

Artículo Científico.

1. Título y Autores.- El tema de tesis previa a la obtención del grado de Magíster en Turismo Mención Gestión Sostenible de Destinos Turísticos

“RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO EN LA MATRIZ DEL CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”

2. Diseñado por el; Ing. Jorge Alejandro Vera Luzuriaga, bajo la tutoría del Dr. Diego Calvopiña Ph.D.

3. Resumen.-. El estudio, se centró en el análisis de la contribución de la responsabilidad social al turismo inclusivo, en la matriz del Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo, ya que los destinos turísticos enfrentan cambios diarios sobre el entorno actual del turismo con nuevas alternativas crecientes de competitividad de oportunidades, comportamiento y disfrute del turista, sobre todo la demanda de facilidades y servicios que requiere una persona con discapacidad física. Por lo cual es estudio se profundizó en turismo accesible en el segmento de personas con discapacidad física y que actualmente integran un número elevado de habitantes en el mercado, siendo también un elemento creciente y potencial para futuros negocios turísticos que contribuyan a la economía local y satisfacción del turista. Por ello se aplicó una investigación descriptiva y explicativa, que presentó un diseño no experimental transversal del tipo descriptivo con la aplicación de este diseño se buscó determinar la influencia entre las variables. La investigación utilizó técnicas e instrumentos como observación directa y la encuesta para la recopilación de datos para la investigación sobre información general, mejoramiento social, contribución económica, respeto medioambiental, inclusión turística, igualdad de oportunidades y actividad turística; a través de las encuestas se obtuvieron datos que ayudaron a entender la situación actual de la responsabilidad social y turismo inclusivo, derivado a este proceso se realizó la prueba de hipótesis que permitió deducir que la responsabilidad social influye significativamente en el turismo inclusivo; finalmente, se realizaron conclusiones, recomendaciones y una propuesta de un manual inclusivo como alternativa de desarrollo social para la ciudad de Penipe.

4. Introducción: La investigación pretende determinar la responsabilidad social en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad física y de los turistas con capacidades especiales que deseen visitar el destino. Esta investigación

aportara con estudios sobre la igualdad de oportunidades para todas las personas y en especial personas con discapacidad física y así de esta manera desarrollar actividades turísticas adecuadas para dicho mercado excluido, además de beneficiar económicamente, social y ambiental. De ahí la importancia y necesidad que los prestadores de servicios turísticos promuevan atraer este nuevo segmento de mercado y procuren alcanzar la excelencia en sus servicios y la educación de la gente como alternativas de responsabilidad social.

Desde el principio el turismo ha formado y transformado la economía de todas las regiones del mundo, sustentándose en el valor del patrimonio natural, cultural y gastronómico de los países. Sin embargo luego de esta transformación turística es difícil creer que aún no se direcciona el turismo a personas con capacidades especiales, a través de instrumentos o herramientas de promoción que faciliten al consumidor adquirir un servicio de una manera eficaz y con seguridad.

La infraestructura turística y medios de transporte seguro, cómodos y económicos es un factor clave para el éxito del turismo, un turismo de calidad y sin barreras. Una infraestructura que no atienda adecuadamente a las necesidades de las personas con discapacidad, excluye a muchos destinos de este prometedor mercado. Sin embargo, por la manera en que están diseñados el entorno, los sistemas de transporte y los servicios, las personas con discapacidad y las personas que experimentan problemas de movilidad o de acceso a la información no pueden a menudo disfrutar de la misma libertad para viajar que los demás ciudadanos.

Hoy en día, el sector turístico reconoce que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos a las oportunidades y servicios turísticos: viajes independientes, instalaciones accesibles, personal con formación adecuada, información fiable y un marketing inclusivo. Dado que la demanda de turismo accesible para todos va en aumento, hoy se considera más como una oportunidad que como una obligación. Si el sector turístico quiere mantener y desarrollar la calidad, la sostenibilidad y la competitividad, debería apoyar y desarrollar el turismo de acceso universal, ya que ofrece ventajas para todo el mundo. Si son más las personas que tienen la posibilidad de viajar, el sector turístico consigue más visitantes, temporadas más largas y nuevos ingresos. La sociedad en su conjunto se beneficia de las nuevas oportunidades de empleo, de los mayores ingresos fiscales y de un entorno accesible tanto para la población como para los turistas.

Sin embargo esta investigación buscara si la responsabilidad social influye significativamente en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, para que de esta manera adopte nuevas modalidades de turismo como es un turismo accesible que permite a personas con capacidades especiales que también sean parte de actividades turísticas diversas con un servicio y atención de calidad, satisfaciendo así sus necesidades.

El presente trabajo de investigación consta de los siguientes capítulos:

Capítulo 1. Planteamiento del problema: Se presenta la situación problemática, formulación del problema, justificación, definición de los objetivos y construcción de hipótesis, que es la parte fundamental que guiarán la investigación.

