



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

VINCULACIÓN Y POSGRADO

DIRECCIÓN DE POSGRADO

PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE
MAGÍSTER EN TURISMO, MENCIÓN GESTIÓN SOSTENIBLE EN DESTINOS
TURÍSTICOS.

TEMA:

“RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO EN LA CIUDAD DE
RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO”

AUTORA:

PAULINA FERNANDA AGUIRRE CARCHI

TUTORA:

MSG. ALICIA VERÓNICA MACHADO OLEAS

RIOBAMBA-ECUADOR

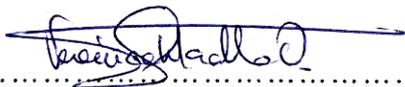
2019

Certificación del tutor

Yo, Mgs. Alicia Verónica Machado Oleas, certifico que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del Grado de Magíster en Turismo – Mención Gestión Sostenible en Destinos Turísticos, con el tema “RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO”, ha sido elaborado por la Ing. Paulina Fernanda Aguirre Carchi, con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutora, por lo que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad

Riobamba, 14 de noviembre de 2019



.....
Mgs. Alicia Verónica Machado Oleas

CC: 0603370180

TUTORA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
DIRECCIÓN DE POSGRADO
CERTIFICACIÓN

El Tribunal de Defensa de Trabajo de titulación designado por la Comisión de Posgrado., para receptor la Defensa Privada de la investigación cuyo tema es: "Responsabilidad social y turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo" presentada por la maestrante: Paulina Fernanda Aguirre Carchi CERTIFICA que las observaciones realizadas por los Miembros del Tribunal se han superado, razón por la cual, se autoriza presentar el Trabajo Investigativo en la Dirección de Posgrado, para su sustentación pública.

Para constancia de la presente, firman los Miembros del Tribunal.

Riobamba, 17 de noviembre de 2019

Mgs. Verónica Machado
TUTOR

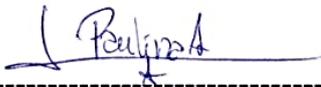
PhD. Roberto Villamarín
PRESIDENTE DE TRIBUNAL

PhD. José Álvarez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Mgs. Renato Herrera
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Autoría de la investigación

La responsabilidad del contenido, las ideas y resultados obtenidos de esta investigación, corresponde exclusivamente a Paulina Fernanda Aguirre Carchi; y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Paulina Fernanda Aguirre Carchi

CC: 0603439308

Agradecimiento

Primero a Dios, Jesús y la Virgen Santísima, ya que con su infinita misericordia me han permitido cumplir con una meta más

A mis padres por ser quienes me apoyan día a día para seguir creciendo profesionalmente.

A mis hermanos por darme ánimos y fortaleza cuando más lo necesito.

A mi Tutora Verito Machado por compartir, su tiempo, paciencia y conocimientos con mi persona y ayudarme a lograr una meta más de vida.

Al PhD José Alvaréz y Mgs. Renato Herrera por su colaboración para culminar este proceso.

Y sobre todo a la Universidad Nacional de Chimborazo.

Paulina

Dedicatoria

A Dios padre, su hijo Jesús y a la Santísima Virgen del Cisne por permitirme culminar una etapa más de mi vida.

A mi padre Delbayo Aguirre por ser mi refugio mi paz y mi ejemplo de superación a seguir.

A mi madre Irene Carchi por ser la guerrera incansable que cuida de su familia como el mayor de sus tesoros

A mis hermanos Lorena, Ángel, Verónica y Marlon por ser mi motor para seguir adelante.

Para mi Yessy, mi fiel amiga.

 Mi familia...los amo

Paulina

Índice general

Certificación del tutor	i
Certificación del tribunal	ii
Autoría de la investigación	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Índice general	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	xii
Índice de ilustraciones	xiv
Resumen	xv
Abstract	xvi
Lista de Acrónimos	xvii
Introducción	1
CAPÍTULO 1.	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Ubicación del sector donde se va a realizar la investigación	3
1.2. Situación problemática	3
1.3. Formulación del problema	4
1.4. Justificación	4
1.5. Objetivos	5
	vi

1.6. Hipótesis	6
CAPÍTULO 2.	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.2 Fundamentación científica	9
2.3 Fundamento legal	11
2.4 Fundamentación teórica	16
CAPÍTULO 3.	37
METODOLOGÍA	37
3.1 Diseño de la investigación	37
3.2 Tipo de investigación	38
3.3 Población y muestra	41
3.4 Operacionalización de variables	42
3.5 Técnicas e instrumentos de la investigación	42
3.6 Validez de instrumentos	43
3.7 Confiabilidad de los instrumentos	43
3.8 Análisis e interpretación de resultados de la validación por juicio de expertos	44
3.9 Análisis e interpretación de los resultados de confiabilidad	45
CAPÍTULO 4.	45
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	45
4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados	45

4.1 Prueba de hipótesis	67
4.2 Presentación de resultados	71
CAPÍTULO 5.	74
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
5.1 Conclusiones	74
5.2 Recomendaciones	76
Bibliografía	77
ANEXOS	83
Anexo 1. Propuesta	83
Trabajando por el turismo inclusivo en Riobamba	83
Anexo 2. Operacionalización de variables	114
Anexo 3. Matriz de consistencia	118
Anexo 4. Instrumentos para recopilación de información	119
Anexo 5. Validación de las encuestas por expertos	127
Anexo 6 Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros	136
Anexo 7 Árbol de problemas	144

Índice de tablas

Tabla 1 Universo de Estudio	41
Tabla 2 Muestra	42
Tabla 3 Alfa de Cronbach. Variable independiente	43
Tabla 4 Alfa de Cronbach en la variable dependiente	44
Tabla 5 Sexo	46
Tabla 6 Edad	47
Tabla 7 Tipo de turistas	48
Tabla 8 Procedencia	49
Tabla 9 Educación	50
Tabla 10. Ocupación	51
Tabla 11 Facilidades físicas para personas con discapacidad	52
Tabla 12 Confort en el viaje	53
Tabla 13 Calidad de servicios	54
Tabla 14 Gasto promedio al día por quienes visitan la ciudad de Riobamba	55
Tabla 15 Percepción de la seguridad en la ciudad de Riobamba	56
Tabla 16 Percepción de la información presentada sobre atractivos y actividades turísticas de la ciudad	57
Tabla 17 Accesibilidad en Atractivos Naturales cercanos a la ciudad de Riobamba para personas con discapacidad	58
Tabla 18 Accesibilidad en museos para personas con discapacidad	59
Tabla 19 Difusión adecuada de manifestaciones culturales para personas con discapacidad visual y auditiva	60
Tabla 20 Accesibilidad en infraestructura de servicios turísticos	61
Tabla 21 Facilidades turísticas en espacios de recreación para turistas con discapacidad	62

Tabla 22 Transporte turístico para personas con discapacidad	63
Tabla 23 Personal de agencias de viaje capacitado para atender a turistas con discapacidad	64
Tabla 24 Presencia de guías interpretes para personas con discapacidad en Riobamba	65
Tabla 25 Puntos de información turística para personas con discapacidad visual y auditiva	66
Tabla 26 Chi- cuadrado. Hipótesis específica 1	68
Tabla 27 Chi- cuadrado. Hipótesis específica 2	69
Tabla 28 Chi- cuadrado. Hipótesis específica 3	70
Tabla 29 Chi- cuadrado. Hipótesis general	71
Tabla 30 Análisis de los factores internos de atractivos turísticos	85
Tabla 31 Análisis de factores internos de la infraestructura básica	85
Tabla 32 Análisis de los factores internos de la planta turística	86
Tabla 33 Análisis de factores internos de la superestructura turística	86
Tabla 34 Análisis de factores internos de demanda turística	86
Tabla 35 Matriz de factores externos del sistema turístico	87
Tabla 36 Criterios de valoración de nudos críticos	87
Tabla 37 Priorización de nudos críticos	89
Tabla 38 Nudos críticos priorizados	91
Tabla 39 Criterios de valoración de factores clave de éxito	91
Tabla 40 Identificación de factores clave de éxito	92
Tabla 41 Valoración de factores clave de éxito	92
Tabla 42 Identificación de estrategias de cambio	93
Tabla 43 Identificación de estrategias de consolidación	94
Tabla 44 Proyecto 01	96
Tabla 45 Proyecto 02	98
Tabla 46 Proyecto 03	100

Tabla 47 Proyecto 04	102
Tabla 48 Proyecto 05	104
Tabla 49 Proyecto 06	107
Tabla 50 Proyecto 07	108
Tabla 51 Proyecto 08	109
Tabla 52 Operacionalización de la Variable independiente	114
Tabla 53 Operacionalización de Variable dependiente	115
Tabla 54 Hipótesis de trabajo 1	116
Tabla 55 Hipótesis de Trabajo 2	117
Tabla 56 Hipótesis de Trabajo 3	117
Tabla 57 Matriz de consistencia	118

Índice de gráficos

Gráfico 1. Género	47
Gráfico 2 Edad	48
Gráfico 3 Tipo de turistas	49
Gráfico 4 Procedencia	50
Gráfico 5 Educación	51
Gráfico 6 Ocupación	52
Gráfico 7 Facilidades físicas para personas con discapacidad	53
Gráfico 8 Confort en el viaje	54
Gráfico 9 Calidad de servicios	55
Gráfico 10 Gasto promedio al día por quienes visitan la ciudad de Riobamba	56
Gráfico 11 Percepción de la seguridad en la ciudad de Riobamba	57
Gráfico 12 Percepción de la información presentada sobre atractivos y actividades turísticas de la ciudad	58
Gráfico 13 Accesibilidad en atractivos naturales cercanos a la ciudad de Riobamba para personas con discapacidad	59
Gráfico 14 Accesibilidad en museos para personas con discapacidad	60
Gráfico 15 Difusión adecuada de manifestaciones culturales para personas con discapacidad visual y auditiva	61
Gráfico 16 Accesibilidad en infraestructura de servicios turísticos	62
Gráfico 17 Facilidades turísticas en espacios de recreación para turistas con discapacidad	63
Gráfico 18 Transporte turístico para personas con discapacidad	64
Gráfico 19 Personal de las agencias de viaje capacitado para atender a turistas con discapacidad	65

Gráfico 20 Presencia de guías interpretes para personas con discapacidad en la ciudad de Riobamba	66
Gráfico 21 Puntos de información turística accesibles para personas con discapacidad visual y auditiva	67
Gráfico 22 Árbol de problemas	144

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Validación del instrumento por parte de la Mgs. Verónica Machado. Pag 1	127
Ilustración 2 Validación del instrumento por parte de la Mgs. Verónica Machado. Pag 2	128
Ilustración 3 Validación del instrumento por parte de la Mgs. Verónica Machado. Pag 3	129
Ilustración 4 Validación del instrumento por parte del PhD José Álvarez. Pag 1	130
Ilustración 5 Validación del instrumento por parte del PhD José Álvarez. Pag 2	131
Ilustración 6 Validación del instrumento por parte del PhD José Álvarez. Pag 3	132
Ilustración 7 Validación del instrumento por parte del Mgs. Renato Herrera. Pag 1	133
Ilustración 8 Validación del instrumento por parte del Mgs. Renato Herrera. Pag 2	134
Ilustración 9 Validación del instrumento por parte del Mgs. Renato Herrera. Pag 3	135
Ilustración 10 Encuesta aplicada a turistas nacionales. Pag 1	136
Ilustración 11 Encuesta aplicada a turistas nacionales. Pag 2	137
Ilustración 12 Encuesta aplicada a turistas nacionales. Pag 3	138
Ilustración 13 Encuesta aplicada a turistas nacionales. Pag 4	139
Ilustración 14 Encuestas aplicadas a turistas extranjeros. Pag 1	140
Ilustración 15 Encuestas aplicadas a turistas extranjeros. Pag 2	141
Ilustración 16 Encuestas aplicadas a turistas extranjeros. Pag 3	142
Ilustración 17 Encuestas aplicadas a turistas extranjeros. Pag 4	143

Resumen

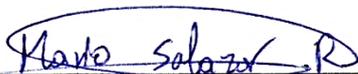
El turismo en la ciudad de Riobamba es considerado como un eje dinamizador de la economía local, actividad en la cual las personas con discapacidad se han encontrado con un servicio deficiente y barreras para su desenvolvimiento, premisa sobre la cual se formuló el problema de investigación ¿De qué manera influye la responsabilidad social en el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba? El objetivo general establecido fue determinar la influencia de la responsabilidad social en el turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba. El método de investigación es el hipotético deductivo, el tipo de investigación es correlacional y el diseño de investigación es no experimental, cumpliendo con procesos metodológicos de elaboración de marco teórico, levantamiento de información primaria, junto con la validación del instrumento a través del juicio de expertos y el análisis de consistencia interna con el estadístico Alfa de Cronbach, y se realizó la comprobación de hipótesis específicas con Chi-cuadrado. Como resultados se determinó que aunque existe la ordenanza No. 012-2015 sobre eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas, se siguen presentando deficiencias en planificación turística relacionada con facilidades y ayudas técnicas lo que se evidenció en el análisis de las expectativas del turista, productos turísticos y servicios turísticos, por lo que se concluye que se continúa con una inclusión incipiente en todos los niveles del sistema turístico a nivel cantonal, en base a esto se ha estructurado un programa con proyectos que permitan aumentar la inclusión de personas con discapacidad en las actividades turísticas que se desarrollen en la ciudad, siendo el organismo responsable la Unidad de Gestión de Turismo Municipal en cumplimiento de sus competencias.

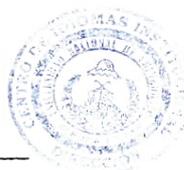
Palabras claves: Responsabilidad social, turismo inclusivo, proyectos

ABSTRACT

Tourism in Riobamba is considered as a driving force for the local economy, an activity in which disabled people have encountered poor service and barriers to their development, a premise on which the problem statement was formulated ¿How does social responsibility influence the development of inclusive tourism in Riobamba? The established general objective was determined that the influence of social responsibility on inclusive tourism in Riobamba. The research method is hypothetical, the type of research is correlational and the research design is non-experimental, complying with the methodological processes of the development of the theoretical framework, the main information gathering, along with the validation of the instrument through the judgment of experts and the analysis of internal consistency with the Cronbach Alpha statistic, and specific hypothesis testing was performed with Chi-square. As a result, it was determined that although there is ordinance No. 012-2015 on the elimination of architectural and urban barriers, there are still deficiencies in tourism planning related to facilities and technical aids, which was evidenced in the analysis of tourist expectations, tourism products and tourist services, so it is concluded that an incipient inclusion continues at all levels of the tourist system at the cantonal level, based on this program that has been structured with projects that allow increasing the inclusion of people with disabilities in tourist activities that are developed in the city, the Tourism Town in the Unit Management being responsible for fulfilling its powers.

Keywords: Social responsibility, inclusive tourism, projects





Reviewed by Salazar, Mario
Language Center Teacher

Lista de Acrónimos

APRODVICH	Asociación Provincial de Discapacitados Visuales del Chimborazo
CONADIS	Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades
DGT	Dirección de Gestión de Turismo
GADMR	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba
ISO	International Organization for Standardization - Organización Internacional de Normalización
I-TUR	Información Turística
LOD	Ley Orgánica de Discapacidades
MINTUR	Ministerio de Turismo del Ecuador
MTOP	Ministerio de Transporte y Obras Públicas
OMT	Organización Mundial de Turismo
ONG	Organización no Gubernamental
ONU	Organización de Naciones Unidas
PDOT	Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial
PREDIF	Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física
PRODETUR	Promoción del Desarrollo Económico y del Turismo
ROTUR	Revista de Ocio y Turismo
RS	Responsabilidad social
RSE	Responsabilidad Social Empresarial
RSG	Responsabilidad social gubernamental
STAKEHOLDERS	Interesados o parte interesada

Introducción

Uno de los objetivos que se busca al implementar la responsabilidad social en el turismo es la generación del denominado Turismo Para Todos, principalmente enfocado hacia la inclusión de personas con discapacidad en la actividad turística, quienes actualmente buscan espacios en los cuales poder disfrutar de los paisajes y hacer uso de las instalaciones de la manera más autónoma posible.

Según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial - PDOT (2014) el turismo en la ciudad de Riobamba es una actividad multisectorial generadora de ingresos la cual articula a los sectores público, privado y comunitario. El cantón ha sido privilegiado tanto por su ubicación geográfica, diversidad de expresiones culturales y riqueza en patrimonio cultural material e inmaterial, lo que brinda a la ciudad la oportunidad de desarrollar distintas modalidades de turismo.

Tomando a consideración lo ya mencionado, la investigación pretende determinar la influencia que tiene la responsabilidad social en el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, mediante el análisis de factores que inciden en la problemática presentes en las dimensiones: expectativas del turistas, productos turísticos y servicios turísticos, además se determinó la relación existente entre las variables responsabilidad social y turismo inclusivo, a partir de la comprobación de las hipótesis específicas, cuyos resultados contribuyen para la toma de decisiones en relación al establecimiento de estrategias y proyectos viables que sirven para la dinamización de la actividad turística, mejorando la calidad de servicio para las personas con discapacidad que visiten la ciudad y así incentivar el involucramiento del sector privado, siendo el organismo responsable la Unidad de Gestión de Turismo del Municipio de Riobamba.

El siguiente trabajo se ha realizado en los siguientes capítulos:

Capítulo 1: Planteamiento del problema; en este capítulo se describe la situación problemática a resolver, justificación de la investigación, objetivos a desarrollar y las diferentes hipótesis de estudio.

Capítulo 2: Marco teórico; hace referencia al conocimiento preestablecido sobre el tema en el cual consta de los antecedentes de investigación, y las fundamentaciones científicas (filosófica, epistemológica, axiológica y legal) y bases teóricas de las variables responsabilidad social y turismo inclusivo.

Capítulo 3: Metodología; detalla el proceso de investigación en el cual se incluye el tipo, diseño de investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos para la recopilación de información, a ser analizada e interpretada.

Capítulo 4; Resultados y discusión; se desarrolla la tabulación, análisis e interpretación de encuestas, las pruebas de hipótesis (general y específicas) verificando la correlación de las variables de estudio (variable dependiente e independiente) y presentación de resultados

Capítulo 5: Conclusiones y recomendaciones; se elaboran las fundamentaciones aptas para el diseño de la propuesta, las cuales son realizadas en base a los objetivos específicos y resultados obtenidos.

Anexos. Dentro de este capítulo se localiza una propuesta en base a la investigación desarrollada que incluye proyectos que servirán para contribuir al mejoramiento de la inclusión de personas con discapacidad y así promover a la ciudad de Riobamba como un destino turístico inclusivo.

CAPÍTULO 1.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Ubicación del sector donde se va a realizar la investigación

La investigación se desarrollará en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo.

1.2. Situación problemática

El trabajo de investigación se va a realizar en el campo turístico para la inclusión de personas con discapacidad, nacionales y/o extranjeros en actividades turísticas, ya que, en la ciudad se presentan deficiencias en infraestructura, formación e información sobre turismo inclusivo, estrategias para la inclusión de turistas con discapacidad en actividades turísticas, deficiencia en protocolos y procesos para atender a personas con discapacidad, evidenciando la necesidad de responder ¿De qué manera influye la responsabilidad social en el turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba? ya que la Dirección de Gestión de Turismo del Municipio de Riobamba cuenta con ordenanzas como la No. 012-2015 ordenanza sobre eliminación de barreras arquitectónicas y urbanística entre otras que no están siendo aplicadas para beneficio de todas las personas, siendo el boletín de demanda turística la herramienta que indica claramente la no articulación de personas con discapacidad al no presentar un indicador sobre visitas de este tipo de turistas, continuando con una limitada oferta que se base en la responsabilidad social.

Otra de las causas para no poder brindar un servicio de calidad es la escasa aplicación de normativa que respalda a personas con discapacidad estipulada en la Constitución Política del Ecuador 2008, y la Ley para la Igualdad de Discapacidades 2012 desencadenando en la escasa sensibilización y por ende en discriminación.

Por estos motivos se hace necesario determinar la responsabilidad social en el desarrollo de turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba lo que contribuirá para corregir falencias y colaborar con el buen servicio en la actividad turística para este grupo.

1.3. Formulación del problema

¿De qué manera influye la responsabilidad social en el turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba?

1.3.1. Problemas específicos

- ¿De qué manera influyen las expectativas del turista en el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba?
- ¿De qué manera influyen los productos turísticos al desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba?
- ¿De qué manera influyen los servicios turísticos en el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba?

1.4. Justificación

El turismo es una práctica social que integra mecanismos que relacionan al espacio, la identidad y el otro. Por lo cual, si en una ciudad, cualquiera de los elementos que componen la cadena del turismo no es inclusivo, lo cotidiano se vuelve más complejo para quienes poseen una condición diferente (discapacidad), ya que existen barreras mayoritariamente psicológicas que les impiden la plena socialización e interacción con su entorno.

Por lo tanto, la presente investigación ha sido realizada para aportar al conocimiento ya concebido de la relación existente entre la responsabilidad social y el turismo inclusivo, donde los resultados obtenidos se sistematizan en una propuesta que puede ser utilizada por quienes apuesten a esta modalidad de turismo.

Además se contribuye en la integración de los elementos de la cadena productiva del turismo: recursos, actores y factores de influencia (social, ambiental, político y cultural) los cuales son enfocados a la inclusión de las personas con discapacidad, siendo los beneficiarios directos, quienes buscan ejercer su derecho de disfrutar de la actividad turística junto con su familia en

un ambiente sin barreras, constituyéndose como el actor competente del mismo la Dirección, de Gestión de Turismo del Municipio de la ciudad de Riobamba

Mientras que los beneficiarios indirectos son los profesionales de turismo, estudiantes y docentes universitarios ya que la información obtenida puede ser utilizada para generar posibles debates en torno a este tema.

Esta investigación puede servir como una base para posibles nuevas investigaciones, de quienes quieran seguir aportando en el desarrollo del turismo inclusivo ya que en este se aplica una metodología denominada correlacional que sirve para determinar la situación actual de los turistas con discapacidad que visitan la ciudad de Riobamba, quienes a nivel mundial muestran mayor interés en viajar siendo un 19,4% de personas con algún tipo de condición diferente a nivel mundial quienes buscan disfrutar de la actividad turística de la manera más autónoma posible.

1.5. Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la responsabilidad social en el turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba.

1.5.2 Objetivos específicos

- Determinar la influencia de las expectativas del turista para el desarrollo del turismo inclusivo.
- Establecer la influencia de los productos turísticos en el desarrollo del turismo inclusivo.
- Determinar la influencia de los servicios turísticos en el desarrollo del turismo inclusivo.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

La responsabilidad social influye en el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba.

1.6.2 Hipótesis específicas

- Las expectativas del turista influyen en el desarrollo del turismo inclusivo.
- Los productos turísticos influyen al desarrollo del turismo inclusivo.
- Los servicios turísticos influyen en el desarrollo del turismo inclusivo.

CAPÍTULO 2.

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

En la “Guía de buenas prácticas de accesibilidad para los establecimientos turísticos valencianos” propuesta por la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física, se presentan distintas estrategias para desarrollar turismo accesible en un sector determinado; teniendo como puntos clave los aspectos que se deben tener en cuenta en las oficinas de información turística, los aspectos a considerar en alojamiento, alimentación y recreación, los requisitos que debe cumplir los establecimientos que quieres trabajar con turismo inclusivo y lo más importante las pautas básicas para la atención de clientes con discapacidad. (PREDIF, 2013)

Mientras que en el documento denominado “Turismo y accesibilidad. una visión global” elaborado por Trinidad Domínguez Vila ; José Antonio Fraiz Brea y Elisa Alén González destaca la oportunidad de mercado que representa el turismo inclusivo, ya que las personas con discapacidad son quienes están cada vez más relacionados con la actividad turística ya que existen leyes y reglamentos que los amparan; añadiéndole además a las personas de la tercera edad quienes de igual forma están cada vez más interesados en viajar, lo que le brinda al turismo inclusivo un plus de diferenciación ya que si bien las personas con discapacidad son los principales beneficiarios al desarrollar la actividad no se puede olvidar a los beneficiarios indirectos como pueden ser acompañantes o simplemente los prestadores de servicio, otra de las ventajas que presenta es la desestacionalización ya que este grupo puede viajar durante todo el año, sin dejar de lado la calidad de servicio que sería un punto clave para este tipo de viajeros lo que sirve además para darle al sector q lo desarrolla ventaja competitiva en la diferenciación en calidad. Ya que se trata de un servicio por y para todos. (Dominguez, 2011)

En el Plan de Acción de Gestión del Turismo Inclusivo para la Inserción de Personas Con Habilidades Diferentes de Piura” 2016 elaborado por Pinto Montero Claudia Del Milagro se muestra los fundamentos teóricos y metodológicos del plan de acción de gestión de turismo inclusivo; así como la caracterización de la evolución de la gestión turística y la gestión de turismo inclusivo lo que posibilita analizar las tendencias más actuales del turismo inclusivo a personas con habilidades diferentes. Elaborando un diagnóstico para conocer sobre las carencias de conocimientos en el sector para realizar un plan de acción de gestión de turismo inclusivo que incluye como propósito fundamental la inclusión turística de las personas con habilidades diferentes; y consta con una estructura metodológica acorde a la necesidad de la región que se estudió. (Pinto, 2016)

En la investigación sobre Las facilidades turísticas en museos de Ambato, provincia de Tungurahua y su contribución al turismo inclusivo” elaborado por Silvia Rocio Chipantiza Aldas muestra las falencias que encuentran los turistas con discapacidad visual al querer visitar los museos de la ciudad tanto en infraestructura como en el personal que labora en dichas instalaciones; para lo cual se presenta una guía turística en tinta y braille de los museos de la ciudad, lo que contribuye en parte a la inclusión de las personas no videntes en el turismo. (Chipantiza, 2016)

El Circuito turístico del núcleo histórico de la ciudad de Riobamba para la diversificación de la oferta a personas deficientes auditivas” elaborado por Velasco Paredes Ana Karen, indica que el deficiente servicio a personas con discapacidad auditiva básicamente se debe a la deficiente planta turística en la ciudad lo que hace necesario el planteamiento de estrategias para diversificar la oferta turística para personas con deficiencia auditiva u otras discapacidades. (Velasco, 2017)

La propuesta para la eliminación de barreras arquitectónicas para el mejoramiento del turismo accesible en el centro histórico de la ciudad de Riobamba 2011 hace referencia a la situación actual del turismo accesible e identificación de barreras arquitectónicas en el centro histórico. Denotando la necesidad de brindar un servicio a la sociedad, incluyendo a las personas con discapacidad en el disfrute de atractivos turísticos, fortaleciendo la actividad turística, lo que permite el mejoramiento en atención al cliente brindando además beneficios para la localidad, modificando los comportamientos hacia las personas con discapacidad, generando una cultura de accesibilidad. (Ortiz, 2011)

El Diseño de un sendero agroturístico para personas no videntes, en la parroquia San Luis 2018, analiza la inexistencia de ningún tipo de servicio ni facilidades para los turistas con discapacidad visual, lo que conlleva a proponer un espacio que brinde servicios pertinentes para que las personas no videntes puedan participar de actividades accesibles como lo es la implementación de un sendero agroturístico en el cual se inicia el turismo inclusivo dentro de la parroquia con inversión privada para el disfrute de la experiencia turística de las personas no videntes . (Falconí, 2018)

2.2 Fundamentación científica

2.2.1 Fundamentación filosófica

La corriente positivista enfocada al plano turístico nos indica que la sociedad es estudiada como una “cosa” que no se basa en el enfoque material sino más bien porque tiene características que pueden ser observables y verificadas de manera empírica, en la cual se busca la comprobación de la hipótesis a través de la estadística y el razonamiento lógico, teniendo un método que se basa en la observación de los hechos y el nivel de comprobación que se pueda obtener, mediante el método científico.

Dirigiendo el positivismo a la responsabilidad social y el turismo inclusivo se puede tener cuatro pasos fundamentales a seguir:

Las preconcepciones sobre el turismo inclusivo y la responsabilidad social en un análisis bibliográfico; las averiguaciones sobre la esencia y naturaleza de las variables a estudiar; la indagación sobre si la responsabilidad social en el turismo inclusivo es un hecho normal o patológico y luego de la recolección de datos, elaborar una interpretación de los mismos y una investigación de dicho fenómeno. (Seoane, 2014)

2.2.2 Fundamentación epistemológica

La epistemología que se aplica al turismo basa su importancia en que ayuda a la validación del conocimiento y delimita el campo que abarca el sector turístico. La relación que se da entre turistas y quienes los reciben es un tema de naturaleza empírica, la cual afirma que el origen del conocimiento es la experiencia.

Considerando a la responsabilidad y el turismo inclusivo se debe realizar la pre concepción de ideas de cada una de las variables y con esta información se puede identificar la influencia que tiene la responsabilidad social para el desarrollo del turismo inclusivo en un determinado sector y grupo social, y con esto se puede validar el conocimiento producido y delimitar de manera correcta desde donde empezar a investigar y en donde terminar la investigación en base a estas dos variables. (Muñoz, 2014)

2.2.3 Fundamentación axiológica

2.2.3.1 Dignidad humana.

Se reconoce a la persona como ser humano y no como un ente ajeno para el desarrollo, se lo inmiscuye de manera directa en los proyectos de todo tipo (político, social y económico). Es el actor principal de los cambios sociales ya que de estos depende la concientización del resto del conglomerado para disminuir la discriminación de todo tipo.

2.2.3.2 Solidaridad.

Es un sentimiento que debe ser desarrollado por todos los miembros de la sociedad lo que promueve la igualdad de todos en todos los ámbitos principalmente en dignidad y derechos, contribuyendo a la interdependencia entre los miembros de la sociedad.

2.2.3.3 Subsidiariedad.

Es el apoyo que se entrega a grupos sociales que los necesitan o requieren el cual basa su entrega en la colaboración y protección hacia grupos minoritarios y evitar los abusos de las instancias sociales superiores, las cuales tienen la obligación de velar por el bienestar de todos los grupos sociales.

2.2.3.4 Bien común.

Se basa en la concientización de la sociedad para que se encuentre al servicio de todos quienes la conforman, fundamentando la sustentabilidad en el bien común de todos, evitando la discriminación de hombres, mujeres, niños, personas de la tercera edad, personas con discapacidad y grupos de riesgo. (Gonzalez, 2016)

2.3 Fundamento legal

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador 2008

2.3.1.1 Capítulo primero, principios de aplicación de los derechos.

El artículo 3 hace referencia a los deberes primordiales del estado dentro de los cuales:

Se promueve el desarrollo del territorio, considerando los procesos de descentralización y autonomías, protegiendo el patrimonio del país y garantizando el derecho a la paz, seguridad y a una sociedad libre de corrupción y democrática.

En el numeral 2 del artículo 11 se indica que todas las personas gozarán de los mismos deberes, derechos y oportunidades sin ser discriminado por ninguna razón ni por ninguna

distinción, personal o colectiva, que menosprecie el goce de sus derechos, siendo esta discriminación sancionada por la ley.

Dentro del artículo 14 se hace referencia al derecho que tienen los ciudadanos a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, garantizando además el buen vivir y sostenibilidad, considerando de interés público la preservación del ambiente, la biodiversidad y el patrimonio del país.

El artículo 24 indica que todas las personas sin discriminación tienen el derecho al esparcimiento y a la práctica de deportes.

2.3.1.2 Sección sexta. Personas con discapacidad.

En el artículo 48 dentro de los numerales 1 y 3 se indica que la inclusión social será en base a planes y programas que fomenten la participación de las personas con discapacidad en los ámbitos político, social, educativo y económico; dirigidas a fomentar el esparcimiento y descanso.

Dentro del artículo 52 se establece el derecho que tienen las personas para disponer de bienes y servicios de óptima calidad los cuales pueden ser elegidos con libertad, así como a la entrega de información precisa y real sobre sus características. Estableciendo mecanismos de control de calidad y sanciones por vulneración de estos derechos.

En el artículo 383 se establece el derecho de la colectividad a disfrutar del tiempo libre, y la libre promoción de actividades responsables para el esparcimiento y descanso. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

2.3.1.3 Disposiciones transitorias.

Sexta.- Dentro de los Consejos Nacionales de Discapacidades, niñez y adolescencia, pueblos y nacionalidades, se constituirá la igualdad, adecuando su estructura dentro de la constitución.

2.3.2 Ley de Turismo 2014

El artículo 2 hace referencia al concepto de turismo en cual relaciona las actividades asociadas con el desplazamiento de las personas hacia distintos lugares al de su domicilio habitual; sin que se radiquen de manera permanentemente.

