



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE RECURSOS NATURALES**

**ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

**GENERACIÓN DE INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA SERVICIOS  
TURÍSTICOS OFERTADOS A TURISTAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA  
EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PROYECTO TÉCNICO PARA TITULACIÓN DE GRADO**

**PRESENTADA COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
INGENIERA EN ECOTURISMO**

**GERMANIA YESSENIA BALSECA QUISHPE**

**RIOBAMBA-ECUADOR**

**2019**

© 2019, Germanía Yessenía Balseca Quishpe

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

CERTIFICACIÓN

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo técnico: **GENERACIÓN DE INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA SERVICIOS TURÍSTICOS OFERTADOS A TURISTAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, de responsabilidad de la señorita Germania Yessenia Balseca Quishpe, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal de Titulación, quedando autorizada su presentación.

ING. CATALINA VERDUGO BERNAL MSC.  
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



---

ECON. FLOR MARÍA QUINCHUELA POZO  
ASESORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



---

Riobamba, 05 de diciembre del 2019

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Germania Yessenia Balseca Quishpe, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados son auténticos y originales.

Los textos constantes y el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 05 de diciembre del 2019



**Germania Yessenia Balseca Quishpe**

**C.I.: 180520605-7**

Yo, Germania Yessenia Balseca Quishpe, soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en esta tesis y el patrimonio intelectual del trabajo de titulación de grado pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.



---

Germania Yessenia Balseca Quishpe

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo, primero a “DIOS”, por transmitirme fuerza y coraje para continuar y salir adelante en situaciones realmente difíciles.

Con todo respeto y admiración a mi padre EDWIN BALSECA, por sus consejos y enseñanzas quien me ha brindado su apoyo incondicional convirtiéndose en uno pilar fundamental para culminar mis estudios y de manera especial a mi madre CARMEN QUISHPE, por ser un ejemplo de persona, luchadora y con temples de seguir apoyando a sus hijos, por ser mi guía y brindarme siempre su cariño y amor eterno, por inculcarme valores que han hecho de mí una persona de bien; y sobre todo por ser mi amiga y compañera en las buenas y en las malas, el triunfo lo conseguimos juntos durante todo este periodo arduo de dedicación y esfuerzo.

A mis hermanos Guido, Jonathan Silvana María y Elena Balseca, quienes han sido un complemento fundamental en mi vida convirtiéndose en testigos de mis logros tanto académicos y personales.

Además, dedico este trabajo con gran humildad, amigos y maestros quienes se convirtieron en mi segunda familia con el transcurrir del tiempo fueron formaron parte de mi vida estudiantil, y que aportaron con sus conocimientos y experiencias únicas que reforzaron mis conocimientos.

Germania Balseca Quishpe

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer:

A Dios por darme la sabiduría durante mi etapa estudiantil, para culminar con éxito mi carrera universitaria.

Los resultados de la presente investigación merecen un profundo agradecimiento a todas las personas e instituciones que colaboraron en la realización del presente trabajo, de manera especial a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por abrirme las puertas y ofrecerme la oportunidad de un futuro mejor.

A la Facultad de Recursos Naturales y a la Carrera de Ingeniería en Ecoturismo, por haberme permitido desarrollar mis cualidades y aptitudes dentro de mi formación profesional.

A la Ingeniera Catalina Verdugo directora del proyecto de investigación en el que pude realizar mi trabajo de titulación con la colaboración de la Econ. Flor Quinchuela por haberme orientado durante todo el desarrollo de la investigación ya que sus conocimientos y experiencia fueron parte esencial para que este trabajo se haya culminado con gran éxito.

A mi familia politécnica que escogí durante mi vida estudiantil quienes se merecen llamarse amigos y hermanos de corazón, muchas gracias por todo el apoyo brindando a lo largo de estos años por cada uno de los esfuerzos por mantener nuestra amistad y por cada momento vivido y compartido que se quedaron grabados en nuestros corazones. Gracias futuros colegas por todo.

Germania Balseca Quishpe

## ÍNDICE

I. GENERACIÓN DE INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA SERVICIOS TURÍSTICOS OFERTADOS A TURISTAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO .....	1
II. INTRODUCCIÓN.....	1
A. IMPORTANCIA .....	1
B. PROBLEMA .....	2
C. JUSTIFICACIÓN.....	2
III. OBJETIVOS.....	3
IV. HIPÓTESIS.....	4
V. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	5
A. SOSTENIBILIDAD .....	5
B. INDICADOR .....	5
1. Indicadores de sostenibilidad.....	5
2. Indicadores turísticos sostenibles.....	5
3. La Base de Datos de Indicadores de Turismo .....	6
5. El Índice de Sostenibilidad Turística (ISOST).....	7
C. DISCRIMINAR .....	8
D. VALIDACIÓN.....	8
1. Línea estratégica.....	8
E. TURISMO ACCESIBLE .....	9
1. Accesibilidad del destino.....	9
F. DISCAPACIDAD .....	10
1. Tipos de Discapacidad.....	10
2. Discapacidad auditiva.....	10
3. Discapacidad Física .....	10
4. Discapacidad Visual .....	10
5. Discapacidad Intelectual.....	10
6. Discapacidad del Lenguaje.....	11
G. SECTOR TURÍSTICO.....	11
1. Oferta turística .....	11
H. SOSTENIBILIDAD URBANA.....	12
I. COMUNITAT VALENCIANA .....	12
J. MEDIO DE DIFUSIÓN .....	12



1. Boletín informativo .....	12
2. Revista de prensa.....	13
3. Dossier de prensa.....	13
4. Listas o boletines de adquisiciones.....	13
VI. MATERIALES Y MÉTODOS.....	14
A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR .....	14
1. Localización del territorio .....	14
2. Mapa de localización.....	14
3. Ubicación geográfica.....	14
4. Límites .....	15
5. Características climáticas .....	15
6. Clasificación ecológica.....	15
7. Materiales y equipos.....	15
B. METODOLOGÍA .....	16
VII. RESULTADOS.....	<b>20</b>
VIII. CONCLUSIONES .....	71
IX. RECOMENDACIONES .....	72
X. RESUMEN.....	73
XI. ABSTRACT.....	74
XII. BIBLIOGRAFÍA.....	75
XIII. ANEXOS .....	79

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla V-1.</b> Principales atributos de elaboración del índice ISOST .....	7
<b>Tabla VI-1.</b> Coordenadas geográficas del área de estudio .....	15
<b>Tabla VI-2.</b> Límites de la ciudad Riobamba.....	15
<b>Tabla VI-3.</b> Matriz de indicadores de sostenibilidad turística .....	17
<b>Tabla VII-1.</b> Indicadores presentados por ETIS .....	20
<b>Tabla VII-2.</b> Indicadores del Plan Estratégico de turismo accesible de la Comunitat Valenciana .....	26
<b>Tabla VII-3.</b> Indicadores de sostenibilidad propuestos por la OMT.....	28
<b>Tabla VII-4.</b> Índices compuestos de turismo sostenible por la OMT .....	28
<b>Tabla VII-5.</b> Matriz de validación de indicadores de sostenibilidad (primera reunión).....	29
<b>Tabla VII-6.</b> Indicadores que no son aplicables a la ciudad de Riobamba .....	33
<b>Tabla VII-7.</b> Matriz de validación de indicadores de sostenibilidad (segunda reunión).....	34
<b>Tabla VII-8.</b> Tabla general de indicadores definitivos de sostenibilidad por línea estratégica .	37
<b>Tabla VII-9.</b> Validación de indicadores de sostenibilidad turística .....	39
<b>Tabla VII-10.</b> Establecimientos de alojamiento registrados en el DITUR .....	42
<b>Tabla VII-11.</b> Servicio de transporte turístico de la ciudad de Riobamba .....	43
<b>Tabla VII-12.</b> Entidades públicas de la ciudad Riobamba.....	44
<b>Tabla VII-13.</b> Los servidores/operadores turísticos con estrategia o plan de acción .....	45
<b>Tabla VII-14.</b> Infraestructura y políticas para personas con discapacidades .....	45
<b>Tabla VII-15.</b> Planes municipales de accesibilidad.....	46
<b>Tabla VII-16.</b> Satisfacción del turista con discapacidad auditiva.....	47
<b>Tabla VII-17.</b> Turistas que vuelven al establecimiento turístico .....	47
<b>Tabla VII-18.</b> Habitaciones accesibles para las turistas con discapacidad auditiva.....	48
<b>Tabla VII-19.</b> Programas de información de accesibilidad para turistas con discapacidad .....	49
<b>Tabla VII-20.</b> Lugares turístico accesibles para las personas con discapacidad auditiva .....	50
<b>Tabla VII-21.</b> Visita de turista con discapacidad auditiva.....	50
<b>Tabla VII-22.</b> Presupuesto para la introducción de mejoras en accesibilidad.....	51
<b>Tabla VII-23.</b> Oficina o persona designada para la gestión de la accesibilidad.....	51
<b>Tabla VII-24.</b> Servicio de transporte turístico .....	52
<b>Tabla VII-25.</b> Servicio especializado para personas con discapacidad.....	53
<b>Tabla VII-26.</b> Unidades de Transporte turístico especializada .....	54
<b>Tabla VII-27.</b> Promoción online para personas con discapacidad auditiva .....	54
<b>Tabla VII-28.</b> Eventos de accesibilidad para personas con discapacidad .....	54
<b>Tabla VII-29.</b> Cursos/talleres informativos de accesibilidad para personas con discapacidad ..	55

<b>Tabla VII-30.</b> Sensibilización accesibilidad para personas con discapacidad con auditiva .....	55
<b>Tabla VII-31.</b> Asistentes a los cursos de formación .....	56
<b>Tabla VII-32.</b> Entidades con promoción de turismo accesible .....	56
<b>Tabla VII-33.</b> Certificado del trato de personas con discapacidad .....	56
<b>Tabla VII-34.</b> Proyectos turísticos accesibles diseñados .....	57
<b>Tabla VII-35.</b> Talleres de innovación de la oferta turística .....	57
<b>Tabla VII-36.</b> Cuadro resumen de los indicadores de sostenibilidad .....	58
<b>Tabla XI-1.</b> Guía de entrevista a entidades.....	80
<b>Tabla XI-2.</b> Guía de entrevista de establecimientos turísticos .....	82
<b>Tabla XI-3.</b> Resultados ordenados por porcentaje y número .....	87

