Indicadores para la medición del eje de innovación en la GITI

La medición de la innovación en la Gestión Inteligente de Turismo Inclusivo puede ser un proceso complejo, ya que implica evaluar tanto avances tecnológicos como mejoras en la accesibilidad y la participación de diversos grupos (ver tabla 24).

Tabla 24. Indicadores para la medición del eje de innovación en la GITI

CRITERIO 2. INNOVACIÓN	
INN01. Tecnologías Inteligentes Aplicadas a la Accesibilidad	¿Qué mide? Mide la implementación de tecnologías como aplicaciones móviles con guías de audio y realidad aumentada que ayuden a personas con discapacidades a explorar destinos turísticos de manera independiente y significativa.
INN02. Participación de Grupos Diversos	¿Qué evalúa? Evalúa la inclusión de grupos diversos, como personas con discapacidades, adultos mayores y familias con niños pequeños, en el diseño y la planificación de estrategias turísticas. Esto podría medirse a través de encuestas de satisfacción y participación en eventos.
INN03. Desarrollo de Programas Educativos Inclusivos	¿Qué evalúa? Evalúa la creación de programas educativos relacionados con el turismo inclusivo, dirigidos a empresas y personal del sector. Se podrían medir el número de programas desarrollados y la cantidad de participantes capacitados.
INN04. Innovación en Servicios Personalizados	¿Qué mide? Mide la implementación de servicios turísticos personalizados basados en preferencias individuales y necesidades específicas. Esto podría incluir paquetes turísticos diseñados para grupos particulares y servicios de asistencia especializada.
INN05. Colaboración Público-Privada y Alianzas Estratégicas	¿Qué evalúa? Evalúa la colaboración entre entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales y empresas privadas en la promoción y el desarrollo del turismo inclusivo. Se podría medir la cantidad de alianzas establecidas y proyectos conjuntos realizados.

Fuente. Elaboración propia

- Indicadores para la medición del eje de tecnología en la GITI

La gestión inteligente de turismo inclusivo implica la utilización de tecnologías para promover la accesibilidad y la participación de todas las personas, independientemente de sus capacidades (ver tabla 25).

Tabla 25. Indicadores para la medición del eje de tecnología en la GITI

CRITERIO 3. TECNOLOGÍA	
TEC01. Índice de Accesibilidad Tecnológica	¿Qué mide? Mide el grado de accesibilidad de las tecnologías utilizadas en el turismo, como sitios web, aplicaciones móviles y dispositivos interactivos, para personas con discapacidades. Esto podría incluir evaluaciones de compatibilidad con lectores de pantalla, opciones de alto contraste, subtítulos y otras características que faciliten su uso por parte de personas con discapacidades visuales, auditivas o motoras.

TEC02. Participación de Grupos Diversos	¿Qué evalúa? Evalúa la cantidad de personas que utilizan aplicaciones móviles y dispositivos tecnológicos diseñados para brindar asistencia y guía a turistas con discapacidades. Un aumento constante en la adopción indicaría una mayor conciencia y eficacia de estas herramientas tecnológicas en la mejora de la experiencia inclusiva de los turistas.
TEC03. Satisfacción de los Usuarios con Discapacidades	¿Qué mide? Mediante encuestas y retroalimentación directa de los usuarios con discapacidades, se puede medir su nivel de satisfacción con respecto a la tecnología utilizada en el turismo inclusivo. Preguntas sobre la eficacia de las herramientas tecnológicas para superar barreras y mejorar la experiencia podrían proporcionar información valiosa.
TEC04. Índice de Difusión de Información Accesible	¿Qué evalúa? Evalúa la disponibilidad y el acceso a información turística accesible a través de canales tecnológicos. Esto incluye información sobre atracciones, alojamiento, transporte y servicios adaptados. Un indicador positivo sería la presencia de información en múltiples formatos (texto, audio, vídeo) y la disponibilidad de mapas y rutas accesibles.
TEC05. Inversión en Investigación y Desarrollo Tecnológico	¿Qué mide? Este indicador mide la cantidad de recursos destinados a la investigación y desarrollo de tecnologías para el turismo inclusivo. Cuanto mayor sea la inversión en la creación y mejora de soluciones tecnológicas adaptadas, es más probable que se generen avances significativos en este ámbito.

Fuente. Elaboración propia

- Indicadores para la medición del eje de sostenibilidad en la GITI

La gestión inteligente de turismo inclusivo implica considerar una serie de indicadores que reflejen el enfoque sostenible y la inclusión en el sector turístico (ver tabla 26).

Tabla 26. Indicadores para la medición del eje de sostenibilidad en la GITI

CRITERIO 4. SOSTENIBILIDAD	
SOS01. Índice de Accesibilidad	¿Qué mide? Este indicador mide la accesibilidad de las instalaciones turísticas y los destinos para personas con discapacidades. Puede medirse a través de la disponibilidad de rampas, ascensores, señalización en braille, baños accesibles y otros elementos que permitan a las personas con discapacidades disfrutar plenamente de las instalaciones turísticas.
SOS02. Diversidad de la Fuerza Laboral	¿Qué evalúa? Este indicador evalúa la diversidad y la inclusión en la fuerza laboral del sector turístico. Puedes medirlo a través de estadísticas que muestren la representación de diferentes grupos demográficos en roles clave, incluidos género, edad, etnia y personas con discapacidades.
SOS03. Impacto Social	¿Qué mide? Este indicador mide el impacto positivo del turismo en las comunidades locales. Puede medirse mediante el seguimiento de proyectos y programas que generen empleo local, mejoren la infraestructura comunitaria, preserven la cultura local y promuevan la participación de la comunidad en la toma de decisiones turísticas.
SOS04. Huella Ambiental	¿Qué evalúa? La sostenibilidad ambiental es crucial en la gestión inteligente de turismo inclusivo. Este indicador evalúa la huella ambiental del turismo en un destino. Puedes medirlo a través de la cantidad de residuos generados, el

	consumo de agua y energía, las emisiones de gases de efecto invernadero y las prácticas de conservación ambiental implementadas.
SOS05. Participación de la Comunidad	<p>¿Qué mide?</p> <p>Este indicador mide el nivel de participación y empoderamiento de la comunidad local en la planificación y toma de decisiones turísticas. Se puede evaluar mediante encuestas y reuniones públicas que reúnan las opiniones y los aportes de los residentes locales en la planificación y desarrollo de proyectos turísticos.</p>

Fuente. Elaboración propia

- Indicadores para la medición del eje de accesibilidad en la GITI

La gestión inteligente de turismo inclusivo se centra en hacer que los destinos turísticos sean accesibles y amigables para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades. Para medir el éxito en este ámbito se requiere del seguimiento de indicadores específicos que evalúen la accesibilidad y la experiencia de todas las personas que visitan un destino (ver tabla 27)

Tabla 27. Indicadores para la medición del eje de accesibilidad en la GITI

CRITERIO 5. ACCESIBILIDAD	
ACC01. Cantidad de Instalaciones Accesibles	<p>¿Qué mide?</p> <p>Mide el número de alojamientos, restaurantes, atracciones y otros puntos de interés que cumplen con estándares de accesibilidad. Puedes desglosar esta métrica por tipo de discapacidad (visual, auditiva, motora, etc.).</p>
ACC02. Índice de Satisfacción de Personas con Discapacidad	<p>¿Qué mide?</p> <p>Mide la satisfacción de PCD, realizando encuestas y obtener retroalimentación directa de personas con discapacidad sobre su experiencia en el destino puede proporcionar información valiosa sobre la eficacia de las medidas de accesibilidad implementadas.</p>
ACC03. Disponibilidad de Servicios de Apoyo:	<p>¿Qué mide?</p> <p>Mide la presencia y disponibilidad de servicios de apoyo, como intérpretes en lenguaje de señas, guías turísticos capacitados en accesibilidad, y asistencia personal para personas con movilidad reducida.</p>
ACC04. Tiempo de Espera y Acceso a Atracciones	<p>¿Qué evalúa?</p> <p>Evalúa cuánto tiempo deben esperar las personas con discapacidad para acceder a atracciones y servicios en comparación con las personas sin discapacidad.</p>
ACC05. Calidad de la Información Accesible	<p>¿Qué evalúa?</p> <p>Evalúa la calidad y disponibilidad de información en formatos accesibles, como mapas táctiles, guías en braille, contenido con descripciones de audio para personas con discapacidad visual, etc.</p>
ACC06. Capacitación del Personal	<p>¿Qué evalúa?</p> <p>Evalúa si el personal en hoteles, restaurantes, museos y otros lugares turísticos está capacitado para atender a personas con discapacidad de manera adecuada y respetuosa.</p>
ACC07. Uso de Tecnología Inteligente	<p>¿Qué mide?</p> <p>Mide la implementación de tecnologías inteligentes que faciliten la accesibilidad, como aplicaciones móviles para navegación en destinos turísticos, realidad aumentada para guías accesibles y dispositivos de traducción de lenguaje de señas.</p>
ACC08. Nivel de Participación en Actividades Turísticas	<p>¿Qué evalúa?</p> <p>Evalúa si las personas con discapacidad participan en actividades turísticas en la misma medida que las personas sin discapacidad, lo que podría indicar un nivel de inclusión efectivo.</p>