Capítulo 2. Marco teórico: En esta parte se presenta las bases teóricas de la investigación bibliográfica en la que revisaremos libros y revistas científicas, para fundamentar el marco filosófico o epistemológico de cada variable y desarrollar bases teóricas y estado del arte.

Capítulo 3. Metodología: Se desarrolla el diseño, el tipo de investigación, la unidad de análisis, población, métodos, técnicas e instrumentos que se emplearan para la recolección de datos. Los que luego serán expuestos a un proceso de validación y confiabilidad para ser jerarquizados e interpretados.

Capítulo 4. Resultados y discusión: En punto se ejecuta la tabulación, análisis e interpretación de los datos que se recolectarán durante el proceso de investigación, los mismos que a través del uso de tablas y gráficos facilitarán el análisis de las respuestas del público encuestado, direccionándonos a la prueba de hipótesis y entablar relaciones con las variables de investigación.

Conclusiones y recomendaciones: Parte cúspide de la investigación, son los resultados que arroja el estudio realizado y está estrechamente relacionada con los objetivos específicos.

5. Fundamentación Teórica.- La Responsabilidad social empresarial en el sector Hotelero

En el sector hotelero, uno de los pilares básicos del sector turístico, emplea en el desarrollo de su actividad una amplia variedad de recursos. Dada la importancia actual de la Responsabilidad Social, tanto para las empresas como para los clientes y grupos de presión, la aplicación de políticas en este campo constituye un elemento estratégico clave en la gestión empresarial. Tanto así, que la utilización responsable de los recursos contribuye al desarrollo de ventajas competitivas para las empresas que las

implementan. Por estas razones, este trabajo tiene por objeto conocer el estado actual de las investigaciones sobre la Responsabilidad Social Empresarial aplicada al sector hotelero, fomentando la discusión al respecto (Fernández & Cuadrado, 2011, pág. 51).

Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Turístico.- Es evidente el interés que ha generado el estudio de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el mundo académico durante la última década. No obstante, en la literatura científica son escasos los trabajos e investigaciones sectoriales en el tema y más aún en empresas del sector turístico. Bajo este contexto y con el objetivo de aportar al análisis, discusión y construcción de modelos epistémico-prácticos de RSE en Turismo, se llevó a cabo una investigación aplicada a una empresa del sector hotelero de la ciudad de Santa Marta, Colombia. Se hizo una revisión extensa de la literatura relacionada con las teorías y modelos de gestión de RSE y se aplicó el método del estudio de caso para realizar la investigación empírica respectiva. El estudio nos muestra como resultados un diagnóstico empresarial y una propuesta de mejoramiento en materia de RSE para el establecimiento hotelero. Se concluye que la empresa del estudio, se encuentra más cerca de la proactividad que de la reactividad legal, ya que comienza a llevar a cabo Prácticas de Responsabilidad Social a las que no está obligada a realizar por ley. De igual manera, aplica un tipo de Responsabilidad Social Táctica y tiene un nivel de Responsabilidad Social Medio y cualitativamente con un aceptable (Peña, 2012, pág. 1460).

Análisis de la práctica corporativa de la Responsabilidad Social en el sector turístico.-

La responsabilidad social corporativa no es un concepto nuevo. Sin embargo, se trata de un tema de creciente interés entre académicos y profesionales constituyendo un valor al alza en la sociedad actual y convirtiéndose en un nuevo reto para las empresas, incluidas las del sector turístico. Este trabajo ofrece una evaluación de la práctica corporativa en materia de responsabilidad social en este sector mostrando los resultados de una investigación cualitativa exploratoria (Martínez, Pérez, & Rodríguez, 2012, pág. 147).

La Responsabilidad Social Empresarial como pieza clave en la transición hacia el desarrollo sustentable en el sector turístico.-

La Responsabilidad Social Empresarial, muestra como la transformación de los paradigmas de actuación de las empresas ha dado lugar a una nueva manera de entender el papel de las corporaciones en la sociedad: uno que va más allá del interés económico para ajustarse a preocupaciones de corte social y ambiental. Se hace una revisión de la literatura y un análisis de la industria turística y la región latinoamericana, en su relación tanto con la RSE como con la sustentabilidad (Wojtarowski, Silva, Peñar, & Negrete, 2016, pág.

133). La innovación social en el contexto de la responsabilidad social empresarial.-

Ante una realidad caracterizada por los problemas sociales y ambientales no resueltos, es común observar el comportamiento de las empresas en función de su contribución en la solución o tratamiento de estos problemas. Muchas de estas iniciativas son ejemplos de innovaciones sociales que proponen productos nuevos, procesos y relaciones para beneficiar a los grupos más desfavorecidos en temas como seguridad, salud, educación y ambiente, entre otros. En este sentido, esta investigación documental aborda el papel de la innovación social en el marco de la responsabilidad social empresarial para lo cual se realiza un recorrido teórico por el tema de la innovación, innovación social y Responsabilidad Social Empresarial. Asimismo, a través del tamiz de lo que se puede considerar innovación social se plantean algunos ejemplos de empresas venezolanas que con un enfoque socialmente responsable se encaminan hacia la madurez hacia una empresa socialmente ética (León, Baptista, & Contreras, 2012, pág. 42).