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura VI-1.</b> Ubicación del área de estudio-----	14
<b>Figura VII-1.</b> Género-----	44
<b>Figura VII-2.</b> Los servidores/operadores turísticos con estrategia o plan de acción -----	45
<b>Figura VII-3.</b> Infraestructura y políticas para personas con discapacidades-----	46
<b>Figura VII-4.</b> Satisfacción del turista con discapacidad auditiva-----	47
<b>Figura VII-5.</b> Turistas que vuelven al establecimiento turístico-----	48
<b>Figura VII-6.</b> Habitaciones accesibles para las turistas con discapacidad auditiva-----	48
<b>Figura VII-7.</b> Programas oficiales de información sobre accesibilidad -----	49
<b>Figura VII-8.</b> Presupuesto para la introducción de mejoras en accesibilidad -----	51
<b>Figura VII-9.</b> Servicio de transporte turístico -----	52
<b>Figura VII-10.</b> Servicio especializado para personas con discapacidad-----	53
<b>Figura XI-1.</b> Taller de socialización de indicadores-----	79
<b>Figura XI-2.</b> Entrevista al técnico de CONADIS -----	84
<b>Figura XI-3.</b> Entrevista Técnica del Concejo cantonal de protección derechos-----	84
<b>Figura XI-4.</b> Sindicato de choferes de ciudad de Riobamba -----	85
<b>Figura XI-5.</b> Entrevistas a los establecimientos de alojamiento -----	85
<b>Figura XI-6.</b> Servicio de transporte turístico -----	86

**ÍNDICE DE ANEXOS**

<b>Anexo XI-1.</b> Talleres de determinación de indicadores .....	79
<b>Anexo XI-2.</b> Guías de entrevistas .....	80
<b>Anexo XI-3.</b> Entrevista a las entidades de la ciudad de Riobamba .....	84
<b>Anexo XI-4.</b> Entrevistas a los establecimientos turísticos.....	85
<b>Anexo XI-5.</b> Entrevistas a los servicios de transporte turístico .....	86
<b>Anexo XI-6.</b> Resultados por ordenados por porcentaje y número .....	87

# **I. GENERACIÓN DE INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA SERVICIOS TURÍSTICOS OFERTADOS A TURISTAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

## **II. INTRODUCCIÓN**

### **A. IMPORTANCIA**

El turismo son las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual (OMT, 2008), siendo un fenómeno de alta relevancia, ya no solo a nivel de rentabilidad financiera, sino también, en relación a la rentabilidad social (Domínguez, Fraiz, & Alén, 2011).

El turismo accesible, o turismo para todos, tiene un enfoque de promover la accesibilidad universal al sector turismo (Pérez & González, 2003). Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF, 2016), menciona que la oferta de un destino turístico, debe constituir un derecho fundamental de todas las personas y de ser una obligación normativa que ofertan las entidades públicas y privadas, que operan en este ámbito turísticos.

Las personas con discapacidad participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas, como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social (OMT, 2015). La búsqueda de nuevos segmentos y oportunidades de mercado está empezando a prestar cierta atención al fragmento de personas con discapacidad auditiva, que, en el caso de Ecuador, representan el 14,11% del total de la población (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades [CONADIS], 2018).

Ecuador impulsa turismo accesible para todos, con el propósito de ejecutar acciones conjuntas que contribuyan a la integración social, de las personas con discapacidad, a través del fortalecimiento del proyecto Inclusión Socio-Laboral de Mujeres y Jóvenes con Discapacidad en el sector de turismo accesible en Ecuador (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2016).

La sostenibilidad hoy es uno de los pilares, sobre la que se asienta la actividad turística, asociado por un lado a la idea, de mejora continua, en la calidad de los servicios (Sánchez, 2015), y por el otro, los sistemas de indicadores permiten monitorear los progresos, la expresión gráfica en la función de tendencia, y una expresión cartográfica que muestra la heterogeneidad territorial. Es por ello que el valor de los indicadores como instrumento, es fundamental para aplicar el modelo de ciudad sostenible.

Riobamba es una ciudad en el altiplano andino del Ecuador, se la conoce también como la "Sultana de los Andes", se encuentra en un valle rodeado por varias colinas y montañas, en algunas de ellas se puede observar nieve, posee una peculiar belleza natural y arquitectónica, siendo un atractivo turístico para visitantes locales y extranjeros.

## **B. PROBLEMA**

En la ciudad de Riobamba se ha evidenciado que los prestadores de servicios turístico, no cuenta con facilidades idóneas para turista con discapacidad auditiva, siendo un nuevo segmento de mercado que ha sido descuidado y que necesita considerarse dentro de la meta de lograr un turismo accesible. El sistema de indicadores de sostenibilidad permitirá evaluar constantemente y de forma eficaz los niveles de sostenibilidad que cumple Riobamba, es por ello que se constituye como una herramienta vital para la gestión turística de la ciudad, que además contribuirá en un futuro a la generación de políticas públicas inclusivas.

## **C. JUSTIFICACIÓN**

La ciudad de Riobamba posee en su territorio con diferentes instituciones gubernamentales y no gubernamentales, que aportan en el desarrollo de la actividad turística, sin embargo no se evidencia que se lo realice con un enfoque de turismo accesible o que se lleve un control en torno al tema, hecho que no permite medir el nivel de sostenibilidad de la actividad turística ofertada a personas con discapacidad auditiva.

Por lo anteriormente mencionado, los actores sociales deben estar involucrados en la búsqueda de la sostenibilidad de un desarrollo turístico desde una perspectiva integral, una mirada holística, que incluya elementos y factores distintos como el territorio, los alojamientos, la infraestructura, entre otros que faciliten la experiencia turística a todos los consumidores, incluyendo aquellos que sufren de discapacidades físicas o intelectuales (Yázigi, 2002).

En este contexto, la Ley Orgánica de Discapacidades (2012), menciona en el Capítulo Segundo, Sección Cuarta, Artículo 44.- Turismo accesible.

La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad. Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad. ( p. 12)

Dentro de este panorama, en la ciudad de Riobamba se ha evidenciado que las entidades que ofertan servicios turísticos como alojamiento, recreación, alimentación, sitios culturales entre otros, no cuentan con todas las facilidades para brindar un turismo accesible a personas con discapacidad auditiva. Por cual razón se planteó la generación de indicadores de sostenibilidad para servicios turísticos ofertados a personas con esta discapacidad, para así contribuir a la medición de la sostenibilidad de la ciudad.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Riobamba conjuntamente con la Facultad de Recurso Naturales de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, como aporte al desarrollo sostenible de la ciudad se encuentra trabajando en el proyecto de investigación que pretenden medir la sostenibilidad del sector urbano mediante el trabajo de investigación “Medición del ámbito: Económico, Social, Ambiental, Cultural, Tecnológico y Político-Institucional para determinar la sostenibilidad integral de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo”.

### **III. OBJETIVOS**

#### **A. OBJETIVO GENERAL**

Generar indicadores de sostenibilidad para servicios turísticos ofertados a turistas con discapacidad auditiva en la ciudad de Riobamba, provincia Chimborazo

#### **B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Construir un listado de indicadores de sostenibilidad para servicios turísticos ofertados a turistas con discapacidad auditiva en la ciudad de Riobamba
2. Validar los indicadores discriminados para servicios turísticos ofertados a turistas con discapacidad auditiva en la ciudad de Riobamba
3. Diseñar un medio de difusión de los indicadores generados



#### **IV. HIPÓTESIS**

La generación de indicadores para servicios turísticos en relación a los turistas con discapacidad auditiva contribuirá a medir la sostenibilidad de Riobamba y con ello promover la convicción del turismo accesible como política oficial de la ciudad.

## **V. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

### **A. SOSTENIBILIDAD**

Característica o estado según el cual pueden satisfacerse las necesidades de la población actual y local sin comprometer la capacidad de generaciones futuras o de poblaciones de otras regiones de satisfacer sus necesidades (Green Facts, 2016).

### **B. INDICADOR**

Es una herramienta cuantitativa o cualitativa que muestra indicios o señales de una situación, actividad o resultado que brinda una señal relacionada con una única información, lo que no implica que ésta no pueda ser reinterpretada en otro contexto (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, 2013). Deberán proporcionar, de manera comparativa, información acerca de la evolución de la situación de nuestro entorno y de los planes de acción (Vacas, s.f.).

#### **1. Indicadores de sostenibilidad**

Los Indicadores de Desarrollo Sostenible (IDS) pueden interpretarse como un sistema de señales que facilitan la evaluación del progreso de nuestros países y regiones hacia el desarrollo sostenible (Quiroga, 2001). Además evidencian, el grado de acomodación al modelo de las necesidades de la ciudad tanto al inicio de la actuación urbanística, como en su implementación y funcionamiento. (Agencia de Ecología Urbana de Barcelona, 2012).

La OMT promueve la utilización de indicadores de turismo sostenible, está diseñada para ayudar a identificar los factores clave que hacen que un destino sea atractivo, viable y sostenible, teniendo como objetivo de la elaboración y aplicación de políticas para fomentar el turismo sostenible. La Comisión Europea (2016), contribuye con, instrumentos para realizar un seguimiento de los efectos en el desarrollo sostenible con miras a lograr un turismo sostenible.

#### **2. Indicadores turísticos sostenibles**

En el informe final del Taller Regional para Países Andinos sobre indicadores de sostenibilidad en destinos turísticos se hace un análisis y planteamiento, dirigidos para destinos turísticos, en función que se puedan lograr mediante la aplicación de los indicadores mencionados (Viceministerio de Turismo de Bolivia & OMT, 2005).

Los indicadores pueden medir:

- Cambios en las propias estructuras turísticas y factores internos.
- Cambios en los factores externos que afectan al turismo.
- Las repercusiones del turismo.

La utilización de esos indicadores ayuda la adopción de medidas que anticipen y prevengan situaciones indeseables en los destinos. La selección responde a cuatro criterios básicos: relevancia en el marco del modelo de ciudad sostenible, evaluación para medir el progreso hacia los objetivos planteados que se desea lograr.