ACC09. Inversiones en Mejoras de Accesibilidad	¿Qué mide? Evalúa las inversiones realizando un seguimiento de las inversiones destinadas a la mejora de la accesibilidad en el destino a lo largo del tiempo.
---	--

Fuente. Elaboración propia

Los indicadores son la brújula que guía hacia un turismo inclusivo y sostenible. En base a los 5 criterios en estudio, fueron herramientas esenciales en la Gestión Inteligente de Turismo Inclusivo, permitiendo cuantificar y evaluar el impacto de políticas y acciones. Los indicadores facilitaron la toma de decisiones informadas al proporcionar mediciones objetivas de accesibilidad, diversidad cultural y satisfacción del turista. Además, ayudaron a identificar áreas de mejora y a ajustar estrategias para lograr una experiencia turística más equitativa y enriquecedora.

4.2.2 VALIDACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA GITI EN EL DESTINO MANTA

La validación de los criterios en la gestión inteligente para el turismo inclusivo implica la revisión y confirmación de estándares por expertos en turismo inclusivo. Profesionales evaluaron la información para asegurar su pertinencia y precisión, garantizando experiencias accesibles y equitativas para todos los viajeros, sin importar sus capacidades, por lo cual fue necesario tomar en cuenta los siguientes ámbitos:

- Experiencia en turismo o profesiones afines.
- Que desempeñe o haya desempeñado cargos con conocimiento en turismo inclusivo.
- Predisposición para ser parte de la entrevista

Una vez seleccionado los expertos, se elaboró la matriz de expertos (ver tabla 28) como recurso estratégico y organizativo desarrollado con el propósito de identificar, categorizar y destacar a profesionales destacados en el ámbito del turismo inclusivo. Esta matriz reúne información esencial sobre un grupo selecto de expertos en turismo inclusivo, quienes han sido cuidadosamente elegidos por su experiencia, conocimientos y contribuciones significativas en el campo.

La matriz incluye información detallada sobre cada experto, lo que proporciona una visión panorámica de sus cualificaciones y trayectorias profesionales. Entre los

elementos clave presentes en la matriz se encuentran: nombres, especialidad, años de experiencia y afiliaciones institucionales.

Tabla 28. Matriz con información de los expertos

N° DE EXPERTOS	NOMBRES	ESPECIALIDAD	AÑOS DE EXPERIENCIA
EXP1	Juan Carlos Macias	Magister en turismo sostenible	12 años
EXP2	Shyla Orlando Narváez	Magister en Economía y Gestión del Turismo	6 años
EXP3	Magdalena Proaño	Egresada de maestría en Psicopedagogía	5 años
EXP4	Johana Cañarte	Ingeniera Ambiental	3 años
EXP5	Elizabeth Mero	Licenciada en Ciencias de la Educación	3 años
EXP6	Ledys Escobedo	Licenciada en Educación Especial	3 años
EXP7	Fernando Veloz Camejo	Magíster en Gestión Turística Sostenible	2 años

Fuente. Elaboración propia

Se eligieron 7 profesionales destacados que contribuyan al progreso de la investigación, de acuerdo con la matriz todos poseen formación o experiencia en campos relacionados con el ámbito turístico, además, se destaca su amplia trayectoria en temas de turismo inclusivo. En la tabla 29 se observa la validación de los criterios para la GITI, mismo que servirán como base para la creación del modelo de gestión inteligente.

Tabla 29. Validación de los criterios para la GITI en el destino Manta, con los expertos

N° DE EXPERTOS	GOBERNANZA	INNOVACIÓN	TECNOLOGÍA	SOSTENIBILIDAD	ACCESIBILIDAD
EXP1	95%	98%	89%	97%	95%
EXP2	90%	89%	89%	90%	92%
EXP3	87%	85%	90%	87%	94%
EXP4	83%	88%	94%	97%	89%
EXP5	86%	94%	89%	89%	93%
EXP6	89%	98%	93%	83%	90%
EXP7	92%	91%	87%	88%	89%

Fuente. Elaboración propia

La validación de los criterios para la creación del Modelo de Gestión Inteligente del Turismo Inclusivo en la ciudad de Manta ha alcanzado un impresionante índice de aceptación superior al 90% por parte de expertos en el campo. Este alto nivel de aprobación demuestra una robusta credibilidad y respaldo para los criterios establecidos. La amplia aceptación por parte de expertos valida la idoneidad y pertinencia de los criterios, reflejando su coherencia con los objetivos de un turismo verdaderamente inclusivo. Este sólido respaldo de los expertos asegura que el

modelo sea fundamentado y efectivo, ya que la participación de un porcentaje tan alto de profesionales versados en la materia es un indicador clave de su viabilidad y relevancia.

La creación y aplicación del modelo se benefician enormemente de esta alta aceptación, lo que asegura su implementación exitosa y su capacidad para promover una experiencia turística inclusiva y enriquecedora en la ciudad de Manta. en la tabla 30 se validan los criterios de acuerdo a los tipos de discapacidad.

Tabla 30. Validación de los criterios de acuerdo a los tipos de discapacidad

CRITERIOS PARA LA GITI	Disc. Física		Disc. Visual		Disc. Auditiva		Disc. Intelectual	
	Aplica	No aplica	Aplica	No aplica	Aplica	No aplica	Aplica	No aplica
CRITERIO 1. GOBERNANZA	100%	-	98%	2%	94%	6%	100%	-
CRITERIO 2. INNOVACIÓN	99%	1%	95%	5%	98%	2%	96%	4%
CRITERIO 3. TECNOLOGÍA	92%	8%	96%	4%	92%	8%	97%	3%
CRITERIO 4. SOSTENIBILIDAD	98%	2%	96%	4%	96%	4%	97%	3%
CRITERIO 5. ACCESIBILIDAD	100%	-	100%	-	100%	-	100%	-

Fuente. Elaboración propia

La validación de los criterios demuestra que son aplicables en los cuatro tipos de discapacidad estudiadas en esta investigación. No obstante, es crucial destacar que los indicadores dentro del ámbito de accesibilidad han alcanzado una aprobación del 100% por parte de expertos en la materia. Esto refleja un compromiso excepcional en garantizar que el entorno turístico sea plenamente accesible para personas con discapacidad motriz, visual, auditiva e intelectual. Este enfoque integral no solo demuestra un avance significativo hacia la inclusión, sino que también establece un estándar ejemplar para destinos turísticos comprometidos con la equidad y la experiencia enriquecedora para todos los visitantes.

4.3 PROPUESTA PARA LA GESTIÓN INTELIGENTE DEL TURISMO INCLUSIVO EN EL DESTINO MANTA, ECUADOR

Para poder ejecutar esta última fase se presentó una propuesta para la Gestión Inteligente del Turismo Inclusivo en Manta, Ecuador. Se comenzó con la esquematización del modelo GITI, delineando sus componentes clave. Luego, se procedió a desarrollar el Modelo de Gestión Inteligente, incorporando tecnologías y estrategias para promover el turismo inclusivo. Esto abarcó los 5 ejes del DTI. El enfoque inteligente buscará optimizar la experiencia del visitante y beneficiar a la comunidad local. La propuesta aspira a posicionar a Manta como un destino turístico ejemplar, demostrando cómo la tecnología y la inclusión pueden converger para un desarrollo turístico más equitativo y avanzado.