En el artículo 3 los principios de la actividad turística muestran a la iniciativa privada como un pilar fundamental en la inversión directa, que los gobiernos provinciales deben impulsar el desarrollo turístico, fomentar el mejoramiento de servicios públicos básicos y trabajar en la conservación permanente de los recursos naturales y culturales considerando la preservación de la identidad de pueblos y nacionalidades.

Dentro del artículo 4, se establece que dentro de la política estatal, se debe reconocer al turismo como una iniciativa privada, comunitaria y de autogestión lo que promueve la creación de productos turísticos competitivos; garantizando el uso racional de recursos naturales y culturales, creando conciencia turística, lo que ayudara para q se propicie la coordinación de los organismos gubernamentales para la consecución de los objetivos turísticos.

El artículo 5 indica que se consideran como actividades turísticas a las siguientes: alojamiento, alimentación, transporte, operación (agencias de viaje) e intermediación.

En el artículo 44, se establece que los empresarios son civilmente responsables por los eventuales daños que se cause a quien utilice sus servicios. Teniendo una culpa leve. Siendo responsable por los actos de negligencia de sus empleados.

Dentro del artículo 57 se determina que quienes ejerzan actividades turísticas deben entregar obligatoriamente al ministerio de turismo o a sus delegados información que permita la elaboración de las estadísticas nacionales. (Asamblea Nacional Constituyente, 2014)

2.3.3 Plan Toda una Vida 2017

Dentro del objetivo 1 el cual busca garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todos se integra la garantía de que todos los ciudadanos tienen derecho a la integridad psíquica, moral y física, teniendo una vida libre de violencia, la cual es sancionada principalmente si se ejerce hacia los más vulnerables (personas con discapacidad).

Mientras que en el objetivo 2 se busca afirmar la interculturalidad y plurinacionalidad, revalorizando las identidades y los derechos colectivos los cuales deben ser considerados en el ámbito de la política pública lo que contribuye al desarrollo normativo en la jurisprudencia nacional e internacional, aprovechando los recursos disponibles para la construcción de una sociedad incluyente que luche contra todo tipo de discriminación teniendo además herramientas de prevención para esta discriminación. (Asamblea Nacional Constituyente 2017)

2.3.4 Ley Orgánica de Discapacidades 2012

2.3.4.1 Sección cuarta de la cultura, deporte, recreación y turismo.

Artículo 42. Derecho a la cultura.

El estado debe garantizar a las personas con discapacidad el acceso, y participación en todo tipo de actividades culturales y de esparcimiento; además debe fomentar el desarrollo de sus habilidades, implementando distintos mecanismos de accesibilidad. El Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades - CONADIS debe coordinar con la autoridad competente para la

generación políticas públicas que contribuyan en la elaboración de programas y acciones que garanticen los derechos de todas las personas con discapacidad.

Artículo 44. Turismo accesible.

El gobierno nacional en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, deben garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas existentes, a quienes se les debe brindar una atención prioritaria, integral y de calidad adaptados para el tipo de discapacidad que presente el ciudadano. Además, se debe vigilar que las empresas tanto privadas como públicas entreguen sus servicios de manera permanente, promoviendo tarifas para las personas con discapacidad. (Asamblea Nacional Constituyente 2012)

2.3.5 Ordenanza 012-2015 ordenanza sobre eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas en el cantón Riobamba

Artículo 1.- Objetivo.- La ordenanza debe establecer normas que contribuyan a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad y movilidad reducida utilizando los recursos para eliminar barreras físicas que dificulten el acceso a espacios públicos y privados, entregando las condiciones necesarias para su desenvolvimiento.

Artículo 5.- Adaptación, Modificación y Reconstrucción.- La Dirección de Gestión de Ordenamiento Territorial, determina que los proyectos se relacionen con la eliminación de barreras de accesibilidad en espacios públicos. Las instalaciones deben modificarse para la accesibilidad de y brindar facilidades a personas con discapacidad y movilidad reducida.

Artículo 21.- Información y señalización.- Para hacer los medios más accesibles para las personas con visión y audición reducidas se implementaran sistemas táctiles y sistemas de aviso con alarmas sonoras.

Artículo 22.- Medios alternativos de accesibilidad.- Se podrá implementar los mecanismos y medios que faciliten el desplazamiento y accesibilidad de las personas con movilidad reducida y discapacidad (Dirección de Gestión de Turismo Riobamba, 2015)

2.4 Fundamentación teórica

2.4.1 Responsabilidad Social

La Responsabilidad Social (RS) es considerada como una virtud que marca profundamente a los seres humanos y dependiendo de cómo sea enfocada puede convertirse en una herramienta para obtener empresas, sectores y sociedades responsables.

Se trata de un compromiso que debe estar inmerso en las acciones de cualquier persona que genere un impacto positivo en la sociedad el cual se divide en tres formas para llegar a ser socialmente responsables.

La responsabilidad social individual que implica responder con las obligaciones personales las mismas que deben generar compromiso y respeto hacia el prójimo y su entorno.

La Responsabilidad Social Empresarial -RSE que compromete a las empresas a trabajar de manera activa en el servicio de la sociedad asegurando el ahorro de recursos y procurando condiciones dignas de trabajo dejando de lado los intereses netamente económicos y lucrativos dirigiendo los procesos productivos en base al desarrollo sostenible.

Mientras que la responsabilidad social gubernamental plantea leyes y reglamentos que contribuyan a promover el desarrollo responsable de la mayoría especialmente de los grupos vulnerables (niños, madres solteras, personas de la tercera edad, discapacitados) con la finalidad de mejorar las condiciones de vida pensando en las futuras generaciones. (Amdani, 2017)

2.4.1.1 Importancia de la Responsabilidad Social.

A nivel mundial y a través del tiempo las organizaciones están siendo cada vez más conscientes de la importancia y los beneficios que representa un comportamiento socialmente responsable ya que el objetivo principal de este comportamiento se enfoca en la contribución para la consecución de un desarrollo integral y sostenible.

Las actividades que realizan las distintas organizaciones a favor de la sociedad en la que se encuentran desempeñando sus funciones han generado inconvenientes en el momento de medir el impacto que desarrollan en su desempeño diario ya que al medir este impacto se debe asegurar una sociedad equitativa tanto entre miembros de las organizaciones como personas naturales y un medio ambiente saludable, basados en leyes normativas y reglamentos que a largo plazo forjen una buena gobernanza en beneficio tanto para el sector privado como público. (Norma ISO 26000,2010)

2.4.2 Responsabilidad Social Empresarial

Su nombre hace referencia al trabajo empresarial en pro de la sociedad, pero su significado es más profundo se relaciona con la gestión en la cual las empresas deben enfocar sus actividades para conseguir la sustentabilidad tanto a nivel económico, social y ambiental integrando principalmente el respeto y los valores éticos hacia las personas, comunidad y el entorno que rodea a la empresa independientemente del sector al que pertenezca y los productos y servicios que ofrezca. (Cajiga, 2014)

Ya que la Responsabilidad Social Empresarial - RSE se convierte en un deber congruente en el cual a más de cumplir con las obligaciones que la empresa requiere tanto a nivel externo como interno en lo referente a los intereses ambientales sociales, económicos y sociales de sus clientes externos e internos, debe contribuir para el bienestar de las personas y tratar de contribuir al bien común. (Rangel, 2002)

2.4.3 Responsabilidades sociales de la empresa

Las áreas de una empresa que deben trabajar en base a la Responsabilidad Social son tres: ambiental, económica y sociocultural. En todas y cada una de ellas se puede comprender la actuación social de la empresa las mismas que deben desarrollar consecuencias positivas para el entorno social en el cual se desempeña, ya que el comportamiento social de la empresa puede generar problemas o soluciones a través del tiempo si no se la aplica en estas áreas de manera estratégica, es decir; si las acciones filantrópicas de la empresa se las realiza de manera aislada generarían un resultado diferente al que se quiere conseguir ya que un comportamiento social responsable en base a las normas jurídicas y el empoderamiento de obligaciones genera competitividad y rentabilidad en base a la Responsabilidad Social - RS. (Castillo, 2003)

2.4.3.1 La medición de la responsabilidad social de la empresa.

Una empresa es socialmente responsable si cumple con distintos estándares e indicadores a partir de los cuales se pueda determinar los principios de responsabilidad corporativa a través de auditorías en las cuales se verifiquen el cumplimiento de la difusión y aplicación de la normativa que aseguren la Responsabilidad Social Empresarial; el proceso ayuda a determinar el cumplimiento de dichas normas las cuales pueden ser generales o sectoriales dependiendo de la naturaleza de la empresa y los distintas áreas que la conforman, el siguiente nivel es la certificación la cual es alcanzada si todos los indicadores propuestos por las auditoras han sido cumplidos rectificados o actualizados por quienes están a cargo de entregar la información respectiva contando con esta aprobación en el caso de la Responsabilidad Social Empresarial - RSE la certificación se denomina social screening o social rating.

En lo que a la certificación refiere se pueden encontrar distintas propuestas para alcanzarla como es el caso de la utilización de las normas ISO 14000 y SA 8000 ya que los indicadores

de responsabilidad facilitan a los empresarios las herramientas necesarias para conseguir dicho nivel de calidad. Aunque dependiendo del personal encargado de la evaluación se puede además acudir a organizaciones no gubernamentales (ONGs) que brinden información en forma de índices éticos lo cual es una ventaja para los clientes ya que son quienes deciden los criterios de valoración personalizando la búsqueda sin que los evaluadores generalicen con los resultados obtenidos por otras empresas, pero dichos criterios siempre serán en base a la información, normativa y gestión del país en el que se realice la evaluación. (Cuesta, 2003)

2.4.4 Responsabilidad social corporativa y su gestión integrada

Para tratar a la responsabilidad social corporativa como tal se deben establecer 2 ámbitos: interno y externo dentro de las empresas en lo que se refiere al ámbito interno las practicas responsables se relacionan de forma directa con los trabajadores en cuestiones de inversión para recursos humanos, salud, y seguridad; mientras además considera las actividades relacionadas al cuidado del medio ambiente, es decir; la gestión en el uso de recursos utilizados en la producción de bienes o servicios.

En lo referente a la gestión del recurso personal: se deben establecer procesos responsables en la contratación, principalmente basadas en la inclusión y no discriminación, considerando además el nivel de educación en base a las necesidades de la empresa, la cual debe entregar capacitaciones periódicas para la fomentar la actualización de información, formación y educación del personal.

Considerando la salud y seguridad en el trabajo: se puede deducir que a mayor esfuerzo por mejorar la salud y seguridad de las personas que trabajan en la empresa la calidad de los servicios o productos que proporcionen aumenta lo que aumenta además la competitividad y rentabilidad de la misma.

Se debe tener en cuenta además la adaptación al cambio: son muy pocas las empresas que no se reestructuran de manera periódica principalmente desde un punto de vista responsable ya que con el pasar del tiempo se hace necesario mantener un equilibrio teniendo en cuenta los intereses y necesidades de quienes son afectados de manera directa e indirecta con los cambios y decisiones tomadas.

La gestión del impacto en el medio ambiente: por lo general reutilizar recursos, reducir la emisión de gases contaminantes y disminuir los insumos poco necesarios contribuye a bajar los gastos energéticos y con esto se puede aumentar la rentabilidad ya que se analiza el ciclo vital de los productos o servicios a prestar con esto se puede saber en qué etapa quitar los gastos innecesarios sin que estos incidan en la calidad del producto final.

Mientras que el ámbito externo hace referencia al entorno en el cual se desempeñan las empresas y con quienes se relacionaran de manera estratégica además de los problemas globales que pueden incidir directa e indirectamente en el desarrollo de la responsabilidad social. Se toma en cuenta principalmente a las comunidades locales: las empresas deben procurar el desarrollo integral de los sectores donde realizan sus actividades utilizando de ser posible mano de obra local, entregando sueldos justos y desarrollando actividades en pro de la educación y formación de quienes viven e integran dichas comunidades, es decir; colaborar en la subsistencia de los residentes principalmente si la empresa se desarrolla a nivel rural.

Otro punto básico para el desarrollo de las actividades socialmente responsables tiene que ver con los socios estratégicos: ya que son quienes se verán de una u otra forma afectados ya que se busca que las empresas u organizaciones cubran las necesidades de los consumidores con productos o servicios elaborados en base a la ética, profesionalismo y ecología de los recursos.

A nivel global los problemas ecológicos incurren en el uso de los recursos ya que las empresas muchas veces recurren a otros países para conseguir su materia prima para el servicio o producto a elaborar por lo cual el uso responsable de estos permite conservarlos para su uso a largo plazo. (Server, 2005)

2.4.5 Comportamientos socialmente responsables

Una empresa considerada socialmente responsable brinda confianza y mejora el estatus de quienes la practican cuyos impactos son mayoritariamente positivos principalmente en la rentabilidad económica ya que se considera a la Responsabilidad Social - RS como ventaja competitiva puesto que la sociedad está siendo más consiente en lo que al uso de recursos se refiere por lo tanto prefiere productos ofertados por empresas socialmente responsables la cual tenga como punto prioritario el cuidado del medio ambiente.

La Responsabilidad Social puede ser aplicada a todos los ámbitos de las empresas y organizaciones y sus actores principales, es decir; en lo que a empleados se refiere debe existir trabajo en equipo, se les debe brindar una formación continua, debe existir transparencia en la comunicación interna, promover la igualdad de condiciones y oportunidades, y seguridad y perdurabilidad en los puestos de trabajo.

Los accionistas de las empresas deben recibir transparencia informativa, retribución del capital invertido, acciones de una buena gobernanza y lo más importante el desarrollo de las inversiones con la mayor ética posible.

En lo que se refiere a la gestión en los procesos productivos debe existir un ahorro en lo que se refiere al consumo de energías y promover la disminución o de ser posible la no emisión de gases contaminantes.

Los clientes deben obtener productos o servicios de calidad a precios razonables; se debe establecer alianzas estratégicas con competidores para colaboraciones a corto y mediano plazo y además se debe establecer relaciones de colaboración con los proveedores.

El entorno, es decir; la comunidad donde se encuentra la empresa u organización debe ser retribuida con aportes hacia el desarrollo local mediante proyectos comunitarios. (Lizcano, 2003)

2.4.6 Diferencias entre una empresa socialmente responsable y una no responsable socialmente

Una empresa considerada como socialmente responsable se diferencia de una no responsable ya que obtiene sus bienes y servicios considerando el uso de recursos y el precio socialmente aceptable ya que tiene presente que los recursos a utilizar son limitados y deben ser conservados, se promueve el trabajo en equipo, es decir; todos los miembros que forman parte de la organización deben colaborar, tanto actores internos como externos pueden tomar decisiones si se encuentran afectados por acciones de la empresa y los objetivos planteados no deben ser meramente económicos. (De Lara, 2005)

2.4.7 Teoría de los grupos de interés o de los stakeholders

Las empresas no deben satisfacer las necesidades de los miembros de la empresa o accionistas sino al colectivo en general ya que son quienes pueden ser afectados de manera indirecta por las acciones o actividades que desarrolle la empresa; ya que se considera a la Responsabilidad Social Empresarial como una herramienta estratégica que brinda ventajas competitivas a las empresas que optan por aplicarla.

Por lo tanto se considera a los stakeholders como importantes ya que al trabajar con estos grupos de interés las empresas reciben apoyo de los diferentes entes que pueden ser gubernamentales o no gubernamentales por lo cual quienes deseen aplicar la Responsabilidad Social Empresarial - RSE deben tener muy claro con quienes va a trabajar los cuales pueden ser clientes, la comunidad, sindicatos, acreedores o la sociedad en general y sus grupos prioritarios aunque otras empresas trabajan con la Responsabilidad Social - RS enfocada hacia el medio ambiente aplicando fundamentos éticos establecidos en sus normativas.

Cuando las empresas se encuentran en sectores como el rural pueden existir inconvenientes en el desarrollo de las actividades referentes a la Responsabilidad Social ya que las personas que viven en el lugar muchas veces crea falsas expectativas y poco realistas lo que dificulta o limita los planteamientos que las empresas han establecido en beneficio de la sociedad, no obstante siempre se serán más los impactos positivos que los negativos al trabajar de manera sostenible y dejando de lado los intereses meramente económicos. (Alvarado, 2008)

2.4.8 Responsabilidad Social Empresarial, innovación y éxito de las microempresas

Al utilizar la Responsabilidad Social como herramienta de innovación contribuye en el rendimiento organizativo de las microempresas ya que se mejora la relación con los consumidores de bienes o servicios a prestar y con esto además se obtiene beneficios en la financiación y estatus en la reputación corporativa, es decir; la RS bien aplicada se la puede considerar como un punto clave en la obtención del éxito en el posicionamiento en el mercado ya se trata de acciones que van más allá de obtener réditos financieros.

Tiene gran influencia en el éxito competitivo empresarial u organizativo ya que se ha establecido como innovadora lo cual siempre será considerado tanto a nivel administrativo como tecnológico y las innovaciones organizativas de las pequeñas empresas pueden contribuir para la generación de productos y servicios más competitivos.

Por lo cual se considera a la innovación como mediador entre la Responsabilidad Social y el éxito competitivo empresarial, es decir; se espera que el papel de la innovación aumente significativamente cuando la empresa sea considerada como responsable y este aumento en la innovación se convierta en éxito competitivo.

No se necesita saber de forma determinante el tamaño o sector al que pertenece la microempresa para poder determinar la influencia de la responsabilidad empresarial en el éxito competitivo de la misma, ya que lo más importante siempre será la predisposición de directivos hacia el desarrollo de actividades con Responsabilidad Social y con esto comprobar el éxito competitivo de las mismas teniendo como herramienta mediadora a la innovación acometida por la empresa. (Vazquez, 2013)

2.4.9 ISO 26000 Responsabilidad Social

Es una guía en Responsabilidad Social corporativa la cual puede ser utilizada por todo tipo de organizaciones las mismas que pueden ser privadas o públicas y en beneficio tanto para países desarrollados como en vías de desarrollo.

Actualmente las organizaciones están aplicando la Responsabilidad Social para la sostenibilidad de sus negocios ya que se tiene una concientización que se guía en suministrar productos y servicios sin poner en peligro al medio ambiente siendo socialmente responsables; la norma brinda una ayuda para que las empresas u organizaciones puedan lidiar con la presión social que proviene tanto de consumidores, gobernantes y público en general.

La Responsabilidad Social puede variar de una empresa a otra o de una organización a otra dependiendo su nivel de aplicación y la ISO 26000 puede ser una guía tanto para el sector público como privado ya que se basa en los principios de: transparencia, rendición de cuentas, comportamiento ético, respeto hacia los intereses de quienes la aplican, respeto a la legalidad,

respeto a las normas de comportamiento internacionales y principalmente el respeto a los derechos humanos.

Esta norma presenta siete ejes de actuación que deben ser aplicados de forma horizontal en los distintos procesos de las organizaciones o empresas: gobernanza a nivel organizativo, derechos humanos, prácticas laborales, cuidado del medio ambiente, practicas justas en operaciones, asuntos de los consumidores y participación en el desarrollo de las comunidades.

No es una guía para conseguir certificación sino más bien se trata de guías voluntarias para ser aplicadas como esfuerzos de normalización para alcanzar la sostenibilidad a nivel empresarial ya que se pone en práctica la Responsabilidad Social orientada para maximizar la contribución en el desarrollo sostenible. (Norma ISO 26000, 2010)

2.4.10 La Responsabilidad Social y las empresas del sector turístico.

El consumo responsable de recursos y la Responsabilidad Social son de gran importancia a la hora de realizar actividades turísticas ya que la gran mayoría de turistas está empezando a preocuparse por la situación de los sitios de visita y las consecuencias que dichas actividades pueden generar tanto en la población de la localidad como en su medio ambiente, es decir; puede existir efectos negativos como la aculturación por parte de los pobladores y pérdidas en flora y fauna por la explotación del entorno natural.

Es por tales razones que han surgido distintas modalidades de turismo como el sostenible y solidario en el cual los visitantes a más de visitar los atractivos, presenciar las manifestaciones culturales forman parte de distintos proyectos de desarrollo llevados a cabo en las comunidades que visitan elaborados por organizaciones no gubernamentales ONGs u organismos internacionales preocupados por la situación de los lugares donde se desarrolla el turismo. (McGehee, 2005)

El turismo sostenible además contribuye al desarrollo local ya que atiende tanto las necesidades de los turistas como de las comunidades receptoras protegiendo las oportunidades de desarrollo a futuro, siendo considerado además como viable en la gestión de recursos tanto naturales como culturales ya que si bien satisface las necesidades tanto sociales, medio ambientales y económicas respeta además la integridad cultural de los miembros de la comunidad.

La sostenibilidad puede ser aplicable a todos los tipos de turismo y en todos los destinos donde se quiera realizar la actividad incluido el turismo de masas ya que al abarcar los ámbitos ambiental, social y económico se puede establecer un equilibrio adecuado para lograr esta sostenibilidad a largo plazo.

Para lo cual se debe dar un uso óptimo a los recursos naturales ya que son los elementos claves a la hora de elaborar nuevos productos turísticos ya que al mantener los procesos biológicos se conserva la naturaleza y diversidad biológica.

Respetando la identidad sociocultural de las comunidades receptoras, conservando su patrimonio cultural tanto material como inmaterial se contribuye de manera significativa en la conservación entendimiento y tolerancia hacia la interculturalidad.

La sostenibilidad puede asegurar además actividades económicas viables a largo plazo ya que si los beneficios económicos son distribuidos equitativamente se cuenta con mayores oportunidades en el momento de entregar y obtener empleos estables ya que los ingresos y servicios sociales contribuyen a la reducción de la pobreza en el sector.

En lo que a experiencia y satisfacción de los turistas se refiere este tipo de turismo hace que los visitantes sean participantes activos en el desarrollo de las prácticas de turismo sostenible ya que los mismos son informados e incentivados para lograr la colaboración amplia en el consenso para conseguir el menor impacto posible en la visita ya que son

conscientes de los problemas que se pueden generar si no se cumplen las normas establecidas. (OMT, 2004)

El proceso hacia la consecución de la sostenibilidad requiere seguimientos constantes de los impactos generados con lo cual se pueden establecer distintas medidas preventivas o de ser necesarias correctivas ya que un gran número de empresas dedicadas a la actividad turística están optando por el turismo sostenible y la Responsabilidad Social como medidas estratégicas y de innovación las mismas que buscan además de obtener beneficios económicos el beneficio para los miembros de las comunidades donde se realiza la actividad turística lo que maximiza el funcionamiento tanto a nivel social como económico del área; el turismo sostenible puede integrar de manera correcta tanto la base económica como sociocultural lo que permite conciliar los interés de ambos sectores, por lo tanto la elaboración de un producto turístico y sus implicaciones de venta y consumo requiere de procesos o procedimientos específicos ya que antes no se pesaba en el bien común y en la actualidad se debe tener en cuenta la dualidad producto destino obteniendo la satisfacción del turista y el cumplimiento de los objetivos establecidos con los habitantes de la comunidad receptora. (Kastenholz J. , 2005)

Siempre se debe considerar en el momento de elaborar los distintos productos turísticos los segmentos de mercado que pueden estar interesados, el perfil del visitante, sus motivaciones, gustos y preferencias lo que permite tener una visión clara del camino a seguir para atraer y satisfacer a los turistas; quienes opten por la opción del turismo sostenible serán considerados como la demanda objetivo la cual debe ser controlada en lo que a flujos turísticos se refiere para obtener mejores y concretos resultados en el desarrollo de este tipo de turismo quienes pueden ser personas con o sin discapacidad.

Al referirse a este grupo antes minimizado se debe aclarar que tienen los mismos derechos para disfrutar de las actividades turísticas aunque si bien su estadía, traslado y ejecución de actividades puede tener distintas condicionantes no implica que se deba hacer diferenciaciones entre turistas sino más bien se debe establecer la inclusión para que estas personas se sientan cómodas y no discriminadas. (Kastenholz & Galan, 2009)

2.4.11 Expectativas del turista

La decisión de viajar de los turistas viene relacionada con la necesidad de cumplir o satisfacer el sentimiento de falta de algo, es decir; busca cubrir un deseo de compra de un servicio que a la final le genere una experiencia satisfactoria, la cual viene relacionada directamente con el impulso de la motivación a hacer algo diferente a lo que generalmente el individuo está acostumbrado.

La motivación es un proceso dinámico con el cual se genera dentro del ser humano un nivel de incomodidad que debe ser liberada mediante la producción de una respuesta, es decir; se crea la acción y activación del comportamiento que impulsa a los turistas a realizar la salida de permanencia para visitar otro completamente diferente con la finalidad de satisfacer sus necesidades y deseos de ocio y descanso. (Pons, 2013)

2.4.11.1 *Percepción y actitudes al elegir un destino.*

Se basa en la relación imagen-destino para el proceso de decisión en el cual la percepción juega un papel importante en el campo turístico ya que de esto depende la decisión de compra de servicios para la visita a un destino turístico determinado.

La actitud de los turistas hacia los productos turísticos se determina mediante la predisposición a manifestar un comportamiento favorable en la elección de destinos a través de la elección según las preferencias y evaluación anticipada del destino según su potencial turístico predispuesto con anterioridad. (Graefe, 2014)

2.4.12 Imagen de los destinos turísticos urbanos y la lealtad de los turistas

Los destinos turísticos dependen principalmente de la lealtad que puedan obtener de quienes los visitan, está claro que mientras se creen mayores las expectativas del destino pudiera ser mayor la inconformidad en el momento de comprobar dichas expectativas.

Para lo cual quienes desarrollan el turismo desde su lugar de origen deben considerar que se debe trabajar para conseguir la satisfacción de los clientes y generar un sentimiento de querer regresar al destino en un mediano plazo y de ser posible a corto plazo. (Medica, 2012)

2.4.13 Expectativas del turista al contratar el servicio de guianza

La importancia de las expectativas radica en que los turistas las usan como parámetros para medir y comparar lo que esperaban con lo que realmente recibieron.

Un alto nivel de expectativa refleja haber recibido el servicio deseado por los turistas y visitantes, este servicio para alcanzar este nivel debe considerar las preferencias de los visitantes y mejorarlas en la prestación del servicio, quienes al sentir satisfacción en el momento de la visita al destino, esperaran y buscaran tiempo para su próximo viaje y recomendaran el sitio ya que consideran que el servicio fue aceptable.

El servicio de guianza es uno de los más importantes principalmente cuando el turista desconoce el destino y busca nuevos espacios para el disfrute, por lo cual al contratar este tipo de ayuda para su visita busca sentirse seguro, que le entreguen información real sobre el sitio, que el recorrido tenga la duración adecuada, que las dudas sean resueltas satisfactoriamente, y de ser necesario en su mismo idioma, es decir; obtener calidad en el servicio. (Zárraga, 2011)

2.4.14 Turismo Inclusivo

Tener algún tipo de discapacidad, enfermedad o condición diferente no debería ser considerado un impedimento para que pueda participar activamente de cualquier actividad

que la sociedad realice. En el proceso de transición hacia la inclusión está inmerso el sector turístico, por lo cual se ha insertado el concepto de Turismo Inclusivo como un instrumento en la coordinación de alternativas e iniciativas con las cuales se permita la inclusión y accesibilidad sin discriminación de todas las personas que deseen realizar actividades turísticas en el destino que quieran conocer.

Es así que las personas con algún tipo de discapacidad sea auditiva, visual, motora o cognitiva puedan a más de realizar las actividades establecidas en los distintos destinos hacer uso de infraestructuras e instalaciones preferiblemente de manera autónoma y sin restricciones

Las actividades de Turismo Inclusivo representan una oportunidad para obtener beneficios económicos dentro del sector turístico ya que usa la accesibilidad como estrategia que incluye a todas las personas lo que quiere decir un aumento de segmentos de mercados con los cuales se puede trabajar.

La Organización Mundial de Turismo - OMT en el año 2015 ha establecido distintas estrategias para el desarrollo del Turismo Inclusivo como la entrega de facilidades para personas con discapacidad en viajes turísticos ya que se lo está considerando a este tipo de turismo como una opción a ser aplicada en políticas de desarrollo del turismo sostenible, para lo cual se debe entregar información que sea clara y real sobre las instalaciones turísticas, el porcentaje de accesibilidad que estas poseen y la disponibilidad de los distintos servicios de apoyo en los sitios de visita, cada uno de estos debería contar con personal capacitado para brindar información, servicios y respuestas a inconvenientes durante el desarrollo de actividades turísticas.

El Turismo Inclusivo y su inmersión en la sociedad es un proceso que requiere de la cooperación de todos, lo que permite que las personas discapacitadas puedan ser independientes y disfrutar de forma igualitaria con el resto de turistas para lo cual se deben

establecer una oferta que permita la entrega de productos turísticos diseñados para todos de manera universal.

Considerando esta perspectiva el Turismo Inclusivo sigue creciendo de manera acelerada ya que gran parte de los destinos están trabajando en pro de la accesibilidad aunque estos esfuerzos todavía no están siendo suficientes para alcanzar el nivel de ofertas que promuevan el concepto de inclusión.

Existen distintas plataformas a nivel mundial que permiten la promoción del Turismo Inclusivo lo que genera mayor cantidad de ingresos para los que trabajan con estos segmentos ya que es de conocimiento general que la mayor parte de este tipo de turistas nunca viaja solo por lo cual además existen planes que fomentan el desarrollo de infraestructuras y servicios comunitarios lo que permite el mejor desenvolvimiento de las personas con discapacidad.

La accesibilidad no solo genera diversificación y competitividad además contribuye para que los países que toman esta opción como alternativa para el desarrollo trabajen en beneficio de este grupo antes discriminado, es decir; se fomente una concientización de carácter inclusivo.

El Turismo Inclusivo destaca el rol de la sociedad y la comunidad en general ya que establece como prioritaria la igualdad de derechos y condiciones en el disfrute y desenvolvimiento dentro de las actividades turísticas. (Cuevas, 2018)

2.4.15 El turismo accesible. Turismo para todos frente a turismo para discapacitados

Cuando los servicios de transporte alimentación hospedaje y los destinos en si pueden ser visitados por todos los turistas en general se puede hablar de turismo accesible. La oferta debe establecer información clara sobre las dificultades y barreras de acceso que puedan tener al ingresar al destino así como las facilidades que pueden utilizar en su desenvolvimiento en los lugares elegidos para su visita. Una herramienta fundamental para el desarrollo del turismo accesible es la tecnología con la cual se puede solucionar gran cantidad de problemas y

conseguir la autonomía en la visita. La utilización de distintas aplicaciones y soluciones tecnológicas en infraestructura turística mejora la estadia de los visitantes con discapacidad.

El denominado turismo accesible exige un servicio integral en todo aspecto, es decir; desde la entrega de la información por parte de prestadores de servicio hasta el buen término del viaje en el cual se pueda solucionar con rapidez y eficacia cualquier duda o inconveniente que pueda suscitarse el transcurso del mismo.

Es así que aunque en ciertos establecimientos existan elementos considerados como accesibles para cierto grupo de personas continúa la existencia de barreras difícilmente franqueables ya que el resto de instalaciones difícilmente cuenta con lo necesario para atender a los distintos grupos con discapacidad.

Para poder alcanzar el denominado turismo para todos es necesario es necesaria la colaboración de todos los actores sociales participantes de la cadena productiva que representa el turismo como arquitectos, transportistas, hoteleros, desarrolladores web, etc.

El turismo para todos tiene la finalidad de incluir a todo tipo de visitantes los cuales puedan contar tanto con infraestructura como herramientas tecnológicas que les permita disfrutar del destino de ser posible de manera autónoma, es decir; generar un ambiente de igualdad sin diferenciación entre los turistas con discapacidad y quienes no tienen ningún tipo de limitaciones. (Santos, 2009)

Este enfoque de inclusión responde a la perspectiva que supone el derecho de todos a disfrutar de las relaciones turísticas en igualdad de condiciones aunque puede ser confundido con el denominado turismo social el cual hace referencia al acceso tanto a infraestructuras como servicios turísticos para grupos menos favorecidos lo que implica el acceso de un grupo más grande pero menos selecto de personas ya que no se menosprecia estratos sociales brindándose facilidades económicas para el acceso a los destinos. (Marcos & Gonzales, 2009).