La clasificación temática de los indicadores se estructura en ocho grandes ámbitos:

- Ocupación del suelo, objetivo: consumo eficiente del suelo.
- Espacio público y habitabilidad, objetivo: espacio público de calidad.
- Movilidad y servicios, objetivo: movilidad sostenible.
- Complejidad urbana, objetivo: diversidad de usos y funciones.
- Metabolismo urbano, objetivo: máxima autosuficiencia de los flujos metabólicos.
- Espacios verdes y biodiversidad urbana, objetivo: aumento de la biodiversidad urbana.
- Cohesión social, objetivo: aumento de la cohesión social.
- Función guía de la sostenibilidad, objetivo: eficiencia en el sistema urbano.

Por lo tanto los indicador “debe de ser integrador, fácil de medir, adecuado al nivel de agregación del análisis, reflejar realmente el atributo de sostenibilidad que quiere evaluar, estar basados en información fiable y ser claros y fáciles de entender” (Torres, Sala, & Farré, 2013, pág. 59).

#### a. Característica de los indicadores

Rivas & Magadán, (2007), mencionan que, son diseñados para cumplir funciones de simplificación, cuantificación, análisis y comunicación, permitiendo entender fenómenos complejos, que ocurren dentro de la una sociedad. Torres (s.f.), menciona que, existen multitud de indicadores de sostenibilidad que reúnen ciertas características generales, por lo cual no todos pueden ser empleados para realizar una evolución en determinada ciudad, a continuación, se menciona alguno de ellos:

- Pertinencia: que tenga relación con la temática de estudio.
- Rigor científico: que se base en fundamentos científicos sólidos.
- Relevancia: que tenga la capacidad de representar problemáticas.
- Medición: que exista disponibilidad de datos fiables para el cálculo.
- Transparencia: que exista claridad en la metodología y selección de parámetros.
- Adaptación: que tenga capacidad de adaptarse a la especificidad del área de estudio.
- Comparación: que los resultados puedan ser comparados con otros.
- Actualización: posibilidad de disponer de nuevos valores para su actualización.
- Sensibilidad a los cambios: que identifiquen los cambios tanto espaciales como temporales.
- Comunicabilidad: que exista sencillez en la exposición de los resultados, siendo comprensibles para el público especializado y no especializado.
- Participación: que tenga la capacidad de dar respuesta y despierte el interés de los agentes implicados.

### 3. La Base de Datos de Indicadores de Turismo

Constituye una base de datos para la evaluación de la sostenibilidad turística a nivel municipal y territorial a partir de la recopilación de información específica y sistematizada, que permite el análisis comparado entre casos y el análisis evolutivo de un destino o territorio, además comprende información económica, social y ambiental, así como otras variables que permiten caracterizar los destinos y los procesos de gestión.

#### 4. El Sistema Europeo de Indicadores de Turismo (ETIS)

Es creada por la Comisión Europea (2016), permitiendo aportar datos trabajados para la gestión sostenible de los destinos, siendo un sistema de gestión de los destinos turísticos constituido por un manual de instrucciones, una serie de indicadores principales, una serie adicional de indicadores opcionales y una base de datos en la que registrar los datos recogidos. ETIS cuenta con un total de 67 indicadores repartidos en 4 categorías: Gestión del destino; Impacto social y cultural; Valor económico; Impacto medio-ambiental.

- a. Principales: Son indicadores turísticos fácilmente medibles y que suelen ser recogidos de manera habitual en la mayoría de destinos turísticos
- b. Opcionales: Son indicadores complejos de recolectar pero que permiten hacer un análisis más profundo del destino turístico. Se recomienda proceder a su recolección una vez que ya haya trabajado con los indicadores principales.

#### 5. El Índice de Sostenibilidad Turística (ISOST)

El índice ISOST surge de una investigación doctoral, realizada durante 2009–2012 que se ha ido adaptado y modificado, el índice está formado por 12 indicadores simples que se agrupan en 3 subíndices: sociocultural, económico y ambiental, y se agregan y ponderan obteniendo un único valor global del nivel de sostenibilidad del destino en cuestión. y se desglosa su significado estadístico (cálculo) y conceptual (interés del indicador en la gestión de la sostenibilidad) (López, et al. 2018).

Los indicadores simples se normalizan y ponderan para agregarse en 3 subíndices (dimensiones), que a su vez se ponderan y combinan para generar un único valor global y adimensional

**Tabla V-1.** Principales atributos de elaboración del índice ISOST

INDICADORES SIMPLES	NORMALIZACIÓN	PONDERACIÓN	AGREGACIÓN
12	Estandarización $Y_{qc} = \frac{X_{qc} - \bar{X}_q}{\sigma_q}$	Pesos iguales	Aritmética $(1/3) \sum_1^3 S_{kc}$ $(1/p) \sum_1^p Y_{qc}$
$X_{qc}$ = valor del indicador “q” en el ámbito territorial “c” $\bar{X}_q$ = valor de la media del indicador “q” $S_{qc}$ = valor de la desviación estándar del indicador “q”		$X_{qc}$ = valor del indicador “q” normalizado en el ámbito territorial “c” p = n° de indicadores simples utilizados para medir cada dimensión $S_{kc}$ = valor subíndice de la dimensión “k” en el ámbito territorial “c”	

**Nota:** López, et al. 2018

Siendo la fórmula final del índice:

$$ISOST_C = \sum_1^3 S_{kc}$$

Se aplica un modelo de pesos iguales para la jerarquización de indicadores y subíndices, de manera que las dimensiones que se analizan se consideran igualmente prioritarias y están equilibradas en sus componentes. Sin embargo, los procesos de agregación que se derivan tienen como limitación más significativa la compensación de impactos que supone una suma aritmética de variables, por lo que el déficit en un indicador o subíndice puede ser compensado por el plus de otro. Para minimizar el error de interpretación que esto puede suponer, no se deberá perder de vista la contribución que hace cada indicador simple/subíndice al valor agregado (López, Torres, Font, & Serrano, 2018, p. 349).

Para el diseño del Sistema de Indicadores de Turismo se determinó una estructura con tres componentes o instrumentos específicos articulados: una Base de Datos de Indicadores de Turismo, el Índice de Sostenibilidad Turística (ISOST) y el Sistema Europeo de Indicadores de Turismo (SEIT).

### **C. DISCRIMINAR**

Según el análisis y estudio de Rodríguez (2010), dice que discriminar proviene del latín “discrimināre”, que significaba separar o diferenciar. Para el contexto del presente trabajo se lo utiliza de forma que se pueda seleccionar excluyendo aquello que no se utilizará o aplicará en el ejercicio de cualquier tipo de actividad.

### **D. VALIDACIÓN**

Green Facts Organization (2016), de acuerdo a esta organización la definición de validación es la forma de confirmar que el procedimiento analítico utilizado para una prueba en concreto es adecuado para su uso previsto. Mediante los resultados de la validación se puede juzgar la calidad, la fiabilidad y la constancia de los resultados analíticos.

#### **1. Línea estratégica**

Son agrupaciones de los objetivos de desarrollo y transformación de los factores claves detectados en el diagnóstico, que residen básicamente en grandes conceptos sustanciales en los que se intenta centrar una alineación, teniendo claro que ninguna línea estratégica tiene mayor importancia que otra, y los objetivos y resultados a alcanzar en una de ellas tienen efectos e impactos sobre las otras (Roncancio, 2018).

##### **a. Definir las líneas estratégicas**

Las líneas estratégicas son el medio para lograr alcanzar los objetivos estratégicos marcados por la organización. El siguiente proceso de apoyo consiste en desgranar las líneas estratégicas en objetivos, esto ayuda a concretarlas y definir las con mayor exactitud (Organismo Autónomo para el Desarrollo Local, s.f.). Las líneas estratégicas deben ser pocas y que centren perfectamente los temas fundamentales.

A la hora de definir las líneas estratégicas, deberán dirigirse hacia cuatro objetivos básicos:

- Aprovechar las oportunidades
- Evitar las amenazas
- Mantener los puntos fuertes
- Mejorar los puntos débiles

Después de haber definido los cuatro objetivos básicos se ubica las líneas estratégicas dentro de su mapa estratégico que dando de la siguiente manera:

- Establecer las metas y los objetivos estratégicos de su organización.
- Definir las líneas estratégicas en las que quiere centrar su plan estratégico.
- Definir los objetivos estratégicos que pertenecen a cada línea estratégica.
- Identificar las iniciativas estratégicas asociadas a cada línea estratégica.
- Definir los indicadores que medirán el funcionamiento.

## **E. TURISMO ACCESIBLE**

El Turismo Accesible o Turismo para Todos no se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de la comunicación, sino que tiene por finalidad lograr que los entornos, productos y servicios turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad (PREDIF, 2014).

La OMT (2014) afirma que la demanda de turismo accesible para todos va en aumento, hoy se considera más como una oportunidad que como una obligación. Las personas con discapacidad participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social. Sin embargo, aún persisten muchos impedimentos y barreras de todo tipo que dificultan el acceso a los servicios turísticos (OMT, 2015).

### **1. Accesibilidad del destino**

La accesibilidad de la oferta turística de la ciudad de Riobamba, se observa a través del estudio de los siguientes ámbitos:

- Análisis del grado de accesibilidad de una selección de recursos y establecimientos turísticos del destino para los que existe información disponible.
- Valoración de la accesibilidad del destino por parte de los agentes vinculados al turismo y a la accesibilidad en la ciudad de Riobamba, a través de mesas de trabajo sectoriales y entrevistas individuales como herramientas para la investigación cualitativa y cuestionarios como herramienta para la investigación cuantitativa.
- Accesibilidad de las TIC vinculadas al turismo accesible: análisis del grado de accesibilidad y usabilidad de la página web de Turismo de la ciudad de Riobamba y de las aplicaciones.

Desde el año 2007, PREDIF ha realizado trabajos de evaluación y diagnóstico de accesibilidad de la oferta turística, cuyos resultados se han plasmado en la publicación de varias guías de turismo accesible, que hoy en día confluyen en distintas herramientas digitales, entre las que destaca la aplicación de Turismo Accesible.

## **F. DISCAPACIDAD**

Se considera a las personas que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria (Ministerio de Salud Pública, 2018).