4.3.1 ESQUEMATIZACIÓN DE LA PROPUESTA DEL MODELO DE GITI

La esquematización de la propuesta del modelo de GITI implicó diseñar un enfoque que utilice tecnologías avanzadas para mejorar la accesibilidad y experiencia de todos los visitantes en el destino Manta. Esto implicó soluciones tecnológicas para facilitar la movilidad y participación de personas con diversidad funcional, garantizando un turismo para todos. Por ello se fijó algunos parámetros para la elaboración del modelo de gestión inteligente.

OBJETIVOS

- Mejorar la accesibilidad y la experiencia del turista con discapacidad.
- Promoción de la diversidad cultural y la participación local.
- Desarrollar estrategias de promoción y comunicación que resalten la diversidad de experiencias turísticas en Manta y fomenten la inclusión como un valor distintivo del destino.

MISIÓN

La misión es desarrollar un Modelo de Gestión Inteligente del Turismo Inclusivo para Manta que promueva la accesibilidad, diversidad y sostenibilidad, a través de la innovación tecnológica y la colaboración, aspirando a crear una experiencia turística enriquecedora para todos, fomentando el desarrollo local y preservando el entorno natural y cultural.

VISIÓN

Se visiona a que Manta sea líder en la promoción de un turismo inclusivo e inteligente a nivel nacional. Este modelo será un referente global al integrar los cinco ejes del destino turístico inteligente: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad. Inspirando a otros destinos a adoptar enfoques similares, generando un impacto positivo duradero en la comunidad y el entorno.

ORGANISMOS INVOLUCRADOS EN EL MODELO DE GITI

Ministerio de Turismo

El Ministerio de Turismo es una entidad gubernamental encargada de promover y regular la industria turística de un país. Su objetivo es impulsar el desarrollo económico y cultural a través de estrategias de marketing, políticas de turismo sostenible y colaboración con sectores relacionados para mejorar la experiencia de los visitantes.

Acciones de competencia en la GITI

- Realizar investigaciones exhaustivas sobre las tendencias actuales en turismo inclusivo, tanto a nivel nacional como internacional.
- Coordinar con las autoridades locales y la industria turística para garantizar que la infraestructura en Manta sea accesible y cumpla con los estándares de diseño universal para personas con discapacidades.
- Implementar programas de capacitación para el personal de la industria turística en Manta, además, llevar a cabo campañas de sensibilización para promover la conciencia sobre la importancia de la inclusión en el turismo.
- Crear una plataforma digital o aplicación móvil que proporcione información detallada sobre la accesibilidad de los lugares turísticos en Manta, rutas accesibles, instalaciones y servicios disponibles para turistas con discapacidades.
- Establecer un sistema de certificación de accesibilidad para los establecimientos turísticos en Manta que cumplan con los requisitos de diseño inclusivo.

Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta y dirección de turismo

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta es una entidad local con autonomía para gestionar asuntos públicos en la ciudad de Manta, Ecuador. La Dirección de Turismo es su departamento encargado de promover, regular y desarrollar actividades turísticas en la región, fomentando el crecimiento económico y la conservación cultural y natural.

Acciones de competencia en la GITI

- Tomar medidas para mejorar la accesibilidad en el destino Manta, adaptando la infraestructura turística para personas con discapacidades y movilidad reducida.
- Ofrecer programas de capacitación a los actores turísticos locales, como hoteles, restaurantes y operadores de tours, sobre cómo atender y satisfacer las necesidades de los turistas con discapacidades.
- Desarrollar una plataforma en línea que proporcione información turística accesible para personas con diferentes tipos de discapacidades.
- Llevar a cabo campañas de promoción que resalten a Manta como un destino turístico inclusivo y amigable para personas con discapacidades.
- Establecer alianzas estratégicas con organizaciones locales que trabajan en temas de discapacidad.

Fundación Buró de Turismo de Manta

La Fundación del Buró de Turismo en Manta es una entidad destinada a promover y fortalecer la industria turística en la ciudad de Manta. Esta organización trabaja en colaboración con autoridades locales, empresas y la comunidad para impulsar el desarrollo sostenible del turismo, fomentar la diversificación económica y resaltar los atractivos culturales y naturales de la región costera.

Acciones de competencia en la GITI

- Comprender las características y necesidades de los distintos segmentos de turistas y viajeros.

- Colaborar con autoridades locales, empresas y otras organizaciones para garantizar que la infraestructura y los servicios turísticos sean inclusivos y accesibles para personas con diferentes tipos de discapacidades.
- Implementar programas de capacitación para empleados en temas relacionados con la atención a personas con discapacidades, la comunicación inclusiva y la empatía.
- Desarrollar aplicaciones móviles o plataformas en línea que proporcionen información detallada sobre la accesibilidad de diferentes lugares turísticos, opciones de transporte adaptado y servicios disponibles para personas con discapacidades.
- Trabajar en campañas de marketing que destaquen la accesibilidad y las experiencias positivas de turistas con discapacidades en la región.

Academia

La participación de instituciones de educación superior (ULEAM y ESPAM MFL) e Instituciones de educación media y básica de Manta sobre la educación inclusiva es crucial para fomentar la igualdad de oportunidades. Estas instituciones representan diversos niveles educativos y actúan como pilares de la comunidad local. Al adoptar enfoques inclusivos, contribuyen a la diversidad, respetando las necesidades individuales de los estudiantes y promoviendo una sociedad más equitativa y comprensiva.

Acciones de competencia en la GITI

- Recopilar datos demográficos y de comportamiento de los visitantes para comprender mejor las necesidades de diferentes segmentos de la población, incluyendo personas con discapacidades.
- Colaborar con las autoridades locales y entidades gubernamentales para asegurar el cumplimiento de regulaciones y normativas relacionadas con la accesibilidad y la inclusión en el turismo.
- Desarrollar recursos y herramientas en línea, como aplicaciones móviles o sitios web, que proporcionen información sobre destinos turísticos accesibles, rutas amigables para personas con discapacidades y opciones de entretenimiento inclusivas.

- Organizar eventos y talleres de sensibilización en la comunidad local para promover la conciencia sobre la importancia de un turismo inclusivo y respetuoso.
- Implementar sistemas de retroalimentación por parte de los turistas, especialmente de aquellos con discapacidades, para evaluar constantemente la calidad de los servicios y la accesibilidad de las instalaciones.
- Utilizar los comentarios recibidos para realizar mejoras continuas en el modelo de gestión y adaptar las estrategias según las necesidades cambiantes de los visitantes.

Comunidad receptora

La comunidad receptora de Manta (negocios y población local) es vital en la creación de un modelo de gestión inteligente para el turismo inclusivo. Su participación asegura enfoques auténticos y sensibles a las necesidades locales, promoviendo la sostenibilidad y el respeto cultural. Involucrar a la comunidad garantiza la diversidad de perspectivas, generando experiencias enriquecedoras y genuinas para los visitantes, al tiempo que impulsa el desarrollo económico y social de la región.

Acciones de competencia en la GITI

- Establecer alianzas con expertos en accesibilidad y turismo inclusivo.
- Llevar a cabo programas de capacitación para sensibilizar a los miembros de la comunidad sobre la importancia de la inclusión en el turismo.
- Gestionar inversión en infraestructura que sea accesible para personas con discapacidades y necesidades especiales.
- Promover activamente su compromiso con el turismo inclusivo a través de campañas de sensibilización y marketing.

4.3.2 ELABORACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN INTELIGENTE PARA EL TURISMO INCLUSIVO

La elaboración de un Modelo de GITI para el destino Manta implicó la convergencia de tecnologías avanzadas y estrategias de inclusión para optimizar la experiencia

turística de todas las personas, independientemente de sus capacidades o necesidades. Este modelo se basó en la recopilación y análisis de datos en tiempo real para identificar áreas de mejora en la accesibilidad y adaptar los servicios turísticos de manera personalizada (ver figura 29).