El turismo es derecho para todos el cual no presentara obstáculo en el momento de desarrollarlo, aunque esto no siempre se cumple ya que el denominado turismo moderno se deriva de la política social la cual considera el derecho a vacacionar de forma pagada de los empleadores hacia sus empleados ya que la declaración universal de los derechos humanos contempla que todos sin excepción tiene derecho al descanso y tiempo libre, a horas limitadas de trabajo y vacaciones pagadas. (Cuenca, 2006)

La accesibilidad turística es de carácter multidisciplinario, ya que los dos pilares en los que se asientan tienen un concepto amplio por un lado se encuentra las relaciones turísticas mientras que por el otro los derechos de las personas con discapacidad conceptos que pueden ser vistos desde perspectivas variadas y el turismo accesible puede ser analizado desde el punto de vista social, político económico y jurídico.

Si se analiza al turismo desde la perspectiva del descanso y el ocio puede en cambio ser analizado desde ramas muy amplias como la psicología, salud, inclusive la sociología lo que nos manifiesta que el estudio del turismo es complejo ya que implica además el desarrollo integral de las personas.

Además el considerado descanso y ocio puede estar implícito en la realización de actividades lúdicas ya que se puede descansar disfrutando de experiencias y vivencias denominadas comunitarias o solidarias. (Monteagudo, 2007)

2.4.16 La preocupación internacional por el turismo para todos

En el ámbito internacional actualmente se ha acrecentado la sensibilidad en torno a la igualdad de condiciones que tienen las personas, la Organización de Naciones Unidas – ONU y el resto de organismos internacionales están trabajando en pro de los derechos de las personas con discapacidad y este trabajo radica en la necesidad de cambiar el paradigma en torno a la antigua tendencia de que los discapacitados son personas que necesitan protección y no autonomía, mientras que en la actualidad se quiere conseguir una perspectiva más

integradora lo que implica que las personas con discapacidad poseen los mismos derechos en el momento de realizar actividades diarias, aunque esto implica además un trabajo conjunto con todos los miembros de la sociedad ya que tales dificultades y discriminación vienen dadas desde el entorno en el que se desenvuelven, el avance del turismo para todos implica además la evolución del termino eliminación de barreras por accesibilidad universal.

Se han emitido distintos documentos a favor de las personas con discapacidad exponen los derechos y libertades que poseen las personas discapacitadas, lo que implica una visión más inclusiva en el trato hacia las personas con algún tipo de discapacidad eliminando el paradigma de discriminación presente en la mayoría de destinos, con el cual la persona con discapacidad ya no debe ser protegida de manera hermética por sus allegados sino más bien pueda tener una vida social y turística en igualdad de condiciones con las personas que no poseen ningún tipo de impedimento.

Una gran parte de países está trabajando para conseguir esta igualdad de condiciones pero muchas naciones todavía no aceptan este concepto ya que consideran que el argumento y legislación sobre el tema no les representa garantías o son insuficientes, lo que demuestra que a pesar de los esfuerzos ya realizados todavía se debe recorrer un camino largo para conseguir que la igualdad de condiciones y la no discriminación.

En Europa existen procesos de normalización y certificación que se están desarrollando para la mejora de accesibilidad lo que a más de ayudar a los clientes con discapacidad se generan mayores ingresos para quienes opten por esta opción ya que se produce un aumento en la captación de clientes los mismos que pueden planificar el viaje con garantía de éxito.

Uno de los puntos clave para conseguir un turismo para todos es la sensibilización ya que esta línea fundamental de actuación debe estar inmersa en las políticas internacionales en las cuales se debe reconocer la igualdad de todas las personas y la protección de igual forma ante la discriminación en todos los convenios tanto a nivel nacional como internacional.

Desde 1974 han realizado programas para la protección de las personas con discapacidad lo que ha servido para levantar los pilares de las distintas políticas sociales comunitarias a favor además de grupos minoritarios, los mismos que integran una clara preocupación por el desarrollo y desenvolvimiento de este grupo en materia de trabajo principalmente fomentando la independencia e integración de estas personas.

Este camino a seguir implica además el compromiso por parte de las instituciones para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan gozar de una vida en igualdad de condiciones que una persona normal promocionando su capacidad para el trabajo.

Ya en la década de los 80 se pone atención en los esfuerzos que realizan las distintas instituciones para las cuales se crean directrices en acción y a favor de los discapacitados, fomentando la cooperación e integración económica social promoviendo la igualdad en oportunidades para que los que posean algún tipo de discapacidad puedan sentirse independientes.

En la actualidad existen ya programas con objetivos y acciones concretas con partida presupuestaria, para la elaboración de proyectos participativos innovadores tales como la integración en educación, adaptación profesional, los cuales prestan mayor importancia a las organizaciones no gubernamentales (ONGs) ya que se convierten en interlocutores y promotores principales en la difusión de las normas establecidas para la igualdad de condiciones hacia las personas con discapacidad, y las políticas de integración para permitir la inserción de todas las personas con o sin discapacidad en las actividades productivas de la sociedad.

Estas políticas generales sobre discapacidad pueden ser utilizadas como herramientas de cooperación y dialogo entre países que deseen injertar el turismo para todos ya que necesariamente se plantea la búsqueda de información que permita dar un mayor impulso a

estas actividades y al dialogo social entre los distintos participantes e interlocutores en beneficio de toda la cadena productiva. (ONU, 2006)

2.4.17 Productos turísticos inclusivos

Se debe considerar que el 10% de la población mundial posee alguna discapacidad por lo cual ya no debe ser considerado como un grupo discriminado, sino más bien debe ser visto como un nuevo segmento de mercado para las empresas, ya que al sensibilizar a los prestadores de servicio conocerán las necesidades y preferencias de este grupo, y con esto se pueden generar productos de calidad que destaquen el servicio desde el inicio con la información obtenida, sea a través del internet como personalmente en agencias de viajes.

Los prestadores de servicio deben romper las barreras psicológicas y físicas ya que con este grupo se genera un aprendizaje, se rompen paradigmas y se generan herramientas de gestión de información fiable y objetiva sobre una oferta turística en todas sus arenas (alojamiento, alimentación, recreación, operación) adaptada para personas con discapacidad. (Molina, 2014)

2.4.18 Servicios turísticos para personas con discapacidad

Actualmente no se ha logrado ofertar a cabalidad lo que este segmento requiere aun sabiendo la gran cantidad de turistas con discapacidad que viajan a diario, la gran mayoría de las empresas han recibido en sus instalaciones a turistas con discapacidad quienes han recibido respuestas negativas ante sus requerimientos ya que la gran cantidad de estos prestadores consideran a este grupo de poca importancia para sus negocios.

La gran mayoría de prestadores toma en cuenta únicamente a las personas con discapacidad física como prioritarios dejando de lado los diferentes grupos de discapacitados que de igual manera buscan espacios para recreación y ocio durante su estadía en un destino turístico. Existe legislación sobre los derechos de las personas discapacitadas para el disfrute del turismo pero son muy pocos los establecimientos quienes los aplican y poseen personal

capacitado en el tema lo que le resta al destino las ventajas que pudieran obtener al volverse inclusivo. (Vilariño, 2018)

2.4.18.1 *Instalaciones accesibles.*

Las instalaciones accesibles no deben ser estructuradas específicamente para las personas con discapacidad sino más bien deben ser realizadas desde el punto de vista de la inclusión, es decir; considerando las expectativas y necesidades de todos los posibles usuarios con y sin discapacidad, lo que generaría un ambiente de igualdad de oportunidad y de disfrute de los clientes de dicho servicio.

Las instalaciones que le apuesten al llamado turismo para todos debe enfocarse en los principios del diseño para todos los cuales indican que el diseños de los establecimientos debe ser útil para personas con y sin discapacidad, el diseño debe ser adaptado a un rango amplio de visitantes, las indicaciones y señalética debe ser de fácil entendimiento, con una información perceptible que minimice los riesgos y consecuencias de las acciones a realizarse y que fundamentalmente exija un esfuerzo físico mínimo, donde el espacio para el acceso y uso sean los apropiados para la movilidad de los usuarios.

Con estos principios se puede lograr que las instalaciones generen en el turista discapacitado el sentimiento de satisfacción entregando un servicio eficiente y de calidad, en un ambiente acogedor para todo tipo de turistas. (Rodriguez, 2013)

CAPÍTULO 3.

METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental por lo que se realiza la observación del comportamiento de las variables de estudio variable independiente: responsabilidad social y variable dependiente turismo inclusivo sin ser manipuladas deliberadamente

3.2 Tipo de investigación

3.2.1 Correlacional

En la investigación correlacional existe una relación entre dos variables, cuyo propósito es el de averiguar la interacción entre ambas para evidenciar como el cambio de una (responsabilidad social), influencia el cambio en la otra (turismo inclusivo) ya que ambas se encuentran directamente relacionadas.

3.2.2 Proceso de la investigación

Basada en la investigación correlacional el proceso para el estudio de los objetivos específicos establecidos, los cuales sirven para determinar la influencia de la responsabilidad social en el turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba se detalla a continuación:

Para el desarrollo de los objetivos 1, 2 y 3 se realizaron las siguientes fases: se determinó la población de estudio considerando los turistas nacionales (71999) y extranjeros (12314) que visitaron la ciudad de Riobamba en el año 2018.

Utilizando la fórmula de Cannavos que sirve para el estudio de poblaciones finitas, se delimitó la población, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, obteniendo como resultado el tamaño de la muestra de 382 sujetos de investigación.

Se elaboraron las matrices de operacionalización para definir los elementos de las variables de estudio; variable independiente: responsabilidad social y variable independiente: turismo inclusivo.

La técnica usada para la recopilación de información fue la encuesta y el instrumento un cuestionario para turistas nacionales y extranjeros que visitaron la ciudad de Riobamba.

Se realizó la validez de los instrumentos a través del juicio de expertos con vastos conocimientos en responsabilidad social y turismo inclusivo.

Se determinó la fiabilidad y consistencia interna de las encuestas con el software SPSS versión 22, analizando los ítems en escala de Likert con el estadístico alfa de Cronbach.

Validados los instrumentos se aplicaron los cuestionarios a turistas nacionales y extranjeros que visitaron los sitios de mayor interés turístico de la ciudad: Parque Sucre, Parque Maldonado, Plaza Roja, Museo de la Ciudad, Museo de las Madres Conceptas y Estación del Ferrocarril de la ciudad de Riobamba en julio del año 2018

Mientras que las fases que se han ejecutado para cada uno de los objetivos específicos fueron:

Objetivo 1. Determinar la influencia de las expectativas del turista para el desarrollo del turismo inclusivo:

Utilizando la matriz de operacionalización de la variable independiente: responsabilidad social; se estableció como dimensión 1 de estudio a las expectativas del turista.

Se plantearon los ítems para el cuestionario en base a los factores establecidos para la dimensión 1 siendo estos: factores socio demográficos, facilidades, confort, gasto, seguridad e información real.

Se aplicó la encuesta; la información recopilada se ingresa al software SPSS versión 22, en el cual con la herramienta estadísticos descriptivos se obtuvo los resultados en una tabla, y un gráfico de cada uno de los factores.

Se realizó la interpretación y análisis de resultados.

Se ejecutó la comprobación de hipótesis alternativa H_1 y nula H_0 aceptando la hipótesis alternativa.

Objetivo 2. Establecer la influencia de los productos turísticos en el desarrollo del turismo inclusivo.

En base a la matriz de operacionalización de la variable dependiente: turismo inclusivo; se estableció como dimensión 2 de estudio a los productos turísticos.

Se plantearon los ítems en base a los factores establecidos para la dimensión 2: atracciones del destino.

Se aplicó la encuesta; la información recopilada se ingresa al software SPSS versión 22, en el cual con la herramienta estadísticos descriptivos se obtuvo los resultados en una tabla y un gráfico de cada uno de los factores.

Se realizó la interpretación y análisis de resultados.

Se ejecutó la comprobación de hipótesis alternativa H_1 y nula H_0 aceptando la hipótesis alternativa.

Objetivo 3 Determinar la influencia de los servicios turísticos en el desarrollo del turismo inclusivo.

Considerando la matriz de operacionalización de la variable dependiente: turismo inclusivo; se estableció como dimensión 3 de estudio a los servicios turísticos.

Se plantearon los ítems en base a los factores establecidos para la dimensión 3: instalaciones de destino, transporte turístico y servicios complementarios.

Se aplicó la encuesta; la información recopilada se ingresa al software SPSS versión 22, en el cual con la herramienta estadísticos descriptivos se obtuvo los resultados en una tabla, y un gráfico de cada uno de los factores.

Se realizó la interpretación y análisis de resultados.

Se ejecutó la comprobación de hipótesis alternativa H_1 y nula H_0 aceptando la hipótesis alternativa.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Se consideró como población universo a turistas nacionales y extranjeros que visitaron la ciudad de Riobamba en el año 2018.

Tabla 1
Universo de estudio

Llegada de turistas	Turistas nacionales	Turistas extranjeros	Σ TOTAL
Ciudad de Riobamba	71999	12314	84313

Fuente: Boletín datos estadísticos, GADMR, 2018

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

3.3.2 Muestra

La fórmula de Cannavos ayuda a delimitar el universo en una porción elegible de individuos siempre y cuando se tenga una población finita como es el caso de los turistas que visitaron la ciudad de Riobamba en el año 2018 (84313 personas).

$$n = \frac{N \times p \times q}{(N - 1) \left(\frac{e}{z}\right)^2 + p \times q}$$

En donde

n: tamaño de la muestra

N: universo de estudio (84313)

α: margen de error o precisión admisible (5%)

z: nivel de confianza $(1-\alpha) = 1-0.05 = 0.95 \times 100 = 95\%$ entonces $z = 1.96$

p: probabilidad de ocurrencia (0.5)

q: probabilidad de no ocurrencia (0.5)

$$n = \frac{84313 * 0,5 * 0,5}{(84313 - 1) * \left(\frac{0,05}{1,96}\right)^2 + 0,5 * 0,5}$$

$$n = 382$$

Al tratarse de una población finita de más de 100 sujetos de investigación se determinó mediante el uso de la fórmula de Cannavos la necesidad de realizar 382 encuestas.

Tabla 2
Muestra

Turistas	Universo	Número de encuestas a aplicar	Relación porcentual
Nacionales	71999	320	84
Extranjeros	12314	62	16
Total	84313	382	100%

Fuente: Boletín datos estadísticos, GADMR, 2018

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

La muestra del universo es probabilística ya que los datos son recogidos en un proceso en el cual todos los individuos de la población tienen las mismas posibilidades de ser seleccionados como sujetos de investigación.

3.4 Operacionalización de variables

3.4.1 Variable independiente

Responsabilidad social (Anexo 2, tabla 52)

3.4.2 Variable dependiente

Turismo inclusivo (Anexo 2, tabla 53)

3.5 Técnicas e instrumentos de la investigación

La técnica que se utilizó para la recolección de datos ha sido la encuesta que sirvió para obtener información de personas sobre la responsabilidad social y el turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba cuyo instrumento fue el cuestionario. (Ver Anexo 4)

3.6 Validez de instrumentos

La validez de los instrumentos fue realizado a través del análisis de los ítems establecidos en la matriz de operacionalización para la elaboración del cuestionario, que sirvió para la recopilación de la información, el cual fue realizado por profesionales con vastos conocimientos sobre la responsabilidad social y el turismo inclusivo quienes con sus conjeturas ayudaron a la validez de los cuestionarios.

Los profesionales encargados de realizar la validación de los instrumentos fueron:

- Mgs. Verónica Machado
- PhD. José Álvarez
- Mgs. Renato Herrera

3.7 Confiabilidad de los instrumentos

Para el análisis de fiabilidad y consistencia interna se utilizan preguntas en escala de Likert que se encuentran en el cuestionario, dicho análisis se lo realiza a través del estadístico alfa de Cronbach, con el cual se puede afianzar la confiabilidad de un cuestionario que analiza dos variables que se puedan medir en la misma dimensión teórica.

La confiabilidad según el alfa de Cronbach indica que las preguntas o ítems (en escala de Likert) poseen mayor consistencia interna y están altamente correlacionados, si el valor obtenido en el análisis se aproxima o se encuentra muy cercano a 1.

Tabla 3
Alfa de Cronbach. Variable independiente

Variable	Alfa de Cronbach	N _o de elementos
Responsabilidad Social	0.861	3

Elaborado por: Aguirre. P(2019)

El alfa de Cronbach en la variable independiente (responsabilidad social) da un resultado favorable de 0.861 lo que indica que el coeficiente de Cronbach en esta variable es aceptable ya que presenta una alta confiabilidad.

Tabla 4
Alfa de Cronbach en la variable dependiente

Variable	Alfa de Cronbach	N _o de elementos
Turismo Inclusivo	0.853	7

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

El alfa de Cronbach en la variable dependiente (turismo inclusivo) da un resultado favorable de 0.853 lo que indica que el coeficiente de Cronbach en esta variable es aceptable ya que presenta una alta confiabilidad.

3.7.1 Análisis e interpretación de información

Para procesar la información se utilizó el software IBM SPSS Statistics versión 22, generando una base de datos con los ítems de la encuesta cuyos ítems en escala de Likert sirven para obtener el resultado de confiabilidad mediante el uso del coeficiente alfa de Cronbach lo que sirve además para poder continuar con el análisis y definir las hipótesis estadísticas de la investigación.

3.8 Análisis e interpretación de resultados de la validación por juicio de expertos

La validación y evaluación de expertos determinó que el instrumento es idóneo y apto para aplicarse (Ver Anexo 4, numeral 4.3) ya que la herramienta para la evaluación y sistematización de resultados sirvió para los fines pertinentes, es decir; el alcance de los objetivos de la investigación; ya que las observaciones y recomendaciones dadas por los especialistas, fueron de gran apoyo para la mejora del fondo y forma del instrumento.

3.9 Análisis e interpretación de los resultados de confiabilidad

Considerando los ítems en escala de Likert, se realizó el cálculo del alfa de Cronbach teniendo como resultados: en el caso de la variable independiente responsabilidad social un valor de 0.861, mientras que para la variable dependiente turismo inclusivo un valor de 0,853, valores que se encuentran sobre el coeficiente de alfa de 0,7 que es el valor aceptable lo que muestra que el nivel de confiabilidad de los instrumentos para la investigación es fiable para la aplicación y recopilación de información. (Véase en tablas 3 y 4)

CAPÍTULO 4.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados

Se procede a realizar el análisis de la información recopilada en las encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros que visitaron los diferentes puntos de interés turístico: parque Sucre, parque Maldonado, Plaza Roja, Museo de la Ciudad, Museo de las Madres Conceptas y Estación del Ferrocarril de la ciudad de Riobamba en julio del año 2018 con el fin de analizar las variables de estudio (Variable independiente: responsabilidad social y Variable dependiente: turismo inclusivo), la tabulación de la información se realizó con el software

informático IBM SPSS Statistics versión 22. Los resultados de cada ítem del cuestionario contienen una tabla con frecuencia y porcentaje, y un gráfico con sus respectivos porcentajes.

4.1.1 Análisis e interpretación

4.1.1.1 Perfil socio demográfico

Pregunta a. Género.

Tabla 5
Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Masculino	237	62.0	62.0	62.0
Femenino	145	38.0	38.0	100.0
Total	382	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

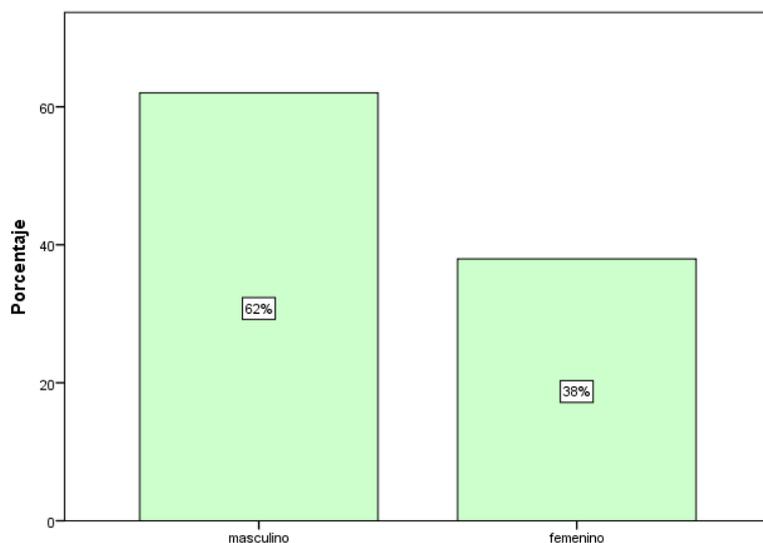


Gráfico 1. Género

Fuente: Tabla 5 Género

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

Análisis e interpretación.

Como se puede observar en el gráfico No 1 el mayor porcentaje de turistas que arriban a la ciudad de Riobamba son de sexo masculino 62%, lo que incide en el proceso para valorar los alcances que tiene cualquier actividad planeada tanto para hombres como para mujeres

Pregunta b. Edad.

Tabla 6
Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-30	61	16.0	16.0
	31-43	172	45.0	61.0
	44-55	50	13.1	74.1
	56-68	99	25.9	100.0
Total	382	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

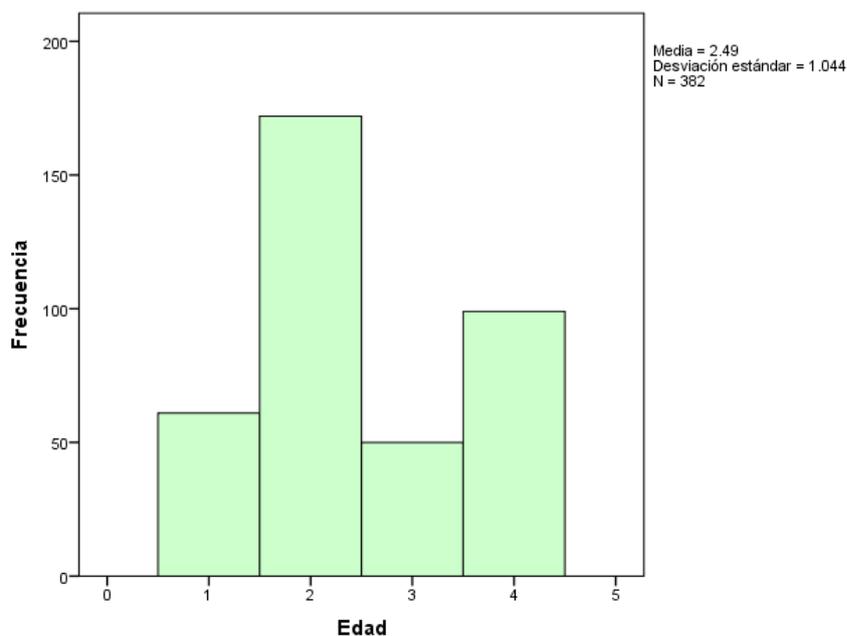


Gráfico 2 Edad

Fuente: Tabla 6 Edad

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

Análisis e interpretación.

Como se observa en la tabla No 6 los encuestados oscilan entre las edades de 31-43 años y 56-68 años, lo que indica que son personas con criterios y opiniones adecuadas cuya información sirvió para el análisis de las 2 variables en estudio.

Pregunta c. Tipo de turista.

Tabla 7

Tipo de turistas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nacional	320	83.8	83.8	83.8
Extranjero	62	16.2	16.2	100.0
Total	382	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

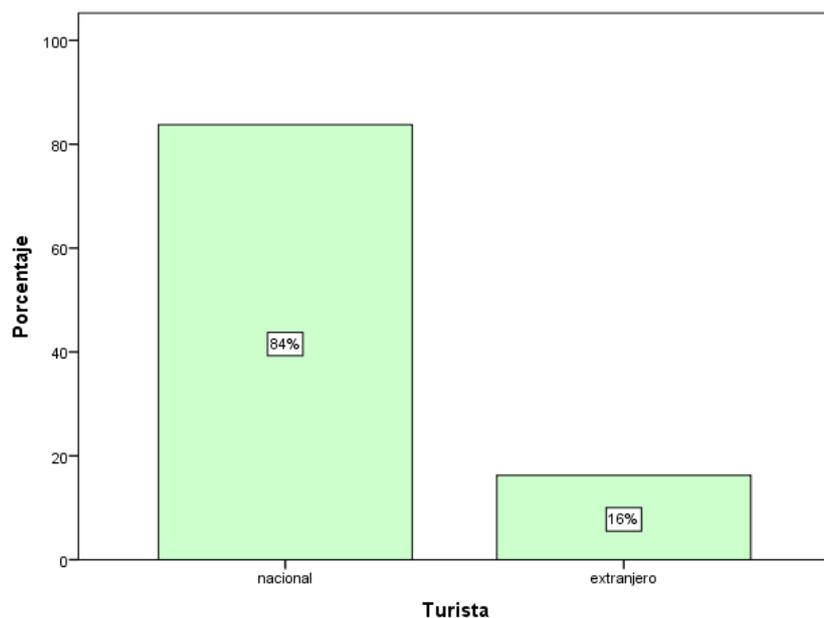


Gráfico 3 Tipo de turistas

Fuente: Tabla 7 Tipo de turistas

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

Análisis e interpretación.

El 84% de los encuestados son turistas nacionales. Lo que sirve para la toma de decisiones en relación flujo turístico por lo que se debe trabajar más para corregir las falencias en la captación de turistas extranjeros.

Pregunta c. Procedencia.

Tabla 8

Procedencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Guayaquil	141	36.9	36.9
	Quito	90	23.6	60.5
	Ambato	48	12.6	73.0
	Cuenca	26	6.8	79.8
	Alausi	16	4.2	84.0
	Alemania	29	7.6	91.6
	Estados Unidos	16	4.2	95.8

Francia	7	1.8	1.8	97.6
Colombia	6	1.6	1.6	99.2
España	3	.8	.8	100.0
Total	382	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

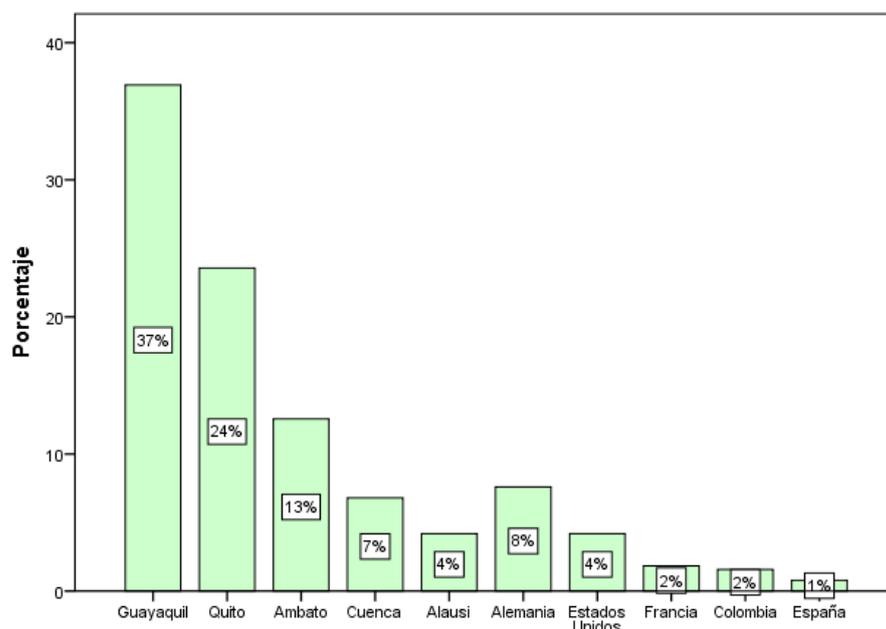


Gráfico 4 Procedencia

Fuente: Tabla 8 Procedencia

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

Análisis e interpretación.

La mayor cantidad de personas encuestadas son turistas nacionales provenientes principalmente de las ciudades de Guayaquil (37%) y Quito (24%) mientras que, lo turistas extranjeros que contribuyeron en la recopilación de información son principalmente de Alemania (8%) y Estados Unidos (4%), recalando la importancia de corregir falencias existentes en la captación de clientes extranjeros para realizar actividades turísticas.

Pregunta d. Nivel de educación.

Tabla 9

Nivel de educación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Secundaria	84	22.0	22.0	22.0
Superior universitaria	180	47.1	47.1	69.1
Posgrado	118	30.9	30.9	100.0
Total	382	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

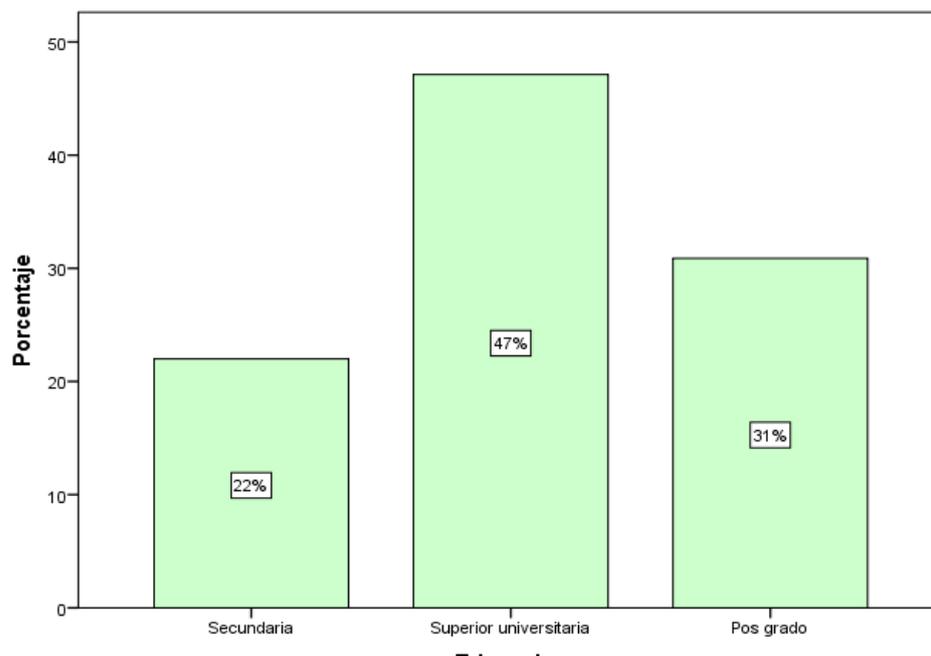


Gráfico 5 Educación

Fuente: Tabla 9 Nivel de educación

Elaborado por: Aguirre. P

Análisis e interpretación.

De los turistas encuestados la mayoría posee educación superior universitaria (47%) seguido de personas que tienen un posgrado (31%), lo que claramente indica que son personas con criterios formados y estudios que pueden contribuir con el desarrollo de la investigación.

Pregunta e. Ocupación.

Tabla 10.
Ocupación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Estudiante	84	22.0	22.0	22.0
Empleado publico	47	12.3	12.3	34.3
Empleado privado	209	54.7	54.7	89.0
Profesional independiente	42	11.0	11.0	100.0
Total	382	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

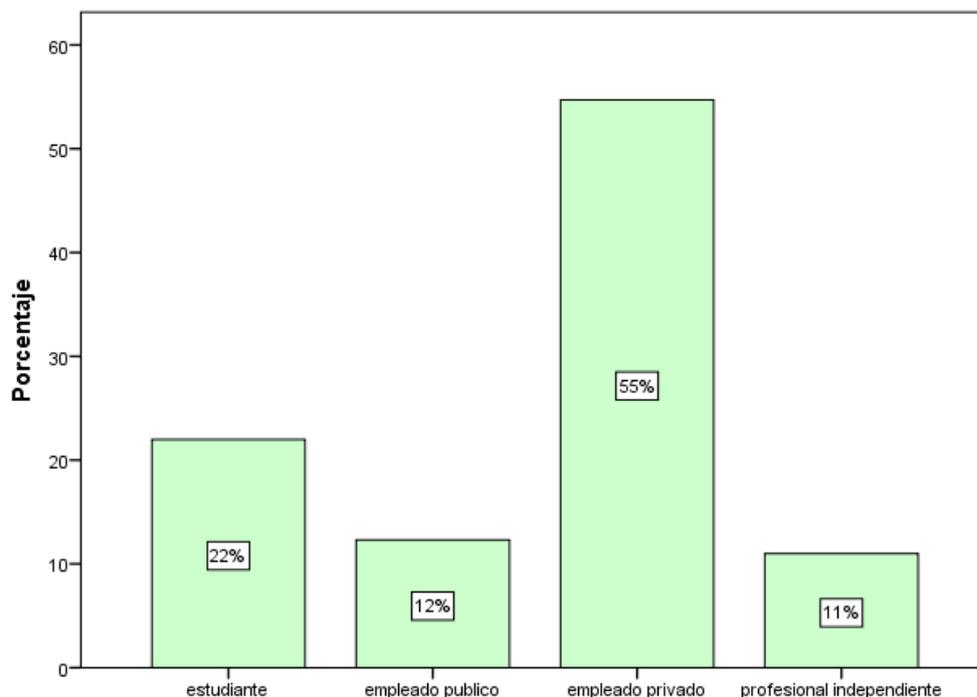


Gráfico 6 Ocupación

Fuente: Tabla 10 Ocupación

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

Análisis e interpretación.