### **1. Tipos de Discapacidad**

Los tipos de discapacidad son: auditiva, física, intelectual, lenguaje, psicosocial y visual; en tanto, cada una de estas puede manifestarse de diferentes maneras y en diferentes grados.

### **2. Discapacidad auditiva**

La discapacidad auditiva puede considerarse como un fenómeno universal, que se manifiesta en las personas en algún momento de su vida, sobre todo en la ancianidad (Naciones Unidas, 2010). Es un término amplio que se utiliza para referirse a todos los tipos de pérdida auditiva, que hace referencia a la falta o disminución en la capacidad para oír claramente debido a un problema en algún lugar del aparato auditivo (Andrade & Castro , 2009).

### **3. Discapacidad Física**

Son aquellas personas que tienen deficiencias corporales y/o viscerales; las primeras pueden ser evidentes sin embargo las segundas al implicar el daño y la limitación en la función de órganos internos, en muchas ocasiones pueden ser imperceptibles, que ocasionan dificultad significativa o imposibilidad para caminar, correr, manipular objetos con las manos, subir o bajar gradas, levantarse, sentarse, mantener el equilibrio, controlar esfínteres, entre otros (Ministerio de Relaciones Laborales & CONADIS, 2013).

### **4. Discapacidad Visual**

Se refiere a personas que presentan ceguera y baja visión, con un alto grado de pérdida de visión, puede ser que ya no vean absolutamente nada, y otras presentan grave dificultad para ver; su situación sin posibilidad de mejoría mediante intervención quirúrgica o tratamiento adecuado. (CONADIS, 2015).

### **5. Discapacidad Intelectual**

Se concibe a las dificultades en la comprensión de ideas complejas, en la capacidad de razonar, resolución de problemas, toma de decisiones, lo que repercute en sus procesos de socialización.

## **6. Discapacidad del Lenguaje**

CONADIS (2015), menciona que las personas que muestran deficiencia para la expresión verbal, la cual dificulta la comunicación y la interrelación; sus causas pueden según la Guía definitiva de Discapacidades las siguientes:

- Vinculaciones con una sordera presente desde el nacimiento (un niño que nunca escuchó, seguramente no hablará).
- Secuelas neurológicas. Ejemplo: consecuencias de lesión cerebral, trauma cráneo encefálico, entre otros).
- Lesiones en estructuras locales. Ejemplo: afectación de cuerdas vocales, lengua, faringe, laringe, paladar hendido, secuelas del uso de traqueotomías, entre otros

## **G. SECTOR TURÍSTICO**

En líneas generales, los agentes del sector turístico y los representantes de entidades de personas con discapacidad, consideran que la formación y sensibilización de profesionales del turismo, así como de gestores públicos es uno de los aspectos clave de mejora (PREDIF, 2016). También, existe un consenso generalizado en torno a la idea de que es necesario mejorar la coordinación y aumentar las reuniones entre las administraciones públicas, los profesionales del sector y el movimiento asociativo que representa a las personas con discapacidad y a otros colectivos con necesidades de accesibilidad.

La SENPLADES (2012), manifiesta que dentro del proceso de cambio de la matriz productiva del Ecuador se han identificado 14 sectores productivos, mismos que facilitarán la articulación efectiva de la política pública y la materialización de esta transformación. La visión del Ministerio de Turismo es trabajar para que esta actividad sea el eje fundamental del cambio de la matriz productiva, que cuenta con una nueva estructura que le permite atender con eficiencia y coordinación adecuada la oferta y la demanda turística, cuyo accionar se basa en cinco pilares:

- Seguridad, para generar confianza;
- Calidad, para generar satisfacción de excelencia;
- Conectividad, para generar eficiencia;
- Destinos y productos, para generar diferenciación;
- Promoción, para generar demanda.

Hoy en día, el sector turístico reconoce que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos a las oportunidades y servicios turísticos: viajes independientes, instalaciones accesibles, personal con formación adecuada, información fiable y un marketing inclusivo (OMT,2014).

### **1. Oferta turística**

De acuerdo a la Secretaría de Turismo (2002), la oferta participa en el medio ambiente y tres grupos de actores, que en términos generales son los prestadores de servicios. Para Salinas (2012), la oferta turística es el conjunto de bienes, productos y servicios, de recursos e infraestructuras que se encuentran en un determinado lugar y que se estructuran de manera que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas, además se compone de tres elementos fundamentales:



- Recursos turísticos: se basan en los atractivos con q cuenta un determinado destino, ya sean de orden natural, histórico-monumental, cultural, folclórico, y son la motivación principal de la visita.
- Infraestructuras: son todos aquellos componentes físicos necesarios para el desarrollo de la actividad, ya sean públicos o privados.
- Empresas turísticas: prestan el servicio directo al turista.

## **H. SOSTENIBILIDAD URBANA**

Según el departamento de medio ambiente y política territorial del Gobierno Vasco (2016), la sostenibilidad urbana, busca una buena calidad de vida urbana. con un menor impacto negativo, ambiental de los núcleos urbanos en la sostenibilidad global, esto debe verse reflejado en la sociedad, las empresas y los agentes sociales, que hagan de estos cambios parte de su cotidianeidad, estableciendo políticas locales y globales.

## **I. COMUNITAT VALENCIANA**

Posee una estrategia turística en la viene recogida la importancia de la accesibilidad en el turismo, hecho que se desarrolla con claridad en el Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana, cuyo objeto es impulsar un conjunto de iniciativas para la mejora de la accesibilidad de la oferta turística, que está alineado con la estrategia turística del destino e incluye las líneas de actuación necesarias para mejorar su accesibilidad, con especial atención al espacio físico y a la acogida de turistas con necesidades de accesibilidad (PREDIF, 2016).

## **J. MEDIO DE DIFUSIÓN**

Son medios unidireccionales que se complementan con las tecnologías de comunicación e información. (Internet, computación, celulares) y forman una red, en la que están inmersos sobre todo los niños y los jóvenes( (Amann , 2007).

Televisiones con decodificador de teletexto: Esta herramienta también es fundamental para las personas sordas, ya que mediante el teletexto las personas sordas podrán acceder a toda aquella programación televisiva que se ofrece (Agència Valenciana del Turismo, 2015). Es una publicación distribuida de forma regular, generalmente centrada en un tema principal que es del interés de sus suscriptores.

### **1. Boletín informativo**

La función principal es ofrecer información relevante del tema en el que se enfoque el boletín como anuncios, novedades, eventos, ofertas comerciales, política, investigación científica y noticias. Un Boletín informativo es una de las formas de mercadotecnia por correo electrónico que permite conectar directamente con el cliente. El medio empleado es el email, la fuente de información su web y el fin mantener al cliente en contacto directo con su empresa (Crexentia, 2014).

Un boletín informativo es una publicación distribuida de forma regular, generalmente centrada en un tema principal que es del interés de sus suscriptores. Muchos boletines son publicados por clubes, sociedades, asociaciones y negocios, particularmente compañías, para proporcionar información de interés a sus miembros o empleados. (Michelini, 2013).

## **2. Revista de prensa**

Es un medio de difusión escrito que posee varios artículos o noticias relevantes de intereses generales o específicos que es difundida a diario para todo público, la misma que tiene una amplia distribución a nivel nacional, regional y local.

## **3. Dossier de prensa**

Es un documento mediante el cual ofrecen una información clave sobre la entidad, es muy parecido a la revista de prensa, con diferente carácter monotemático, está estructurado con de recortes o fotocopias de noticias de prensa diaria. Se asemeja a una carta de presentación mediante la cual se dan a conocer al público dando una idea clara de quiénes somos y dónde pueden encontrarlos (Monzón, 2017).

## **4. Listas o boletines de adquisiciones**

Informa sobre los últimos documentos recibidos en el centro durante un periodo de tiempo determinado (mensual, bimestral, trimestral) depende del número de documentos que llegue al centro. Informa sobre el autor, título, tipo documental (Castillo, 2005).

## VI. MATERIALES Y MÉTODOS

### A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR

#### 1. Localización del territorio

La investigación se realizó en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. En 5 parroquias urbanas: Maldonado, Velasco, Veloz, Lizarzaburu y Yaruquíes