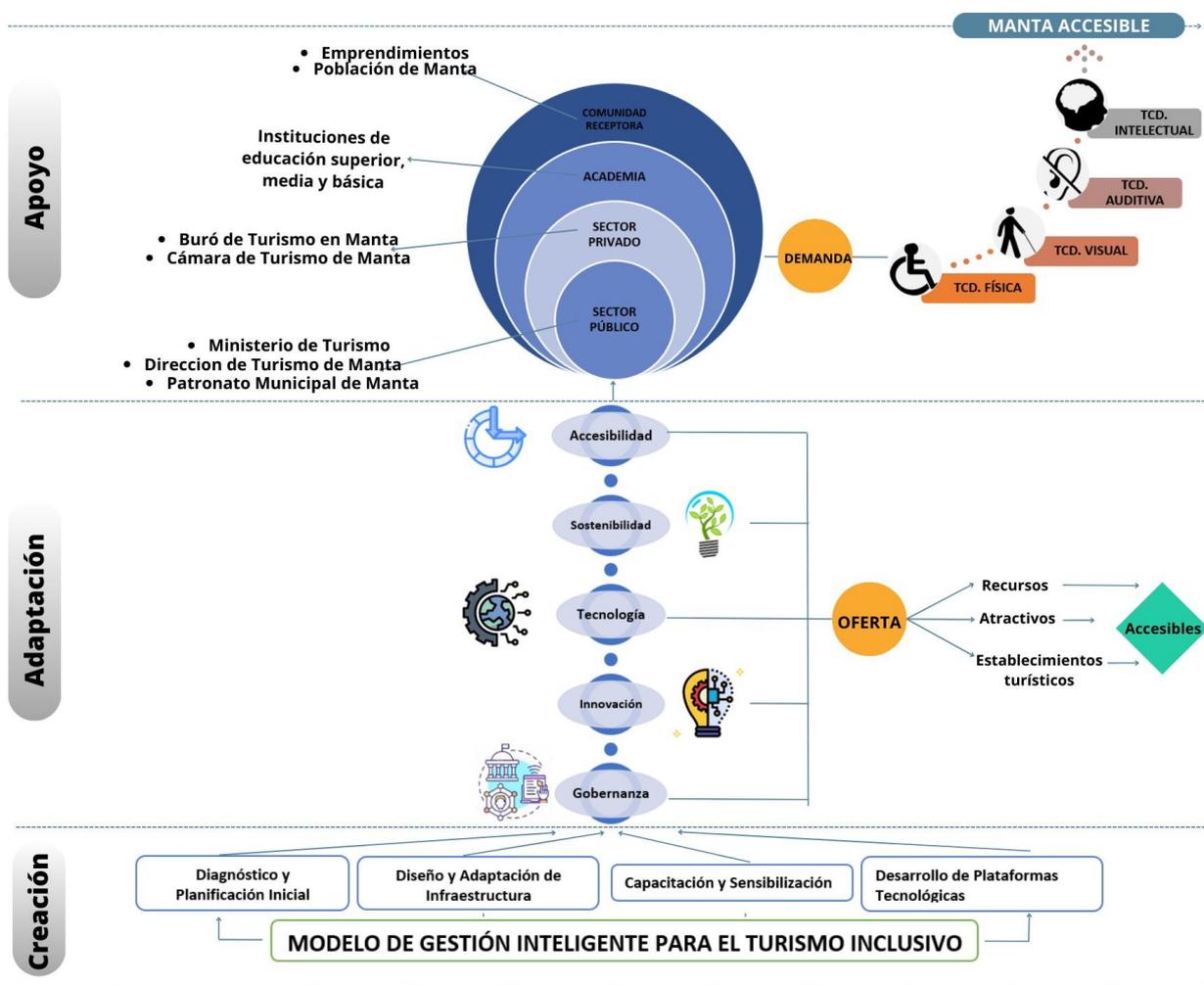


Figura 29. Modelo de gestión inteligente para el turismo inclusivo

Fuente. elaboración propia

Elaborar un Modelo de Gestión Inteligente del Turismo Inclusivo para el destino Manta implica diseñar un enfoque integral que utilice la tecnología y estrategias innovadoras para garantizar la accesibilidad y la satisfacción de todos los visitantes, incluyendo aquellos con necesidades especiales. Esto requerirá una colaboración estrecha entre el sector turístico, las autoridades locales y las organizaciones de discapacidad. La tecnología inteligente y la planificación estratégica serán

fundamentales para hacer que Manta sea un destino verdaderamente accesible y acogedor para todos.

Los ejes del Destino Turístico Inteligente son fundamentales para la creación de un Modelo de Gestión Inteligente del Turismo Inclusivo en Manta. Estos ejes, como la gobernanza, innovación, sostenibilidad, accesibilidad y tecnología, proporcionan la estructura necesaria para desarrollar un enfoque integral que maximice la experiencia de los visitantes y beneficie a la comunidad local. La gobernanza asegura una coordinación efectiva entre actores, la innovación impulsa mejoras constantes, la sostenibilidad garantiza la preservación de recursos naturales y culturales, la accesibilidad promueve la igualdad de oportunidades y la tecnología potencia la eficiencia y personalización. Estos elementos convergen en un sistema que fomenta el turismo en Manta de manera inclusiva y responsable.

La colaboración entre el sector público, privado, la academia y la comunidad receptora es crucial para desarrollar un Modelo de Gestión Inteligente del Turismo Inclusivo en Manta. El sector público aporta regulaciones y recursos para garantizar la sostenibilidad y equidad en el desarrollo turístico. Las empresas privadas aportarán inversión y experiencia operativa, impulsando la innovación y creando empleos. La academia aportará conocimiento experto e investigación que fundamenta las decisiones. La comunidad receptora aportará perspectivas locales y culturales, asegurando la autenticidad y el respeto por su entorno. Juntos, estos actores pueden crear un modelo que promueva un turismo accesible, beneficioso para todos y respetuoso con el entorno de Manta.

Es así como al crear un modelo de gestión inteligente ofrecería a los visitantes una experiencia inclusiva y conveniente. Mediante el uso de tecnologías como aplicaciones de navegación accesible, información en tiempo real sobre accesibilidad y espacios adaptados, los turistas pudieran explorar el destino de manera autónoma, disfrutando de atracciones y servicios sin barreras, promoviendo así un turismo más igualitario y enriquecedor.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- A través del diagnóstico situacional, se descubrió que Manta es un destino muy apreciado por sus playas, infraestructura, gastronomía y atractivos diversos. La encuesta permitió definir el perfil de los turistas con discapacidad, mayormente entre 10 y 15 años, que visitan Manta con sus familias para descansar y aprovechar su ubicación cercana. Sin embargo, se evidenció una carencia significativa en la accesibilidad, especialmente para aquellos con discapacidad intelectual. A pesar de la visita anual, estos turistas enfrentan desafíos considerables debido a la falta de acceso adecuado en los atractivos y recursos turísticos, lo que subraya la necesidad de mejoras sustanciales en este ámbito.
- Los criterios para la gestión inteligente del turismo inclusivo fueron establecidos y validados por expertos en turismo inclusivo, lo que garantizó su pertinencia y relevancia. Los indicadores de accesibilidad, en particular, recibieron una aprobación del 100% por parte de estos especialistas, destacando la alta calidad y eficacia de las medidas adoptadas en este aspecto crucial para garantizar una experiencia inclusiva y accesible para todos los visitantes.
- La creación del Modelo de Gestión Inteligente del Turismo Inclusivo en Manta requirió de un enfoque holístico que combina tecnología vanguardista y estrategias innovadoras para asegurar la accesibilidad y satisfacción de todos los turistas, incluyendo aquellos con requerimientos especiales. La integración de los criterios validados y los tipos de discapacidad en este proceso asegura una experiencia inclusiva y de calidad para todos los visitantes.

5.2 RECOMENDACIONES

- Al Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Manta que priorice y mejore la accesibilidad de los atractivos turísticos, a fin de brindar igualdad de oportunidades a todas las personas, incluyendo aquellas con

discapacidades. La implementación de políticas públicas y estrategias de inclusión resulta esencial para garantizar que las instalaciones, rutas y servicios sean accesibles y acogedores, asegurando que este hermoso destino sea disfrutado plenamente por todos los visitantes.