De los turistas encuestados la mayoría son empleados privados (55%) y estudiantes (22%), con lo que se concluye que quienes más visitaron la ciudad de Riobamba pertenecen al rango de la población económicamente activa.

4.1.1.2 Variable independiente Responsabilidad Social.

Pregunta 1. Facilidades físicas para personas con discapacidad.

Tabla 11

Facilidades físicas para personas con discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Discapacidad física	214	56.0	56.0	56.0
	Discapacidad visual	61	16.0	16.0	72.0
	Discapacidad auditiva	107	28.0	28.0	100.0

Total	382	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

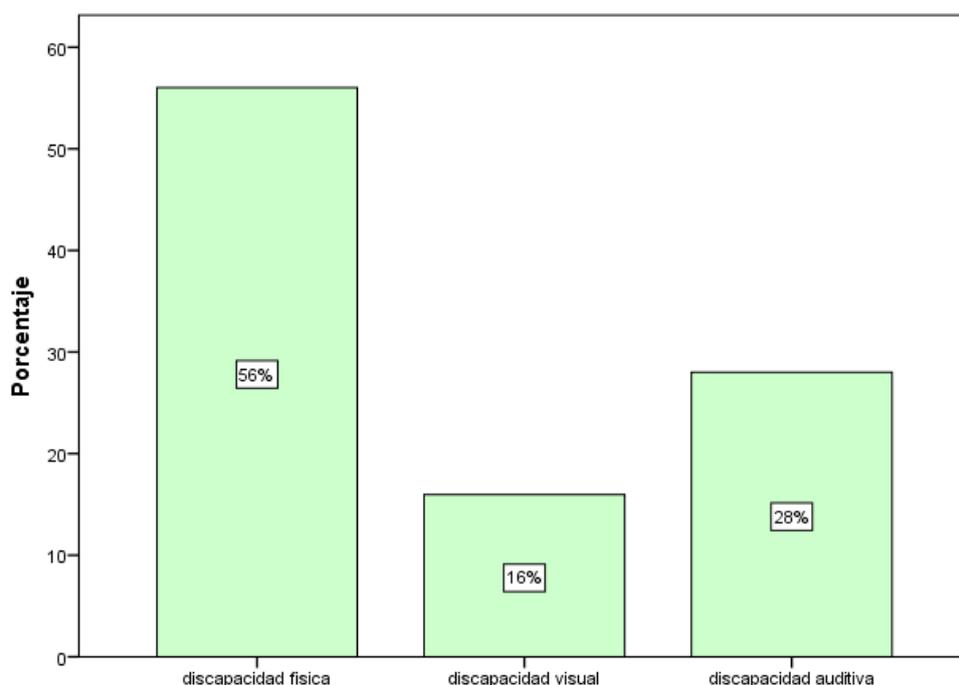


Gráfico 7 *Facilidades físicas para personas con discapacidad*

Fuente: Tabla 11. Facilidades físicas para personas con discapacidad

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

Análisis e interpretación.

Del total de personas encuestadas la mayor parte (56%) considera importante que las facilidades físicas tanto para accesibilidad, información y transporte sean aptas para personas con discapacidad física y motriz; lo que evidencia la falta equidad que existe para los turistas con discapacidad que visitan la ciudad de Riobamba.

Pregunta 2. Confort al visitar la ciudad de Riobamba

Tabla 12

Confort en el viaje

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	23	6.0	6.0	6.0
De acuerdo	96	25.1	25.1	31.2
Válido Indeciso	164	42.9	42.9	74.1
En desacuerdo	61	16.0	16.0	90.1
Totalmente en desacuerdo	38	9.9	9.9	100.0

Total	382	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

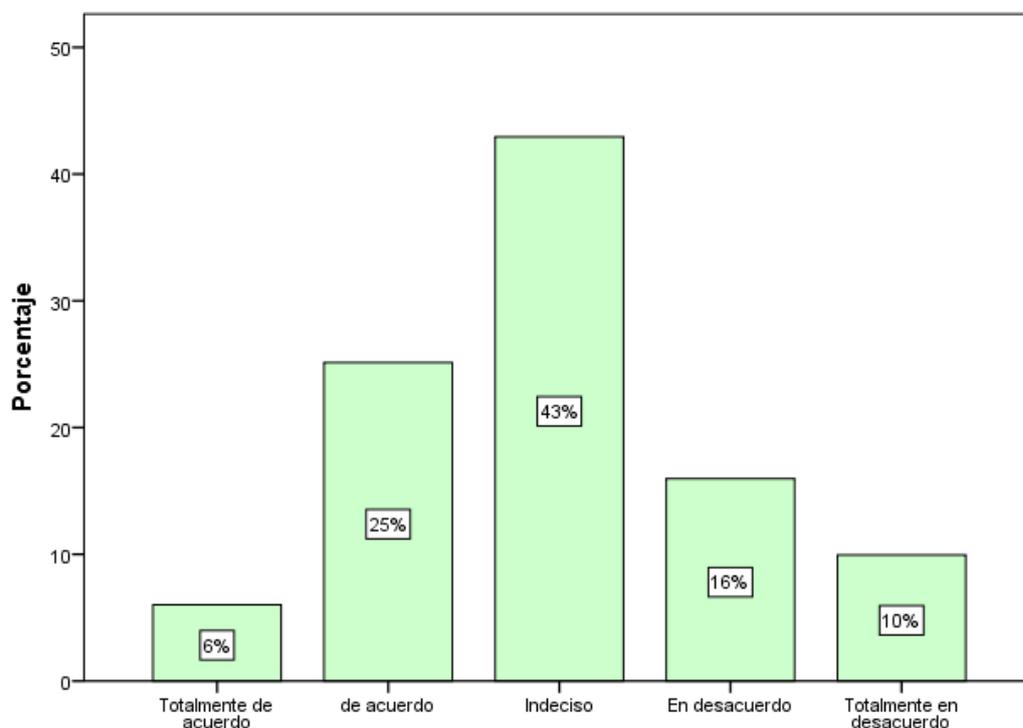


Gráfico 8 Confort en el viaje

Fuente: Tabla 12 Confort en el viaje

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

Análisis e interpretación.

La mayor parte de personas encuestadas (43%) no tienen una opinión clara si la ciudad de Riobamba presenta escenarios confortables al realizar actividades turísticas, mientras que el 25% si considera a la ciudad como confortable en el momento de la visita, lo que indica que se debe seguir trabajando para mejorar la prestación de servicios en la ciudad.

Pregunta 3. Calidad de servicios en la ciudad de Riobamba.

Tabla 13

Calidad de servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Hospedaje	73	19.1	19.1	19.1
Alimentación	160	41.9	41.9	61.0
Transporte	57	14.9	14.9	75.9
Guianza	38	9.9	9.9	85.9

Recreación (parques, bares, discotecas)	31	8.1	8.1	94.0
Comunicación (telefonía, internet)	23	6.0	6.0	100.0
Total	382	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

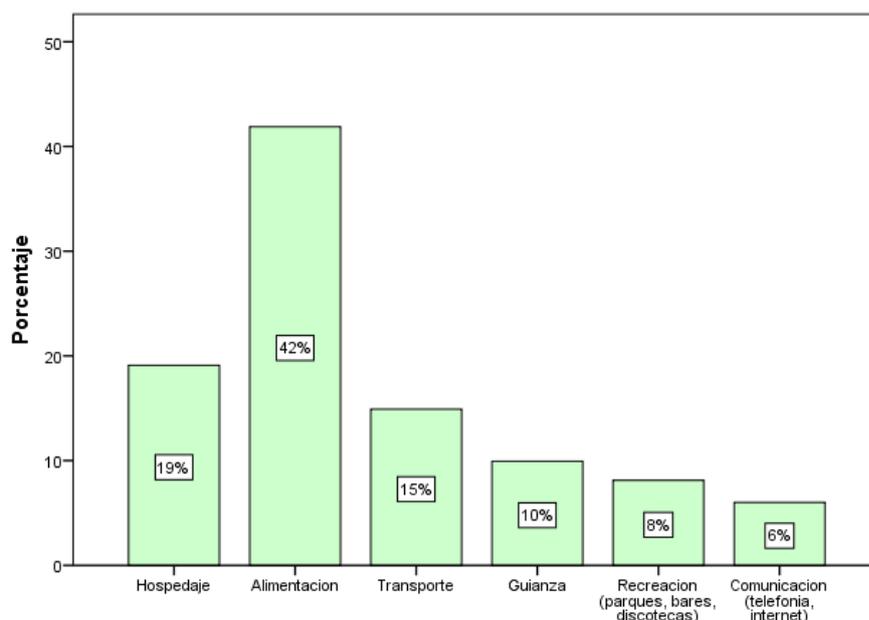


Gráfico 9 Calidad de servicios

Fuente: Tabla 13 Calidad de servicios

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

Análisis e interpretación.

La mayor parte de las personas encuestadas (42%) considera que el servicio de mayor calidad fue la alimentación, seguido de este el servicio que consideran aceptable es el hospedaje (19%); se concluye entonces que existen fallas en la planificación turística de la ciudad ya que se evidencia el descontento con los elementos: transporte, guianza, recreación y comunicación que no son considerados de calidad por quienes respondieron a la encuesta.

Pregunta 4. Gasto promedio al día por quienes visitan la ciudad de Riobamba.

Tabla 14

Gasto promedio al día por quienes visitan la ciudad de Riobamba

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	\$20-\$40	92	24.1	24.1
	\$50-\$70	241	63.1	87.2
	\$80-\$100	34	8.9	96.1
	Más de \$100	15	3.9	100.0
	Total	382	100.0	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros
Elaborado por: Aguirre, P (2019)

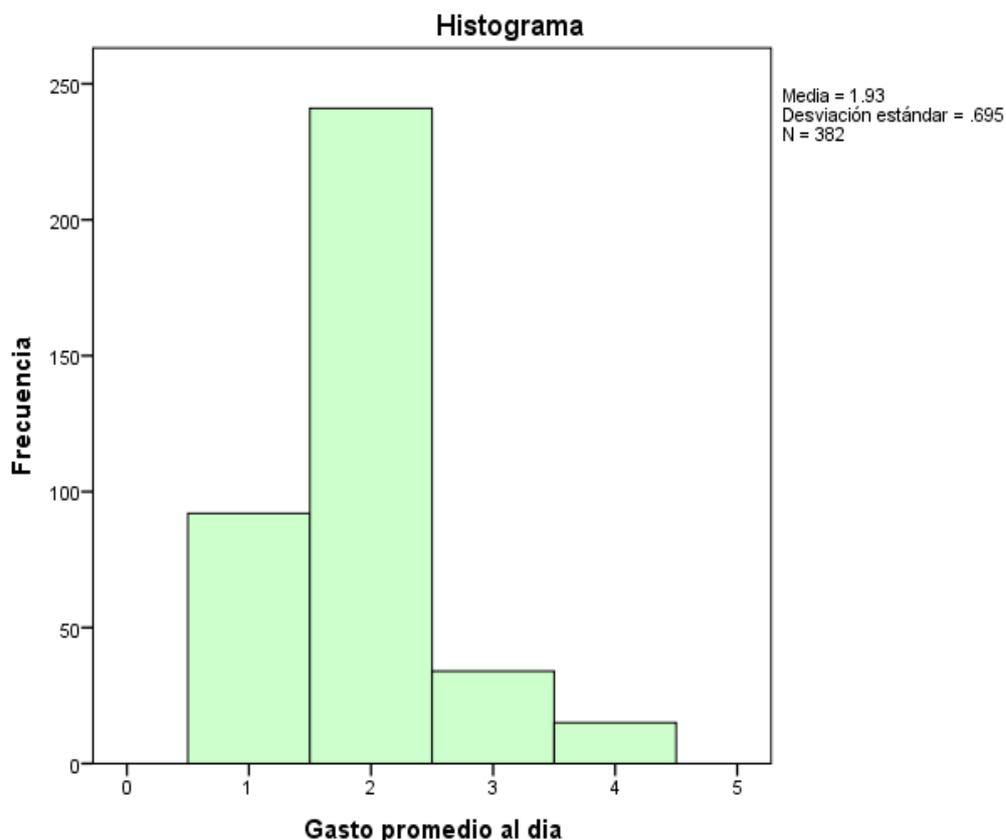


Gráfico 10 Gasto promedio al día por quienes visitan la ciudad de Riobamba
Fuente: Tabla 14 Gasto promedio al día por quienes visitan la ciudad de Riobamba
Elaborado por: Aguirre. P (2019)

Análisis e interpretación.

Al ser considerada una ciudad de paso la mayor parte de las personas encuestadas (63%) indica que el gasto promedio al día al realizar la visita a la ciudad de Riobamba es \$50-\$70, mientras que otro grupo de encuestados (24%) gasta de \$20 a \$40, lo que muestra un grado de desinterés en gastar más dinero en servicios que no consideran de calidad.

Pregunta 5. Percepción de la seguridad en la ciudad de Riobamba.

Tabla 15
Percepción de la seguridad en la ciudad de Riobamba

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	275	72.0	72.0	72.0
De acuerdo	107	28.0	28.0	100.0
Total	382	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros
Elaborado por: Aguirre, P (2019)

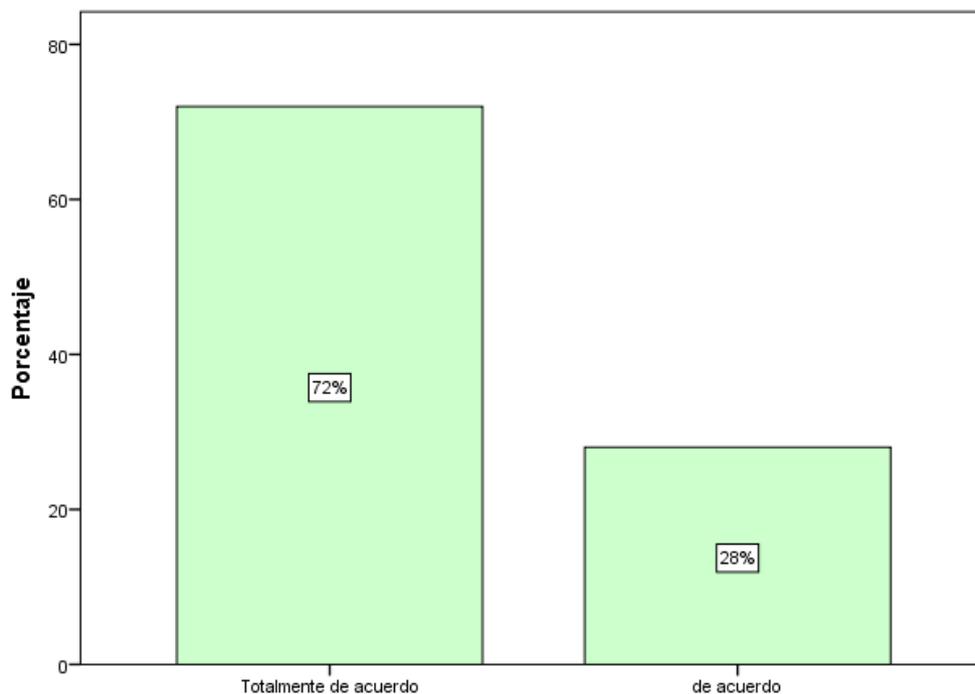


Gráfico 11 *Percepción de la seguridad en la ciudad de Riobamba*

Fuente: Tabla 15 Percepción de la seguridad en la ciudad de Riobamba

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

Análisis e interpretación.

La ciudad de Riobamba es considerada como una ciudad apta para realizar actividades turísticas ya que tan solo un grupo pequeño de los encuestados (28%) la considera como insegura, concluyendo que el servicio de seguridad cumple con sus objetivos en el momento de realizar la prestación de su servicio en el desarrollo del turismo en la ciudad.

Pregunta 6. Percepción de la información presentada sobre atractivos y actividades turísticas de la ciudad.

Tabla 16

Percepción de la información presentada sobre atractivos y actividades turísticas de la ciudad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	15	3.9	3.9	3.9
De acuerdo	214	56.0	56.0	59.9
Válido Indeciso	107	28.0	28.0	88.0
En desacuerdo	38	9.9	9.9	97.9
Totalmente en desacuerdo	8	2.1	2.1	100.0

Total	382	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

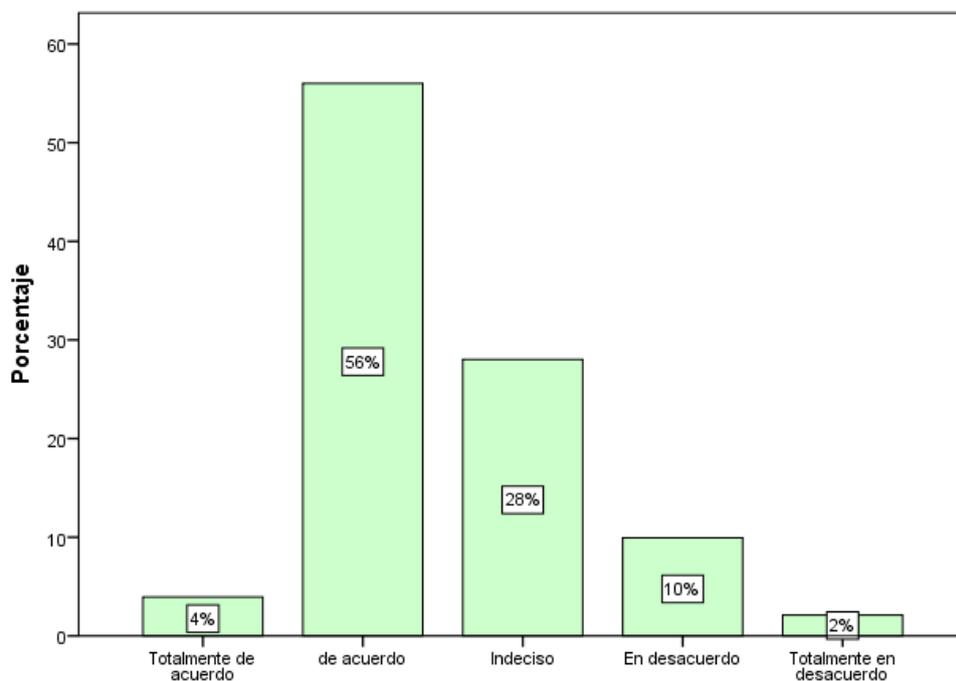


Gráfico 12 *Percepción de la información presentada sobre atractivos y actividades turísticas de la ciudad*

Fuente: Tabla 16 Percepción de la información presentada sobre atractivos y actividades turísticas de la ciudad

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

Análisis e interpretación.

Del total de las personas encuestadas, la mayoría (56%) indica estar de acuerdo con que la información que se presenta sobre los atractivos y actividades turísticas que se realizan en la ciudad es real, mientras que otro grupo de encuestados (28%) no tiene una opinión clara sobre si es real o no, con lo cual se hace necesario verificar si las estrategias de promoción y publicidad son las adecuadas y son aptas para todo tipo de turistas.

4.1.1.3 Variable dependiente Turismo inclusivo.

Pregunta 7. Accesibilidad en Atractivos Naturales cercanos a la ciudad de Riobamba para personas con discapacidad.

Tabla 17

Accesibilidad en atractivos naturales cercanos a la ciudad de Riobamba para personas con discapacidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	8	2.1	2.1	2.1

De acuerdo	160	41.9	41.9	44.0
Indeciso	103	27.0	27.0	70.9
En desacuerdo	80	20.9	20.9	91.9
Totalmente en desacuerdo	31	8.1	8.1	100.0
Total	382	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

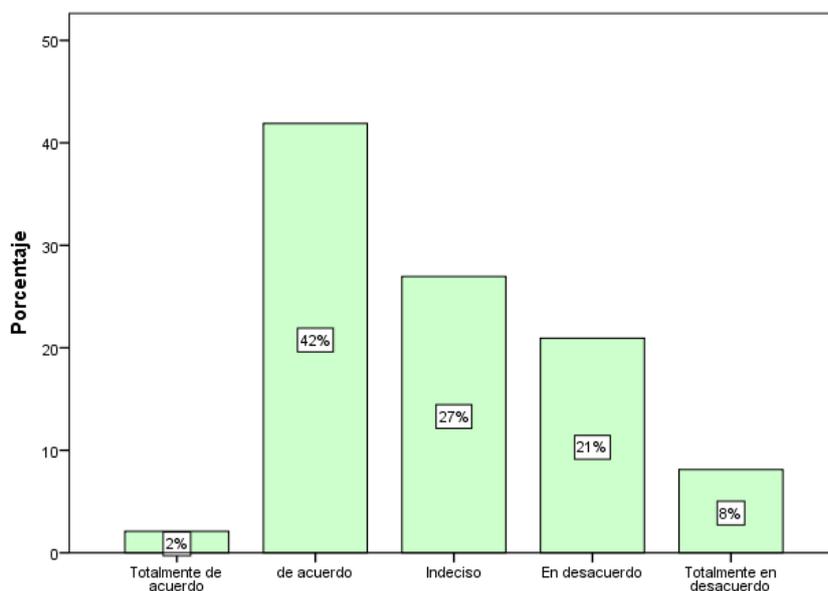


Gráfico 13 Accesibilidad en atractivos naturales cercanos a la ciudad de Riobamba para personas con discapacidad

Fuente: Tabla 17 Accesibilidad en atractivos naturales cercanos a la ciudad de Riobamba para personas con discapacidad

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

Análisis e interpretación.

Del total de las personas encuestadas la mayoría (42%) se muestra de acuerdo con que los atractivos naturales cercanos a la ciudad de Riobamba cuentan con facilidades que permiten la accesibilidad de turistas con discapacidad, mientras que otro grupo (27%) no tienen claro si se cumplen o no con estas condiciones; lo que indica claramente que se debe seguir trabajando en las estrategias de inclusión para todas las personas con y sin discapacidad en la planificación de proyectos turísticos en la ciudad.

Pregunta 8. Accesibilidad en museos para personas con discapacidad

Tabla 18

Accesibilidad en museos para personas con discapacidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	4	1.0	1.0	1.0
De acuerdo	46	12.0	12.0	13.1
Válido Indeciso	199	52.1	52.1	65.2
En desacuerdo	88	23.0	23.0	88.2
Totalmente en desacuerdo	45	11.8	11.8	100.0

Total	382	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

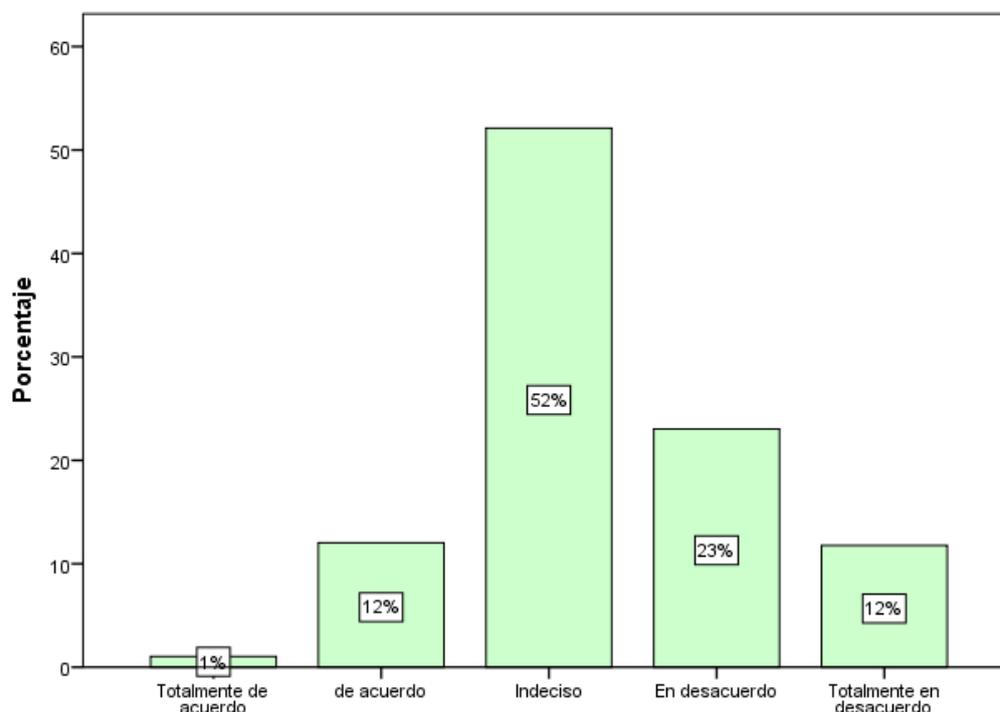


Gráfico 14 Accesibilidad en museos para personas con discapacidad

Fuente: Tabla 18 Accesibilidad en museos para personas con discapacidad

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

Análisis e interpretación

La mayoría de los turistas encuestados (52%) se muestran indecisos en el momento de contestar si la infraestructura de museos es accesible para satisfacer las necesidades de turistas con discapacidad, mientras que otro grupo (23%) está en desacuerdo con este tipo de infraestructura, lo que claramente muestra una deficiencia en la planificación de espacios de visita ya que deberían ser para todo tipo de turistas.

Pregunta 9. Difusión adecuada de manifestaciones culturales para personas con discapacidad visual y auditiva

Tabla 19

Difusión adecuada de manifestaciones culturales para personas con discapacidad visual y auditiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	2.9	2.9	2.9
	De acuerdo	23	6.0	6.0	8.9

Indeciso	34	8.9	8.9	17.8
En desacuerdo	187	49.0	49.0	66.8
Totalmente en desacuerdo	127	33.2	33.2	100.0
Total	382	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

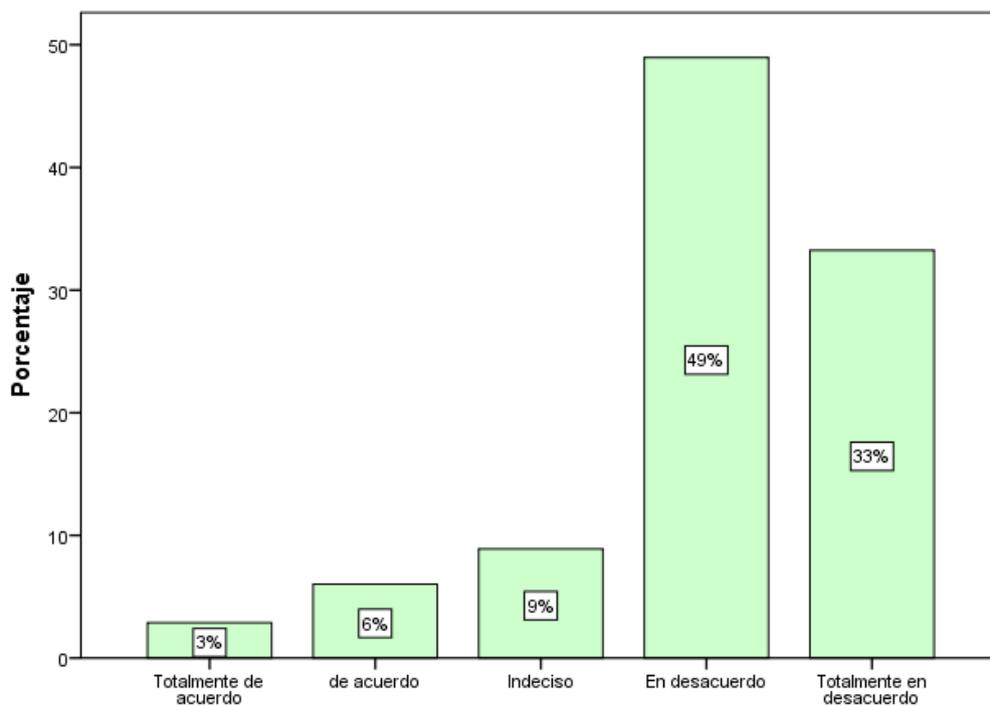


Gráfico 15 Difusión adecuada de manifestaciones culturales para personas con discapacidad visual y auditiva

Fuente: Tabla 19 Difusión adecuada de manifestaciones culturales para personas con discapacidad visual y auditiva

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

Análisis e interpretación

Según la mayoría de encuestados (49%) está en desacuerdo con respecto a que la difusión de las manifestaciones culturales (fiestas, tradición oral, danzas etc.) que se la realiza con herramientas y material didáctico para personas con discapacidad auditiva y visual, concluyendo que las herramientas y estrategias de promoción y publicidad para estos eventos no son aptas para todo tipo de turistas.

Pregunta 10. Accesibilidad en infraestructura de servicios turísticos

Tabla 20

Accesibilidad en infraestructura de servicios turísticos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Discapacidad física	256	67.0	67.0	67.0
Válido Discapacidad visual	4	1.0	1.0	68.1
Discapacidad auditiva	122	31.9	31.9	100.0

Total	382	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

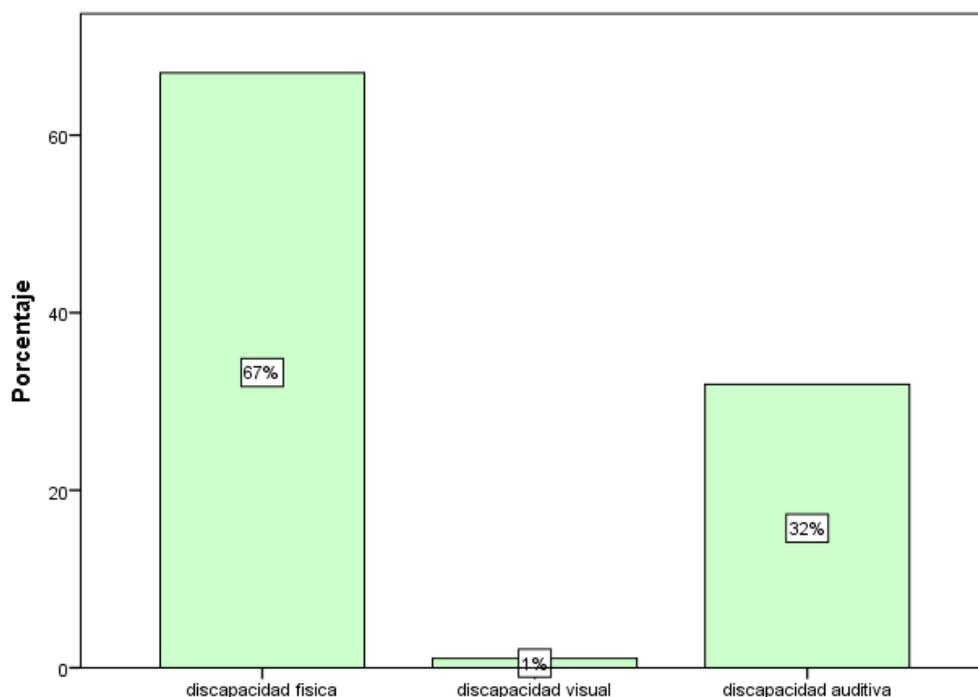


Gráfico 16 Accesibilidad en infraestructura de servicios turísticos

Fuente: Tabla 20 Accesibilidad en infraestructura de servicios turísticos

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

Análisis e interpretación

De los turistas encuestados la mayor parte (67%) considera que la infraestructura de los servicios turísticos de la ciudad es accesible para atender a personas con discapacidad física, lo que indica que hay un débil manejo en la planificación de estrategias de inclusión para personas con discapacidad auditiva, visual y otras necesidades.