Desarrollo de actividades de emprendimiento con innovación y responsabilidad social en los hoteles de la ciudad de Cartagena de Indias.- El desarrollo de actividades de emprendimiento e innovación dentro de la política de responsabilidad social en 58 hoteles de la ciudad de Cartagena de Indias, que se estima la proporción de trabajadores que han emprendido actividades de negocios, resaltando aspectos como: sus características socioeconómicas, su actitud frente al miedo al fracaso, sus motivaciones, sus conocimientos frente a la temática del emprendimiento, la innovación y responsabilidad social, la relación entre emprendimiento y la percepción acerca de los obstáculos financieros, legales y tributarios, donde se evalúa la percepción de los trabajadores en lo concerniente a las cualidades de los empresarios, calculando la simetría de las puntuaciones obtenidas (Del Río Cortina, 2012, pág. 116).

El análisis de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) requiere de los accionistas o propietarios que poseen gran responsabilidad sobre el enfoque ético de la organización, pero son los gerentes quienes determinan el rumbo operativo de la empresa. En sus manos está el ordenar los actos orientados al desarrollo sostenible, al compromiso ambiental y social, y eso los convierte en los principales responsables de las actuaciones, tanto operativas como estrategias, para el desarrollo del objeto social de la empresa y el impacto que ésta genere (Cardona & Hernández, 2011, pág. 98).

El diseño de un sistema de gestión en responsabilidad social empresarial para pequeños hoteles de la ciudad de Cartagena, con base en la caracterización y evaluación de sus prácticas en este campo, pretendiendo aportar una poderosa herramienta para guiar los procesos de implementación de acciones o actividades de carácter socio-ambiental en estas unidades empresariales. El turismo es considerado como una de las apuestas productivas trascendentales por su dinamismo, oferta de empleos, redistribución de la riqueza y contribución al desarrollo regional. Este sector mueve gran parte de la economía de la ciudad de Cartagena y del mismo dependen muchos de sus pobladores, ya sea directa o indirectamente. Sin embargo, el turismo de la ciudad presenta diversas problemáticas que afectan su competitividad y sustentabilidad, como procesos de gestión inadecuados y la baja disponibilidad de personal calificado. En este sentido la responsabilidad social empresarial, juega un papel muy importante, en la medida que sea entendida como una herramienta de gestión y compromiso al que se adhieren las unidades empresariales, permitiéndoles mejorar el dinamismo de sus operaciones y orientar sus procesos internos de tal manera que se puedan alcanzar niveles idóneos de bienestar de forma integral en toda la organización (Vergara & Carbal, 2014, pág. 95).

La responsabilidad social corporativa en la gestión hotelera.- La responsabilidad social corporativa se hace presente en las acciones que realizan las empresas en beneficio de la sociedad de manera voluntaria, esto es, más allá de las obligaciones que les impone la legislación. También orienta sobre la forma de administrar esa responsabilidad e informa sobre los beneficios que se pueden derivar de ello para las empresas (Martos, 2011, pág. 176).

El desarrollo regional como responsabilidad social de la universidad. Caso del ecoturismo en la provincia de Tungurahua.- La responsabilidad social universitaria como concepto se presentó mediante la articulación de la metodología de investigación acción participativa, en la cual el proceso de análisis y propuesta de acciones a desarrollar son producto del diálogo y acuerdos entre actores de la academia y los sectores público y privado. Las conclusiones apuntan a que el desarrollo del ecoturismo, como necesidad identificada en el cambio de matriz productiva, requiere de una universidad que desde la interacción con grupos de interés sea catalizadora de los intereses de las diferentes partes y anteponga el trabajo participativo que garantice una visión conjunta en un área interdisciplinar como el turismo (Martí, Melo, & Díez, 2015, pág. 108).

Revisiones específicas de la responsabilidad social de los principales hoteles de la ciudad de Machala.- La planta turística hotelera de la ciudad de Machala tienen para con la comunidad donde operan cada uno de estos establecimientos y por ende debemos saber su responsabilidad social, estos hoteles; tienen sus propias políticas y estas son cumplidas por cada uno de los miembros de la organización, el personal está a cargo de conllevar dicho sistema de operación y saber cuáles van a ser realmente dirigidas al medio ambiente o hacia la comunidad específicamente, por ello debemos saber el verdadero compromiso que todas las empresas tienen en su sistema organizacional y cada una tiene al momento de realizar cualquier actividad en bien de una adecuada responsabilidad social (Quezada, 2016). **La Teoría de la Pirámide.-** La teoría de la pirámide plantea cuatro clases de responsabilidades sociales de las empresas, vistas como una pirámide. Hay responsabilidades que se encuentran en el fondo de la pirámide y que son, por tanto, la base sobre la que se apoya otro tipo de responsabilidades. Las cuatro clases de responsabilidades son: económicas, legales, éticas y filantrópicas (Konrad Adenauer Stiftung, 2009, pág. 37).