#### 2. Mapa de localización

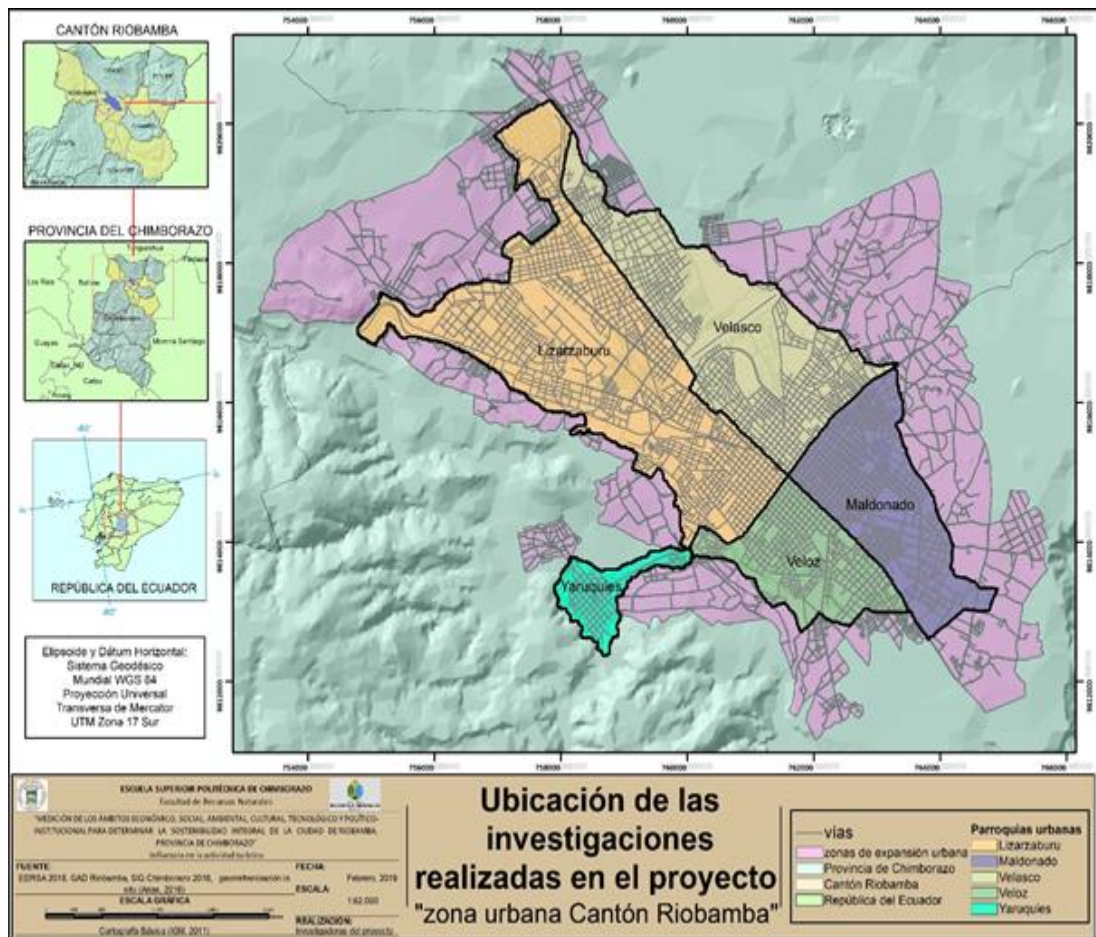


Figura VI-1. Ubicación del área de estudio

Nota: Díaz, 2016

#### 3. Ubicación geográfica

La ciudad de Riobamba está ubicada a 2.754 metros sobre el nivel del mar, con una temperatura promedio de 14° C., en las siguientes coordenadas proyectadas UTM zona 17 S DATUM: WGS 84

**Tabla VI-1.** Coordenadas geográficas del área de estudio

Zona:	17 sur
Longitud	740028,661
Latitud	9842292,443
Altitud	2754 m.s.n.m.

**Nota:** Cartografía digital del CENSING (2016).

#### 4. Límites

La ciudad de Riobamba se encuentra limita por:

**Tabla VI-2.** Límites de la ciudad Riobamba

<b>Norte</b>	San Andrés y cantón Guano
<b>Sur</b>	parroquia San Luis y cantón Chambo
<b>Este</b>	parroquia Químiag y Cubijés
<b>Oeste</b>	parroquias Licán y Cacha

**Nota:** Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba (2015).

#### 5. Características climáticas

El clima es por lo general frío y consta de dos estaciones, una húmeda y una seca. Los vientos en la ciudad de Riobamba pueden producir una sensación térmica de casi 5 °C, en algunas épocas del año la máxima temperatura diaria puede alcanzar los 14 °C, su precipitación promedio anual varía entre 200 a 500 milímetros.

#### 6. Clasificación ecológica

Según el Sistema de clasificación de los Ecosistemas del Ecuador Continental propuesto por el Ministerio del Ambiente de Ecuador (2013), la ciudad de Riobamba está denominada por el ecosistema, estepa espinosa montano bajo.

#### 7. Materiales y equipos

##### a. Materiales

- Biblioteca on line
- Mapas del Instituto Geográfico Militar de Ecuador
- Material de oficina
- Guías de entrevista

- b. Equipos
  - Cámara fotográfica
  - Grabadora
  - GPS
  - Mapa de la ciudad de Riobamba
  - Brújula

## B. METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación se basó en la aplicación de técnicas de investigación bibliográfica, hecho que correspondió a la revisión de fuentes de información primaria y secundaria. Añadido a ello, se emplearon técnicas de campo a un nivel descriptivo y analítico.

Para el cumplimiento de los objetivos específicos se desarrollaron de la siguiente manera:

### 1. Construir un listado de indicadores de sostenibilidad para servicios turísticos ofertados a turistas con discapacidad auditiva en la ciudad de Riobamba

Para el cumplimiento del presente objetivo se desarrollaron los siguientes pasos:

#### a. Identificación de los indicadores de sostenibilidad

Para la identificación de los indicadores de sostenibilidad para servicios turísticos ofertados a turistas con discapacidad auditiva, se llevó a cabo a través de la revisión de información secundaria, principalmente de fuentes científicas y oficiales, que ayudaran a su creación y su definición justificada.

- 1) Fuentes científicas: son aquellos documentos de investigación, informes técnicos, ponencias y comunicaciones a congresos o bien información más específica como biografías, anuarios para los datos de actualidad, estadísticas, que estén estrechamente vinculados a los indicadores de sostenibilidad.
- 2) Fuentes oficiales: son los documentos o instrumentos generados por las instituciones del estado, no necesariamente están fundamentados científicamente, debido a que algunos se han ido desarrollando indicadores desde su visión.

#### b. Sistematización de indicadores en relación a los indicadores sostenibles

Una vez concluida la recopilación de la información se organizó en una matriz de trabajo donde se identificó, indicadores a nivel internacional, nacional y local dentro de lo que se contempla la accesibilidad para el turista con discapacidad auditiva.

**Tabla VI-3.** Matriz de indicadores de sostenibilidad turística

<b>Indicadores sostenibles</b>		
<b>Criterios</b>	<b>N.º de referencia del indicador</b>	<b>Indicadores</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

**2. Validar los indicadores discriminados para servicios turísticos ofertados a turistas con discapacidad auditiva en la ciudad de Riobamba**

a. Validación de los indicadores

Se realizó tres talleres o reuniones de trabajo, con las distintas autoridades pertinentes al tema de investigación.

- 1) La primera reunión de trabajo: se realizó con personal de la Dirección de Turismo y la Dirección de Cultura pertenecientes al GADM de Riobamba y el Coordinador/delegado del Ministerio de Turismo (MINTUR), así como los delegados de las demás instituciones involucradas en el tema.
- 2) La segunda reunión de trabajo: se lo realizó con los docentes a cargo del proyecto de investigación “Medición del ámbito económico, social, ambiental, cultural, tecnológico y político-institucional para determinar la sostenibilidad integral de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo”.
- 3) La tercera reunión de trabajo: se realizó, con la persona a cargo de la investigación, y una tercera institución a nivel de gobierno, DITUR o técnicos de otro GADM de Riobamba dentro del mismo rango.

En los talleres se socializaron todos los indicadores, con el objetivo de analizar la pertinencia de cada uno de ellos con el tema de investigación, a partir de los criterios que se generaron, en función a la experticia de cada participante en los talleres en relación al tema, se seleccionaron los indicadores que van hacer aplicables a la realidad de la ciudad, los mismos que fueron discriminados de la siguiente manera:

- Color verde: Son aquellos indicadores que constituyen al tema de estudio, ya que cuentan con la información necesaria (de campo y secundaria), para su aplicación.
- Color rojo: Son aquellos indicadores que no cuentan con información necesaria (de campo y secundaria), por lo que se dejó su desarrollo en una segunda etapa del proyecto macro de investigación, centrándose posteriormente en cada uno de ellos para lograr su estructuración, desarrollo y aplicación.

#### b. Consolidación de la matriz

Una vez que se haya realizado la discriminación de los indicadores se consolida una matriz de trabajo, con el modelo de indicadores hacer aplicada, en la cual se determinaron el total de indicadores para su ejecución

- 1) Identificador: en esta sección se registró el código de identificación de cada indicador, el cual será alfanumérico.
- 2) Campo de trabajo: detalla el enfoque macro que tiene el indicador
- 3) Indicador: determinará el objetivo a ser medido o estudiado por cada indicador.
- 4) Línea estratégica: detalla el enfoque macro que tiene el indicador

#### c. Levantamiento de la información de campo

Para recabar la información de campo se desarrolló las siguientes actividades:

##### 1) Universo

Se procedió a definir el universo de estudio en base a los establecimientos de alojamiento y servicio transporte turísticos registrados en el DITUR, e instituciones relacionadas directamente con el tema de discapacidad.

##### 2) Segmentación

Para la segmentación se tomó en cuenta el 100% de los establecimientos de alojamiento y servicio de transporte turístico que están registrados en el DITUR y 3 entidades públicas de la ciudad Riobamba a las cuales se les realizó las entrevistas, que dando de la siguiente manera:

- 54 establecimientos de alojamiento,
- 3 servicio de transporte turístico y
- 3 entidades públicas de la ciudad Riobamba

##### 3) Técnica de investigación

La técnica que fue utilizada es la entrevista con el fin de obtener datos específicos.

##### 4) Instrumento de investigación

Se desarrolló una guía de entrevista para los establecimientos turísticos y otra guía de entrevista para las entidades

#### d. Análisis de información

- Se desarrolló la tabulación de los datos obtenidos
- Se analizó por medio de la estadística descriptiva la información
- Se presentó los indicadores en función a la información requerida

### **3. Diseñar un medio de difusión de los indicadores generados**

Para el cumplimiento del tercer objetivo se elaboró un instrumento de difusión a través de los siguientes pasos:

Se identificó que tipo de medio de difusión sería el más adecuado.

Se recopiló los resultados que estarán contenidos en una herramienta de difusión con la siguiente estructura:

- a) En la primera parte: Se presentó los respectivos créditos a las personas que fueron participes de la investigación
- b) En la segunda parte: Se colocó una breve introducción con un contenido claro y de fácil entendimiento para el público en general, también se agregó el mapa de ubicación del área de estudio
- c) En la tercera parte: Se presentó los resultados alcanzados durante la investigación realizada.
- d) En la cuarta parte: Se colocó las conclusiones y recomendaciones identificadas a lo largo del trabajo.



## VII. RESULTADOS

### A. **CONSTRUCCIÓN UN LISTADO DE INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD PARA SERVICIOS TURÍSTICOS OFERTADOS A TURISTAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA**

#### 1. Identificación de los indicadores sostenibilidad

Para la identificación de los indicadores sostenibilidad para servicios turísticos ofertados a turistas con discapacidad auditiva, se realizó la revisión de información secundaria principalmente de fuentes científicas y oficiales. De las cuales se han identificado como afines al estudio las siguientes:

##### a. Indicadores de “El Sistema Europeo de Indicadores”

Los presentes indicadores se proponen en base a las indicaciones y estudios que presenta el Sistema Europeo de Indicadores al estar enfocadas a un turismo sostenible, haciendo posible su aplicación para la evaluación de la actividad turística que ofertan a personas con discapacidad auditiva en la ciudad de Riobamba.