Pregunta 11. Facilidades turísticas en espacios de recreación para turistas con discapacidad

Tabla 21

Facilidades turísticas en espacios de recreación para turistas con discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Discapacidad física	236	61.8	61.8	61.8
	Discapacidad visual	8	2.1	2.1	63.9

Discapacidad auditiva	138	36.1	36.1	100.0
Total	382	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

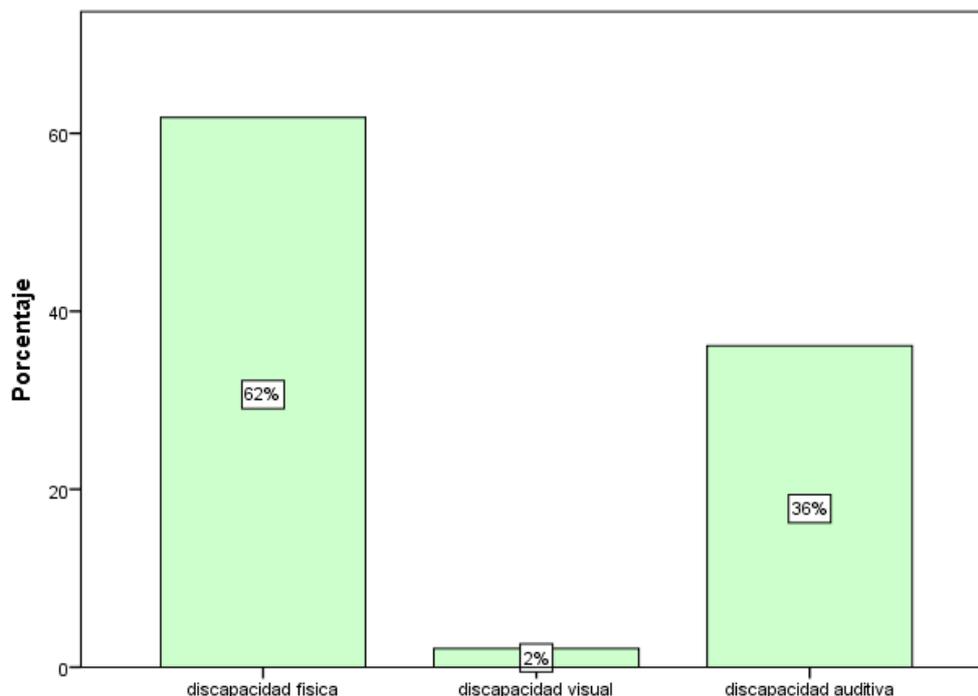


Gráfico 17 Facilidades turísticas en espacios de recreación para turistas con discapacidad

Fuente: Tabla 21 Facilidades turísticas en espacios de recreación para turistas con discapacidad

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

Análisis e interpretación

La mayor parte de turistas encuestados (62%) considera que los espacios de recreación (Parques, Bares, discotecas) cuentan con facilidades turísticas que permiten la accesibilidad para turistas con discapacidad física evidenciando la escasez de ayudas técnicas y facilidades turísticas para personas con discapacidad visual y auditiva.

Pregunta 12. Transporte turístico para personas con discapacidad

Tabla 22

Transporte turístico para personas con discapacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	218	57.1	57.1	57.1
	Indeciso	65	17.0	17.0	74.1

En desacuerdo	53	13.9	13.9	88.0
Totalmente en desacuerdo	46	12.0	12.0	100.0
Total	382	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

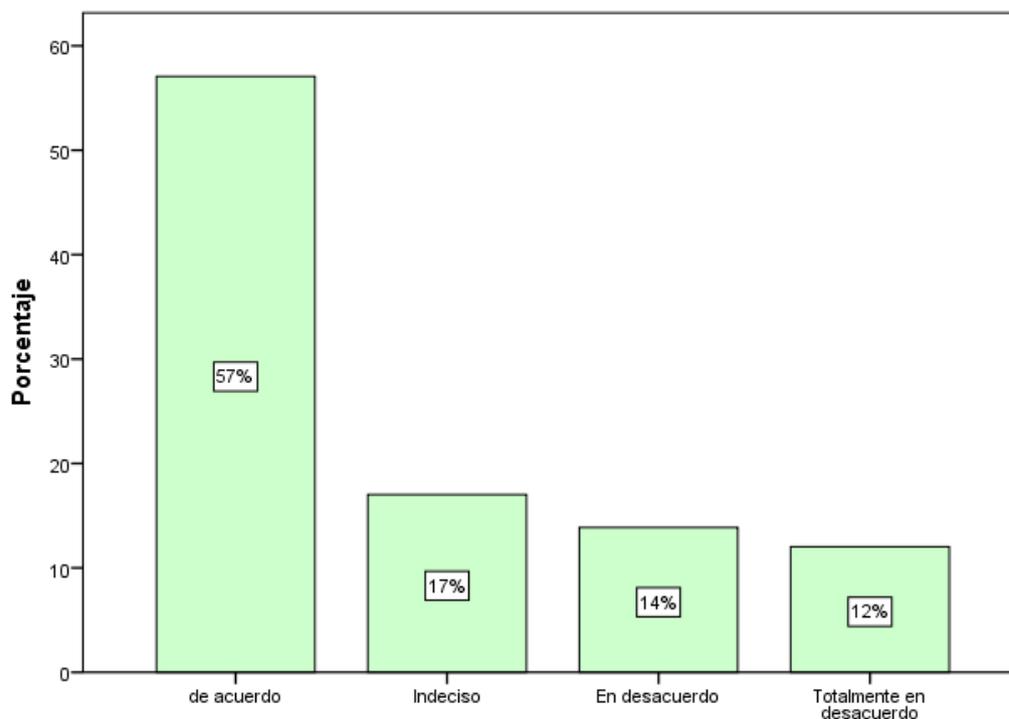


Gráfico 18 Transporte turístico para personas con discapacidad

Fuente: Tabla 22 Transporte turístico para personas con discapacidad

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

Análisis e interpretación

La mayor parte de las personas encuestadas (57%) indica estar de acuerdo en que las empresas de transporte turístico cuentan con unidades adaptadas para la atención de turistas con discapacidad, lo que indica que las estrategias de inclusión con las que trabaja este grupo pueden ser implementadas por el transporte público de la ciudad.

Pregunta 13. Personal de las agencias de viaje capacitado para atender a turistas con discapacidad

Tabla 23

Personal de las agencias de viaje capacitado para atender a turistas con discapacidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	103	27.0	27.0	27.0
Indeciso	107	28.0	28.0	55.0
En desacuerdo	168	44.0	44.0	99.0

Totalmente en desacuerdo	4	1.0	1.0	100.0
Total	382	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

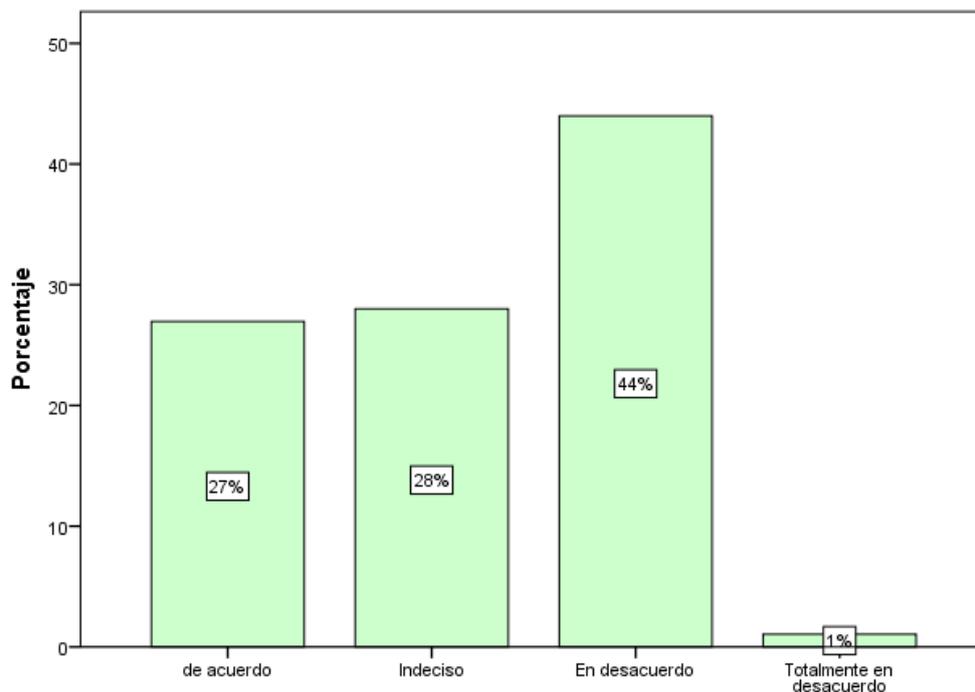


Gráfico 19 Personal de las agencias de viaje capacitado para atender a turistas con discapacidad

Fuente: Tabla 23 Personal de las agencias de viaje capacitado para atender a turistas con discapacidad

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

Análisis e interpretación

La mayor parte de personas encuestadas (44%) está en desacuerdo en que las agencias de viajes de la ciudad cuentan con personal capacitado para brindar una adecuada atención a turistas con discapacidad, lo que hace referencia a la deficiente gestión en estructuración de proyectos de capacitación para los prestadores de servicio en temas de atención al cliente con discapacidad.

Pregunta 14. Presencia de guías interpretes para personas con discapacidad en la ciudad de Riobamba

Tabla 24

Presencia de guías interpretes para personas con discapacidad en la ciudad de Riobamba

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	11	2.9	2.9	2.9
De acuerdo	61	16.0	16.0	18.8
Indeciso	108	28.3	28.3	47.1

En desacuerdo	183	47.9	47.9	95.0
Totalmente en desacuerdo	19	5.0	5.0	100.0
Total	382	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

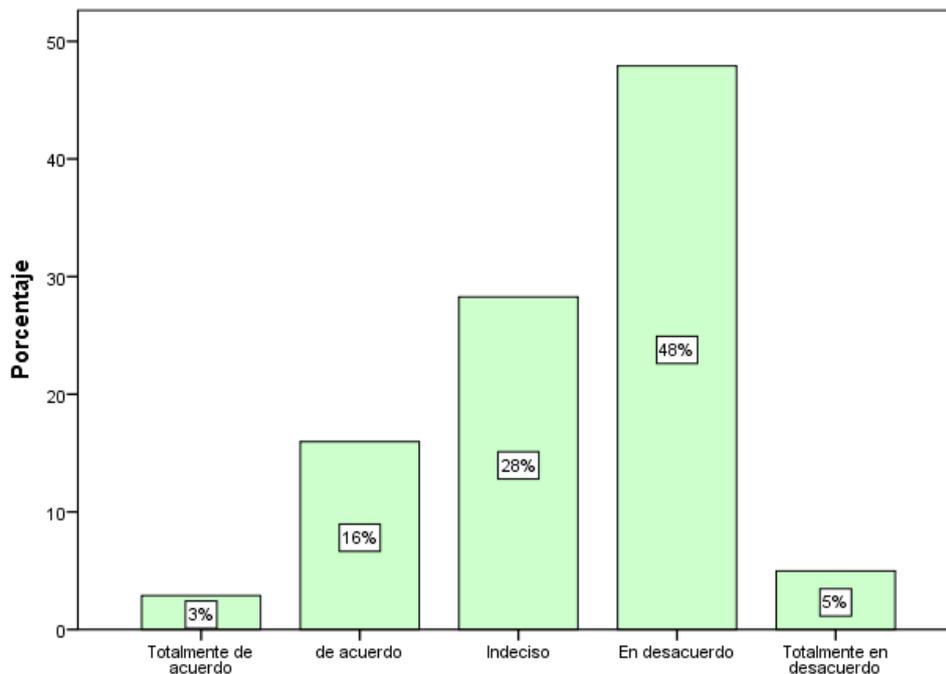


Gráfico 20 Presencia de guías intérpretes para personas con discapacidad en la ciudad de Riobamba

Fuente: Tabla 24

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

Análisis e interpretación

De los turistas encuestados la mayor parte (48%) está en desacuerdo y opina que la ciudad de Riobamba no cuenta con profesionales (guías; intérpretes) para atender a personas con discapacidad, lo que hace referencia a la falta de personal especializado en este grupo de turistas.

Pregunta 15. Puntos de información turística accesibles para personas con discapacidad visual y auditiva

Tabla 25

Puntos de información turística accesibles para personas con discapacidad visual y auditiva

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Totalmente de acuerdo	4	1.0	1.0	1.0
De acuerdo	23	6.0	6.0	7.1
Indeciso	92	24.1	24.1	31.2
En desacuerdo	233	61.0	61.0	92.1

Totalmente en desacuerdo	30	7.9	7.9	100.0
Total	382	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

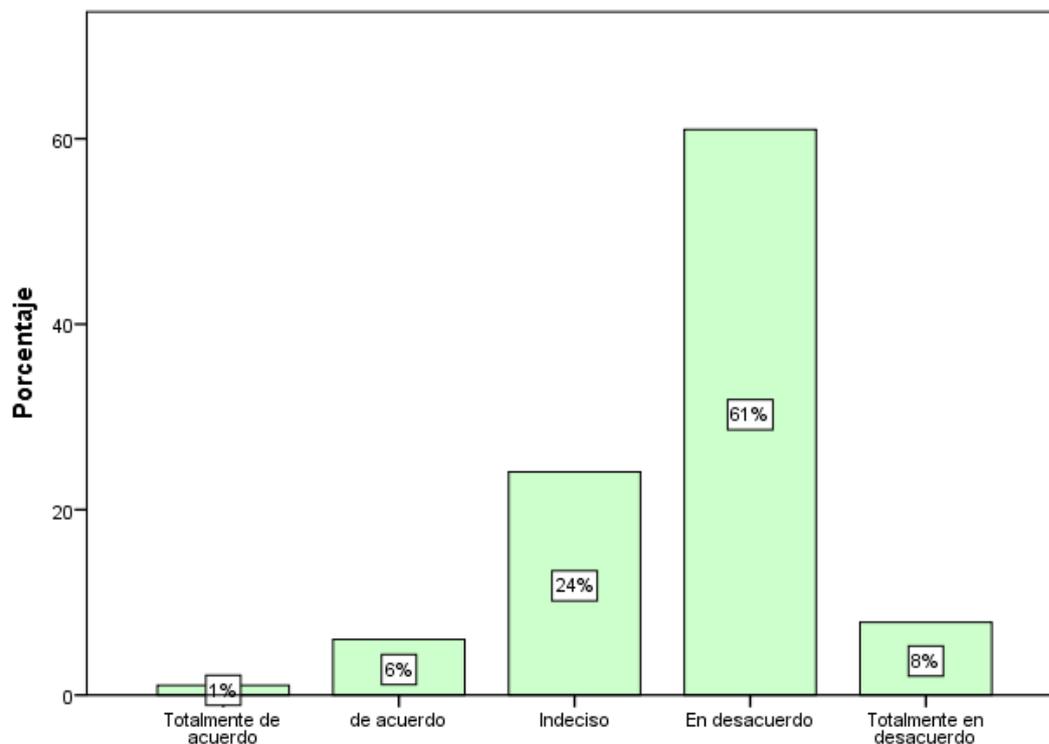


Gráfico 21 Puntos de información turística accesibles para personas con discapacidad visual y auditiva

Fuente: Tabla 25 Puntos de información turística accesibles para personas con discapacidad visual y auditiva

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

Análisis e interpretación

De los turistas encuestados la mayor parte (61%) indica estar en desacuerdo en que los puntos de información turística son accesibles y cuentan con indicaciones de fácil comprensión para turistas con discapacidad visual y auditiva, lo que muestra el deficiente planificación de herramientas y facilidades turísticas para personas con estos tipos de discapacidades.

4.1 Prueba de hipótesis

4.1.1 Elección del estadístico de prueba

La herramienta a utilizar para la comprobación de hipótesis fue el software IBM SPSS Statistics Versión 22 considerando las dimensiones de los 2 tipos de variables, independiente

(responsabilidad social) y variable dependiente (turismo inclusivo). Para el procedimiento se elaboró una base de datos con la cual se procede a realizar el análisis de datos estadísticos descriptivos, tablas cruzadas, y elegir en la parte de estadísticos la opción Chi- cuadrado el cual sirve para contrastar las frecuencias observadas vs las frecuencias esperadas con respecto a la hipótesis nula. El valor de significancia de este factor es 0,05; donde, si la significación es $< 0,05$ se acepta la alternativa H_1 , y se rechaza la hipótesis nula H_0 y si es $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula H_0 .

4.1.2 Prueba de hipótesis específica 1

a) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : Las expectativas del turista no influyen en el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo.

H_1 : Las expectativas del turista influyen en el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo.

b) Nivel de significancia: Alfa = 00,05 = 5%

c) Lectura de p_valor

Tabla 26
Chi- cuadrado. Hipótesis específica 1

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	14,123 ^a	4	,022
Razón de verosimilitud	4,675	4	,115
Asociación lineal por lineal	2,001	1	,268
N de casos válidos	382		

Fuente: IBM, SPSS Statistics V.22

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

d) Decisión

Como $p_valor = 0,022$ es menor al nivel de significancia ($0,022 < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1), es decir; las expectativas del

turista influyen en el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo.

4.1.3 Prueba de hipótesis específica 2

a) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : Los productos turísticos no influyen al desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

H_1 : Los productos turísticos influyen al desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

b) Nivel de significancia: Alfa = 00,05 = 5%

c) Lectura de p_valor

Tabla 27
Chi- cuadrado. Hipótesis específica 2

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	8,664 ^a	4	,031
Razón de verosimilitud	11,214	4	,010
Asociación lineal por lineal	7,243	1	,003
N de casos válidos	382		

Fuente: IBM, SPSS Statistics V.22

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

d) Decisión

Como $p_valor = 0,031$ es menor al nivel de significancia ($0,031 < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1), es decir; los productos turísticos influyen al desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

4.1.4 Prueba de hipótesis específica 3

a) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : Los servicios turísticos no influyen en el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo.

H_1 : Los servicios turísticos influyen en el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo.

b) **Nivel de significancia:** Alfa = 00,05 = 5%

c) **Lectura de p_valor**

Tabla 28

Chi- cuadrado. Hipótesis específica 3

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9,344 ^a	4	,012
Razón de verosimilitud	10,343	4	,032
Asociación lineal por lineal	8,010	1	,024
N de casos válidos	382		

Fuente: IBM, SPSS Statistics V.22

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

d) **Decisión**

Como $p_valor = 0,012$ es menor al nivel de significancia ($0,012 < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1), es decir; los servicios turísticos influyen en el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo.

4.1.5 Prueba de hipótesis general

a) **Planteamiento de la hipótesis**

H_0 : La responsabilidad social no influye en el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo.

H_1 : La responsabilidad social influye en el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo.

b) **Nivel de significancia:** Alfa = 00,05 = 5%

c) **Lectura de p_valor**

Tabla 29

Chi- cuadrado. Hipótesis general

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,443 ^a	4	,007
Razón de verosimilitud	5,421	4	,223
Asociación lineal por lineal	1,609	1	,144
N de casos válidos	382		

Fuente: IBM, SPSS Statistics V.22

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

d) **Decisión**

Como $p_valor = 0,007$ es menor al nivel de significancia ($0,007 < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1), es decir; la responsabilidad social influye en el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo.

4.2 Presentación de resultados

La responsabilidad social a nivel cantonal es incipiente ya que únicamente se cuenta con una limitada oferta turística que no se acopla a las necesidades de los turistas con discapacidad, la Unidad de Gestión de Turismo del Municipio de Riobamba se encuentra trabajando en el desarrollo distintas estrategias de accesibilidad pero quienes han visitado la ciudad de Riobamba se percatan que tales planificaciones no se están aplicando como deberían.

La investigación se realizó en base a 3 objetivos que han sido necesarios para analizar la influencia de la responsabilidad social en el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba, cuyos resultados se detallan a continuación:

En el objetivo específico 1. Determinar la influencia de las expectativas del turista para el desarrollo del turismo inclusivo. Se determinó el perfil socio demográfico el cual indica que la mayor parte de visitantes son hombres de 31 a 43 años; quienes según su observación indican que se deben corregir falencias en la captación de turistas extranjeros en la actividad turística ya que sigue siendo un número limitado de visitantes. Estas personas poseen un nivel de educación superior universitaria y son empleados privados, es decir; pertenecen a la población económicamente activa.

Consideran que las facilidades físicas en accesibilidad, información y transporte son aptas para personas con discapacidad física y motriz; lo que evidencia la falta equidad que existe para los otros grupos de turistas con discapacidad (visual y auditiva) que arriban la ciudad, este indicador sirve para mostrar la necesidad de seguir trabajando en la mejora de la prestación de servicios en la ciudad para estos grupos de turistas.

La deficiente planificación turística de la ciudad evidencia el descontento con los elementos: transporte, guianza, recreación y comunicación que no son considerados de calidad, lo que tiene como consecuencia el desinterés en gastar más dinero en servicios que no consideran de calidad; mientras que el servicio de seguridad tiene una alta aceptación ya que se indica que cumple con sus objetivos, en relación a la información que se presentan en los distintos canales de difusión se hace necesario verificar si las estrategias de información promoción y publicidad son las adecuadas y son aptas para todo tipo de turistas.

En relación al turismo inclusivo si bien existe normativa que ampara a las personas con discapacidad, no siempre se cumplen con los estándares que se deben seguir para conseguir el denominado turismo para todos.

Mediante el análisis del objetivo específico 2 .Establecer la influencia de los productos turísticos en el desarrollo del turismo inclusivo se pudo determinar que se debe seguir trabajando en las estrategias de inclusión y en la elaboración de proyectos turísticos, ya que se evidencia la deficiencia en la planificación en los espacios de visita, mismos que deberían ser para todo tipo de turistas y las herramientas de promoción y publicidad para la información de actividades y eventos no son aptas para personas con discapacidad auditiva, visual y otras necesidades.

Mientras que los resultados obtenidos con el análisis del objetivo específico 3. Determinar la influencia de los servicios turísticos en el desarrollo del turismo inclusivo, se puede establecer que los espacios de recreación (parques, bares, discotecas) permiten la accesibilidad para turistas con discapacidad física evidenciando la insuficiencia de ayudas técnicas y facilidades turísticas para personas con otros tipos de discapacidad, aunque las empresas de transporte turístico cuentan con unidades adaptadas para la atención de todo tipo de turista, lo que indica que las estrategias de inclusión con las que trabaja este grupo pueden ser implementadas en el transporte público; y la deficiente gestión en la capacitación de prestadores de servicio en temas de atención al cliente con discapacidad denota en la escases de profesionales (guías; intérpretes) para atender y manejar a estos grupos.

Por lo tanto queda claro que para un desarrollo óptimo y equitativo de la actividad turística se hace necesaria la aplicación de la responsabilidad social ya que esta influye de manera significativa en el desarrollo del turismo inclusivo en Riobamba.

El análisis de hipótesis general y específicas muestran resultados positivos para la aceptación de las hipótesis alternativas:

Hipótesis específica 1= 0,022 Las expectativas del turistas influyen en el desarrollo del turismo inclusivo.

Hipótesis específica 2 = 0,031 Los productos turísticos influyen al desarrollo del turismo inclusivo.

Hipótesis específica 3 = 0,012 Los servicios turísticos influyen en el desarrollo del turismo inclusivo.

Hipótesis general = 0,007 La responsabilidad social influye en el desarrollo del turismo inclusivo.

Lo que claramente denota que las expectativas del turista, productos turísticos y servicios turísticos pueden mejorar y contribuir en el desarrollo social y económico de la actividad turística mediante el diseño y aplicación de una propuesta viable que contenga proyectos enfocados en la responsabilidad social (Ver Anexo 1)

CAPÍTULO 5.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Las expectativas del turista influyen en el desarrollo del turismo inclusivo evidenciándose en la falta de interés por gastar más de \$70 en la prestación de servicios tanto de turistas nacionales como extranjeros decir, no se cuenta con mecanismos que contribuyan en el

mejoramiento en facilidades, confort, seguridad e información para quienes deseen visitar la ciudad de Riobamba presentando deficiencias en el momento de la prestación de servicios para personas con discapacidad y sin discapacidad

- Los productos turísticos influyen en el desarrollo del turismo inclusivo, para los cuales no se cuenta con una eficiente planificación de espacios de visita ni se integran estrategias de mejora para la accesibilidad en dichos espacios para de turistas con discapacidad , por lo tanto, no se pueden diseñar productos turísticos inclusivos e innovadores, perdiendo los beneficios económicos que se pueden generar mediante el desarrollo del turismo inclusivo continuando con un crecimiento de la afluencia turística limitado.
- Los servicios turísticos influyen en el desarrollo del turismo inclusivo, los cuales presentan falencias de accesibilidad en instalaciones turísticas, transporte y servicios complementarios, evidenciándose la escasez de ayudas técnicas y facilidades turísticas para personas con discapacidad continuando con una deficiente prestación de servicios para este grupo de personas.
- La responsabilidad social influye en el turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba, por lo tanto el enfoque de responsabilidad social favorece en la participación activa de todas las personas en la cadena productiva del turismo sin discriminación ni exclusión favoreciendo la dinamización de la economía local y el bienestar de la sociedad
- La elaboración de proyectos viables para la gestión planificación y desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba enfocados en la responsabilidad social sirve como un marco referencial para promover y colaborar con las acciones que ya se encuentran desarrollando por parte de organismos gubernamentales como la Unidad de Gestión del Turismo municipal las cuales buscas que todas las personas tengan las mismas posibilidades de disfrutar y acceder de los recursos turísticos en el que conviven.

5.2 Recomendaciones

- Si se va a promocionar o publicitar a la ciudad de Riobamba la información debe ser clara y real, en relación a temas accesibilidad como en actividades de inclusión ya que en estos aspectos radica la importancia en el momento de que instituciones como la Unidad de Gestión de Turismo del Cantón pueda tomar de decisiones estratégicas para que la actividad pueda permanecer en el mercado de manera exitosa.
- Para el diseño y desarrollo de productos turísticos inclusivos en Riobamba se debe trabajar primero en la mejora de la calidad de servicios e imagen de la ciudad, estas acciones deben realizarse de manera coordinada con entidades públicas, privadas quienes se encuentran desarrollando gestiones para el desarrollo del turismo del cantón.
- Si la Unidad de Gestión de Turismo del Municipio de Riobamba trabaja en la sensibilización de prestadores de servicio incentivando a que se informen sobre la normativa existente en la Ley de turismo, Constitución Política del Ecuador y Ley Orgánica de Discapacidades en beneficio de las personas con discapacidad y los beneficios que conlleva el desarrollo del turismo inclusivo, se puede contar con: personal calificado, aumento de ganancias económicas y lo más importante, crecimiento de turistas extranjeros.
- El diseño de proyectos es necesario ya que contribuye en el mejoramiento del servicio turístico hacia las personas con discapacidad, y aporta estrategias clave que servirán para la ampliación de potenciales turistas sabiendo que la mayoría de personas con discapacidad suelen viajar casi siempre acompañadas y reforzar la imagen turística de la ciudad posicionándose como un destino socialmente responsable.
- El desarrollo de proyectos debe ser realizado de manera conjunta entre organismos gubernamentales, el sector privado y el sector comunitario verificando la legislación

vigente sobre inclusión y de ser posible adaptar nuevas reformas que contribuyan con la accesibilidad de las personas con discapacidad tanto en actividades como en instalaciones.

BIBLIOGRAFÍA

Alvarado, A. (2008). *Responsabilidad Social Empresarial percibida desde una perspectiva sostenicéntrica y su influencia en la reputación de la empresa y en el comportamiento del turista*. Valencia: Servei de publicacions. Recuperado el 18 de enero de 2019

Amdani, Y. (02 de Mayo de 2017). *La Responsabilidad social, un compromiso de todos*. (D. J. Rodriguez, Ed.) Recuperado el 16 de Enero de 2019, de e&n empresas &

management: <https://www.estrategiaynegocios.net/opinion/1067395-345/la-responsabilidad-social-un-compromiso-de-todos>

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución del Ecuador*. Recuperado el 22 de mayo de 2019, de OAS: https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf

Asamblea Nacional, Constituyente. (2014). *Ley de turismo*. Recuperado el 22 de mayo de 2019, de Turismo.gob.ec: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/ley-de-turismo.pdf>

Asamblea Nacional Constituyente (2012). *Ley Orgánica de discapacidades*. Obtenido de Lexis: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf

Asamblea Nacional Constituyente. (2017). *Plan nacional de desarrollo 2017 - 2021*. Recuperado el 25 de mayo de 2019, de planificación.gob.ec: http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Banegas, C. (16 de 12 de 2016). *El turismo, la discapacidad y el rol de las agencias de viajes*. Recuperado el 16 de Mayo de 2019, de Sedici: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/61279/Documento_completo_

Cacho, D. (2017). *Espectativas del turista*. Recuperado el 22 de octubre de 2019, de Entorno turístico: <https://www.entornoturistico.com/las-expectativas-del-turismo/>

Cajiga, J. (2014). El concepto de Responsabilidad Social Empresarial. *Cemefi*, 2. Recuperado el 17 de enero de 2019

- Castillo, A. (2003). Responsabilidad social de la empresa. *Boletín Económico de ICE*, 8.
Recuperado el 17 de Enero de 2019
- Chipantiza, S. (2016). *Las facilidades turísticas en los museos de la ciudad de ambato, provincia de tungurahua y su contribución al turismo inclusivo*. Obtenido de repositorio.uta.edu.ec:
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25101/1/Chipantiza%20Aldas%20Silvia%20Rocio.pdf>
- Cuenca, J. (2006). Una aproximación a la accesibilidad turística por un turismo para todos. *ROTUR/ Revista de Ocio y Turismo*, 161. Recuperado el 23 de enero de 2019
- Cuesta, M. (2003). Responsabilidad social de la empresa. *Boletín económico de ICE*, 12-14.
Recuperado el 17 de enero de 2019
- Cuevas, P. (30 de abril de 2018). *Turismo Inclusivo*. Recuperado el 22 de enero de 2019, de Santo Tomas en línea: <https://enlinea.santotomas.cl/blog-expertos/turismo-inclusivo/>
- De Lara, B. (2005). La responsabilidad social corporativa (RSC) y su gestión integrada. *Revista de Economía pública, social y cooperativa*, 146. Recuperado el 18 de enero de 2019
- Dirección de Gestión de Turismo Riobamba. (2015). *Eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas del cantón Riobamba*. Recuperado el 16 de 11 de 2019, de Gadmriobamba: www.gadmriobamba.gob.ec
- Dominguez, T. (2011). *Turismo y accesibilidad. una visión global sobre la situación de España*. Obtenido de cuadernos de turismo:
<http://revistas.um.es/turismo/article/view/147151/131211>

- Falconí, D. (2018). *Diseño de un sendero agroturístico para personas no videntes, en la parroquia san luis cantón riobamba, provincia de chimborazo*. Riobamba. Recuperado el 16 de 11 de 2019, de <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/10309/1/23T0697.pdf>
- Gardey, A. (2016). *Servicios turísticos*. Recuperado el 22 de octubre de 2019, de Definición.de: <https://definicion.de/servicios-turisticos/>
- Gonzalez, E. (2016). La apuesta por un nuevo modelo de empresa. una revisión crítica desde la ética empresarial. *Recerca*, 159. Recuperado el 04 de junio de 2019, de <http://www.e-revistas.uji.es/index.php/recerca/article/view/199/184>
- Graefe, G. (2014). La percepción y las actitudes en el proceso de elección de un destino turístico. *Dialnet*, 95. Recuperado el 16 de mayo de 2019, de <file:/// /Dialnet-LaImagenDelDestinoYElComportamientoDeCompraDelTuri-2929607.pdf>
- Kastenholz, & Galan. (2009). Turismo accesible como ejemplo de responsabilidad social en las empresas y destinos turísticos. el caso de lousã (portugal). *ROTUR*, 183-185. Recuperado el 22 de enero de 2019
- Lizcano, J. (2003). La responsabilidad social corporativa y su gestion integrada. *Revista de Economía pública, social y cooperativa*, 145. Recuperado el 17 de enero de 2019
- Marcos, & Gonzales. (2009). Una aproximación a la accesibilidad turística por un turismo para todos. *ROTUR/ Revista de Ocio y Turismo*, 161. Recuperado el 23 de enero de 2019
- McGehee, S. (2005). Turismo accesible como ejemplo de responsabilidad social en las empresas y destinos turísticos. el caso de lousã (portugal). *ROTUR*, 183. Recuperado el 22 de enero de 2019

- Medica, C. (2012). Imagen de los destinos turísticos urbanos y lealtad del turista.... *UNED*, 281-284. Recuperado el 16 de mayo de 2019, de file:/// /Dialnet-ImagenDeLosDestinosTuristicosUrbanosYLealtadDelTur-3351494.pdf
- Molina, M. (2014). Turismo accesible, turismo para todos:. *Cuadernos de turismo*, 32-34. Recuperado el 16 de mayo de 2019, de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/109561/104151>
- Monteagudo, J. (2007). Una aproximación a la accesibilidad turística por un turismo para todos. *ROTUR/ Revista de Ocio y Turismo*, 161. Recuperado el 23 de enero de 2019
- Muñoz, F. (2014). La epistemología y el turismo. *Turismo sociedad*, 196-198. Recuperado el 04 de Junio de 2019, de file:///C:/ La_epistemologia_y_el_turismo.pdf
- OMT. (2004). Turismo accesible como ejemplo de responsabilidad social en las empresas y destinos turísticos. el caso de lousã (Portugal). *ROTUR*, 184. Recuperado el 22 de enero de 2019
- ONU. (2006). Una aproximación a la accesibilidad turística. por un turismo para todos. *ROTUR/ Revista de Ocio y Turismo*, 163-166. Recuperado el 23 de enero de 2019
- Ortiz, M. (2011). *Propuesta para la eliminación de barreras arquitectónicas para el mejoramiento del turismo accesible en el centro histórico de la ciudad de riobamba, provincia de Chimborazo*". Riobamba. Recuperado el 16 de 11 de 2019
- Pinto, C. (2016). *Plan de acción de la gestión del turismo inclusivo para la inserción de personas con habilidades diferentes de piura 2016*". Obtenido de repositorio.uss.edu.pe: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2419/1/Tesis%20-%20Pinto%20Montero.pdf>

- Pons, R. (2013). La imagen del destino y el comportamiento de compra del turista. *Dialnet*, 93-94. Recuperado el 16 de mayo de 2019, de Re: file:///C:/ Dialnet-LaImagenDelDestinoYElComportamientoDeCompraDelTuri-2929607.pdf
- PREDIF. (2013). *Guía de buenas practicas de accesibilidad*. Obtenido de Predif.org: http://www.predif.org/sites/default/files/documents/Valencia_Accesible_0.pdf
- PRODETUR. (2015). *PRODETUR*. Recuperado el 22 de octubre de 2019, de Productos turísticos: <https://www.prodetur.es/prodetur/www/turismo/productos-turisticos/>
- Rangel, H. (2002). El concepto de responsabilidad Empresarial. *Cemefi*, 4. Recuperado el 17 de enero de 2019
- Rodriguez, D. (2013). *Accesibilidad y discapacidad*. Recuperado el 16 de mayo de 2019, de UAB: https://www.uab.cat/Document/1016/1001/PP_accesibilidad_cast.pdf
- Santos, M. (2009). Una aproximación a la accesibilidad turística por un turismo para todos. *ROTUR/ Revista de Ocio y Turismo*, 159-161. Recuperado el 23 de enero de 2019
- SENPLANES. (2014). *Guía para la presentación de estudios de inversión*. Recuperado el 16 de noviembre de 2019, de Planificación. gob: <https://www.planificacion.gob.ec/>
- Seoane, J. (septiembre de 2014). *Positivismo y postpositivismo de Émile Durkheim*. Recuperado el 04 de junio de 2019, de Teorias: <http://www.teoriaepesquisa.ufscar.br/index.php/tp/article/viewFile/147/111>
- Server, R. (2005). La responsabilidad Social Corporativa (RSC) y su gestión integrada. *Revista de Economía pública social y cooperativa*, 141,142. Recuperado el 17 de enero de 2019
- SIS. (2010). *ISO 26000 Responsabilidad Social*. Ginebra : ISO . Recuperado el 17 de enero de 2019

- Vazquez, D. (2013). Analisis de la incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en el exito competitivo de las microempresas y el papel de la innovación. *Universia Business Review*, 19-21. Recuperado el 22 de enero de 2019
- Velasco, A. (2017). *Circuito turístico del núcleo histórico de la ciudad de riobamba para la diversificación de la oferta a personas deficientes auditivas*. obtenido de dspace.unach.edu.ec: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4254/1/unach-ec-ing-gest-tur-2017-0033.pdf>
- Vilariño, A. (10 de agosto de 2018). *Turismo adaptado: un derecho de las personas con discapacidad*. Recuperado el 16 de mayo de 2019, de Compromiso empresarial: <https://www.compromisoempresarial.com/rsc/2018/08/turismo-adaptado-un-derecho-de-las-personas-con-discapacidad/>
- Zárraga, L. (2011). Las expectativas de los turistas cuando contratan los servicios de los guías de turistas: un enfoque cualitativo. *SSRN, Revista International Administración & Finanzas*, 78-80. Recuperado el 16 de Mayo de 2019, de <https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php>

ANEXOS

Anexo 1. Propuesta

1.1 Trabajando por el Turismo inclusivo en Riobamba

1.1.1 Objetivos

a) General.