Responsabilidades Económicas.- Constituyen la base de la pirámide y son entendidas como la producción de bienes y servicios que los consumidores necesitan y desean. Como compensación por la entrega de estos bienes y servicios, la empresa debe obtener una ganancia aceptable en el proceso (Konrad Adenauer Stiftung, 2009, pág. 37).

Responsabilidades Legales.- Tienen que ver con el cumplimiento de la ley y de las regulaciones estatales, así como con las reglas básicas según las cuales deben operar los negocios (Konrad Adenauer Stiftung, 2009, pág. 37). **Responsabilidades Éticas.-** Se refieren a la obligación de hacer lo correcto, justo y razonable, así como de evitar o minimizar el daño a los grupos con los que se relaciona la empresa. Estas responsabilidades implican respetar aquellas actividades y prácticas que la sociedad espera, así como evitar las que sus miembros rechazan, aun cuando éstas no se encuentren prohibidas por la ley (Konrad Adenauer Stiftung, 2009, pág. 37).

Responsabilidades Filantrópicas.- Comprenden aquellas acciones corporativas que responden a las expectativas sociales sobre la buena ciudadanía corporativa. Estas acciones incluyen el involucramiento activo de las empresas en actividades o programas que promueven el bienestar social y mejoren la calidad de vida de la población. La diferencia entre las responsabilidades éticas y filantrópicas está en que las primeras surgen porque la empresa quiere cumplir con las normas éticas de la sociedad; mientras que las segundas no son una norma esperada en un sentido ético o moral, sino que

representan más bien una actividad voluntaria de parte de las empresas, aun cuando siempre existe la expectativa social de que éstas las sigan (Konrad Adenauer Stiftung, 2009, pág. 37). En resumen, de acuerdo con la teoría de la pirámide, la responsabilidad social implica el cumplimiento simultáneo de las responsabilidades económica, legal, ética y filantrópica. En otras palabras, la responsabilidad social debe llevar a la empresa a obtener ganancias, obedecer la ley, ser ética y comportarse como un buen ciudadano corporativo (Konrad Adenauer Stiftung, 2009, pág. 37).

Triple bottom line.- El término Triple bottom line, establecido por John Elkington en 1994, busca definir la sostenibilidad de una empresa basándose en tres elementos principales: económico, ambiental y social (Elkington, 1994).

Una empresa que busca integrar la sustentabilidad en su estrategia de negocio, puede tener distintas acciones que reporten resultados en cada una de las tres variantes. Sin embargo, lo que busca un proyecto Triple bottom line, o de triple cuenta de resultados, es integrar estos elementos en un solo proyecto (Elkington, 1994).

Alianzas: para crear un proyecto de gran magnitud, es importante aliarse con organismos expertos en el tema que puedan dirigir y administrar los recursos tanto económicos como sociales y en especie.

Voluntariado: al recurrir al voluntariado corporativo se puede ampliar el alcance del programa, ya que se crea sentido de pertenencia en el colaborador, se integra a las actividades de responsabilidad de la empresa alineadas a los valores y se amplía una cultura de conciencia social y ambiental.

Participación de la comunidad: ya que la iniciativa beneficia directamente a la comunidad, involucrar a la misma en la actividad es una excelente opción (Elkington, 1994).

Proyecto productivo: un proyecto productivo apoya el desarrollo económico de una comunidad.

Desarrollo de habilidades: para la ejecución de los proyectos productivos es necesario capacitar a las personas de la comunidad, logrando desarrollar en ellas habilidades que en el futuro puedan explotar económicamente.

Inversión de la empresa: la compañía, además de apoyar con el voluntariado, es preferible que facilite los recursos económicos para que la actividad y los proyectos productivos puedan llevarse a cabo (Elkington, 1994).

Turismo accesible como ejemplo de responsabilidad social en las empresas y destinos turísticos.- La responsabilidad social, entendida como una nueva cultura