El Sistema Europeo de Indicadores sobre turismo (ETIS) cuenta con un total de 67 indicadores repartidos en 4 categorías: Gestión del destino; Impacto social y cultural; Valor económico; Impacto medio-ambiental (Comisión Europea , 2016).

A su vez, estos 67 indicadores pueden ser considerados como:

- **Principales:** Se trata de indicadores turísticos fácilmente medibles y que suelen ser recogidos de manera habitual.
- **Opcionales:** Se trata de indicadores más difíciles de recolectar pero que permiten hacer un análisis más profundo del destino turístico

A continuación, se presenta una tabla que sintetiza todos los indicadores considerados por cada campo de estudio:

**Tabla VII-1.** Indicadores presentados por ETIS

<b>CRITERIOS</b>	<b>Nº DE REFERENCIA DEL INDICADOR</b>	<b>INDICADORES BÁSICOS DEL ETIS</b>
<b>Sección A: Gestión del destino</b>		
A.1 Política pública de turismo sostenible	A.1.1	Porcentaje del destino con una estrategia/plan de acción de turismo sostenible en cuyo marco se haya elaborado un dispositivo de seguimiento, control del desarrollo y evaluación
	A.1.1.1	Porcentaje de residentes satisfechos de su participación y su influencia en la planificación y el desarrollo del turismo

<b>CRITERIOS</b>	<b>N° DE REFERENCIA DEL INDICADOR</b>	<b>INDICADORES BÁSICOS DEL ETIS</b>
	A.1.1.2	Porcentaje del destino representado por una organización de gestión del destino
A.2 Gestión sostenible del turismo en las empresas turísticas	A.2.1	Porcentaje de empresas/establecimientos del destino que utilizan un certificado/etiquetado voluntario verificado para las medidas medioambientales/de calidad/de sostenibilidad o RSE
	A.2.1.1	Número de empresas/establecimientos turísticos con informes de sostenibilidad acordes con la Global Reporting Initiative (GRI)
A.3 Satisfacción del cliente	A.3.1	Porcentaje de visitantes satisfechos con su experiencia general en el destino
	A.3.1.1	Porcentaje de visitantes que repiten/vuelven (en 5 años)
A.4 Información y comunicación	A.4.1	Porcentaje de visitantes que declaran ser conscientes de los esfuerzos de sostenibilidad del destino
	A.4.1.1	Porcentaje de empresas que comunican sus esfuerzos de sostenibilidad a los visitantes en sus productos, su marketing y su marca
<b>Sección B: Valor económico</b>		
B.1 Flujo turístico en el destino (volumen y valor)	B.1.1	Número de turistas que pernoctan al mes
	B.1.1.1	Contribución relativa del turismo a la economía del destino (% PIB)
	B.1.1.2	Número de excursionistas en temporada alta y en temporada baja
	B.1.1.3	Gasto diario por excursionista
	B.1.2	Gasto diario por turista (alojamiento, alimentación y bebidas, otros servicios)
B.2 Resultados de la(s) empresa(s) turística(s)	B.2.1	Duración media de la estancia de un turista (noches)
	B.2.1.1	Duración media de la estancia de un excursionista (horas)
	B.2.1.2	Porcentaje de las diez mayores empresas activas en gestión del destino/comercialización cooperativa

<b>CRITERIOS</b>	<b>N° DE REFERENCIA DEL INDICADOR</b>	<b>INDICADORES BÁSICOS DEL ETIS</b>
	B.2.2	Tasa mensual de ocupación en alojamiento comercial y media anual
	B.2.2.1	Precio medio por habitación en el destino
B.3 Cantidad y calidad del empleo	B.3.1	Empleo turístico directo como porcentaje del empleo total
	B.3.1.1	Porcentaje de empleo de temporada en el sector turístico
	B.3.1.2	Porcentaje de empresas turísticas que ofrecen prácticas para estudiantes
B.4 Seguridad y salud	B.4.1	Porcentaje de empresas turísticas sometidas a inspección de incendios en el último año
	B.4.1.1	Porcentaje de turistas que presentan una denuncia a la policía
<b>Sección B: Valor económico</b>		
B.5 Cadena de suministros del sector turístico	B.5.1	Porcentaje de empresas turísticas que participan activamente en iniciativas para surtirse de productos y servicios locales, sostenibles y de comercio justo
	B.5.1.1	Porcentaje del destino cubierto por una política de promoción de los productos y servicios locales, sostenibles y de comercio justo
	B.5.1.2	Porcentaje de empresas turísticas que se abastecen como mínimo en un 25 % de alimentos y bebidas de productores locales/regionales
<b>Sección C: Impacto social y cultural</b>		
C.1 Impacto comunitario/ social	C.1.1	Número de turistas/visitantes por cada 100 residentes
	C.1.1.1	Porcentaje de residentes satisfechos con el turismo en el destino (por mes/temporada)
	C.1.1.2	Número de camas disponibles en alojamiento comercial para visitantes por cada 100 residentes
	C.1.1.3	Número de segundas viviendas/viviendas de alquiler por cada 100 viviendas

<b>CRITERIOS</b>	<b>N° DE REFERENCIA DEL INDICADOR</b>	<b>INDICADORES BÁSICOS DEL ETIS</b>
C.2 Igualdad de género	C.2.1	Porcentaje de empleo masculino y de empleo femenino en el sector turístico
	C.2.1.1	Porcentaje de empresas turísticas de cuya dirección general se encarga una mujer
	C.2.1.2	Comparación entre el salario medio femenino y el masculino en el sector turístico
C.3 Igualdad/Accesibilidad	C.3.1	Porcentaje de alojamiento comercial con habitaciones accesibles para las personas con discapacidad o que participan en planes de accesibilidad reconocidos
	C.3.1.1	Porcentaje del destino que cuenta con servicios de transporte público accesibles a las personas con discapacidad y a las personas con necesidades de acceso específicas
	C.3.2	Porcentaje de atracciones para visitantes accesibles para las personas con discapacidad o que participan en planes de accesibilidad reconocidos
	C.3.2.1	Porcentaje de visitantes satisfechos con la accesibilidad del destino para las personas con discapacidad o con necesidades de acceso específicas
C.4 Protección y valorización del patrimonio cultural y la identidad y los activos locales	C.4.1	Porcentaje del destino cubierto por una política o plan de protección del patrimonio cultural
	C.4.1.1	Porcentaje de residentes con opiniones positivas y negativas del impacto del turismo en la identidad del destino
	C.4.1.2	Porcentaje de los principales actos del destino que están centrados en la cultura y los activos tradicionales o locales
<b>Sección D: Impacto medioambiental</b>		
D.1 Reducción del impacto del transporte	D.1.1	Porcentaje de turistas y excursionistas que utilizan los diferentes medios de transporte para llegar al destino (público o privado y tipo)
	D.1.1.1	Porcentaje de visitantes que utilizan servicios de transporte local/de movilidad blanda/público para desplazarse por el destino

<b>CRITERIOS</b>	<b>N° DE REFERENCIA DEL INDICADOR</b>	<b>INDICADORES BÁSICOS DEL ETIS</b>
	D.1.2	Distancia media (en km) que recorren los turistas hasta y desde su domicilio y distancia media (en km) recorrida desde el destino previo al actual
	D.1.2.1	Distancia media (en km) recorrida por los excursionistas desde y al destino
D.2 Cambio climático	D.2.1	Porcentaje de empresas turísticas que participan en planes de mitigación del cambio climático, o mediante, por ejemplo, sistemas de compensación del CO <sub>2</sub> , de bajo consumo de energía, etc., y respuestas y actuaciones de «adaptación»
	D.2.1.1	Porcentaje del destino incluido en estrategias o planes de adaptación al cambio climático
	D.2.1.2	Porcentaje de alojamiento turístico e infraestructura de atracciones situados en «zonas vulnerables»
D.3 Gestión de los residuos sólidos	D.3.1	Volumen de los residuos producidos por el destino (toneladas por residente al año o al mes)
	D.3.1.1	Porcentaje de empresas turísticas que separan diferentes tipos de residuos
	D.3.2	Volumen de residuos reciclados (porcentaje o por residente y año)
D.4 Tratamiento de las aguas residuales	D.4.1	Porcentaje de aguas residuales del destino tratadas como mínimo a nivel secundario antes de la descarga
	D.4.1.1	Porcentaje de alojamiento comercial conectado a un sistema central de alcantarillado o que emplea un tratamiento terciario de aguas residuales
D.5 Gestión del agua	D.5.1	Comparación del consumo de agua dulce por turista y noche con el de la población general por persona y noche
	D.5.1.1	Porcentaje de empresas turísticas con cabezales de ducha y grifos de flujo reducido o dobles cisternas/urinarios secos

<b>CRITERIOS</b>	<b>Nº DE REFERENCIA DEL INDICADOR</b>	<b>INDICADORES BÁSICOS DEL ETIS</b>
	D.5.1.2	Porcentaje de empresas turísticas que utilizan aguas recicladas
	D.5.1.3	Porcentaje de agua utilizada procedente de agua reciclada en el destino
D.6 Consumo de energía	D.6.1	Comparación del consumo de energía por turista y noche con el de la población general por persona y noche
	D.6.1.1	Porcentaje de empresas turísticas que han adoptado la iluminación de bajo consumo
	D.6.1.2	Consumo anual de energía procedente de fuentes renovables (en Mwh) como porcentaje del consumo total de energía
D.7 Protección del paisaje y la biodiversidad	D.7.1	Porcentaje del destino designado para protección (superficie en km <sup>2</sup> )
	D.7.1.1	Porcentaje de las empresas locales del sector turístico que apoyan activamente la protección, la conservación y la gestión de la biodiversidad y los paisajes locales
	D.7.1.2	Porcentaje del destino cubierto por un plan de gestión y control de la biodiversidad
D.8 Gestión de la luz y el ruido	D.8.1	Aplicación en el destino de políticas que obligan a las empresas turísticas a minimizar la contaminación lumínica y acústica
	D.8.1.1	Porcentaje del destino y porcentaje de la población cubiertos por estrategias o planes locales de reducción de la contaminación acústica y lumínica
D.9 Calidad de las aguas de baño	D.9.1	Nivel de contaminación por 100 ml (coliformes fecales, Campylobacter)
	D.9.1.1	Número de días de cierre de las playas por contaminación

**Nota:** Comisión Europea , 2016

b. Indicadores del plan estratégico de la Comunitat Valenciana como destino accesible

Según el “Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana” (2016), cuyo objeto es impulsar un conjunto de iniciativas para la mejora de la accesibilidad de la oferta turística, haciendo posible su aplicación para la evaluación de los servicios turísticos que ofertan a personas con discapacidad auditiva en la ciudad de Riobamba.