Diseñar un programa de mejoras enfocadas en la responsabilidad social para el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

b) Específicos

- Efectuar el análisis interno y externo de los elementos del sistema turístico en relación a la inclusión de personas con discapacidad a nivel cantonal
- Realizar la priorización de nudos críticos e identificación de factores clave de éxito.
- Establecer objetivos estratégicos, estrategias de fortalecimiento, estrategias de consolidación, estrategias de contingencia y políticas del programa
- Diseñar proyectos para el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba.

1.1.2 Metas.

- Obtener un diagnóstico situacional de los elementos del sistema turístico
- Establecer seis estrategias de cambio para los nudos críticos y cuatro estrategias de consolidación para los factores claves de éxito. Todas con los respectivos organismos involucrados
- Establecer elementos de la planificación estratégica (cuatro objetivos, estrategias y políticas) para reforzar las líneas de acción
- Fomentar la inclusión de personas con discapacidad en el desarrollo del turismo en la ciudad de Riobamba basada en el enfoque de responsabilidad social

1.1.3 Metodología

Realizada la investigación cuantitativa a turistas nacionales y extranjeros que visitaron Riobamba en el año 2018 se realizó el análisis de fortalezas y debilidades (F-D) y oportunidades y amenazas (O-A) de atractivos turísticos, infraestructura básica, planta turística, superestructura turística y demanda turística de la ciudad, en relación a la

accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad, con lo que se priorizaron nudos críticos en base a las fortalezas y debilidades y se identificaron los factores clave de éxito en base a las oportunidades, lo que sirvió para establecer, estrategias de cambio y consolidación y los respectivos involucrados además de objetivos estratégicos, estrategias de fortalecimiento, consolidación, contingencia y políticas que refuercen la elaboración de proyectos para mejorar la accesibilidad e inclusión de turistas con discapacidad en la actividad turística. El diseño del programa de mejoras para el desarrollo del turismo inclusivo enfocado en la responsabilidad social se realizó en base a elementos establecidos en la metodología para proyectos de inversión de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES, 2014)

1.1.4 Análisis de factores internos

1.1.4.1 Análisis de los factores internos de atractivos turísticos.

Tabla 30

Análisis de los factores internos de atractivos turísticos

Fortalezas	Debilidades
Cercanía con atractivos naturales con gran afluencia turística (Reserva de producción faunística Chimborazo y Parque nacional Sangay)	Escasos procesos enfocados al cuidado y preservación de los atractivos histórico culturales de las parroquias rurales del cantón
Existencia de atractivos culturales (materiales e inmateriales) inventariados	Escasas facilidades turísticas en atractivos culturales para el desenvolvimiento de turistas con discapacidad
Interés por visitar atractivos culturales por parte de las personas con discapacidad	
La ciudad de Riobamba en la mayor parte de instalaciones y sitios de recreación cuenta con adaptaciones (rampas) para el acceso de turistas con discapacidad física	

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

1.1.4.2 Análisis de factores internos de la infraestructura básica.

Tabla 31

Análisis de factores internos de la infraestructura básica

Fortalezas	Debilidades
Cuenta con los servicios básicos (energía eléctrica, agua potable, recolección de desechos, telefonía fija y móvil)	Deficiencia en infraestructura para personas con discapacidad y otras necesidades Unidades de transporte no están adaptadas para ser

Presencia de instituciones públicas de seguridad y salud accesibles para personas con discapacidad.
 Cuenta con una red de vías de primer orden asfaltadas

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

1.1.4.3 Análisis de los factores internos de la planta turística.

Tabla 32

Análisis de los factores internos de la planta turística

Fortalezas	Debilidades
Prestadores de servicio muestran predisposición hacia el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad	Relacionar la inversión para accesibilidad con soluciones dedicadas netamente a personas con discapacidad
Catastro de servicios turísticos.	Ausencia de productos turísticos inclusivos
Cuenta con una unidad de turismo (i-tur)	Escasa señalización turística para personas con discapacidad y otras necesidades

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

1.1.4.4 Análisis de factores internos de la superestructura turística.

Tabla 33

Análisis de factores internos de la superestructura turística

Fortalezas	Debilidades
Capacidad en la gestión administrativa para mejorar la accesibilidad e inclusión de turistas con discapacidad	Inexistencia de registros de ingresos de turistas con discapacidad
Presencia de la empresa pública Tren Ecuador	Escasa capacitación a prestadores de servicio sobre afluencia y manejo de turistas con discapacidad y otras necesidades
Programación cultural y artística para el desarrollo del potencial turístico de la ciudad	Escasez de ayudas técnicas que faciliten el desenvolvimiento turístico de turistas con discapacidad

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

1.1.4.5 Análisis de factores internos de demanda turística.

Tabla 34

Análisis de factores internos de demanda turística

Fortalezas	Debilidades
Creciente demanda de turistas con discapacidad a nivel mundial	Escasa información previa sobre accesibilidad en la ciudad

Turistas con discapacidad gastan más porque buscan asegurar condiciones adecuadas de accesibilidad	Falta de correspondencia entre la accesibilidad que ofrecen los prestadores de servicio y la que encuentran en realidad
--	---

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

1.1.5 Análisis de factores externos

Tabla 35
Matriz de factores externos del sistema turístico

Oportunidades	Amenazas
Promoción y difusión turística a nivel local y nacional	Escaso conocimiento de la normativa de accesibilidad y leyes que respaldan la inclusión de las personas con discapacidad en la ciudadanía.
Convenios inter institucionales públicas dispuestas a contribuir con el desarrollo del turismo inclusivo	Costos de inversión
Legislación a favor de personas con discapacidad	Discriminación
Captar el nicho de mercado conocido como turista multiclente	Escasez en campañas a nivel local para la sensibilización en temas de discapacidad
No poseen un competidor directo en la provincia relacionado al turismo inclusivo para personas con discapacidad visual y auditiva	Escasez de compromiso de equidad e igualdad de los prestadores de servicio hacia las personas con discapacidad
Apoyo y colaboración del Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades en temas relacionados a la inclusión y accesibilidad	Situación económica y política del Ecuador

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

1.1.6 Establecimiento de nudos críticos

Tabla 36
Criterios de valoración de nudos críticos

Número	Dificultad	Impacto	Duración
1	Bajo	Bajo	Corto plazo
2	Medio	Medio	Mediano plazo
3	Alto	Alto	Largo plazo

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

1.1.6.1 Dificultad.

1 = Bajo; significa que el nudo crítico es de fácil solución.

2= Medio; significa que el nudo crítico para ser solucionado necesita conocimientos técnicos básicos.

3= Alto, significa que para solucionar el nudo crítico es necesario aplicar conocimientos técnicos y científicos.

1.1.6.2 Impacto.

1= Bajo, el nudo crítico tiene un impacto relativamente insignificante.

2 = Medio, el nudo crítico afecta a la población local.

3= Alto, el nudo crítico bien pudiera terminar con la actividad turística.

1.1.6.3 Duración.

1= Corto plazo, ya que su solución puede ser inmediata, no más de un mes.

2= Mediano plazo, se puede tardar meses en buscar una posible solución.

3= Largo plazo, puede tardar más de un año y dependerá de terceros.

Tabla 37
Priorización de nudos críticos

Elementos del sistema turístico	Nudo crítico	Causa	Efecto	Priorización de nudos críticos			
				Dificultad	Impacto	Duración	TOTAL
Atractivos turísticos	Escasos procesos enfocados al cuidado y preservación de los atractivos histórico culturales de las parroquias rurales del cantón	Escaso conocimiento sobre la importancia de la preservación de recursos	Deterioro de los recursos histórico culturales	1	2	2	5
Infraestructura básica	Deficiencia en infraestructura para personas con discapacidad visual y auditiva	Limitados recursos económicos para la implementación de infraestructura accesible y transporte	Deficiente calidad de servicio impidiendo el desarrollo del turismo inclusivo	2	3	2	7
	Unidades de transporte no están adaptadas para ser accesibles para personas con discapacidad.			2	3	2	7
Planta turística	Asociar la inversión para accesibilidad con soluciones dedicadas netamente a personas con discapacidad	Escasa sensibilización e información sobre el turismo inclusivo y la oportunidad de incrementar la afluencia de turistas de esta modalidad en el mercado turístico	Desaprovechamiento de las ventajas y beneficios que se perciben con el desarrollo del turismo inclusivo	3	3	3	9
	Ausencia de productos turísticos inclusivos			1	2	1	4
Superestructura turística	Inexistencia de registros de ingresos de turistas con discapacidad	Deficiencia a nivel gubernamental en la planificación de procesos concernientes a la inclusión de personas con discapacidad en actividades turísticas	Desarrollo de actividades turísticas con múltiples fallas en el momento de prestar servicios a personas con discapacidad	1	2	2	5
	Escasa capacitación a prestadores de servicio sobre afluencia y manejo de turistas con discapacidad			2	3	3	8
	Escasez de ayudas técnicas que faciliten el desenvolvimiento turístico de personas con discapacidad			2	3	3	8
Demanda Turística	Falta de correspondencia entre la accesibilidad que ofrecen los prestadores de servicio y la que encuentran en realidad	Escasa información previa sobre accesibilidad en la ciudad	Poca afluencia de turistas con y sin discapacidad	2	2	3	8

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

Tabla 38
Nudos críticos priorizados

Número	Nudos críticos	Valor
D1	Asociar la inversión para accesibilidad con soluciones dedicadas netamente a personas con discapacidad	9
D2	Escasa capacitación a prestadores de servicio sobre afluencia y manejo de turistas con discapacidad	8
D3	Escasez de ayudas técnicas que faciliten el desenvolvimiento turístico de personas con discapacidad	8
D4	Falta de correspondencia entre la accesibilidad que ofrecen los prestadores de servicio y la que encuentran en realidad	8
D5	Deficiencia en infraestructura para personas con discapacidad visual y auditiva	7
D6	Unidades de transporte no están adaptadas para ser accesibles para personas con discapacidad.	7

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

1.1.7 Identificación de factores clave de éxito

Tabla 39
Criterios de valoración de factores clave de éxito

Número	Productividad	Importancia	Beneficio
1	Baja	Baja	Bajo
2	Media	Media	Medio
3	Alta	Alta	Alto

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

1.1.7.1 Productividad.

1 = Baja; significa que el factor clave de éxito tiene una productividad baja.

2= Media; significa que el factor clave de éxito tiene una productividad media.

3= Alta, significa que el factor clave de éxito tiene una productividad alta

1.1.7.2 Importancia.

1= Baja, el factor clave de éxito tiene una importancia relativamente insignificante.

2 = Media, el factor clave de éxito es poco importante.

3= Alta, el factor clave de éxito, tiene una presencia significativa en la actividad turística.

1.1.7.3 Beneficio.

1= Los beneficios del factor clave de éxito son insignificantes y dependerán de terceros.

2= Los beneficios del factor clave de éxito son poco significativos.

3= Los beneficios del factor clave de éxito se verán reflejados a corto plazo

Tabla 40
Identificación de factores clave de éxito

N _o	Factores claves de éxito	Productividad	Importancia	Beneficio	TOTAL
1	Cercanía con atractivos naturales con gran afluencia turística (Reserva de producción faunística Chimborazo y Parque nacional Sangay)	1	2	1	4
2	Existencia de atractivos culturales (materiales e inmateriales) inventariados	1	1	1	3
3	Diversidad a nivel gastronómico	2	2	1	5
4	Cuenta con los servicios básicos (energía eléctrica, agua potable, recolección de desechos, telefonía fija y móvil)	1	1	1	3
5	Presencia de instituciones públicas de seguridad y salud	1	1	1	3
6	Cuenta con una red de vías de primer orden asfaltadas	2	2	1	5
7	Prestadores de servicio muestran predisposición hacia el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad	3	3	2	8
8	Catastro de servicios turísticos.	2	2	2	6
9	Cuenta con una unidad de turismo (i-Tur)	2	2	2	6
10	Capacidad en la gestión administrativa para mejorar la accesibilidad e inclusión de turistas con discapacidad	3	3	3	9
11	Presencia de la empresa pública tren ecuador	2	3	1	6
12	Programación cultural y artística para el desarrollo del potencial turístico de la ciudad	3	2	1	6
13	Creciente demanda de turistas con discapacidad a nivel mundial	3	2	2	7
14	Turistas con discapacidad gastan más porque buscan asegurar condiciones adecuadas de accesibilidad	3	2	2	7

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

Tabla 41
Valoración de factores clave de éxito

Número	Factores clave	Valor
F1	Capacidad en la gestión administrativa para mejorar la accesibilidad e inclusión de turistas con discapacidad	9
F2	Prestadores de servicio muestran predisposición hacia el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad	8
F3	Creciente demanda de turistas con discapacidad a nivel mundial	7
F4	Turistas con discapacidad gastan más porque buscan asegurar condiciones adecuadas de accesibilidad	7

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

1.1.8 Identificación de estrategias de cambio

Tabla 42
Identificación de estrategias de cambio

Nudos críticos	Estrategias de cambio	Entidades involucrados
Relacionar la inversión para accesibilidad con soluciones dedicadas netamente a personas con discapacidad	Análisis del nivel de inclusión y accesibilidad de los recursos turísticos de la ciudad de Riobamba	Dirección de Gestión de Turismo – GADMR
Escasa capacitación a prestadores de servicio sobre afluencia y manejo de turistas con discapacidad	Formación en atención al cliente con discapacidad para profesionales del sector turístico, prestadores de servicio y público en general	Dirección de Gestión de Turismo – GADMR CONADIS APRODVICH MINTUR
Escasez de ayudas que faciliten el desenvolvimiento turístico inclusivo para personas con discapacidad	Mejoramiento en las líneas de acción establecidas para la inclusión de personas con discapacidad	MINTUR Dirección de Gestión de Turismo – GADMR
Falta de correspondencia entre la accesibilidad que ofrecen los prestadores de servicio y la que encuentran en realidad	Difusión de información sobre inclusión y accesibilidad de la ciudad de Riobamba a través de herramientas de promoción on line	Dirección de Gestión de Turismo – GADMR
Deficiencia en facilidades turísticas para personas con discapacidad visual y auditiva	Establecimiento de mecanismos de apoyo para el desenvolvimiento turístico de personas con discapacidad auditiva y visual	CONADIS MINTUR APRODVICH
Unidades de transporte no están adaptadas para ser accesibles para personas con discapacidad.	Instrucción sobre las necesidades de accesibilidad para el sector transporte	MINTUR APRODVICH MTOPI

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

1.1.9 Identificación de estrategias de consolidación

Tabla 43
Identificación de estrategias de consolidación

Factores claves de éxito	Estrategias de consolidación	Entidades involucradas
Capacidad en la gestión administrativa para mejorar la accesibilidad e inclusión de turistas con discapacidad	Campaña de sensibilización sobre inclusión y responsabilidad social para el sector turístico y público en general	MINTUR Dirección de Gestión de Turismo – GADMR CONADIS
Prestadores de servicio muestran predisposición hacia el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad	Jornadas periódicas de actualización de conocimiento en atención al cliente con discapacidad	Dirección de Gestión de Turismo – GADMR CONADIS APRODVICH MINTUR
Creciente demanda de turistas con discapacidad a nivel mundial	Promoción hacia los agentes de intermediación	Dirección de Gestión de Turismo – GADMR
Turistas con discapacidad gastan más porque buscan asegurar condiciones adecuadas de accesibilidad	Estrategias de mejora de accesibilidad en eventos y fiestas locales	Dirección de Gestión de Turismo – GADMR APRODVICH

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

1.1.10 *Objetivos estratégicos.*

- Los objetivos estratégicos del plan, se han realizado en función de: mejorar la inclusión en la oferta turística, sensibilizar y formar en materia de responsabilidad social y turismo inclusivo e innovar en el mercado.
- Impulsar a la ciudad de Riobamba como un destino turístico inclusivo competitivo.
- Contribuir mediante la actividad turística al mejoramiento del grado de inclusión de personas con discapacidad aportando a la diversificación y aumento de la competitividad del sector turístico.
- Definir estrategias que permitan conseguir el fortalecimiento de los conocimientos de los profesionales en turismo enfocadas en la responsabilidad social y turismo inclusivo

1.1.11 **Estrategias**

1.1.11.1 *Estrategias de fortalecimiento.*

- Posicionar la actividad turista, mediante estrategias y criterios basados en responsabilidad social e inclusión.
- Aportar con un marco que pueda servir como referencia para instituciones y empresas que consideren al turismo inclusivo como una opción para el desarrollo.
- Direccionar las actividades de acuerdo a un enfoque participativo de inclusión para todas las personas con y sin discapacidad.
- Elaborar diferentes herramientas que contribuyan en la captación de la atención de operadores turísticos y del público objetivo.
- Diseñar estrategias enfocadas en la coordinación interinstitucional pública, privada y comunitaria para el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba

1.1.11.2 Estrategias de consolidación.

- Crear una herramienta técnica especializada en el ámbito de la responsabilidad social e inclusión turística tanto para organismos públicos y privados.
- Mejorar la calidad de servicio en la planta turística para atender con personas con discapacidad auditiva y visual en la ciudad de Riobamba
- Capacitar a los prestadores de servicios turísticos interesados de la ciudad.
- Vincular las instituciones públicas y privadas relacionadas en la actividad turística con la finalidad de promocionar y ofertar la actividad turística inclusiva en la ciudad de Riobamba

1.1.11.3 Estrategias de contingencia.

- Gestionar con instituciones públicas para ejecutar procesos de retroalimentación y trabajo conjunto en el desarrollo de actividades turísticas enfocadas en la inclusión en la ciudad de Riobamba.
- Simplificar los procesos para la asistencia atención y protección al turista con discapacidad.

- Establecer estrategias para cambios y situaciones inesperadas en función del tipo de discapacidad que posean los turistas.

1.1.12 Políticas

- El desarrollo de las actividades turísticas se realizará siguiendo la normativa establecida en la Constitución de la República del Ecuador, Ley de turismo, Plan Toda una Vida y Ley Orgánica de Discapacidades.
- Promover el desarrollo turístico inclusivo en la población con la colaboración conjunta de los distintos niveles de gobierno.
- La gestión turística del plan se realizará de manera coordinada y participativa con los actores públicos, privados y comunitarios involucrados en el ámbito turístico.
- La planta turística de la ciudad, contará con herramientas que le permitan capacitar a su personal en cada ámbito de desempeño del turismo inclusivo.
- Controlar que el desarrollo de las actividades turísticas en la ciudad sea de manera responsable e inclusiva.
- Promover el turismo inclusivo con respeto, equidad y responsabilidad social en todos los ámbitos de desarrollo (cultural, ambiental y económico).

1.1.13 Perfiles de proyectos

Tabla 44
Proyecto 01

Proyecto	Diagnóstico de recursos turísticos destinados a la accesibilidad en la ciudad de Riobamba		
Sector	Administrativo		
Localización	País Ecuador	Provincia Chimborazo	Cantón Riobamba
Beneficiarios	Directos Turistas con discapacidad		Indirectos: Prestadores de servicio
Objetivo	Realizar un análisis de los principales atractivos, recursos de interés, y establecimientos turísticos para mejorar la accesibilidad de los mismos.		

Base legal	El artículo 44 de la sección cuarta denominada de la cultura, deporte, recreación y turismo de la ley orgánica de discapacidades indica que se debe garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, a quienes se les debe brindar una atención prioritaria, y de calidad adaptados para el tipo de discapacidad que presente el ciudadano.
-------------------	--

Descripción	<p>Para poder realizar la promoción de un destino es necesario realizar un análisis previo de las condiciones que debe reunir para la atención de un grupo determinado de turistas.</p> <p>En el caso de los turistas con discapacidad se hace necesario la elaboración de un diagnóstico tanto de los recursos como de la oferta turística para establecer si cumplen o no con las condiciones de accesibilidad necesarias para el disfrute de este grupo.</p> <p>Con la finalidad de realizar una correcta evaluación es necesaria contar con técnicos que tengan conocimientos en temas relacionados a la accesibilidad, inclusión y responsabilidad social.</p> <p>El diagnóstico se realizará en las siguientes fases</p> <ul style="list-style-type: none"> Selección de recursos, atractivos y establecimientos turísticos a evaluar Contacto de dos técnicos de la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba con los establecimientos turísticos y entrega de información sobre la evaluación. Visita in situ por dos técnicos de la Dirección de Gestión de Turismo para el diagnóstico de accesibilidad tanto de recursos y atractivos como en establecimientos turísticos Evaluación de las condiciones de accesibilidad Elaboración de estrategias o propuestas de mejora para los recursos que no cuenten con el mínimo de accesibilidad exigidos <p>Elaborada la evaluación, los recursos, que no cumplan pueden aplicar las estrategias de mejora y cumpliendo las mismas acceder a la promoción y publicidad en los distintos medios de difusión.</p>
--------------------	---

Responsables	Dirección de Gestión de Turismo del Municipio de Riobamba												
Cronograma	Actividades	Tiempo (meses)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Selección de recursos, atractivos y establecimientos turísticos a evaluar	x	x										
	Contacto de técnicos de la Dirección de Gestión de Turismo con los establecimientos turísticos y entrega de información sobre la evaluación			x									
	Visitas in situ de dos técnicos para el diagnóstico de accesibilidad tanto de recursos y atractivos como en establecimientos turísticos				X								
	Evaluación de las condiciones de accesibilidad					x	x						
	Elaboración de estrategias o propuestas de mejora para los recursos que no cuenten con el mínimo de accesibilidad exigidos							x	x	x			

Entrega de estrategias de mejora para recursos, que incumplan

x

	Actividad	Unidad	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Presupuesto	Selección de recursos, atractivos y establecimientos turísticos a evaluar	Global	1	\$1800	\$1800
	Contacto de dos técnicos de la Dirección de Gestión de Turismo del municipio de Riobamba con los establecimientos turísticos y entrega de información sobre la evaluación	Global	1	\$50	\$50
	Visita in situ por dos técnicos para el diagnóstico de accesibilidad tanto de recursos y atractivos como en establecimientos turísticos	Global	1	\$300	\$300
	Evaluación de las condiciones de accesibilidad	Global	1	0	0
	Elaboración de estrategias o propuestas de mejora para los recursos que no cuenten con el mínimo de accesibilidad exigidos	Global	1	0	0
	Total				\$1250

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

Tabla 45
Proyecto 02

Proyecto	Atención al cliente con discapacidad.		
Sector	Territorio		
Localización	País Ecuador	Provincia Chimborazo	Cantón Riobamba
Beneficiarios	Directos Profesionales en turismo y prestadores de servicio		Indirectos: Público en general
Objetivo	En el Artículo. 48 dentro de los numerales 1 y 3 se indica que la inclusión social será en base a planes y programas que fomenten la participación de las personas con discapacidad en los ámbitos político, social, educativo y económico; dirigidas a fomentar		

	el esparcimiento y descanso												
Base legal	El artículo 48 de la sección sexta denominada personas con discapacidad de la Constitución política del Ecuador (2008) en los numerales 1 y 3 indica que la inclusión social será en base a planes y programas que fomenten la participación de las personas con discapacidad en los ámbitos político, social, educativo y económico; dirigidas a fomentar el esparcimiento y descanso												
Descripción	<p>Una de las pautas básicas para el desarrollo y progreso del turismo inclusivo es la atención al cliente, ya que de esta depende en gran parte la fidelidad hacia los establecimientos de los turistas con discapacidad al visitar cualquier destino.</p> <p>La formación en este tema se hace necesaria ya que se puede brindar un servicio integral y de calidad ya que se tiene conocimiento sobre las necesidades que requiere este grupo. La formación se basa en los siguientes puntos</p> <p>Fomentar mediante 1 charla anual por parte de un técnico del MINTUR la inclusión de las personas con y sin discapacidad mediante la concienciación sobre el derecho que tienen a usar los servicios turísticos, aprendiendo sobre las principales dificultades y problemas con los que se encuentran para ejercer su derecho al disfrute del turismo</p> <p>Sensibilizar por parte de un técnico del CONADIS sobre turismo inclusivo a profesionales especializados en turismo, estudiantes y distintas personas que de una u otra forma colaboren con el desarrollo de la actividad turística de la ciudad mediante 1 charla semestral</p> <p>Instruir con la colaboración de un técnico de la asociación provincial de discapacitados visuales de Chimborazo «APRODVICH sobre las necesidades de inclusión en lo referente a la comunicación, lo que incluye la impartición de conceptos y aprendizaje básico sobre lenguaje de señas. En un taller participativo anual</p> <p>Los cursos pueden ser impartidos para todas las personas interesadas que tengan un trato directo o indirecto con los turistas con discapacidad, los cuales se pueden realizar de manera periódica para la consolidación de conocimientos.</p>												
Responsables	Dirección de Gestión de Turismo del Municipio de Riobamba												
Cronograma	Actividades	Tiempo (meses)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Fomentar mediante una charla anual por parte de un técnico del MINTUR la inclusión de las personas con y sin discapacidad mediante la concienciación sobre el derecho que tienen a usar los servicios turísticos.		x										
	Sensibilizar sobre turismo inclusivo por parte de un técnico del CONADIS a profesionales especializados en turismo, estudiantes y distintas personas			x						x			
	Instruir con la colaboración de un técnico de la APRODVICH sobre las necesidades de inclusión en lo referente a la comunicación			x									
Presupuesto	Actividades	Unidad	Cantidad	Valor unitario						Valor total			

Fomentar mediante una charla anual por parte de un técnico del MINTUR la inclusión de las personas con y sin discapacidad mediante la concienciación sobre el derecho que tienen a usar los servicios turísticos.	Global	1	130	130
Sensibilizar sobre turismo inclusivo por parte de un técnico del CONADIS a profesionales especializados en turismo, estudiantes y distintas personas	Global	2	180	360
Instruir con la colaboración de un técnico de la APRODVICH sobre las necesidades de inclusión en lo referente a la comunicación	Global	1	150	150
Total			460	640

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

Tabla 46
Proyecto 03

Proyecto	Mejoramiento en las líneas de acción para la inclusión de personas con discapacidad		
Sector	Territorio		
Localización	País Ecuador	Provincia Chimborazo	Cantón Riobamba
Beneficiarios	Directos: Prestadores de servicio		Indirectos: Turistas con y sin discapacidad
Objetivo	Mejorar las directrices establecidas para el fomento de la accesibilidad de recursos y establecimientos turísticos.		
Base legal	El artículo 52 de la sección sexta denominada personas con discapacidad de la Constitución política del Ecuador (2008) se establece el derecho que tienen las personas para disponer de bienes y servicios de óptima calidad los cuales pueden ser elegidos con libertad, así como a la entrega de información precisa y real sobre sus características. Estableciendo mecanismos de control de calidad y sanciones por vulneración de estos derechos.		
Descripción	<p>El turismo inclusivo es una nueva modalidad que actualmente ha crecido notoriamente a nivel mundial lo que hace considerarlo como una nueva fuente de desarrollo para los destinos que pretendan implementarlo.</p> <p>En el Ecuador existe un marco legal que permite la inclusión de todas las personas dentro de las actividades turísticas, lo que sirve como base para promover el desarrollo y fomento de nuevas modalidades de turismo</p> <p>Por tal razón se hace necesario promover líneas de ayuda para los establecimientos y servicios turísticos lo que permitirá que mejoren la accesibilidad en los mismos.</p> <p>Las líneas de acción a llevarse a cabo serán</p> <p style="padding-left: 40px;">Entregar mediante una visita in situ al año por parte de un técnico del MINTUR las fuentes de información sobre inclusión y accesibilidad a las cuales los prestadores de servicio pueden acceder</p> <p style="padding-left: 40px;">Entregar información mediante dos visitas anuales por parte de un técnico del MINTUR</p>		

a las agencias de viajes para que puedan diseñar paquetes inclusivos diferenciados dependiendo del tipo de discapacidad que presenten los clientes

Animar mediante el incentivo por parte de la Dirección de Gestión de Turismo del municipio en las diversas plataformas informativas a los turistas con discapacidad para que comenten sus experiencias de viaje, lo que servirá para evitar futuros errores al momento de prestar el servicio.

Actualizar una vez al año la información vinculada al dinamismo del turismo por parte de un ingeniero en sistemas del MINTUR considerando siempre a las personas con discapacidad como grupo que busca integrarse a las novedades que se presentan en la actividad

Mejorando estos aspectos las empresas prestadoras de servicio Turístico pueden conseguir un mayor nivel en accesibilidad.