empresarial basada en la gestión ética, puede servir como cauce para mejorar la competitividad y la reputación de las empresas turísticas, respondiendo así a las crecientes demandas de la sociedad en general y de los consumidores en particular. En este contexto surge el concepto de “turismo sostenible”, que trata de ofrecer una experiencia digna y enriquecedora al turista, al mismo tiempo que trata de responder a la creciente preocupación por los impactos negativos del turismo en las áreas de destino. El “turismo accesible” se encuadra en este marco, una modalidad de oferta turística integrada que permite a todos disfrutar de experiencias turísticas “sin barreras”. Esta modalidad de turismo no sólo permite a las empresas una especialización (y, por tanto, una mejor satisfacción del mercado de personas con discapacidad), sino también les permite mostrar una imagen más humana, conseguir una reputación de empresa turística socialmente responsable, lo cual puede constituir una importante ventaja competitiva. En este artículo nos centramos en el caso de Lousã, un municipio portugués que ha apostado por el turismo accesible como estrategia de cualificación y diferenciación del destino, como estrategia de desarrollo y posicionamiento en un entorno crecientemente competitivo. Esta apuesta ha dinamizado numerosas iniciativas y nuevos caminos de colaboración entre diversos agentes (públicos y privados), ofreciendo oportunidades muy interesantes en un contexto de desarrollo de los territorios que busca no excluir a nadie (Kastenholz & Galán, 2009, pág. 187). Turismo accesible, turismo para todos: La situación de la accesibilidad en los espacios turísticos, presenta como el tema del turismo accesible y el turismo para todos es un hecho reciente en España y Cataluña. El estudio expone la escasa atención que se ha prestado al tema desde el ámbito de los estudios de turismo y como existen una serie de colectivos que quieren incorporarse con pleno derecho al ocio y al disfrute de las actividades turísticas. Cataluña presenta recientes iniciativas que adaptan sus infraestructuras a los colectivos con discapacidad y/o necesidades especiales. El artículo repasa los casos más relevantes y muestra como en Francia ya existe una marca nacional, que reconoce la oferta turística adaptada y como el turismo accesible puede ser un producto en alza en los próximos años (Molina & Cánoves, 2010, pág. 35).

Desafíos para los estudiosos del turismo: La construcción de la Sociedad Inclusiva y del Turismo Accesible.- La discusión central de este artículo consiste en el análisis de los desafíos presentados a los estudiosos del turismo frente al proceso de construcción de la «sociedad inclusiva». El objetivo de la investigación es discutir los paradigmas «sociedad inclusiva» y «turismo accesible» y las posibilidades que se

presentan para atender a los 500 millones de personas del mundo que viven con algún tipo de deficiencia mental, física, auditiva, visual o múltiple (Brinckmann & Wildgen, 2003, pág. 51).

Turismo accesible/Turismo para todos, un derecho ante la discapacidad.- A pesar de los avances que se han conseguido para las personas discapacitadas y de la regulación de sus derechos, las dificultades siguen estando presentes cuando se trata de practicar numerosas actividades. Estas limitaciones se extienden también a su capacidad para disfrutar de un derecho básico de las personas: el ocio y el turismo.

Este trabajo pone de manifiesto los avances en materia normativa y de planificación de acciones a favor de las personas discapacitadas y, a la vez, los obstáculos a los que todavía se enfrentan para poder consumir una oferta turística totalmente accesible (Millán, 2010, pág. 114).

Turismo universal y accesible.-El «turismo para todos» debe responder fundamentalmente a unos principios claros de compromiso en la búsqueda de la equidad y la igualdad desde la perspectiva de un turismo inclusivo. La práctica del turismo universal, considerando la diversidad funcional, es un factor de oportunidad por el elevado porcentaje de población con esa situación y por el creciente envejecimiento de la misma. El desarrollo de un turismo accesible y universal debe potenciarse en todo tipo de destinos, pero especialmente en los que se trata de incrementar su visibilidad y articular una oferta y un producto turístico singularizado, diferenciado y con un alcance universal. La declaración del Geoparque Villuercas-Ibores-Jara (Cáceres) es una gran oportunidad para convertirlo en un destino y un producto turístico de referencia para el turismo universal y accesible (Alvarado, 2013, pág. 24).

El turismo accesible en Andalucía y Portugal.- Es relevante el número de personas con alguna discapacidad en Portugal, España y, dentro de la misma, Andalucía, y la Unión Europea que desean gozar del ocio y del turismo. Por tanto, a la imposición legislativa hay que añadir la oportunidad económica del turismo accesible. Los variados modelos turísticos existentes (sol y playa, rural, turismo cultural, turismo activo, etc.) pueden y deben llevar también la etiqueta de «accesible». Pero la realidad, a pesar del avance experimentado en materia de accesibilidad, todavía está lejos de ello. No obstante, surgen novedosas experiencias públicas y privadas de destinos y equipamientos de uso público y vocación turística especialmente volcados con este

colectivo y que es interesante resaltar por sus trascendencias empresariales y sociales. Asimismo, se trata de una nueva tipología o modelo, el del turismo accesible, con notables indefiniciones conceptuales y muy poco estudiado desde la geografía (Jurado, 2014, pág. 126). **Una aproximación a la accesibilidad turística. Por un turismo para todos.-** El ocio y las vacaciones constituyen un derecho para todos pero, a pesar de ello, poco más de la mitad de la población europea está en condiciones de poder ejercer plenamente ese derecho lo que es debido a diferentes circunstancias. Las incapacidades invalidantes, las discapacidades, ya sean temporales o permanentes, o el envejecimiento de la población, provoca un aumento del número de personas que requieren cuidados especiales y atenciones particulares. La idea de un turismo para todos responde a fundamentos de carácter ético, lo que produce una cualificación de los destinos turísticos así como una mayor humanización. No obstante no se puede obviar su enorme magnitud en términos de mercado, lo que obliga a las instituciones a facilitar la eliminación de barreras tanto físicas, como culturales o sociales que impiden el pleno aprovechamiento por todos de los recursos turísticos.