- Al Buró de Manta y a las entidades privadas del sector turístico que prioricen y mejoren de manera significativa la accesibilidad de los establecimientos turísticos. Esta acción es esencial para garantizar que las personas con discapacidad puedan disfrutar plenamente del destino. Mediante la implementación de medidas inclusivas, se brindará a todos los visitantes la oportunidad de experimentar y apreciar los atractivos de Manta, asegurando así una experiencia enriquecedora y equitativa para todos.
- Es fundamental exhortar a las instituciones de educación, superior, media y básica a promover activamente la educación inclusiva tanto dentro como fuera de las aulas. Mediante la adopción de enfoques pedagógicos que valoren la diversidad, se puede cultivar un entorno educativo que respete y atienda las necesidades de todos los estudiantes, incluyendo aquellos con discapacidades. Además, organizar actividades y programas inclusivos en el campus y en la comunidad puede contribuir a sensibilizar y fomentar la aceptación, creando así una sociedad más equitativa y comprensiva en su conjunto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, P. (2019). *Responsabilidad social y turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo, 2019]. Repositorio institucional - Universidad Nacional de Chimborazo.
- Alcaldía de Manta. (1 de abril de 2021). Destinos. <https://manta.gob.ec/destinos/>
- Alonso, Pablo., De la Cruz, Rafael., Payne, J. Mark., Pimenta, Carlos., Jalkh, Gustavo., Straface, Fernando., Baena Olabe, Paloma. (2007). *República de Ecuador: Evaluación de la gobernabilidad democrática*: Banco Interamericano de Desarrollo, <https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/Rep%C3%BAblica-de-Ecuador-Evaluaci%C3%B3n-de-la-gobernabilidad-democr%C3%A1tica.pdf>
- Álvarez, U., Rodríguez, J. y Duarte, L. (2017). Destinos turísticos inteligentes: ¿Estrategia para el desarrollo local en países pobres? *TURYDES: Revista sobre Turismog y Desarrollo local sostenible*, 10(22), 7. <http://www.eumed.net/rev/turedes/22/destinos-turisticos-inteligentes.html>
- Andrade. (2019). Destinos inteligentes en territorios. *Dialnet*, 14(9). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=175367>
- Apulu, I. y Latham, A. (2011). An Evaluation of the Impact of Information and Communication Technologies: Two Case Study Examples, 4 (3), 3-9. <https://ccsenet.org/journal/index.php/ibr/article/download/11078/7835>
- Baidal, J. y Rebollo. (2019). Planificación turística en España. De los paradigmas tradicionales a los nuevos enfoques: planificación turística inteligente. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, (82), 7. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7042659.pdf>
- Balda Meza, A. C. (2021). *Turismo inclusivo: análisis de la oferta turística en las agencias de viaje en la ciudad de Manta* [Tesis de pregrado, Universidad

- Estatel del Sur de Manabí]. Repositorio institucional - Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- Bastidas, A. (2020). *Destinos Turísticos Inteligentes: Un Análisis de su Origen, Evolución y Potencial de Futuro* [Tesis de doctorado, Universidad de Granada]. Repositorio institucional - Universidad de Granada.
- Benseny, G. (2002). *El sector privado como actor de la gestión del turismo en el territorio de la provincia de Buenos Aires* [Portal de promoción y difusión pública de conocimiento científico]. <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1733/1/01425.pdf>
- Bringas, NL. Osorio, M. Sosa, AP. (2020). Casos de planeación y gestión turística. Tenerife (España) *PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, ISBN 978-84-88429-43-8. <https://www.pasosonline.org/Publicados/pasosoedita/PSEedita27.pdf>
- Buhalis, D. (2003). eTourism: tecnologías de la información para la gestión estratégica del turismo por Dimitrios Buhalis. *Pearson Education Limited, Harlow*. <https://doi.org/10.1002/jtr.455>
- Buhalis, D. y Amaranggana, A. (2013). Smart tourism destinations. En Z. Xiang e I. Tussyadiah (eds.), *Information and communication technologies in tourism 2014* (pp. 553-564). Suiza: Springer International Publishing. <https://www.cyberstrat.net/ENTER14SmartTourismDestinations-libre.pdf>
- Carrión Díaz, F. D. (2018). *Estudio para la libre movilidad de personas consideradas como grupos vulnerables en la Corporación Eléctrica del Ecuador "CELEC-EP HIDROPAUTE (Paute Integral)*". [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio institucional - Universidad Politécnica Salesiana.
- Castro, K. Salgado, E. y Alfonso, Y. (2019). Propuesta de un modelo de gestión de destino turístico inteligente (DTI) para la ciudad de Cuenca, Ecuador. *Convergence Tech*, 2(II), 97-123. <https://revista.sudamericano.edu.ec/index.php/convergence/article/view/19>

- Cedeño Zambrano, E. G., y Looor Cedeño, L. M. (2022). *Propuesta de una planificación estratégica para el desarrollo del cantón Portoviejo como Destino Turístico Inteligente (DTI)* [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí "Manuel Félix López"]. Repositorio institucional - Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí "Manuel Félix López
- Cobo Romaní, J. C. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *ZER: Revista De Estudios De Comunicación = Komunikazio Ikasketen Aldizkaria*, 14(27). <https://doi.org/10.1387/zer.2636>
- Código Ético Mundial para el Turismo [CEMT]). Art. 7 de 1990. Agosto de 2020. Naciones Unidas
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (18 de noviembre de 2020a). *Ecuador lanza política pública de turismo accesible que reactivará este sector en el país*. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/ecuador-lanza-politica-publica-de-turismo-accesible-que-reactivara-este-sector-en-el-pais/>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (27 de agosto de 2020b). *Más de 27.000 personas con discapacidad reciben atención integral en Manabí*. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/mas-de-27-000-personas-con-discapacidad-reciben-atencion-integral-en-manabi/>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (20 diciembre de 2022) *Estadísticas de Discapacidad*. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Cornejo Rengifo, M. I. (2020). *Diagnóstico de Manta como Destino Turístico Inteligente* [Tesis doctoral - Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí]. Repositorio institucional - Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí.
- Díaz Criollo DP. (2018). Modelo de gestión para el turismo cultural sostenible: una apuesta para Manizales, Colombia. *International journal of scientific*

management and tourism, 4(2), 237-48.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6640380>

Donoso, M. (08 de agosto de 2018). *El turismo accesible*. <https://accesible.ec/el-turismo-accesible/>

El telégrafo. (06 de febrero de 2019). El Murciélago, la única playa de turismo inclusivo en el país. *El Telégrafo*.
https://www.eltelegrafo.com.ec/component/k2/regional-manabi/1/playa-elmurcielago-sillas-anfibias-manta?Itemid=287&fbclid=IwAR3tsR8X1v5u9L5-zWZ2rrr2kaxPFEgzne3sKYWuGirjzDXe_O4KwHhezul

El telégrafo. (18 de noviembre de 2020). Ecuador presenta política pública de turismo accesible e inclusivo. *El Telégrafo*.
<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/actualidad/44/ecuador-presenta-politica-publica-de-turismo-accesible-e-inclusivo>

Escuela Superior Politécnica del Litoral. (27 de septiembre de 2021). *Desafíos que plantea planificar un turismo sin barreras y accesible para todos*.
<https://www.espol.edu.ec/noticias/desaf%C3%ADos-que-plantea-planificar-un-turismo-accesible>

Espinoza. (2022). Gestión turística y su desarrollo. *Revista de Ciencias Económicas*, 1(1). <http://209.45.90.234/index.php/race/article/view/253>

Font, M. y Petrus, J. (2021). Metodología para la gestión integrada e inteligente de destinos turísticos de Manabí–Ecuador. *International Journal of Professional Business Review*, 6(1), e208.
https://www.researchgate.net/publication/347778762_Metodologia_para_la_gestion_integrada_e_inteligente_de_destinos_turisticos_de_Manabi_-_Ecuador

Fundación telefónica. (2010). *Informe La Sociedad de la Información en España 2007 (SIE)*. Barcelona: Ariel y Fundación Telefónica,
<https://ep00.epimg.net/descargables/2015/01/21/b2511fd3b695b74826e9d33fa4f1c6f8.pdf>

- García, N. (2017). Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador. *CULTUR: Revista de Cultura e Turismo*, 11(2), 81-108.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6311570.pdf>
- Geodatos. (2023). *Coordenadas geográficas de Manta*.
<https://www.geodatos.net/coordenadas/ecuador/manta>
- Gonzales. (2020). DTI en territorios Primordiales. *Vision*, 12(2).
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/119681>
- González, R., y Rivas, H. (2008). Modelo de gestión integral de destinos turísticos. *Obtenido de: SERNATUR, Santiago. DialnetModeloDeGestionParaFomentarElDesarrolloTuristicoDe-6311570 (1). pdf.*
- Guerrero, P. (s.f). *Diseño de un sistema de indicadores de gestión para destinos turísticos accesibles* [Tesis de Maestría, Universidad de Girona]. Repositorio institucional - Universidad de Girona.
- Hernández. (2022). Turismo Inclusivo en zonas de Ecuador. *Revista Espacios*, 12(5). <http://www.revistaespacios.com/a22v43n05/a22v43n05p03.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). *Población y Demografía*.
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Januszewska, M. Jaremen, D. y Nawrocka, E. (2015). (PDF) The effects of the use of ICT by tourism enterprises. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Gestión de servicios*, 16, 65-73. DOI: 10.18276/smt.2015.16-07
- La Hora. (23 de septiembre de 2017). Restaurante de Quito implementa carta braille. *La Hora*. <https://www.lahora.com.ec/noticias/restaurante-de-quito-implementa-carta-braille/>
- Luque, Arturo y Galora, Raúl. (2019). *Impacto de la tecnología en la sociedad: el caso de Ecuador*.
<https://incyt.upse.edu.ec/pedagogia/revistas/index.php/rcpi/article/view/299/>