Se formulan 5 líneas estratégicas que agrupan 21 indicadores propuestas en diferentes ámbitos de actuación, que se engloban una iniciativa de carácter transversal, de los cuales se estableces como relevantes para el estudio los contemplados en:

- 1) Mejora de la accesibilidad de la oferta turística: el grado de accesibilidad de la oferta debe incrementarse mediante actuaciones como la mejora de la accesibilidad de los establecimientos y recursos turísticos y de la red de transportes, entre otras.
- 2) Sensibilización y formación en materia de turismo accesible: la sensibilización de la población y la formación de los profesionales del sector cuentan con actuaciones específicas como las macrocampañas de sensibilización o la formación en atención al cliente con discapacidad y otras necesidades diversas.
- 3) Promoción de la oferta de turismo accesible: esta línea estratégica se llevará a cabo a través de iniciativas como la creación de una guía de turismo accesible de la Comunitat Valenciana, acciones de marketing directo, así como la celebración de fam, press y blog trips, entre otras actuaciones.
- 4) Diseño de experiencias turísticas accesibles: para promocionar la oferta turística y los diferentes destinos de la Comunitat autónoma, se propone la creación y la promoción de experiencias turísticas accesibles en la Comunitat Valenciana, como productos constituidos por los principales atractivos característicos de los distintos territorios, integrados con la oferta complementaria de alojamiento, restauración y ocio, la información sobre transporte y otros servicios de interés (Plataforma Representativa Estatal de Personass, 2016).
- 5) Innovación e inteligencia de mercado: la creación de un Cuadro de mando del Turismo Accesible y la creación de un sello “Comunitat Valenciana Accesible” son algunas de las principales iniciativas que se proponen en esta línea estratégica para mejorar la competitividad de la Comunitat Valenciana como destino de turismo accesible.

**Tabla VII-2.** Indicadores del Plan Estratégico de turismo accesible de la Comunitat Valenciana

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>1. Mejora de la accesibilidad de la oferta turística</b>	Nº de recursos analizados en materia de accesibilidad (oficinas de información turística, establecimientos, puntos de interés turísticos, etc.).
	Nº de elementos de la red de transporte público de la Comunitat Valenciana analizados en materia de accesibilidad.

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA</b>	<b>INDICADOR</b>
	Nº de herramientas de promoción online analizadas en materia de accesibilidad.
	Nº de fiestas y grandes eventos analizados en materia de accesibilidad.
	Importe otorgado para la mejora de la accesibilidad de recursos y empresas turísticas a través de las líneas de ayudas.
	Nº de jornadas informativas sobre ayudas para la accesibilidad celebradas.
<b>2. Sensibilización y formación en materia de turismo accesible</b>	Nº de jornadas de sensibilización realizadas.
	Nº de asistentes a los cursos de formación.
	Inversión económica destinada a cursos de formación.
	Nº de copias impresas y nº de descargas realizadas del Manual de Buenas Prácticas.
	Nº de actuaciones realizadas como parte de la macrocampañas de sensibilización.
<b>3. Promoción de la oferta de turismo accesible</b>	Nº de actuaciones de promoción específicas de turismo accesible.
	Inversión económica realizada para las actuaciones de promoción del turismo accesible.
	Nº de establecimientos publicados en la App TUR4ALL.
	Nº de empresas galardonadas con el premio para empresas turísticas accesibles.
<b>4. Diseño de experiencias turísticas accesibles</b>	Nº de experiencias turísticas accesibles diseñadas.
	Inversión económica realizada en la promoción de las nuevas experiencias accesibles
<b>5. Innovación e inteligencia de mercado</b>	Nº de asistentes a los talleres de innovación de la oferta turística.
	Nº de empresas turísticas y recursos accesibles disponibles en <i>Winsitur</i>
	Organización del Encuentro profesional de turismo accesible (Sí / No).
	Nº de certificaciones obtenidas como “Destino Turístico Inteligente”.

**Nota:** PREDIF, 2016

c. Indicadores de sostenibilidad propuestos por la OMT

Una de las organizaciones internacionales que ha visto necesaria la elaboración de indicadores clave para conseguir un turismo más eficiente y sostenible, ha sido la OMT. Su propuesta agrupa 14 indicadores clave, de los cuales once son indicadores simples y tres índices compuestos (Gallego , 2014).



**Tabla VII-3.** Indicadores de sostenibilidad propuestos por la OMT

<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIDAS</b>
1. Protección del territorio.	Categoría de protección del territorio conforme al índice de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza.
2. Presión sobre el territorio.	Número de turistas que visitan el territorio por unidad de tiempo (por mes, año...).
3. Intensidad de uso.	Personas por hectárea en temporada alta.
4. Impacto social.	Ratio entre turistas y residentes
5. Control de desarrollo.	Existencia de procedimientos de revisión ambiental o controles formales del desarrollo del territorio y densidades de uso.
6. Gestión de desechos.	Porcentaje de aguas residuales del territorio receptor del tratamiento.
7. Proceso de planificación.	Existencia del plan territorial organizado para el área de destino turístico.
8. Ecosistemas críticos.	Número de especies raras o en peligro de extinción.
9. Satisfacción del turista.	Nivel de satisfacción del visitante.
10. Satisfacción de la población.	Nivel de satisfacción del residente.
11. Contribución del turismo a la economía local.	Proporción de la actividad económica local generada únicamente por el turismo.

**Nota:** OMT, 2014

**Tabla VII-4.** Índices compuestos de turismo sostenible por la OMT

<b>ÍNDICES COMPUESTOS</b>	
A. Capacidad de Carga Turística.	Medida compuesta por los factores clave que afectan a la capacidad del territorio para soportar diferentes niveles de turismo.
B. Presión sobre el territorio.	Medida compuesta por los niveles de impacto sobre el territorio.
C. Atracción.	Evaluación cuantitativa de los atributos del territorio que lo hacen atractivo para el turismo y que pueden variar con el tiempo.

**Nota:** OMT, 2014

## B. DETERMINACIÓN DE UN LISTADO DE INDICADORES TURÍSTICOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN RIOBAMBA.

### 1. Validación de los indicadores

Para la validación de los indicadores para servicios turísticos ofertados a turistas con discapacidad auditiva en la ciudad de Riobamba, se realizó tres reuniones de trabajo, con las distintas autoridades pertinentes al tema de investigación, a continuación, se detalla lo realizado en cada reunión:

- a. La primera reunión de trabajo: se realizó con personal de la Dirección de Turismo y la Dirección de Cultura pertenecientes al GADM de Riobamba y el Coordinador/delegado del Ministerio de Turismo (MINTUR), así como los delegados de las demás instituciones involucradas en el tema, se presentó una lista de 33 indicadores lo cuales fueron analizados y modificados, principalmente se pidió desagregar los indicadores porque se encontraban generalizados.

**Tabla VII-5.** Matriz de validación de indicadores de sostenibilidad (primera reunión)

CRITERIO/ LÍNEA ESTRATÉGICA	Nº DE REFERENCIA DEL INDICADOR	INDICADORES	FUENTE
<b>Política pública de turismo sostenible</b>	ITO-DA001	Porcentaje de empresas o establecimientos turísticos en el lugar de destino que utilizan una certificación en capacidades especiales	Indicadores básicos del ETIS
<b>Satisfacción del cliente</b>	ITO-DA002	Porcentaje de turistas y visitantes de un día de duración que se sienten satisfechos con su experiencia general en el lugar de destino	Indicadores básicos del ETIS
	ITO-DA003	Porcentaje de visitantes que repiten o regresan a un destino (en un plazo de cinco años)	Indicadores básicos del ETIS
<b>Inclusión y accesibilidad</b>	ITO-DA004	Porcentaje de habitaciones en establecimientos de alojamiento comercial accesibles para las personas con discapacidad.	Indicadores básicos del ETIS
	ITO-DA005	Porcentaje de establecimientos de alojamiento comercial que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad	Indicadores básicos del ETIS

<b>CRITERIO/ LÍNEA ESTRATÉGICA</b>	<b>N° DE REFERENCIA DEL INDICADOR</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTE</b>
	ITO-DA006	Porcentaje del transporte público que es accesible a las personas con discapacidad y con necesidades específicas de accesibilidad	Indicadores básicos del ETIS
	ITO-DA007	Número de ocupación de los establecimientos turísticos por personas con discapacidad auditiva	Indicadores básicos del ETIS
	ITO-DA008	Porcentaje de lugares de interés turístico que son accesibles para las personas con discapacidad o que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad	Indicadores básicos del ETIS
<b>Política de turismo sostenible</b>	ITO-DA009	Porcentaje del destino que cuenta con una estrategia o plan de acción en materia de turismo accesible, con un seguimiento, control del desarrollo y mecanismo de evaluación acordados	Indicadores básicos del ETIS
	ITO-DA010	Porcentaje de alojamientos comerciales con habitaciones accesibles para las personas con discapacidad o que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad	Indicadores básicos del ETIS
<b>Igualdad/accesibilidad</b>	ITO-DA011	¿Cuenta el destino con una oficina o persona designada para la gestión de la accesibilidad a disposición del público?	Indicadores básicos del ETIS
	ITO-DA012	Porcentaje de empresas que cuentan con un presupuesto para la introducción de mejoras en términos de accesibilidad	Indicadores básicos del ETIS