Responsables Dirección de Gestión de Turismo del Municipio de Riobamba

	Actividades	Tiempo (meses)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Cronograma	Entregar mediante una visita in situ al año por parte de un técnico del MINTUR las fuentes de información sobre inclusión y accesibilidad a las cuales los prestadores de servicio pueden acceder	x											
	Entregar información mediante dos visitas anuales por parte de un técnico del MINTUR a las agencias de viajes para que puedan diseñar paquetes inclusivos		x					x					
	Animar mediante el incentivo por parte de la Dirección de Gestión de Turismo en las diversas plataformas informativas a los turistas con discapacidad para que comenten sus experiencias de viaje, lo que servirá para evitar futuros errores al momento de prestar el servicio.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Actualizar una vez al año la información vinculada al dinamismo del turismo por parte de un ingeniero en sistemas del MINTUR considerando siempre a las personas con discapacidad como grupo que busca integrarse a las novedades que se presentan en la actividad			x									

	Actividades	Unidad	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Presupuesto	Entregar mediante una visita in situ al año por parte de un técnico del MINTUR las fuentes de información sobre inclusión y accesibilidad a las cuales los prestadores de servicio pueden acceder	Global	1	200	200

Entregar información mediante dos visitas anuales por parte de un técnico del MINTUR a las agencias de viajes para que puedan diseñar paquetes inclusivos	Global	2	200	200
Animar mediante el incentivo por parte de Dirección de Gestión de Turismo en las diversas plataformas informativas a los turistas con discapacidad para que comenten sus experiencias de viaje, lo que servirá para evitar futuros errores al momento de prestar el servicio.	Global	-	0	0
Actualizar una vez al año la información vinculada al dinamismo del turismo por parte de un ingeniero en sistemas del MINTUR considerando siempre a las personas con discapacidad como grupo que busca integrarse a las novedades que se presentan en la actividad	Global	-	0	0
Total			400	600

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

Tabla 47
Proyecto 04

Proyecto	Difusión de información sobre inclusión y accesibilidad de la ciudad de Riobamba.		
Sector	Administrativo		
Localización	País Ecuador	Provincia Chimborazo	Cantón Riobamba
Beneficiarios	Directos: Prestadores de servicio e intermediarios (agencias de viaje)		Indirectos: Turistas con discapacidad y público en general
Objetivo	Mejorar las herramientas de difusión de información turística de la ciudad de Riobamba, para dar a conocer sobre los recursos accesibles que posee misma que servirá tanto para turistas con y sin discapacidad como a los prestadores de servicio que muestren interés en la prestación de servicios relacionados con la inclusión y accesibilidad.		
Base legal	El artículo 383 de la sección sexta denominada personas con discapacidad de la Constitución política del Ecuador (2008) Se establece el derecho de la colectividad a disfrutar del tiempo libre, y la libre promoción de actividades responsables para el esparcimiento y descanso.		
Descripción	Riobamba cuenta con recursos y atractivos que son utilizados para el desarrollo de la actividad turística de la ciudad, los mismos que están siendo adaptados para los turistas con discapacidad principalmente los de movilidad reducida, las herramientas principales de difusión luego de familiares y amigos son las páginas web las cuales deben tener información real sobre las condiciones de accesibilidad e inclusión del destino. Las pautas a seguir para ser accesible estas herramientas son:		
	La página de información turística de la unidad de gestión de turismo de la ciudad de		

Riobamba debe ser adaptada en un lapso de tres meses por un ingeniero en sistemas de la unidad de gestión de turismo para que las personas con discapacidad se informen de los productos y servicios a los que pueden acceder al visitar la ciudad independientemente de las limitaciones funcionales, físicas, cognitivas o sensoriales que posean

Las actualizaciones de información y mejora de las herramientas on line, deberán ser realizadas dos veces al año por un ingeniero en sistemas de la unidad de gestión de turismo para que dicha información sea verás y actualizada

Para un acercamiento y entendimiento más profundo del turismo inclusivo del destino se deben realizar dos Fam trips (viajes de familiarización) organizado por la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba al año dirigidos a profesionales, prestadores de servicios y agencias de viajes, para que sepan con los recursos que se cuentan para el desarrollo de este tipo de turismo

Se difundirán mensajes de manera periódica mediante, redes sociales, o correo electrónico por la persona encargad de la publicidad de la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba para que las personas se informen sobre nuevos productos o acciones de promoción específicas relacionadas con el turismo inclusivo, teniendo como público objetivo a prestadores de servicio, intermediarios turísticos (agencias de viajes), y turistas con discapacidad.

La aplicación de estas pautas generará mayor confianza y seguridad en los turistas que buscan conseguir buenas experiencias de turismo ya que prestadores de servicio e intermediarios se encontraran mayormente familiarizados con el tema y expondrán información real y de fácil acceso para todas las personas.

Responsables		Dirección de Gestión de Turismo del Municipio de Riobamba											
Cronograma	Actividades	Tiempo (meses)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	La página de información turística de la unidad de gestión de turismo de la ciudad de Riobamba debe ser adaptada en un lapso de tres meses por un ingeniero en sistemas de la unidad de gestión de turismo	x	x	x									
	Las actualizaciones de información y mejora de las herramientas on line, deberán ser realizadas dos veces al año por un ingeniero en sistemas de la unidad de gestión de turismo para que dicha información sea verás y actualizada			x					x				
	Realizar un Fam trip (viaje de familiarización) organizado por la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba al año dirigidos a profesionales, prestadores de servicios y agencias de viajes,				x								
	Se difundirán mensajes de manera periódica mediante, redes sociales, o correo electrónico por la persona encargad de la publicidad de la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba para que las personas se informen sobre nuevos productos o acciones de promoción					x	x	x	x	x	x	x	x

Presupuesto	Actividades	Unidad	Cantidad	Valor unitario	Valor total
	La página de información turística de la Dirección de	Global	1	0	0

Gestión de Turismo de la ciudad de Riobamba debe ser adaptada en un lapso de tres meses por un ingeniero en sistemas de la Dirección de Gestión de Turismo				
Las actualizaciones de información y mejora de las herramientas on line, deberán ser realizadas dos veces al año por un ingeniero en sistemas de la unidad de gestión de turismo para que dicha información sea verás y actualizada	Global	2	0	0
Realizar un Fam trip (viaje de familiarización) organizado por la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba al año dirigidos a profesionales, prestadores de servicios y agencias de viajes.	pax	30	65	1950
Se difundirán mensajes de manera periódica mediante, redes sociales, o correo electrónico por la persona encargad de la publicidad de la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba para que las personas se informen sobre nuevos productos o acciones de promoción	Global	-	0	0
Total			65	1950

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

Tabla 48
Proyecto 05

Proyecto	Establecimiento de mecanismos de apoyo para el desenvolvimiento turístico de personas con discapacidad auditiva y visual		
Sector	Territorio		
Localización	País Ecuador	Provincia Chimborazo	Cantón Riobamba
Beneficiarios	Directos Turistas con discapacidad		Indirectos Prestadores de servicio
Objetivo	Mejorar la inclusión y accesibilidad en el medio físico, comunicación e información de las personas con discapacidad visual y auditiva		
Base legal	El artículo 44 de la sección cuarta denominada de la cultura, deporte, recreación y turismo de la ley orgánica de discapacidades indica que se debe garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, a quienes se les debe brindar una atención prioritaria, y de calidad adaptados para el tipo de discapacidad que presente el ciudadano.		
Descripción	Al hablar de inclusión de las personas con discapacidad en las actividades turísticas la mayoría considera como la más relevante y en la que se debe trabajar a la discapacidad física, poseer una discapacidad visual o auditiva, no debe considerarse como un impedimento para estas personas disfruten de las actividades y atractivos turísticos que posee la ciudad.		

Por lo tanto se hace necesario elaborar estrategias que sirvan para que este grupo de personas pueda desenvolverse y disfrutar de las actividades turísticas del destino, tales como:

Desarrollar dos cursos de sensibilización al año en colaboración con personal del CONADIS para que las personas tengan conocimiento sobre los derechos y aptitudes que poseen las personas con discapacidad visual y auditiva

Implementar en un lapso de seis meses con la colaboración del MINTUR señalética accesible para personas con discapacidad visual (rótulos en sistema braille) y auditiva (pictogramas ilustrativos) dentro y fuera de los puntos de interés turístico de la ciudad de Riobamba, mediante las especificaciones manual de señalética turística del MINTUR

Capacitar tres veces al año con la colaboración de un técnico dela «APRODVICH a guías turísticos y trabajadores de establecimientos prestadores de servicio turístico en lenguaje de señas para que exista una comunicación más cercana e incluyente entre el agente turístico y el visitante con discapacidad

Desarrollar cinco talleres instructivos participativos con la colaboración de un técnico dela «APRODVICH para el manejo de turistas con discapacidad visual, lo que facilitará la orientación y guía del turista en el momento de prestarle el servicio que requiera.

Estas estrategias contribuyen para generar una oferta turística más incluyente, en entornos, productos y servicios los cuales puedan ser utilizados por quienes posean o no una discapacidad.

Responsables	Dirección de Gestión de Turismo del Municipio de Riobamba												
	Actividades	Tiempo (meses)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Cronograma	Desarrollar dos cursos de sensibilización al año en colaboración con personal del CONADIS para que las personas tengan conocimiento sobre los derechos y aptitudes que poseen las personas con discapacidad visual y auditiva	x						x					
	Implementar en un lapso de seis meses con la colaboración del MINTUR señalética accesible para personas con discapacidad visual (rótulos en sistema braille) y auditiva (pictogramas ilustrativos) dentro y fuera de los puntos de interés turístico de la ciudad		x	x	x	x	x	x					
	Capacitar tres veces al año con la colaboración de un técnico dela «APRODVICH a guías turísticos y trabajadores de establecimientos prestadores de servicio turístico en lenguaje de señas			x				x				x	

Tabla 49
Proyecto 06

Proyecto	Instrucción sobre las necesidades de accesibilidad para el sector transporte												
Sector	Territorio												
Localización	País Ecuador	Provincia Chimborazo	Cantón Riobamba										
Beneficiarios	Directos: Prestadores de servicio de transporte turístico											Indirectos turistas con discapacidad Público en general	
Objetivo	Capacitar a los prestadores de servicio de transporte sobre las necesidades y requerimientos de accesibilidad para una adecuada atención al cliente con discapacidad u otras necesidades												
Base legal	El artículo 44 de la sección cuarta denominada de la cultura, deporte, recreación y turismo de la ley orgánica de discapacidades indica que se debe vigilar que las empresas tanto privadas como públicas entreguen sus servicios de manera permanente, promoviendo tarifas para las personas con discapacidad.												
Descripción	<p>La ciudad de Riobamba cuenta con vías de primer orden para el ingreso hacia su interior por lo cual uno de los sectores primordiales para el desarrollo de las actividades turísticas es el transporte.</p> <p>Las entidades públicas y privadas pueden desarrollar cursos para que este sector brinde un servicio integral y de calidad para las personas con discapacidad.</p> <p>La formación de los profesionales de este sector se realizara mediante actividades tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Instruir mediante un taller participativo semestral por parte de un técnico del MINTUR en lo referente a pautas de comportamiento que deben tener en el momento del acercamiento y abordaje de una persona con discapacidad Orientar mediante una capacitación al año por parte de un técnico del MINTUR y un técnico de la APRODVICH sobre los conocimientos y habilidades, mediante los cuales se facilite la atención hacia el turista con discapacidad u otras necesidades Fomentar la integración de las personas con y sin discapacidad, mediante una charla de sensibilización y puesta en conocimiento al año por parte de un técnico del MINTUR de las necesidades, deseos y requerimientos a ser cubiertas en el uso del servicio de transporte turístico y no turístico, público y privado <p>Mediante un trabajo conjunto de los sectores público (MINTUR; MTOP) y privado (prestadores de servicio de transporte y transporte turístico) se puede coordinar para que la formación de este sector pueda contribuir al desarrollo del turismo inclusivo de la ciudad.</p>												
Responsables	Dirección de Gestión de Turismo del Municipio de Riobamba												
Cronograma	Actividades	Tiempo (meses)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Instruir mediante un taller participativo semestral por parte de un técnico del MINTUR en lo referente a pautas de comportamiento que deben tener en el momento del acercamiento y abordaje de una persona con discapacidad	x							x				
Orientar mediante una capacitación por parte de un técnico del MINTUR y un técnico de la APRODVICH al año sobre los		x											

	conocimientos y habilidades, mediante los cuales se facilite la atención hacia el turista con discapacidad u otras necesidades										
	Fomentar la integración de las personas con y sin discapacidad, mediante una charla de sensibilización y puesta en conocimiento por parte de un técnico del MINTUR al año de las necesidades, deseos y requerimientos a ser cubiertas en el uso del servicio de transporte turístico y no turístico, público y privado		x								
	Actividades		Unidad		Cantidad		Valor unitario		Valor total		
	Instruir mediante un taller participativo semestral por parte de 1 técnico del MINTUR en lo referente a pautas de comportamiento que deben tener en el momento del acercamiento y abordaje de una persona con discapacidad		Global		2		400		800		
Presupuesto	Orientar mediante una capacitación por parte de un técnico del MINTUR y un técnico de la APRODVICH al año sobre los conocimientos y habilidades, mediante los cuales se facilite la atención hacia el turista con discapacidad u otras necesidades		Global		1		1400		1400		
	Fomentar la integración de las personas con y sin discapacidad, mediante una charla de sensibilización y puesta en conocimiento por parte de un técnico del MINTUR al año de las necesidades, deseos y requerimientos a ser cubiertas en el uso del servicio de transporte turístico y no turístico, público y privado		Global		1		180		180		
	Total						1980		2380		

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

Tabla 50
Proyecto 07

Proyecto	Sensibilización sobre inclusión y responsabilidad social para el sector turístico.		
Sector	Administrativo		
Localización	País	Provincia	Cantón
	Ecuador	Chimborazo	Riobamba
Beneficiarios	Directos: Turistas con discapacidad		Indirectos: Prestadores de servicio Estudiantes, Profesionales del sector turístico

Público en general																																							
Objetivo	Dirigir hacia la sociedad en general campañas de sensibilización sobre responsabilidad social e inclusión de personas con discapacidad y la importancia que tiene la participación de este grupo en la actividad turística.																																						
Base legal	El artículo 42 de la sección cuarta denominada de la cultura, deporte, recreación y turismo de la ley orgánica de discapacidades indica el estado debe garantizar a las personas con discapacidad el acceso, y participación en todo tipo de actividades culturales y de esparcimiento; además debe fomentar el desarrollo de sus habilidades, implementando distintos mecanismos de accesibilidad. El Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades debe coordinar con la autoridad competente para la generación políticas públicas que contribuyan en la elaboración de programas y acciones que garanticen los derechos de todas las personas con discapacidad.																																						
Descripción	<p>Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos de disfrutar de los atractivos y servicios que presenten los destinos turísticos, al igual que quienes no las presentan, esto hace referencia a la importancia de la sensibilización de la sociedad en general hacia temas relacionados con la responsabilidad social e inclusión y la necesidad de conseguir un turismo para todos.</p> <p>Para fomentar la sensibilización de la sociedad se promueven campañas mediante un taller participativo cada tres meses organizado por la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba con los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad social (conceptos básicos e importancia) Responsabilidad social en el turismo Discapacidad (concepto y tipos de discapacidad) Discapacidad y discriminación Accesibilidad e inclusión (conceptos y diferencias, ventajas, desventajas, importancia en el sector turístico) <p>Mediante un trabajo conjunto y coordinado entre organismos públicos (MINTUR, CONADIS, unidad de gestión de turismo del GADMR) y el sector privado se puede impulsar estas campañas de sensibilización y así conseguir un destino más incluyente.</p>																																						
Responsables	Dirección de Gestión de Turismo del Municipio de Riobamba																																						
Cronograma	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Actividades</th> <th colspan="12">Tiempo (meses)</th> </tr> <tr> <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>11</th><th>12</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Desarrollo de campañas de sensibilización mediante un taller participativo cada tres meses organizado por la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba</td> <td>x</td><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td></td><td>x</td> </tr> </tbody> </table>	Actividades	Tiempo (meses)												1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Desarrollo de campañas de sensibilización mediante un taller participativo cada tres meses organizado por la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba	x				x				x			x
Actividades	Tiempo (meses)																																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																											
Desarrollo de campañas de sensibilización mediante un taller participativo cada tres meses organizado por la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba	x				x				x			x																											
Presupuesto	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividades</th> <th>Unidad</th> <th>Cantidad</th> <th>Valor unitario</th> <th>Valor total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Desarrollo de campañas de sensibilización mediante un taller participativo cada tres meses organizado por la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba</td> <td>Global</td> <td>4</td> <td>1500</td> <td>6000</td> </tr> </tbody> </table>	Actividades	Unidad	Cantidad	Valor unitario	Valor total	Desarrollo de campañas de sensibilización mediante un taller participativo cada tres meses organizado por la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba	Global	4	1500	6000																												
Actividades	Unidad	Cantidad	Valor unitario	Valor total																																			
Desarrollo de campañas de sensibilización mediante un taller participativo cada tres meses organizado por la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba	Global	4	1500	6000																																			

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

Tabla 51
Proyecto 08

Proyecto	Mejoramiento de accesibilidad para personas con discapacidad en eventos y fiestas locales.		
Sector	Administrativo		
Localización	País	Provincia	Cantón
	Ecuador	Chimborazo	Riobamba

Beneficiarios	Directos: Turistas con discapacidad	Indirectos: Prestadores de servicio											
Objetivo	Garantizar el acceso y disfrute de turistas con discapacidad, en fiestas y eventos organizados en la ciudad												
Base legal	El artículo 42 de la sección cuarta denominada de la cultura, deporte, recreación y turismo de la ley orgánica de discapacidades indica: el estado debe garantizar a las personas con discapacidad el acceso, y participación en todo tipo de actividades culturales y de esparcimiento; además debe fomentar el desarrollo de sus habilidades, implementando distintos mecanismos de accesibilidad. El Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades debe coordinar con la autoridad competente para la generación políticas públicas que contribuyan en la elaboración de programas y acciones que garanticen los derechos de todas las personas con discapacidad.												
Descripción	<p>Uno de los principales atractivos de la ciudad de Riobamba son sus fiestas y eventos los cuales atraen a un sinnúmero de visitantes nacionales y extranjeros.</p> <p>La plena accesibilidad en un destino comprende las distintas actuaciones para que todos los visitantes puedan participar de las actividades festividades y manifestaciones culturales en igualdad de condiciones</p> <p>Las líneas de acción a seguir para conseguir esta accesibilidad serán:</p> <p style="padding-left: 40px;">Selección de festividades y eventos organizados dos veces al año (abril-noviembre) por parte de la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba</p> <p style="padding-left: 40px;">Realizar el diagnóstico de accesibilidad de las festividades y eventos seleccionados dos veces al año por parte de dos técnicos de la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba</p> <p style="padding-left: 40px;">Evaluación de las distintas condiciones de accesibilidad (según los tipos de discapacidad: física, visual, auditiva) en un lapso de tres meses por parte de la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba y técnicos de la APRODVICH</p> <p style="padding-left: 40px;">Elaborar propuestas de mejora por parte de la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba en un lapso de dos meses para asegurar la accesibilidad e inclusión de los turistas en festividades y eventos</p> <p>Posterior a la aplicación de estas líneas los eventos y actividades consideradas como accesibles pueden ser promocionados a través de las distintas Tic's para que turistas con y sin discapacidad puedan tener conocimiento sobre estas festividades inclusivas.</p>												
Responsables	Dirección de Gestión de Turismo del Municipio de Riobamba												
Cronograma	Actividades	Tiempo (meses)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Selección de festividades y eventos organizados dos veces al año (abril-noviembre) por parte de la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba			x							x		
	Realizar el diagnóstico de accesibilidad de las festividades y eventos seleccionados dos veces al año por parte de dos técnicos de la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba				x								x
	Evaluación de las distintas					x	x	x					

condiciones de accesibilidad (según los tipos de discapacidad: física, visual, auditiva) en un lapso de tres meses por parte de la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba											
Elaborar propuestas de mejora por parte de la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba en un lapso de dos meses para asegurar la accesibilidad e inclusión de los turistas en festividades y eventos							x	x			
Actividades	Unidad	Cantidad	Valor unitario	Valor total							
Selección de festividades y eventos organizados dos veces al año (abril-noviembre) por parte de la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba	Global	-	0	0							
Realizar el diagnóstico de accesibilidad de las festividades y eventos seleccionados dos veces al año por parte de dos técnicos de la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba	Global	2	600	1200							
Presupuesto											
Evaluación de las distintas condiciones de accesibilidad (según los tipos de discapacidad: física, visual, auditiva) en un lapso de tres meses por parte de la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba	Global	3	300	900							
Elaborar propuestas de mejora por parte de la unidad de gestión de turismo del municipio de Riobamba en un lapso de dos meses para asegurar la accesibilidad e inclusión de los turistas en festividades y eventos	Global	-	0	0							
Total			900	2100							

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

1.1.14 Conclusiones

- Esta herramienta ayuda a comprender de mejor forma las actividades que se pueden desarrollar para satisfacer las necesidades y deseos de personas con diferentes tipos de discapacidad, quienes están amparados por un marco legal que debe ser cumplido por todos los establecimientos prestadores de servicios turísticos.
- Los proyectos establecidos sirven como una guía de información para mejorar la inclusión y accesibilidad de personas con discapacidad tanto en comunicación, información y acceso a medios físicos, ya que mediante el desarrollo de esta ayuda técnica se busca contribuir con la satisfacción de las necesidades de este grupo para lo cual es necesaria la participación y colaboración activa de instituciones públicas y privadas.
- Considerando los medios técnicos y operativos de la ciudad de Riobamba para el desarrollo de la actividad turística se ha hecho necesario adaptar estos proyectos con lo que se cuenta, para que se pueda entregar una atención de calidad a todas las personas que visitan la ciudad, además la información se convierten en una base de consulta y de apoyo para los actores generadores del turismo local que busquen dinamizar la economía local mediante el desarrollo del turismo inclusivo

1.1.15 Recomendaciones

- Para el buen desempeño de quienes busquen entregar servicios accesibles en la ciudad de Riobamba se deben considerar los proyectos establecidos ya que se adaptan para que los principales organismos gubernamentales y posibles interesados que quieran desarrollar el turismo inclusivo en la ciudad puedan ser instruidos tengan y cuenten con la motivación necesaria para generar experiencias participativas que se puedan adaptar a las personas con necesidades específicas de accesibilidad.
- La inversión que se establezca para desarrollar las líneas de acción, es lo principal para poder satisfacer esta demanda que crece a pasos agigantados ya que según la

CEPAL, 2018, existen alrededor de 8 millones de turistas con discapacidad que ingresan a Latinoamérica procedentes de Europa; quienes, desean integrarse, participar y gastar incluso un poco más por tener un servicio de calidad, lo que indica claramente las futuras oportunidades de mercado que puede tener la ciudad de Riobamba si se apuesta por el turismo inclusivo

- Al desarrollar los lineamientos estratégicos se pueden diseñar planes de marketing en los cuales se contemplan, y aborden puntualmente las distintas acciones que contribuyan a generar campañas de imagen donde se evidencie la responsabilidad social en el desarrollo del turismo inclusivo de la ciudad, dichas campañas deben ser estructuradas desde la inteligencia emocional para poder ser dirigidas en la captación de este importante segmento de mercado.
- No se debe dejar de trabajar ni escatimar esfuerzos por lograr una ciudad inclusiva ya que esto permite contribuir con el derecho de todos a viajar, generando ventajas competitivas ya que se mejora la imagen del cantón al considerar a Riobamba como destino inclusivo.

Anexo 2. Operacionalización de variables

Tabla 52

Operacionalización de la variable independiente

Título	Variable Independiente	Definición conceptual	Dimensiones	Factores	Indicadores	Items	Técnica	Instrumento
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO	Responsabilidad social	Responsabilidad de un organismo ante los posibles impactos que genera la toma de decisiones y actividades en la sociedad y medio ambiente, teniendo un comportamiento ético que contribuya al desarrollo sostenible, lo que incluye salud y el bienestar de la sociedad considerando las expectativas de las partes interesadas; el cumplimiento de la legislación aplicable, la cual sea coherente con la normativa internacional, y se lleve a la práctica en sus relaciones (ISO 26000, 2010)	Expectativas del turista	Socio demográficos	Sexo	a. Sexo	Encuesta	Cuestionario
					Edad	b. Edad		
					Procedencia	c. Turista; Nacional/ extranjero		
					Educación	d. Nivel de educación		
					Ocupación	e. Ocupación		
				Facilidades	Facilidades físicas	1. Considerando la presencia de turistas con discapacidad. La mayor cantidad de facilidades físicas (accesibilidad, información y transporte) al visitar la ciudad de Riobamba y sitios de visita aledaños es apta para personas con:		
				Confort	Confort en el viaje	2. La ciudad de Riobamba presenta escenarios confortables al momento de prestar servicios turísticos		
					Calidad de servicios	3. En su visita a la ciudad de Riobamba; el servicio que considera de mayor calidad fue:		
				Gasto	Gasto promedio al día	4. Al visitar la ciudad de Riobamba su gasto promedio por día ha sido:		
				Seguridad	Seguridad al actividades turísticas	5. Se considera como segura a la ciudad de Riobamba en el momento de realizar actividades turísticas		
	Información real	Información sobre atractivos y actividades turísticas	6. La información que se presenta sobre los atractivos y actividades turísticas de la ciudad y sitios de visita aledaños es real					

Realizado por: Aguirre. P (2019)

Tabla 53
Operacionalización de la variable dependiente

Título	Variable Dependiente	Definición conceptual	Dimensiones	Factores	Indicadores	Ítem	Técnica	Instrumento
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO	Turismo inclusivo	Turismo inclusivo es aquel que integra los entornos, productos y servicios turísticos para permitir el acceso, uso y disfrute a todas las personas, en igualdad de condiciones y oportunidades, de una forma segura, cómoda, autónoma y normalizada. (https://www.innovtur.com/turismo-inclusivo-una-opcion-para-mejorar-la-calidad-de-la-oferta-turistica-o-una-necesidad/)	Productos turísticos	Atracciones del destino (natural-cultural)	Atractivos naturales	7. Los atractivos naturales cercanos a la ciudad de Riobamba cuentan con facilidades que permitan la accesibilidad de turistas con discapacidad	Encuesta	Cuestionario
					Museos	8. La infraestructura de museos es accesible para satisfacer las necesidades de turistas con discapacidad		
					Manifestaciones culturales	9. La difusión de las manifestaciones culturales (fiestas, tradición oral, danzas etc.) se realiza con herramientas y material didáctico para personas con discapacidad auditiva y visual		
					Infraestructura de servicios turísticos	10. Considerando la presencia de turistas con discapacidad. La infraestructura de los servicios turísticos de la ciudad es accesible para atender a personas con:		
					Espacios de recreación	11. Los espacios de recreación (Parques, Bares, discotecas) cuentan con facilidades turísticas que permitan la accesibilidad para turistas con:		
			Servicios turísticos	Transporte turístico	Transporte turístico accesible	12. Las empresas de transporte turístico cuentan con unidades adaptadas para la atención de turistas con discapacidad		
					Agencias de viaje	13. Las agencias de viajes de la ciudad cuentan con personal capacitado para brindar una adecuada atención a turistas con discapacidad		
					Guianza	14. La ciudad de Riobamba cuenta con profesionales (guías; intérpretes) para atender a personas con discapacidad		
					Servicios complementarios	15. Los puntos de información turística son accesibles y cuentan con indicaciones de fácil comprensión para turistas con discapacidad visual y		
					Puntos de información turística			

auditiva.

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

Tabla 54
Hipótesis de trabajo 1

Título	Hipótesis específica 1	Variable Dependiente	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica	Instrumento
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO	Las expectativas del turista influyen en el desarrollo del turismo inclusivo	Expectativas del turista	Son pensamientos e ideas previas, reales o no, que se centran en el futuro viaje, es decir; es la información e imágenes previamente almacenadas en la memoria de un turista (Cacho, 2017)	Pensamientos previos a realizar un viaje.	Socio demográficos	Sexo Edad Procedencia Educación Ocupación	Encuesta	Cuestionario
					Facilidades	Facilidades físicas		
					Confort	Confort en el viaje Calidad de servicios		
					Gasto	Gasto promedio al día		
					Seguridad	Seguridad en actividades turísticas		
					Información real	Información sobre atractivos y actividades turísticas		

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

Tabla 55
Hipótesis de Trabajo 2

Título	Hipótesis específica 2	Variable Dependiente	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica	Instrumento
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO	Los productos turísticos contribuyen al desarrollo del turismo inclusivo	Productos turísticos	“Es un conjunto de elementos tangibles e intangibles debidamente estructurados que se ofrecen con la finalidad de satisfacer las expectativas del turista y la aceptación en el mercado (PRODETUR, 2015)	Satisfacción de las expectativas del turista	Atracciones del destino (natural-cultural)	Atractivos naturales Museos Manifestaciones culturales	Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

Tabla 56
Hipótesis de Trabajo 3

Título	Hipótesis específica 3	Variable Dependiente	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica	Instrumento
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO	Los servicios turísticos contribuyen en el desarrollo del turismo inclusivo	Servicios turísticos	Es el ajuste del turismo a las expectativas actuales con lo cual se ofrece experiencias de forma personalizada, creando una relación entre los turistas y ofertantes de un servicio o producto. (Gardey, 2016)	Ajuste del turismo a las expectativas actuales	Instalaciones del destino Transporte turístico Servicios complementarios	Infraestructura de servicios turísticos Espacios de recreación Transporte turístico accesible Agencias de viajes	Encuesta	Cuestionario

Guianza

Puntos de información
turística

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

Anexo 3. Matriz de consistencia

Tabla 57
Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema General ¿De qué manera influye la responsabilidad social en el turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba?	Objetivo General Determinar la influencia de la responsabilidad social en el turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba	Hipótesis General La responsabilidad social influye en el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba	Variable Independiente	Tipo de investigación
Problemas específicos ¿De qué manera influyen las expectativas del turista en el desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba?	Objetivos específicos Determinar la influencia de las expectativas del turista para el desarrollo del turismo inclusivo	Hipótesis específicas Las expectativas del turista influyen en el desarrollo del turismo inclusivo	Responsabilidad social	Correlacional
¿De qué manera influyen los productos turísticos al desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba?	Establecer la influencia de los productos turísticos en el desarrollo del turismo inclusivo	Los productos turísticos influyen al desarrollo del turismo inclusivo	Variable Dependiente	Diseño de investigación
¿De qué manera influyen los servicios turísticos al desarrollo del turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba?	Determinar la influencia de los servicios turísticos en el desarrollo del turismo inclusivo	Los servicios turísticos influyen en el desarrollo del turismo inclusivo	Turismo inclusivo	No experimental
				Metodológica

Elaborado por: Aguirre, P (2019)

Anexo 4. Instrumentos para recopilación de información

4.1 Encuesta para turistas nacionales



Universidad Nacional De Chimborazo
Instituto De Posgrado
Maestría En Turismo Mención Gestión Sostenible De Destinos Turísticos

Lugar:	Fecha:
La presente encuesta es importante para obtener información sobre la influencia de la Responsabilidad Social en el desarrollo del Turismo Inclusivo en la ciudad de Riobamba. Por lo cual se pide de la manera más comedida se sirva llenar con toda sinceridad posible, pues la información será de gran ayuda.	
INSTRUCCIONES GENERALES: <ul style="list-style-type: none">✓ La encuesta es anónima, los datos obtenidos con ella son confidenciales y se mantendrá la reserva del caso.✓ Marque con una (x) una sola respuesta.✓ Conteste todas las preguntas.	

a. Genero:

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

b. Edad:

18 – 30	<input type="checkbox"/>
31 – 43	<input type="checkbox"/>
44 – 55	<input type="checkbox"/>
56 – 68	<input type="checkbox"/>

c. Turista:

Nacional	<input type="checkbox"/>
Extranjero	<input type="checkbox"/>

Procedencia:.....

d. Nivel de educación:

Primaria	<input type="checkbox"/>
Secundaria	<input type="checkbox"/>
Superior universitaria	<input type="checkbox"/>
Posgrado	<input type="checkbox"/>

e. Ocupación:

Estudiante	<input type="checkbox"/>
Empleado público	<input type="checkbox"/>
Empleado privado	<input type="checkbox"/>
Profesional independiente	<input type="checkbox"/>
Jubilado	<input type="checkbox"/>

- 1. Considerando la presencia de turistas con discapacidad. La mayor cantidad de facilidades físicas (accesibilidad, información y transporte) al visitar la ciudad de Riobamba y sitios de visita aledaños es apta para personas con:**

Discapacidad física	
Discapacidad Visual	
Discapacidad Auditiva	

- 2 La ciudad de Riobamba presenta escenarios confortables al momento de prestar servicios turísticos**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

- 3 En su visita a la ciudad de Riobamba; el servicio que considera de mayor calidad fue:**

Hospedaje	
Alimentación	
Transporte	
Guianza	
Recreación (Parques , Bares, discotecas)	
Comunicación (telefonía, internet)	

- 4 Al visitar la ciudad de Riobamba su gasto promedio por día ha sido:**

\$20 - \$40	
\$50 - \$70	
\$80 - \$ 100	
Más de \$100	

- 5 Se considera como segura a la ciudad de Riobamba en el momento de realizar actividades turísticas.**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

- 6 La información que se presenta sobre los atractivos y actividades turísticas de la ciudad y sitios de visita aledaños es real**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

- 7 Los atractivos naturales cercanos a la ciudad de Riobamba cuentan con facilidades que permitan la accesibilidad de turistas con discapacidad**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

8 La infraestructura de museos es accesible para satisfacer las necesidades de turistas con discapacidad

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

9 La difusión de las manifestaciones culturales (fiestas, tradición oral, danzas etc.) se la realiza con herramientas y material didáctico para entregar a personas con discapacidad auditiva y visual

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

10 Considerando la presencia de turistas con discapacidad. La infraestructura de los servicios turísticos de la ciudad es accesible para atender a personas con:

Discapacidad física	
Discapacidad Visual	
Discapacidad Auditiva	

11 Los espacios de recreación (Parques, Bares, discotecas) cuentan con facilidades turísticas que permitan la accesibilidad para turistas con:

Discapacidad física	
Discapacidad Visual	
Discapacidad Auditiva	

12 Las empresas de transporte turístico cuentan con unidades adaptadas para la atención de turistas con discapacidad

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

13 Las agencias de viajes de la ciudad cuentan con personal capacitado para brindar una adecuada atención a turistas con discapacidad

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

14 La ciudad de Riobamba cuenta con profesionales (guías; intérpretes) para atender a personas con discapacidad

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

15 Los puntos de información turística son accesibles y cuentan con indicaciones de fácil comprensión para turistas con discapacidad visual y auditiva.