- Pérez, J. Gómez, O., Sangroni, N., Santa, S. Cruz, C. y Santos, O. (2021). Estudio de modelos que abordan la gestión de destinos turísticos. *Scielo. Ingeniería Industrial*, 42(3), 109-119. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362021000300109
- Prefectura de Manabí (2023). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Manabí 2030*. https://www.manabi.gob.ec/wp-content/uploads/2022/09/PDOT_Manabi_2030_v1.1..pdf
- PRIMICIAS. (2023). *La innovación en Ecuador mejora por el desarrollo del mercado*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/innovacion-ecuador-mejora-desarrollo-mercado/#:~:text=Ecuador%20se%20ubic%C3%B3%20en%20el,posicione s%20entre%202020%20y%202021>.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades. Cap. III. 27 de octubre de 2017 (Ecuador).
- Rivera, J. (2021). *El turismo inclusivo como modelo de innovación en la parroquia Manta, cantón Manta* [Tesis de posgrado - Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio institucional - Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- Sánchez Ruiz, J., Loarte Tene, M. y Caisachana Torres, D. (2020). Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 225-231. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-225.pdf>
- Sanmargaraja, S. y Wee, S. (2015). La necesidad de alojamiento accesible en el sector turístico de Malasia: estudio de caso en los parques nacionales Endau-Rompin y Ledang Hills. *Gestión de Negocios Internacionales*, 9 (1), 139-144. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/79111/tsm.pdf>
- Solís Hernández, J. D, (2020). Turismo inteligente, innovador, sostenible y accesible. *Revista de Sociología Contemporánea*. 7(23), 13-19. ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol7num23/Revista_de_Sociologia_Contemporanea_V7_N23_2.pdf

- Štetić, S., Šimičević, D. y Milićević, S. (2017). Information and communication technology as a driving force of changes in tourism. *Cuesto*, (10), 142. https://www.researchgate.net/publication/340234044_INFORMATION_AND_COMMUNICATION_TECHNOLOGY_AS_A_DRIVING_FORCE_OF_CHANGES_IN_TOURISM
- Torres Jara, G. N., Ortiz Zurita, M. J., Delgado Campuzano, D. y Bastidas Aráuz, M. B. (2021). Análisis del turismo inteligente en la ciudad de Guayaquil. *Conciencia Digital*, 4(1.2), 316-337. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i1.2.1599>
- Tuarez, W. M., Bravo, A. C., y Vera, E. G. (2019). Turismo accesible para personas con discapacidad física. Caso: cantón Salinas. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 6(1), 55-65.
- Valderrama, J. (2018). ¿Cómo ser un Destino Turístico Inteligente? *Revista AENOR*, 5(11) 339. <https://revista.aenor.com/339/como-ser-un-destino-turistico-inteligente.html#:~:text=Un%20destino%20tur%C3%ADstico%20inteligente%20va,vertientes%20econ%C3%B3mica%2C%20sociocultural%20y%20medioambiental>.
- Velasco González, M. (2009). gestión turística del patrimonio cultural: enfoques para un desarrollo sostenible del turismo cultural. *Cuadernos de Turismo*, (23), 237–254. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/70121>
- Velasco M. (2016). Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del turismo. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 14(3), 577-94. http://www.pasosonline.org/Publicados/14316/PS316_02.pdf
- Velásquez, Z., y Zambrano, P. (2019). *Evaluación del mercado turístico proyectándose hacia un turismo accesible en el destino Manta/Manabí* [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López”]. Repositorio institucional - Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López”.

- Veloz, W., Felix, G., Mora V. y Duarte, A. (2022). Diagnóstico turístico con proyección DTI (destino turístico inteligente) de la ciudad de Manta, Ecuador. *Revista Internacional de Derecho y Economía del turismo*, 4(1), 1-26. <https://www.uco.es/ucopress/ojs/index.php/ridetur/article/view/15329/13584>
- Viajandox.com. (s/f). Manta, Ecuador. <https://ec.viajandox.com/manabi/manta-C148>
- Vicepresidencia de la República del Ecuador. (2009). Guías para implementar Normas de Accesibilidad <https://www.vicepresidencia.gob.ec/guias-para-implementar-normas-de-accesibilidad/#:~:text=El%20Ecuador%20es%20de%20los,con%20varias%20instituciones%20y%20ministerios>.
- Vidal, E. (26 de junio de 2019). *Los Destinos Turísticos Inteligentes apuestan por los ODS*. <https://www.segittur.es/author/vidaled/>

ANEXOS

Anexo 1. Visita a la Unidad de Atención y Capacitación para personas con discapacidad en la ciudad de Manta



Anexo 2. Entrevista a la directora del patronato municipal de Manta



Anexo 3. Entrevista al director del Centro Cultural de Manta extensión del Centro Cívico Ciudad Alfaro



Anexo 4. Ficha de evaluación de la accesibilidad de los atractivos y recursos del destino Manta

			
	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ CARRERA DE TURISMO		
EVALUACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DE LOS ATRACTIVOS Y RECURSOS DEL DESTINO MANTA			
<p>La presente ficha se realizará como parte del proceso de recopilación de información para la tesis Modelo de Gestión Inteligente en el fomento del Turismo Inclusivo en el destino Manta, Ecuador, por lo tanto, esta información es de carácter confidencial y no tiene ningún fin ajeno a la investigación.</p>			
<p>Objetivo: Recopilar información sobre la accesibilidad de los atractivos y recursos turísticos del destino Manta</p>			
NOMBRE DEL ATRACTIVO O RECURSO:			
COORDENADAS:			
Parámetros Generales	SI	NO	OBSERVACIONES
Estacionamiento			
Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad			
Rampas externas a desnivel			
Gradas externas (Ingresos)			
Vías de circulación peatonal			
Señalética Informativa			
Señalética Direccional			
Señalética Preventiva			
Puertas automáticas			
Ascensor			
Recepción			
Puntos de concentración turística (Salones, auditorios, miradores, muelles, malecones, centros de interpretación, granjas, etc.)			
Cuartos de baño y aseo (Comunal o Social)			
Baño - Accesorio indicador libre/ocupado			
Discapacidad Física	SI	NO	OBSERVACIONES
Rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso			
Pasamanos			
Recepción adaptada para personas con discapacidad (silla de ruedas, talla baja)			
Cuartos de baño adaptados (Comunal o Social)			
Baño - Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m)			
Baño - Barras de apoyo			
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)			
Baño - Espejo (ubicado a 50 mm desde el borde superior del lavabo)			
Baño - Grifería de pulsación, palanca o sensor			
Baño - Lavabo sin pedestal			
Accesorios de limpieza y aseo (Ejm. Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 a 1100mm desde el piso.			
Puntos accesibles de concentración turística (que tengan rampas, pasamanos, señalética, etc.)			
Salvaescaleras			
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos)			

Discapacidad Visual	SI	NO	OBSERVACIONES
Recepción adaptada para personas con discapacidad (Registros en braille, sistema JAWS, formatos accesibles, otras herramientas de apoyo al cliente.)			
Sensores de voz/ bucle magnético			
Rotulación para personas ciegas (Ejm: Braille, alto relieve, plano háptico)			
Pasamanos			
Cuartos de baño adaptados (Comunal o Social)			
Baño - espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m)			
Baño - Grifería de pulsación, palanca o sensor			
Bandas podotáctiles o contraste en piso			
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)			
Puntos accesibles de concentración turística (Información autodescriptiva, braille, "audio").			
Maquetas táctiles (3D)			
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos) con bandas podotáctiles.			
Discapacidad Auditiva	SI	NO	OBSERVACIONES
Recepción adaptada para personas con discapacidad (Registros ilustrados, intérprete de lengua de señas, personal capacitado, pantallas led, subtítulo formato accesible, otras herramientas de apoyo al cliente.)			
Sensores y alarmas visuales (Luces intermitentes)			
Rotulación para personas sordas (Visual, ilustrada)			
Cuartos de baño adaptados (Comunal o Social)			
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)			
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica /fotografías, pósters, videos).			
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos). Rotulación, Ilustraciones.			
Discapacidad Intelectual o Psicosocial	SI	NO	OBSERVACIONES
Recepción adaptada para personas con discapacidad (Personal capacitado)			
Accesibilidad cognitiva (señalética clara, gráfica y bien distribuida)			
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)			
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica, fotografías, pósters, videos, guías capacitados en discapacidades)			