La primera referencia a lo que habría de ser un “turismo accesible” viene dada por la

Organización Mundial del Turismo redactó que en la llamada Declaración de Manila (1980) en la que se mostraba una clara preocupación por eliminar todo tipo de discriminación en las relaciones turísticas, mostrando pues una tendencia hacia la idea de lo que habría de ser el turismo accesible a todas las personas. A partir de ahí se inicia un recorrido cuyo fin no es otro que todos podamos participar de las actividades turísticas en situación de igualdad (Santos, 2009, pág. 159).

La financiación internacional inclusiva del turismo como instrumento de desarrollo sostenible

En América latina y el Caribe, el turismo es una actividad ya consolidada, cuyo crecimiento y gran dinamismo lo sitúa como uno de los fenómenos sociales y económicos más destacados del siglo pasado. De hecho, los organismos financieros internacionales han financiado la puesta en marcha de multitud de proyectos turísticos en esta región con el fin de conseguir sus objetivos de reducción de la pobreza y mejora de la calidad de vida en los países menos avanzados. El objetivo de esta investigación es evaluar el papel ejercido por los organismos financieros internacionales en la financiación del turismo en América Latina y el Caribe. Se demuestra que estos

organismos cometen importantes errores en el tratamiento que dan a la financiación del turismo, lo que les dificulta aprovechar todo el potencial de esta actividad económica para la consecución de sus objetivos. Además, esta financiación no responde a un planteamiento estratégico de inclusión financiera, por lo que difícilmente va a servir para transformar al turismo en un instrumento de desarrollo sostenible (Carrillo, 2014, pág. 250). **Turismo accesible y turismo para todos en España: antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación.**

Las personas discapacitadas integran, actualmente, un segmento de mercado de gran relevancia para el sector turístico, no sólo por el número de efectivos que lo integran, sino por su participación cada vez mayor en el mercado turístico. Según estimaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), hay más de 500 millones de personas con deficiencias o discapacidades en todo el mundo, alcanzando la cifra de los 50 millones en Europa. En España, este segmento lo integran más de 3,8 millones de personas.

En los últimos años, la existencia de un mayor número de ayudas técnicas y económicas, ha aumentado las posibilidades de viajar de las personas discapacitadas. Sin embargo, la existencia de barreras en los destinos turísticos (playas, medios de transporte, hoteleros, restaurantes, museos, etc.) afecta negativamente a la participación e integración de las personas discapacitadas en el sector turístico. Las razones que han llevado a esta situación de inaccesibilidad en el turismo parecen venir justificadas, en parte, por la escasa atención que se les ha prestado, hasta fechas recientes, a las personas discapacitadas y, especialmente, a su derecho al ocio y al disfrute del tiempo libre. Afortunadamente, en las dos últimas décadas han surgido iniciativas, tanto públicas como privadas, a favor del derecho de las personas discapacitadas al ocio y al turismo, y a la igualdad de trato en el mismo, habiéndose aprobado múltiples disposiciones y reglamentaciones destinadas a lograr un entorno accesible para las mismas, evitando, así, que sean objeto de un trato desigual.

Concretamente, en el ámbito turístico, se ha creado una verdadera materia de estudio, denominada Turismo Accesible, que está creando una verdadera concienciación en todas las empresas del sector turístico por mejorar la accesibilidad para las personas discapacitadas, no sólo con fines lucrativos sino también sociales. Por todo ello, y dada la relevancia del tema, el objetivo de este trabajo es realizar una revisión bibliográfica del estado de la investigación en España en materia de accesibilidad turística

(Fernández, 2009). **Turismo inclusivo en Canadá: El caso de Quebec.**- El desarrollo y el fomento del turismo en Canadá son competencias jurídicas principalmente de las provincias. Aunque Canadá firmó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU, son las provincias canadienses quienes adoptan las principales medidas para cumplir con los compromisos que contiene dicha convención.