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

Gracias por su colaboración

4.2 Encuesta para turistas extranjeros



**Universidad Nacional De Chimborazo
Instituto De Posgrado
Maestría En Turismo Mención Gestión Sostenible De Destinos Turísticos**

Place:	Date:
<p>This survey is important to obtain information about the influence of Social Responsibility on the development of Inclusive Tourism in the Riobamba city. So, it is requested in the most measured way to be able to fill in as much sincerity as possible, because the information will be very useful.</p>	
<p>GENERAL INSTRUCTIONS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - The survey is anonymous, the data obtained is confidential. - Dial with a single response (x). - Answer all questions. 	

a. Gender:

Male	<input type="checkbox"/>
Female	<input type="checkbox"/>

b. Age:

18 – 30	<input type="checkbox"/>
31 – 43	<input type="checkbox"/>
44 – 55	<input type="checkbox"/>
56 – 68	<input type="checkbox"/>

c. Kind of tourist:

National	<input type="checkbox"/>
Foreign	<input type="checkbox"/>

Place of provenance:.....

d. Level of education:

Primary	<input type="checkbox"/>
Middle school	<input type="checkbox"/>
College	<input type="checkbox"/>
Post-graduate studies	<input type="checkbox"/>

e. Profession:

Student	<input type="checkbox"/>
Civil servant	<input type="checkbox"/>
Private employee	<input type="checkbox"/>
Independent professional	<input type="checkbox"/>
Retired	<input type="checkbox"/>

1. Considering the presence of tourists with disabilities. The largest number of physical facilities (accessibility, information and transport) of Riobamba city and surrounding visiting sites is suitable for people with:

Physical disability	
Visual impairment	
Hearing impairment	

2. Riobamba city presents comfortable settings when providing tourist services.

Strongly agree	
Somewhat agree	
Undecided	
Disagree	
Strongly disagree	

3. In your visit of Riobamba city, the service that you consider with the highest quality was:

Hosting	
Food	
Transportation	
Guidance	
Leisure (parks, bars, discotheques)	
Communication (telephony, internet)	

4. In your visit of Riobamba city, its average spend per day has been:

\$20 - \$40	
\$50 - \$70	
\$80 - \$100	
More than \$100	

5. Riobamba is considered safe at the time of tourist activities.

Strongly agree	
Somewhat agree	
Undecided	
Disagree	
Strongly disagree	

6. The information presented about the attractions and tourist activities of the city and surrounding visiting sites is real

Strongly agree	
Somewhat agree	
Undecided	
Disagree	
Strongly disagree	

7. The natural attractions near from Riobamba city have facilities that allow the accessibility of tourists with disabilities.

Strongly agree	
Somewhat agree	
Undecided	
Disagree	
Strongly disagree	

8. Museum infrastructure is accessible to meet the needs of tourists with disabilities.

Strongly agree	
Somewhat agree	
Undecided	
Disagree	
Strongly disagree	

9. The promotion of cultural manifestations (festivals, oral tradition, dances, etc.) is done with tools and teaching materials to deliver to people with hearing and visual impairments

Strongly agree	
Somewhat agree	
Undecided	
Disagree	
Strongly disagree	

10. Considering the presence of tourists with disabilities. The infrastructure of the city's tourist services is accessible to serve to people with.

Physical disability	
Visual impairment	
Hearing impairment	

11. The leisure places (Parks, Bars, nightclubs) have tourist facilities that allow accessibility for tourists with

Physical disability	
Visual impairment	
Hearing impairment	

12. Tourist transport companies have units adapted for the care of tourists with disabilities.

Strongly agree	
Somewhat agree	
Undecided	
Disagree	
Strongly disagree	

13. The city's travel agencies have trained staff to provide adequate care to tourists with disabilities.

Strongly agree	
Somewhat agree	
Undecided	
Disagree	
Strongly disagree	

14. Riobamba city has professionals (guides; interpreters) to care for people with disabilities

Strongly agree	
Somewhat agree	
Undecided	
Disagree	
Strongly disagree	

15. The tourist information points are accessible and have easy-to-understand indications for visually and hearing impaired tourists.

Strongly agree	
Somewhat agree	
Undecided	
Disagree	
Strongly disagree	

Thank you for your cooperation

Anexo 5. Validación de las encuestas por expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
INSTITUTO DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TURISMO MENCIÓN GESTIÓN SOSTENIBLE DE DESTINOS TURÍSTICOS
FORMATO PARA LA VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

ENCUESTA PARA: TURISTAS QUE VISITAN LA CIUDAD DE RIOBAMBA

TÍTULO DEL PROYECTO: RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO

NOMBRE DEL INVESTIGADOR: Ing. Paulina Aguirre

EXPERTO: Mgs. Alicia Machado.

INSTRUCCIONES: Se solicita de la manera más comedida analice cada ítem del cuestionario y se evalúe el grado de importancia para cada pregunta considerando una escala del 1 al 5 donde:

1	2	3	4	5
Sin importancia	Poco importante	Medianamente importante	Importante	Muy importante

Nº	Ítems	Grado de importancia					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
VARIABLE INDEPENDIENTE							
a	Sexo: Masculino () Femenino ()					X	
b	Edad: ()18-30 ()31-43 ()44-55 ()56-68					X	
c	Turista: Nacional () Extranjero ()					X	
d	Procedencia: Nivel de educación: ()Primaria ()Secundaria ()Superior universitaria ()Pos grado					X	
e	Ocupación: ()Estudiante ()Empleado público ()Empleado privado ()Profesional independiente ()Jubilado					X	
1	Considerando la presencia de turistas con discapacidad. La mayor cantidad de facilidades físicas (accesibilidad, información y transporte) al visitar la ciudad de Riobamba y sitios de visita aledaños es apta para personas con: ()Discapacidad física ()Discapacidad Visual ()Discapacidad Auditiva					X	
2	La ciudad de Riobamba presenta escenarios confortables al momento de prestar servicios turísticos					X	

Ilustración 1 Validación del instrumento por parte de la Mgs. Verónica Machado. Pag 1

Fuente: Anexo 4, numeral 4.1 Encuesta para turistas nacionales

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

11	Los espacios de recreación (Parques, Bares, discotecas) cuentan con facilidades turísticas que permitan la accesibilidad para turistas con: ()Discapacidad física ()Discapacidad Visual ()Discapacidad Auditiva								X
12	Las empresas de transporte turístico cuentan con unidades adaptadas para la atención de turistas con discapacidad ()Totalmente de acuerdo ()De acuerdo ()Indeciso ()En desacuerdo ()Totalmente en desacuerdo								X
13	Las agencias de viajes de la ciudad cuentan con personal capacitado para brindar una adecuada atención a turistas con discapacidad ()Totalmente de acuerdo ()De acuerdo ()Indeciso ()En desacuerdo ()Totalmente en desacuerdo								X
14	La ciudad de Riobamba cuenta con profesionales (guías; intérpretes) para atender a personas con discapacidad ()Totalmente de acuerdo ()De acuerdo ()Indeciso ()En desacuerdo ()Totalmente en desacuerdo								X
15	Los puntos de información turística son accesibles y cuentan con indicaciones de fácil comprensión para turistas con discapacidad visual y auditiva. ()Totalmente de acuerdo ()De acuerdo ()Indeciso ()En desacuerdo ()Totalmente en desacuerdo								X

Observaciones generales: *Aplicar Encuesta por favor*
En consecuencia el instrumento puede ser aplicado

Firma del experto: *Verónica Machado*
DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

Ilustración 3 Validación del instrumento por parte de la Mgs. Verónica Machado. Pag 3
Fuente: Anexo 4, numeral 4.1 Encuesta para turistas nacionales
Elaborado por: Aguirre. P (2019)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

INSTITUTO DE POSGRADO

MAESTRÍA EN TURISMO MENCIÓN GESTIÓN SOSTENIBLE DE DESTINOS TURÍSTICOS

FORMATO PARA LA VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

ENCUESTA PARA: TURISTAS QUE VISITAN LA CIUDAD DE RIOBAMBA

TÍTULO DEL PROYECTO: RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO

NOMBRE DEL INVESTIGADOR: Ing. Paulina Aguirre

EXPERTO: Dr. José Álvarez Román.

INSTRUCCIONES: Se solicita de la manera más comedida analice cada ítem del cuestionario y se evalúe el grado de importancia para cada pregunta considerando una escala del 1 al 5 donde:

1	2	3	4	5
Sin importancia	Poco importante	Medianamente importante	Importante	Muy importante

Nº	Ítems	Grado de importancia					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
VARIABLE INDEPENDIENTE							
a	Sexo: Masculino <input type="radio"/> Femenino <input type="radio"/>					X	
b	Edad: <input type="radio"/> 18-30 <input type="radio"/> 31-43 <input checked="" type="radio"/> 44-55 <input type="radio"/> 56-68					X	
c	Turista: Nacional <input type="radio"/> Extranjero <input type="radio"/>					X	
d	Procedencia: Nivel de educación: <input type="radio"/> Primaria <input type="radio"/> Secundaria <input type="radio"/> Superior universitaria <input type="radio"/> Pos grado					X	
e	Ocupación: <input type="radio"/> Estudiante <input type="radio"/> Empleado público <input type="radio"/> Empleado privado <input type="radio"/> Profesional independiente <input type="radio"/> Jubilado					X	
1	Considerando la presencia de turistas con discapacidad. La mayor cantidad de facilidades físicas (accesibilidad, información y transporte) al visitar la ciudad de Riobamba y sitios de visita alejados es apta para personas con: <input type="radio"/> Discapacidad física <input type="radio"/> Discapacidad Visual <input type="radio"/> Discapacidad Auditiva					X	
2	La ciudad de Riobamba presenta escenarios confortables al momento de prestar servicios turísticos					X	

Ilustración 4 Validación del instrumento por parte del PhD José Álvarez. Pag 1

Fuente: Anexo 4, numeral 4.1 Encuesta para turistas nacionales

Elaborado por: Aguirre. P (2019)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

INSTITUTO DE POSGRADO

MAESTRÍA EN TURISMO MENCIÓN GESTIÓN SOSTENIBLE DE DESTINOS TURÍSTICOS

FORMATO PARA LA VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

ENCUESTA PARA: TURISTAS QUE VISITAN LA CIUDAD DE RIOBAMBA

TÍTULO DEL PROYECTO: RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO

NOMBRE DEL INVESTIGADOR: Ing. Paulina Aguirre

EXPERTO: Mgs. Renato Herrera.

INSTRUCCIONES: Se solicita de la manera más comedida analice cada ítem del cuestionario y se evalúe el grado de importancia para cada pregunta considerando una escala del 1 al 5 donde:

1	2	3	4	5
Sin importancia	Poco importante	Medianamente importante	Importante	Muy importante

Nº	Ítems	Grado de importancia					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
VARIABLE INDEPENDIENTE							
a	Sexo: Masculino () Femenino ()					X	
b	Edad: ()18-30 ()31-43 ()44-55 ()56-68					X	
c	Turista: Nacional () Extranjero ()					X	
d	Procedencia: Nivel de educación: ()Primaria ()Secundaria ()Superior universitaria ()Pos grado					X	
e	Ocupación: ()Estudiante ()Empleado público ()Empleado privado ()Profesional independiente ()Jubilado					X	
1	Considerando la presencia de turistas con discapacidad. La mayor cantidad de facilidades físicas (accesibilidad, información y transporte) al visitar la ciudad de Riobamba y sitios de visita aledaños es apta para personas con: ()Discapacidad física ()Discapacidad Visual ()Discapacidad Auditiva					X	
2	La ciudad de Riobamba presenta escenarios confortables al momento de prestar servicios turísticos					X	

Ilustración 7 Validación del instrumento por parte del Mgs. Renato Herrera. Pag 1

Fuente: Anexo 4, numeral 4.1 Encuesta para turistas nacionales

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

11	Los espacios de recreación (Parques, Bares, discotecas) cuentan con facilidades turísticas accesibles para turistas con: <input type="checkbox"/> Discapacidad física <input type="checkbox"/> Discapacidad Visual <input type="checkbox"/> Discapacidad Auditiva									X	
12	Las empresas de transporte turístico cuentan con unidades adaptadas para la atención de turistas con discapacidad <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Indeciso <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo									X	
13	Las agencias de viajes de la ciudad están capacitadas para brindar una atención personalizada a turistas con discapacidad <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Indeciso <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo									X	<p>cas adu cuenta con personal capacitado para brindar una atención personalizada a turistas con discapacidad?</p>
14	La ciudad de Ríobamba cuenta con profesionales (guías intérpretes) para atender a personas con discapacidad <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Indeciso <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo									X	
15	Los puntos de información turística son accesibles y cuentan con indicaciones de fácil comprensión para turistas con discapacidad visual y auditiva. <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Indeciso <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo									X	

Observaciones generales:.....
 En consecuencia el instrumento puede ser aplicado
 Firma del experto:.....
 DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

Ilustración 9 Validación del instrumento por parte del Mgs. Renato Herrera. Pag 3
Fuente: Anexo 4, numeral 4.1 Encuesta para turistas nacionales
Elaborado por: Aguirre. P (2019)

Anexo 6 Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros


Universidad Nacional De Chimborazo
Instituto De Posgrado
Maestría En Turismo Mención Gestión Sostenible De Destinos Turísticos

Lugar:	Fecha:
---------------	---------------

La presente encuesta es importante para obtener información sobre la influencia de la Responsabilidad Social en el desarrollo del Turismo Inclusivo en la ciudad de Riobamba. Por lo cual se pide de la manera más comedida se sirva llenar con toda sinceridad posible pues la información será de gran ayuda.

INSTRUCCIONES GENERALES:

- ✓ La encuesta es anónima, los datos obtenidos con ella son confidenciales y se mantendrá la reserva del caso.
- ✓ Marque con una (x) una sola respuesta.
- ✓ Conteste todas las preguntas.

a. Género:

Masculino	<input checked="" type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

b. Edad:

18 - 30	<input type="checkbox"/>
31 - 43	<input type="checkbox"/>
44 - 55	<input checked="" type="checkbox"/>
56 - 68	<input type="checkbox"/>

c. Turista:

Nacional	<input checked="" type="checkbox"/>
Extranjero	<input type="checkbox"/>

Procedencia: Quito

d. Nivel de educación:

Primaria	<input type="checkbox"/>
Secundaria	<input type="checkbox"/>
Superior universitaria	<input checked="" type="checkbox"/>
Pos grado	<input type="checkbox"/>

e. Ocupación:

Estudiante	<input type="checkbox"/>
Empleado público	<input type="checkbox"/>
Empleado privado	<input checked="" type="checkbox"/>
Profesional independiente	<input type="checkbox"/>
Jubilado	<input type="checkbox"/>

Ilustración 10 Encuesta aplicada a turistas nacionales. Pag 1

Fuente: Anexo 4, numeral 4.1 Encuesta para turistas nacionales

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

1. Considerando la presencia de turistas con discapacidad. La mayor cantidad de facilidades físicas (accesibilidad, información y transporte) al visitar la ciudad de Riobamba y sitios de visita aledaños es apta para personas con:

Discapacidad física	<input checked="" type="checkbox"/>
Discapacidad Visual	<input type="checkbox"/>
Discapacidad Auditiva	<input type="checkbox"/>

2. La ciudad de Riobamba presenta escenarios confortables al momento de prestar servicios turísticos

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

3. En su visita a la ciudad de Riobamba; el servicio que considera de mayor calidad fue:

Hospedaje	<input checked="" type="checkbox"/>
Alimentación	<input type="checkbox"/>
Transporte	<input type="checkbox"/>
Guianza	<input type="checkbox"/>
Recreación (Parques, Bares, discotecas)	<input type="checkbox"/>
Comunicación (telefonía, internet)	<input type="checkbox"/>

4. Al visitar la ciudad de Riobamba su gasto promedio por día ha sido:

\$20 - \$40	<input type="checkbox"/>
\$50 - \$70	<input checked="" type="checkbox"/>
\$80 - \$ 100	<input type="checkbox"/>
Más de \$100	<input type="checkbox"/>

5. Se considera como segura a la ciudad de Riobamba en el momento de realizar actividades turísticas.

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

6. La información que se presenta sobre los atractivos y actividades turísticas de la ciudad y sitios de visita aledaños es real

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

Ilustración 11 Encuesta aplicada a turistas nacionales. Pag 2

Fuente: Anexo 4, numeral 4.1 Encuesta para turistas nacionales

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

7. Los atractivos naturales cercanos a la ciudad de Riobamba cuentan con facilidades que permitan la accesibilidad de turistas con discapacidad

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	X
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

8. La infraestructura de museos es accesible para satisfacer las necesidades de turistas con discapacidad

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	X
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

9. La difusión de las manifestaciones culturales (fiestas, tradición oral, danzas etc.) se la realiza con herramientas y material didáctico para entregar a personas con discapacidad auditiva y visual

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	X
Totalmente en desacuerdo	

10. Considerando la presencia de turistas con discapacidad. La infraestructura de los servicios turísticos de la ciudad es accesible para atender a personas con:

Discapacidad física	
Discapacidad Visual	X
Discapacidad Auditiva	

11. Los espacios de recreación (Parques, Bares, discotecas) cuentan con facilidades turísticas que permitan la accesibilidad para turistas con:

Discapacidad física	X
Discapacidad Visual	
Discapacidad Auditiva	

12. Las empresas de transporte turístico cuentan con unidades adaptadas para la atención de turistas con discapacidad

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	X
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

Ilustración 12 Encuesta aplicada a turistas nacionales. Pag 3

Fuente: Anexo 4, numeral 4.1 Encuesta para turistas nacionales

Elaborado por: Aguirre. P (2019)

13. Las agencias de viajes de la ciudad cuentan con personal capacitado para brindar una adecuada atención a turistas con discapacidad

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	X
Totalmente en desacuerdo	

14. La ciudad de Riobamba cuenta con profesionales (guías; intérpretes) para atender a personas con discapacidad

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	λ

15. Los puntos de información turística son accesibles y cuentan con indicaciones de fácil comprensión para turistas con discapacidad visual y auditiva.

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	X

Gracias por su colaboración

Ilustración 13 Encuesta aplicada a turistas nacionales. Pag 4

Fuente: Anexo 4, numeral 4.1 Encuesta para turistas nacionales

Elaborado por: Aguirre. P (2019)


Universidad Nacional De Chimborazo
Instituto De Posgrado
Maestría En Turismo Mención Gestión Sostenible De Destinos Turísticos

Place: Riobamba **Date:** _____

This survey is important to obtain information about the influence of Social Responsibility on the development of Inclusive Tourism in the Riobamba city. So, it is requested in the most measured way to be able to fill in as much sincerity as possible, because the information will be very useful.

GENERAL INSTRUCTIONS:
 - The survey is anonymous, the data obtained is confidential.
 - Dial with a single response (x).
 - Answer all questions.

a. Gender:
 Male Female

b. Age:
 18 - 30
 31 - 43
 44 - 55
 56 - 68

c. Kind of tourist:
 National Foreign

Place of provenance: Germany

d. Level of education:
 Primary
 Middle school
 College
 Post-graduate studies

e. Profession:
 Student
 Civil servant
 Private employee
 Independent professional
 Retired

Ilustración 14 Encuestas aplicadas a turistas extranjeros. Pag 1
Fuente: Anexo 4, numeral 4.2 Encuesta para turistas extranjeros
Elaborado por: Aguirre. P (2019)

1. Considering the presence of tourists with disabilities. The largest number of physical facilities (accessibility, information and transport) of Riobamba city and surrounding visiting sites is suitable for people with:

Physical disability	<input checked="" type="checkbox"/>
Visual impairment	<input type="checkbox"/>
Hearing impairment	<input type="checkbox"/>

2. Riobamba city presents comfortable settings when providing tourist services.

Strongly agree	<input type="checkbox"/>
Somewhat agree	<input type="checkbox"/>
Undecided	<input checked="" type="checkbox"/>
Disagree	<input type="checkbox"/>
Strongly disagree	<input type="checkbox"/>

3. In your visit of Riobamba city, the service that you consider with the highest quality was:

Hosting	<input checked="" type="checkbox"/>
Food	<input type="checkbox"/>
Transportation	<input type="checkbox"/>
Guidance	<input type="checkbox"/>
Leisure (parks, bars, discotheques)	<input type="checkbox"/>
Communication (telephony, internet)	<input type="checkbox"/>

4. In your visit of Riobamba city, its average spend per day has been:

\$20 - \$40	<input type="checkbox"/>
\$50 - \$70	<input type="checkbox"/>
\$80 - \$ 100	<input checked="" type="checkbox"/>
More than \$100	<input type="checkbox"/>

5. Riobamba is considered safe at the time of tourist activities.

Strongly agree	<input checked="" type="checkbox"/>
Somewhat agree	<input type="checkbox"/>
Undecided	<input type="checkbox"/>
Disagree	<input type="checkbox"/>
Strongly disagree	<input type="checkbox"/>

6. The information presented about the attractions and tourist activities of the city and surrounding visiting sites is real

Strongly agree	<input type="checkbox"/>
Somewhat agree	<input type="checkbox"/>
Undecided	<input checked="" type="checkbox"/>
Disagree	<input type="checkbox"/>
Strongly disagree	<input type="checkbox"/>

Ilustración 15 Encuestas aplicadas a turistas extranjeros. Pag 2
Fuente: Anexo 4, numeral 4.2 Encuesta para turistas extranjeros
Elaborado por: Aguirre. P (2019)

7. The natural attractions near from Riobamba city have facilities that allow the accessibility of tourists with disabilities.

Strongly agree	
Somewhat agree	<input checked="" type="checkbox"/>
Undecided	
Disagree	
Strongly disagree	

8. Museum infrastructure is accessible to meet the needs of tourists with disabilities.

Strongly agree	
Somewhat agree	<input checked="" type="checkbox"/>
Undecided	
Disagree	
Strongly disagree	

9. The promotion of cultural manifestations (festivals, oral tradition, dances, etc.) is done with tools and teaching materials to deliver to people with hearing and visual impairments

Strongly agree	
Somewhat agree	<input checked="" type="checkbox"/>
Undecided	
Disagree	
Strongly disagree	

10. Considering the presence of tourists with disabilities. The infrastructure of the city's tourist services is accessible to serve to people with.

Physical disability	<input checked="" type="checkbox"/>
Visual impairment	
Hearing impairment	

11. The leisure places (Parks, Bars, nightclubs) have tourist facilities that allow accessibility for tourists with

Physical disability	<input checked="" type="checkbox"/>
Visual impairment	
Hearing impairment	

12. Tourist transport companies have units adapted for the care of tourists with disabilities.

Strongly agree	
Somewhat agree	<input checked="" type="checkbox"/>
Undecided	
Disagree	
Strongly disagree	

Ilustración 16 Encuestas aplicadas a turistas extranjeros. Pag 3
Fuente: Anexo 4, numeral 4.2 Encuesta para turistas extranjeros
Elaborado por: Aguirre. P (2019)

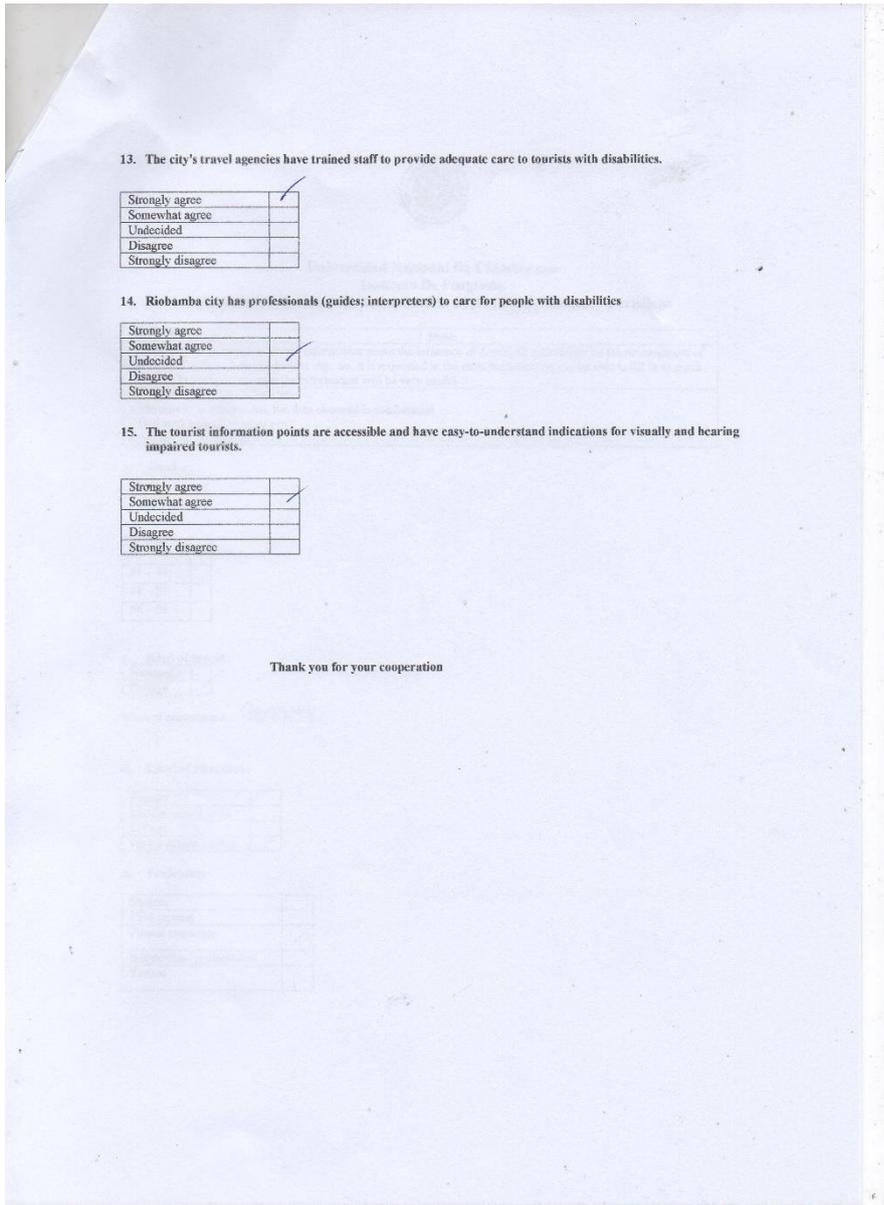


Ilustración 17 Encuestas aplicadas a turistas extranjeros. Pag 4
Fuente: Anexo 4, numeral 4.2 Encuesta para turistas extranjeros
Elaborado por: Aguirre. P (2019)

Anexo 7 Árbol de problemas

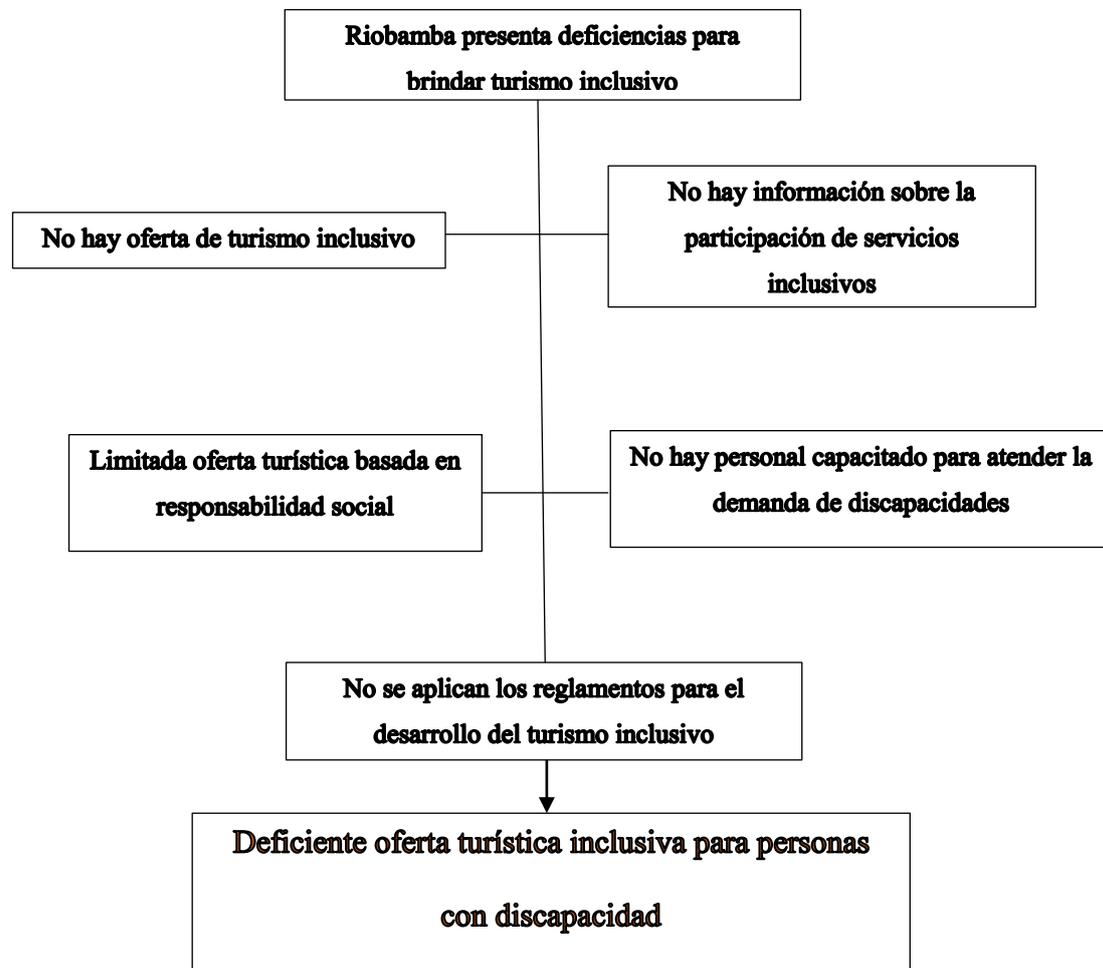


Gráfico 22 Árbol de problemas
Fuente: Información secundaria
Elaborado por: Aguirre. P (2019)