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 5. Cuestionario de encuesta dirigida a turistas con discapacidad

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ CARRERA DE TURISMO	
ENCUESTA DIRIGIDA A TURISTAS CON DISCAPACIDAD		
<p>La presente encuesta se realizará como parte del proceso de recopilación de información para la tesis Modelo de Gestión Inteligente en el fomento del Turismo Inclusivo en el destino Manta, Ecuador, por lo tanto, esta información es de carácter confidencial y no tiene ningún fin ajeno a la investigación.</p>		
Objetivo:	Identificar las expectativas y motivaciones de los turistas con discapacidad.	
<p>1. Datos generales</p> <p>Edad</p> <p>a) 10 a 15 años <input type="checkbox"/></p> <p>b) 16 a 20 años <input type="checkbox"/></p> <p>c) 21 a 25 años <input type="checkbox"/></p> <p>d) 31 a 35 años <input type="checkbox"/></p> <p>e) 36 a 40 años <input type="checkbox"/></p> <p>f) Más de 41 años <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel de formación académica</p> <p>a) Ninguno <input type="checkbox"/></p> <p>b) Primaria <input type="checkbox"/></p> <p>c) Secundaria <input type="checkbox"/></p> <p>d) Superior <input type="checkbox"/></p> <p>2. Tipo de discapacidad (casillas de verificación)</p> <p>a. Física <input type="checkbox"/></p> <p>b. Visual <input type="checkbox"/></p> <p>c. Auditiva <input type="checkbox"/></p> <p>d. Intelectual o Psicosocial <input type="checkbox"/></p> <p>Grado de discapacidad (____ %)</p> <p>Carnet Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Movilidad</p> <p>a) Asistida <input type="checkbox"/></p> <p>b) No asistida <input type="checkbox"/></p> <p>3. ¿Con qué frecuencia visita el destino Manta?</p> <p>g) Una vez a la semana <input type="checkbox"/></p> <p>h) Cada 15 días <input type="checkbox"/></p>		

- i) Cada mes
- j) En días de feriado
- k) Una vez al año.
- l) Nunca

4. ¿De quién está acompañado al momento de visitar el destino a Manta?

- a) Familiares
- b) Amigos
- c) Pareja sentimental
- d) Compañeros de academia
- e) Auxiliar de apoyo para PCD por prestación de servicios

5. ¿Qué factores le motivan a visitar el destino Manta?

- a. El clima
- b. La gastronomía
- c. La cercanía de su lugar de residencia
- d. Relación calidad /precio
- e. Visitar a familiares o amigos
- f. Tranquilidad
- g. Negocios o motivos profesionales
- h. Oportunidad de compras de artesanías
- i. Alejarse presión/estrés
- j. Curiosidad por conocer sus atractivos naturales
- k. Tradiciones culturales
- l. Buenas referencias (información)
- m. Amabilidad/hospitalidad
- n. Seguridad ciudadana
- o. ¿Qué otros? _____

6. ¿Ha tenido malas experiencias en el destino, Manta? ¿Cuáles?

7. ¿De las siguientes facilidades para PCD, cuáles considera usted indispensable para mejorar su movilidad en el sitio de visita?

Discapacidad Física	SI	NO
Rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso		
Pasamanos		
Recepción adaptada para personas con discapacidad (silla de ruedas, talla baja)		
Cuartos de baño adaptados (Comunal o Social)		

Baño - Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50m)		
Baño - Barras de apoyo		
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		
Baño - Espejo (ubicado a 50 mm desde el borde superior del lavabo)		
Baño - Grifería de pulsación, palanca o sensor		
Baño - Lavabo sin pedestal		
Accesorios de limpieza y aseo (Ejm. Dispensadores de gel, papel higiénico, jabón de manos, etc.) a 800 a 1100mm desde el piso.		
Puntos accesibles de concentración turística (que tengan rampas, pasamanos, señalética, etc.)		
Discapacidad visual	SI	NO
Recepción adaptada para personas con discapacidad (Registros en braille, sistema JAWS, formatos accesibles, otras herramientas de apoyo al cliente.)		
Sensores de voz/ bucle magnético		
Rotulación para personas ciegas (Ejm: Braille, alto relieve, plano háptico)		
Pasamanos		
Cuartos de baño adaptados (Comunal o Social)		
Baño - espacio de maniobra (circunferencia libre 1,50m)		
Baño - Grifería de pulsación, palanca o sensor		
Bandas podotáctiles o contraste en piso		
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		
Puntos accesibles de concentración turística (Información autodescriptiva, braille, "audio").		
Maquetas táctiles (3D)		
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos) con bandas podotáctiles.		
Discapacidad Auditiva	SI	NO
Recepción adaptada para personas con discapacidad (Registros ilustrados, intérprete de lengua de señas, personal capacitado, pantallas led, subtítulo formato accesible, otras herramientas de apoyo al cliente.)		
Sensores y alarmas visuales (Luces intermitentes)		
Rotulación para personas sordas (Visual, ilustrada)		
Cuartos de baño adaptados (Comunal o Social)		
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica /fotografías, pósters, videos).		
Vías de circulación peatonal accesibles (Senderos, veredas, pasillos). Rotulación, ilustraciones.		
Discapacidad Intelectual o Psicosocial	SI	NO
Recepción adaptada para personas con discapacidad (Personal capacitado)		
Accesibilidad cognitiva (señalética clara, gráfica y bien distribuida)		
Baño - Sistema de Asistencia (botón o cordón de halar)		
Puntos accesibles de concentración turística (Información gráfica, fotografías, pósters, videos, guías capacitados en discapacidades)		

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 6. Cuestionario de entrevista a actores locales del sector turístico

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ CARRERA DE TURISMO	
ENTREVISTA A ACTORES LOCALES DEL SECTOR TURÍSTICO		
<p>La presente entrevista se realizará como parte del proceso de recopilación de información para la tesis Modelo de Gestión Inteligente en el fomento del Turismo Inclusivo en el destino Manta, Ecuador, por lo tanto, esta información es de carácter confidencial y no tiene ningún fin ajeno a la investigación.</p>		
<p>Objetivo: Analizar la perspectiva de los actores públicos y privados con respecto a la GITI</p>		
<p>Nombre del entrevistado</p>		
<p>Cargo actual:</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cree usted que Manta cuenta con accesibilidad necesaria para turistas con discapacidad? 2. ¿De acuerdo a la pregunta 1 en qué lugares es más frecuente la accesibilidad para personas con discapacidad? 3. ¿Cuál es la problemática más predominante en el sector turístico con respecto a la accesibilidad? 4. ¿Cuáles son los intereses con respecto a la problemática mencionada anteriormente? 5. ¿Cuáles son los conflictos potenciales de Manta? 6. ¿Se están tomando correctivos a las problemáticas mencionadas? 7. Considera usted que un modelo de gestión inteligente para el turismo inclusivo en el destino manera aportaría al cambio de la ciudad. 		
<p>¡Gracias por su colaboración!</p>		

Anexo 7. Matriz de matriz de impactos cruzados

		ANÁLISIS EXTERNO													TOTAL, DE FORTALEZAS
		OPORTUNIDADES					TOTAL	AMENAZAS					TOTAL		
		O1	O2	O3	O4	O5		A1	A2	A3	A4	A5			
		FORTALEZAS		F1	F2	F3	F4	F5	DEBILIDADES		D1	D2	D3	D4	
ANÁLISIS INTERNO	F1		2	3	3	3	2	13	2	2	2	2	3	11	24
	F2		2	2	3	2	2	11	1	2	1	2	3	9	20
	F3		2	3	3	1	2	11	2	2	1	2	3	10	21
	F4		2	3	3	2	2	12	1	1	1	2	3	8	20
	F5		2	2	3	2	1	10	2	1	2	1	3	9	19
	TOTAL		10	13	15	10	9	57	8	8	7	9	15	47	TOTAL, DE DEBILIDADES
	D1		2	1	3	1	2	9	1	2	1	2	1	7	16
	D2		2	2	3	2	2	11	2	1	2	1	0	6	17
	D3		2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	2	11	22
	D4		2	2	3	2	2	11	3	3	2	2	2	12	23
	D5		2	2	2	2	2	10	1	1	2	2	1	7	17
TOTAL		10	9	14	9	10	52	10	9	9	9	6	43		
TOTAL, DE OPORTUNIDADES		20	22	29	19	19	TOTAL, DE AMENAZAS	18	17	16	18	21			