Para hacernos una idea global de la situación en Canadá, contamos con la colaboración de la Oficina de Personas con Discapacidad de Quebec (OPHDQ) y del Ministerio de Turismo de Quebec para determinar las políticas y realizaciones en materia de inclusión y de turismo inclusivo en Canadá. La OPHDQ disponía de información pertinente sobre las políticas de inclusión de las personas discapacitadas en las provincias canadienses. En el caso del turismo, efectuamos un sondeo entre los ministerios de Turismo de las distintas provincias con el fin de redactar este artículo; esta gestión se realizó recientemente y ello explica una tasa de respuesta menos completa (Capitaine & Trudel, 2015). **Tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo.**- Las tecnologías de información y comunicación que tienen potencial para permitir la inclusión de personas con discapacidad como clientes de los destinos turísticos. Las tecnologías fueron identificadas a través de la búsqueda de información en bases de datos académicas y páginas web de empresas proveedoras de tecnologías de información para personas en estado de discapacidad, indicando cómo pueden ser usadas en las actividades de la cadena de valor turística. Se encontró que las tecnologías usadas en los campos de entretenimiento, educación, salud y artefactos diseñados para facilitar la vida de personas con discapacidad, pueden ser utilizados en la industria turística, asistiéndolos en funciones mentales, sensoriales, de voz y habla, neuromusculoesqueléticas y de movimiento (Rodríguez, 2016, pág. 134). **La actitud del residente en el destino turístico de Tenerife: evaluación y tendencia.**- La búsqueda de factores competitivos de los destinos es una necesidad para la gestión sostenible del mismo. Uno de los factores a potenciar es un posicionamiento adecuado y diferenciado, restringido a los agentes que participan en las experiencias del turista, entre ellas la interacción de la comunidad residente con el turista. El “trato amable” es un intangible básico para las estrategias de comunicación, de muchos destinos, que impulsan la elección de un destino y permiten reforzar el sentimiento de aceptación mutua entre residente y turista, afectando a la satisfacción del visitante. En la actitud del residente no sólo es importante conocer la realidad de un momento, valorando el

impacto de los beneficios y costes, así como la incidencia de factores intrínsecos y extrínsecos al residente (Díaz & Gutiérrez, 2010, pág. 438). **Turismo, Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.-** El debate sobre la necesidad de reorientar el sector turístico y de reconciliar al mismo con la naturaleza ha surgido de la constatación de los errores cometidos en épocas pasadas, principalmente en el modelo de “sol y playa”, pero también ante la evidencia del importante crecimiento experimentado en los últimos años por nuevos tipos de turismo, como el de naturaleza y el rural, así como por la creciente sensibilidad de los turistas y del sector empresarial por las cuestiones ecológicas, donde se profundiza en los distintos pasos encaminados hacia un turismo sostenible (Melgosa, 1999, pág. 13). **Ética ambiental y turismo: Relación responsable hombre-naturaleza.-** La ética tiene que ver con la acción humana, con lo que es justo y bueno, porque la humanidad tiene la responsabilidad y la libertad para hacer cambios en las comunidades y en su entorno.

Una de estas acciones es el uso y el trato que se le da a la naturaleza, si bien ha sido discutible si ésta tiene o no derechos equiparables a los del hombre. La ética ambiental reconoce que los animales y plantas pueden ser sujetos morales que requieren consideración a sus derechos.

Relacionamos la ética ambiental con el turismo, pues éste usa el entorno natural como marco para la realización de actividades recreacionales de las personas; no obstante se ha evidenciado que existen impactos negativos ocasionados por un inadecuado uso de los recursos naturales, por lo que el papel de la ética ambiental debe promover una relación más armónica entre el hombre y la naturaleza (Lagorreta, Osorio, & Salvador, 2010, pág. 418). **Turismo accesible: Importancia de la accesibilidad para el sector turístico.-** El segmento de mercado que integran las personas que padecen algún tipo de discapacidad está cobrando relevancia cada vez mayor para el turismo. El elevado número de efectivos que integran este segmento de mercado, así como su potencial de crecimiento, unido a su creciente participación en el mercado turístico, nos ha llevado a su consideración como oportunidad de negocio para el sector turístico. Por ello, es importante conocer las necesidades y deseos de las personas discapacitadas en su comportamiento como turistas, tratando de perfilar una oferta turística cuyo contenido esté adaptado a las mismas, a su vez que contribuya a dar una mayor satisfacción a los turistas discapacitados y una mayor competitividad a las empresas turísticas (Fernández

Alles, 2009). **Innovar para crecer: desafíos y oportunidades para el desarrollo sostenible e inclusivo en Iberoamérica.**- En este nuevo análisis se avanza en el diagnóstico de la región en términos de capacidad de innovación, se analizan las oportunidades y desafíos que enfrentan sus países en este terreno y se identifican espacios y actividades que contribuyen a fortalecer esa capacidad. La preocupación estratégica del estudio es contribuir a definir orientaciones de política que permitan alcanzar los objetivos del crecimiento sostenible en un marco de creciente inclusión. El proceso de desarrollo se fundamenta en un conjunto de innovaciones que transforman cualitativamente la estructura productiva y sostienen la expansión del producto en condiciones compatibles con la inclusión social y la preservación del medioambiente (Cimoli, 2010, pág. 143). **Más Penipe Turístico y Accesible.**- El presente proyecto por un lado analizó la situación mundial y nacional del estado del turismo y en especial dos de sus segmentos: Accesible e Inclusivo. Se abordarán temas referentes a leyes y políticas que benefician a las personas con discapacidad física e incentivan a que realicen actividades turísticas. Se explicará cómo surge la tendencia del turismo accesible en el país, y qué entidades son las que en la actualidad llevan proyectos turísticos enfocados en las personas con movilidad reducida. De igual manera, se analizará cómo la creación de una marca nacional y local preocupada por la inclusión, tendrá mucho más éxito (Cordova, 2017, pág. 58). **Modelo turismo accesible.**- Se propone el modelo de tres niveles de accesibilidad, usabilidad y amabilidad para entender, diseñar y lograr que los espacios y productos (incluyendo el mobiliario) mejoren la experiencia turística de un cliente, que puede tener o no discapacidad.

La pirámide cuya base es la accesibilidad, y conforme se asciende a los siguientes niveles, se logra una mayor satisfacción del cliente.

- **Accesibilidad.**- Cumple con la reglamentación estipulada. Se limita a habilitar el acceso y aproximación al espacio, producto o mobiliario, pero no garantiza su facilidad de uso.
- **Usabilidad.**- Una vez que se cumplió con el acceso, facilita el uso, abarcando desde entender de forma sencilla cómo utilizar el entorno, espacio o mobiliario, hasta poder realizar fácilmente cada tarea, así como el conjunto de éstas.

➤ **Amabilidad.-** El entorno, espacio o mobiliario es accesible y usable, por lo que es funcional. Sin embargo, se anticipa a otras necesidades que, si bien no son indispensables, generan conveniencia y confort al cliente, y por ende una sensación placentera de ser procurado y consentido (Sectur, 2017, pág. 40).

6. Metodología.- Tipo y diseño de la investigación: Tipo Descriptiva: efectúa un análisis de las variables de estudio, es decir la responsabilidad social y el turismo inclusivo, de la realidad social y turística del territorio. **Explicativa:** procura explicar la variabilidad del turismo inclusivo a través de las dimensiones de la responsabilidad social. **Cualitativa:** ya que en sus ventajas esta la mejor exploración y explotación de datos, indagaciones más dinámicas y perspectivas más amplias y profundas. **Diseño No experimental:** porque no se manipularon deliberadamente los datos de las variables de responsabilidad social y turismo inclusivo. **Transversal:** en esta investigación se analizaron los datos de las dos variables con la toma muestral y las encuestas aplicadas en un solo evento. **Descriptivo:** este diseño permite analizar la influencia que se presentan en las variables.

7. Resultados.- La información recolectado de parte de las personas con discapacidad física y más notable mediante la investigación de campo en la variable de Responsabilidad Social en la matriz del cantón Penipe el género masculino se encuentra con un 51%, en los rangos de edad de 51 años en adelante con un 38%, estando mayormente solteros con un 37%, y teniendo un nivel de estudios de culminación de la secundaria con un 50%, de acuerdo al mejoramiento social posee un buen bienestar social en un 46%, al cual le acompañan otros porcentajes de relevancia como la generación de educación con valor en porcentaje aceptable de 44%, el caso no es diferente al mencionar que existe una buena población activa con un 41%, la actitud de involucramiento social en bueno con un 48%, en cuanto a la demostración solidaria de la sociedad es bueno con un 37%, siguiendo con el indicador económico la generación de empleo se encuentra en un 41% aceptable, al cual mantienen unos ingresos económicos aceptables en un 60%, también el desarrollo de actividades económicas en territorio es regular con un 64%, el de beneficios sociales económicos se encuentra aceptable en un 60%, de acuerdo a la inversión privada en la zona es aceptable en un 47%, en el caso del cumplimiento del gasto público para el desarrollo económico y social es aceptable con un 49%, por otra parte el indicador del cuidado ambiental en

cuanto a las leyes en territorio se cumple en regularmente en un 60%, los portes públicos en conservación ambiental son aceptables en un 47%, la utilización de nuevas tecnologías ambientales están en un 49% de aceptabilidad, en cuanto a una actitud social de conservación ambiental posee la gente un 50% regular, la cual ha generado aceptablemente buenas prácticas ambientales en un 43% y ocasionando un interés regular en la sostenibilidad ambiental sobre el 39% para la ciudad de Penipe.

8. Conclusiones.- Se concluye que la responsabilidad social si influye con el turismo inclusivo ya que significativamente la responsabilidad social busca el mejoramiento de la sociedad en ámbitos de salud, educación, economía y medioambiente, mediante indicadores de bienestar social, generación de empleo e interés de una sostenibilidad ambiental adecuado como también la participación de actividades turísticas inclusivas y de esta manera exista una demostración solidaria hacia a las personas con discapacidad física.

9. Referencias Bibliográficas.- Textos impresos y Webgrafía.