Anexo 8. Validación de los criterios para la gestión inteligente de turismo (GITI) inclusivo en el destino Manta

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ CARRERA DE TURISMO																																																																																																	
VALIDACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA GESTIÓN INTELIGENTE DE TURISMO (GITI) INCLUSIVO EN EL DESTINO MANTA																																																																																																		
<p>La presente validación de los criterios se realizará como parte del proceso de recopilación de información para la tesis Modelo de Gestión Inteligente en el fomento del Turismo Inclusivo en el destino Manta, Ecuador, por lo tanto, esta información es de carácter confidencial y no tiene ningún fin ajeno a la investigación.</p>																																																																																																		
<p>Objetivo: Validar a través de expertos los criterios para la GITI en el destino Manta.</p>																																																																																																		
<p>Nombre del experto:</p>																																																																																																		
<p>Cargo: _____ Profesión: _____</p>																																																																																																		
<p>Lugar donde trabaja:</p>																																																																																																		
<p>Año de experiencia:</p>																																																																																																		
<p>1.- Con una ponderación de 1 a 10 escoja qué tan factible es el indicador propuesto para el criterio de gobernanza en el destino Manta.</p>																																																																																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #f4a460;"> <th style="text-align: left;">CRITERIO 1. GOBERNANZA</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> <th>8</th> <th>9</th> <th>10</th> <th>Tot</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GOB01. Participación de actores clave</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>GOB02. Transparencia y acceso a la información</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>GOB03. Rendición de cuentas y responsabilidad</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>GOB04. Inclusión y equidad</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>GOB05. Colaboración interinstitucional</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr style="background-color: #f4a460;"> <td colspan="12" style="text-align: right;">TOTAL</td> </tr> <tr style="background-color: #f4a460;"> <td colspan="12" style="text-align: right;">TOTAL, EN PORCENTAJE</td> </tr> </tbody> </table>			CRITERIO 1. GOBERNANZA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tot	GOB01. Participación de actores clave												GOB02. Transparencia y acceso a la información												GOB03. Rendición de cuentas y responsabilidad												GOB04. Inclusión y equidad												GOB05. Colaboración interinstitucional												TOTAL												TOTAL, EN PORCENTAJE											
CRITERIO 1. GOBERNANZA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tot																																																																																							
GOB01. Participación de actores clave																																																																																																		
GOB02. Transparencia y acceso a la información																																																																																																		
GOB03. Rendición de cuentas y responsabilidad																																																																																																		
GOB04. Inclusión y equidad																																																																																																		
GOB05. Colaboración interinstitucional																																																																																																		
TOTAL																																																																																																		
TOTAL, EN PORCENTAJE																																																																																																		
<p>2.- Con una ponderación de 1 a 10 escoja qué tan factible es el indicador propuesto para el criterio de Innovación en el destino Manta.</p>																																																																																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #f4a460;"> <th style="text-align: left;">CRITERIO 2. INNOVACIÓN</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> <th>8</th> <th>9</th> <th>10</th> <th>Tot</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>INN01. Tecnologías Inteligentes Aplicadas a la Accesibilidad</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>INN02. Participación de Grupos Diversos</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>INN03. Desarrollo de Programas Educativos Inclusivos</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>INN04. Innovación en Servicios Personalizados</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>INN05. Colaboración Público-Privada y Alianzas Estratégicas</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr style="background-color: #f4a460;"> <td colspan="12" style="text-align: right;">TOTAL</td> </tr> <tr style="background-color: #f4a460;"> <td colspan="12" style="text-align: right;">TOTAL, EN PORCENTAJE</td> </tr> </tbody> </table>			CRITERIO 2. INNOVACIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tot	INN01. Tecnologías Inteligentes Aplicadas a la Accesibilidad												INN02. Participación de Grupos Diversos												INN03. Desarrollo de Programas Educativos Inclusivos												INN04. Innovación en Servicios Personalizados												INN05. Colaboración Público-Privada y Alianzas Estratégicas												TOTAL												TOTAL, EN PORCENTAJE											
CRITERIO 2. INNOVACIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tot																																																																																							
INN01. Tecnologías Inteligentes Aplicadas a la Accesibilidad																																																																																																		
INN02. Participación de Grupos Diversos																																																																																																		
INN03. Desarrollo de Programas Educativos Inclusivos																																																																																																		
INN04. Innovación en Servicios Personalizados																																																																																																		
INN05. Colaboración Público-Privada y Alianzas Estratégicas																																																																																																		
TOTAL																																																																																																		
TOTAL, EN PORCENTAJE																																																																																																		
<p>3.- Con una ponderación de 1 a 10 escoja qué tan factible es el indicador propuesto para el criterio de tecnología en el destino Manta.</p>																																																																																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #f4a460;"> <th style="text-align: left;">CRITERIO 3. TECNOLOGÍA</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> <th>8</th> <th>9</th> <th>10</th> <th>Tot</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TEC01. Índice de Accesibilidad Tecnológica</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>TEC02. Participación de Grupos Diversos</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>TEC03. Satisfacción de los Usuarios con Discapacidades</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>TEC04. Índice de Difusión de Información Accesible</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>			CRITERIO 3. TECNOLOGÍA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tot	TEC01. Índice de Accesibilidad Tecnológica												TEC02. Participación de Grupos Diversos												TEC03. Satisfacción de los Usuarios con Discapacidades												TEC04. Índice de Difusión de Información Accesible																																															
CRITERIO 3. TECNOLOGÍA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tot																																																																																							
TEC01. Índice de Accesibilidad Tecnológica																																																																																																		
TEC02. Participación de Grupos Diversos																																																																																																		
TEC03. Satisfacción de los Usuarios con Discapacidades																																																																																																		
TEC04. Índice de Difusión de Información Accesible																																																																																																		

TEC05. Inversión en Investigación y Desarrollo Tecnológico													
TOTAL													
TOTAL, EN PORCENTAJE													

4.- Con una ponderación de 1 a 10 escoja qué tan factible es el indicador propuesto para el criterio de sostenibilidad en el destino Manta.

CRITERIO 4. SOSTENIBILIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tot
SOS01. Índice de Accesibilidad											
SOS02. Diversidad de la Fuerza Laboral											
SOS03. Impacto Social											
SOS04. Huella Ambiental											
SOS05. Participación de la Comunidad											
TOTAL											
TOTAL, EN PORCENTAJE											

5.- Con una ponderación de 1 a 10 escoja qué tan factible es el indicador propuesto para el criterio de accesibilidad en el destino Manta.

CRITERIO 5. ACCESIBILIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tot
ACC01. Cantidad de Instalaciones Accesibles											
ACC02. Índice de Satisfacción de Personas con Discapacidad											
ACC03. Disponibilidad de Servicios de Apoyo:											
ACC04. Tiempo de Espera y Acceso a Atracciones											
ACC05. Calidad de la Información Accesible											
ACC06. Capacitación del Personal											
ACC07. Uso de Tecnología Inteligente											
ACC08. Nivel de Participación en Actividades Turísticas											
ACC09. Inversiones en Mejoras de Accesibilidad											
TOTAL											
TOTAL, EN PORCENTAJE											

6.- De acuerdo a los indicadores de los criterios ponderados anteriormente qué tan factibles son para los diferentes tipos de discapacidad.

CRITERIOS PARA LA GITI	Disc. Física		Disc. Visual		Disc. Auditiva		Disc. Intelectual	
	Aplica	No aplica	Aplica	No aplica	Aplica	No aplica	Aplica	No aplica
CRITERIO 1. GOBERNANZA								
CRITERIO 2. INNOVACIÓN								
CRITERIO 3. TECNOLOGÍA								
CRITERIO 4. SOSTENIBILIDAD								
CRITERIO 5. ACCESIBILIDAD								

¡Gracias por su colaboración!