<b>CRITERIO/ LÍNEA ESTRATÉGICA</b>	<b>Nº DE REFERENCIA DEL INDICADOR</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTE</b>
<b>Reducción de la incidencia del transporte</b>	ITO-DA013	Porcentaje de cada categoría de transporte en el destino que es accesible, a saber, transporte público y alquiler de coches privados, taxis o mini taxis.	Indicadores básicos del ETIS
	ITO-DA014	Nº de recursos analizados en materia de accesibilidad (oficinas de información turística, establecimientos, puntos de interés turísticos, etc.).	PREDIF, 2016
<b>Mejora de la accesibilidad de la oferta turística</b>	ITO-DA015	Nº de elementos de la red de transporte público de la Comunitat Valenciana analizados en materia de accesibilidad.	PREDIF, 2016
	ITO-DA016	Nº de herramientas de promoción online analizadas en materia de accesibilidad.	PREDIF, 2016
	ITO-DA017	Nº de fiestas y grandes eventos analizados en materia de accesibilidad.	PREDIF, 2016
	ITO-DA018	Importe otorgado para la mejora de la accesibilidad de recursos y empresas turísticas a través de las líneas de ayudas.	PREDIF, 2016
	ITO-DA019	Nº de jornadas informativas sobre ayudas para la accesibilidad celebradas.	PREDIF, 2016
	ITO-DA020	Nº de jornadas de sensibilización realizadas.	PREDIF, 2016
	ITO-DA021	Nº de asistentes a los cursos de formación.	PREDIF, 2016
<b>Sensibilización y formación en materia de turismo accesible</b>	ITO-DA022	Inversión económica destinada a cursos de formación.	PREDIF, 2016
	ITO-DA023	Nº de actuaciones de promoción específicas de turismo accesible.	PREDIF, 2016

<b>CRITERIO/ LÍNEA ESTRATÉGICA</b>	<b>N° DE REFERENCIA DEL INDICADOR</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTE</b>
<b>Promoción de la oferta de turismo accesible</b>	ITO-DA024	Inversión económica realizada para las actuaciones de promoción del turismo accesible.	PREDIF, 2016
	ITO-DA025	N° de establecimientos publicados en la App TUR4ALL.	PREDIF, 2016
	ITO-DA026	N° de empresas galardonadas con el premio para empresas turísticas accesibles.	PREDIF, 2016
<b>Diseño de experiencias turísticas accesibles</b>	ITO-DA027	N° de experiencias turísticas accesibles diseñadas.	PREDIF, 2016
	ITO-DA028	Inversión económica realizada en la promoción de las nuevas experiencias accesibles	PREDIF, 2016
<b>Innovación e inteligencia de mercado</b>	ITO-DA029	N° de asistentes a los talleres de innovación de la oferta turística.	PREDIF, 2016
	ITO-DA030	N° de empresas turísticas y recursos accesibles disponibles en Winsitur	PREDIF, 2016
	ITO-DA031	Organización del Encuentro profesional de turismo accesible (Sí / No).	PREDIF, 2016
	ITO-DA032	N° de certificaciones obtenidas como “Destino Turístico Inteligente”.	PREDIF, 2016
<b>Población</b>	ITO-DA033	Número de Planes municipales de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva	Indicadores básicos del ETIS

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

### **SIMBOLOGÍA**

	No Aplica a Riobamba
	Aplica a Riobamba

**Tabla VII-6.** Indicadores que no son aplicables a la ciudad de Riobamba

<b>Nº DE REFERENCIA DEL INDICADOR</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
ITO-DA018	Importe otorgado para la mejora de la accesibilidad de recursos y empresas turísticas a través de las líneas de ayudas.	No cuentan con información necesaria, por lo que se dejó su desarrollo en una segunda etapa del proyecto macro de investigación
ITO-DA022	Inversión económica destinada a cursos de formación.	No cuentan con información necesaria
ITO-DA024	Inversión económica realizada para las actuaciones de promoción del turismo accesible.	No cuentan con información necesaria.
ITO-DA025	Nº de establecimientos publicados en la App TUR4ALL.	Esta aplicación no se ha ejecutado en la ciudad de Riobamba
ITO-DA026	Nº de empresas galardonadas con el premio para empresas turísticas accesibles.	En la ciudad de Riobamba no se ha brindado la oportunidad de galardones con este tipo de premios.
ITO-DA028	Inversión económica realizada en la promoción de las nuevas experiencias accesibles	No cuentan con información necesaria
ITO-DA030	Nº de empresas turísticas y recursos accesibles disponibles en Winsitur	Esta aplicación no se ha ejecutado en la ciudad de Riobamba
ITO-DA031	Organización del Encuentro profesional de turismo accesible (Sí / No).	No sé a realizado este evento en la ciudad
ITO-DA032	Nº de certificaciones obtenidas como “Destino Turístico Inteligente”.	No se ha emitido ningún certificado de este tipo

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

- b. La segunda reunión de trabajo: se realizó, con la persona a cargo de la investigación, y una tercera institución a nivel de gobierno, DITUR o técnicos de otro GADM de Riobamba dentro del mismo rango, en esta reunión después de haber consolidado la matriz con las modificaciones de los indicadores, se presenta un total de 25.

**Tabla VII-7.** Matriz de validación de indicadores de sostenibilidad (segunda reunión)

<b>CRITERIO/ LÍNEA ESTRATÉGICA</b>	<b>N° DE REFERENCIA DEL INDICADOR</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTE</b>
<b>Política pública de turismo sostenible</b>	ITO-DA001	Porcentaje de empresas o establecimientos turísticos en el lugar de destino que utilizan una certificación en capacidades especiales	Indicadores básicos del ETIS
<b>Satisfacción del cliente</b>	ITO-DA002	Porcentaje de turistas y visitantes de un día de duración que se sienten satisfechos con su experiencia general en el lugar de destino	Indicadores básicos del ETIS
	ITO-DA003	Porcentaje de visitantes que repiten o regresan a un destino (en un plazo de cinco años)	Indicadores básicos del ETIS
<b>Inclusión y accesibilidad</b>	ITO-DA004	Porcentaje de habitaciones en establecimientos de alojamiento comercial accesibles para las personas con discapacidad.	Indicadores básicos del ETIS
	ITO-DA005	Porcentaje de establecimientos de alojamiento comercial que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad.	Indicadores básicos del ETIS
	ITO-DA006	Porcentaje del transporte público que es accesible a las personas con discapacidad y con necesidades específicas de accesibilidad	Indicadores básicos del ETIS
	ITO-DA007	Número de ocupación de los establecimientos turísticos por personas con discapacidad auditiva	Indicadores básicos del ETIS
	ITO-DA008	Porcentaje de lugares de interés turístico que son accesibles para las personas con discapacidad o que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad	Indicadores básicos del ETIS

<b>CRITERIO/ LÍNEA ESTRATÉGICA</b>	<b>Nº DE REFERENCIA DEL INDICADOR</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTE</b>
<b>Política de turismo sostenible</b>	ITO-DA009	Porcentaje del destino que cuentan con una estrategia o plan de acción en materia de turismo accesible, con un seguimiento, control del desarrollo y mecanismo de evaluación acordados	Indicadores básicos del ETIS
<b>Igualdad/accesibilidad</b>	ITO-DA010	Porcentaje de alojamientos comerciales con habitaciones accesibles para las personas con discapacidad o que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad	Indicadores básicos del ETIS
	ITO-DA011	¿Cuenta el destino con una oficina o persona designada para la gestión de la accesibilidad a disposición del público?	Indicadores básicos del ETIS
	ITO-DA012	Porcentaje de empresas que cuentan con un presupuesto para la introducción de mejoras en términos de accesibilidad	Indicadores básicos del ETIS
<b>Reducción de la incidencia del transporte</b>	ITO-DA013	Porcentaje de cada categoría de transporte en el destino que es accesible, a saber, transporte público y alquiler de coches privados, taxis o mini taxis.	Indicadores básicos del ETIS
<b>Mejora de la accesibilidad de la oferta turística</b>	ITO-DA014	Nº de recursos analizados en materia de accesibilidad (oficinas de información turística, establecimientos, puntos de interés turísticos, etc.).	PREDIF, 2016
	ITO-DA015	Nº de elementos de la red de transporte público analizados en materia de accesibilidad.	PREDIF, 2016
	ITO-DA016	Nº de herramientas de promoción online analizadas en materia de accesibilidad.	PREDIF, 2016



<b>CRITERIO/ LÍNEA ESTRATÉGICA</b>	<b>Nº DE REFERENCIA DEL INDICADOR</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTE</b>
	ITO-DA017	Nº de fiestas y grandes eventos analizados en materia de accesibilidad.	PREDIF, 2016
	ITO-DA018	Nº de jornadas informativas sobre ayudas para la accesibilidad celebradas.	PREDIF, 2016
<b>Sensibilización y formación en materia de turismo accesible</b>	ITO-DA019	Nº de jornadas de sensibilización realizadas.	PREDIF, 2016
	ITO-DA020	Nº de asistentes a los cursos de formación.	PREDIF, 2016
<b>Promoción de la oferta de turismo accesible</b>	ITO-DA021	Nº de actuaciones de promoción específicas de turismo accesible.	PREDIF, 2016
	ITO-DA022	Nº de empresas que tienen un certificado del trato de personas con discapacidad.	PREDIF, 2016
<b>Diseño de experiencias turísticas accesibles</b>	ITO-DA023	Nº de experiencias turísticas accesibles diseñadas.	PREDIF, 2016
<b>Innovación e inteligencia de mercado</b>	ITO-DA024	Nº de asistentes a los talleres de innovación de la oferta turística.	PREDIF, 2016
<b>Población</b>	ITO-DA025	Número de Planes municipales de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva	Indicadores básicos del ETIS

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

- c. La tercera reunión de trabajo: se realizó con la docente directora del trabajo de titulación a quien se le presento 25 indicadores ya modificados de acorde al tema, de los cuales 1 fueron discriminados porque se consideró confuso para el levantamiento de información quedando así 24 indicadores agrupados por líneas estratégicas para ser medidos.

**Tabla VII-8.** Tabla general de indicadores definitivos de sostenibilidad por línea estratégica

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>INDICADORES</b>
Política de turismo sostenible	ITO-DA001	Porcentaje de los servidores/operadores turísticos que cuentan con una estrategia o plan de acción en materia de turismo accesible, con un seguimiento, control del desarrollo y mecanismo de evaluación acordados.
Política pública de turismo sostenible	ITO-DA002	Porcentaje de entidades o establecimientos turísticos en el lugar de destino que cuenta con infraestructura y políticas para personas con discapacidades.
Población	ITO-DA003	Número de Planes municipales de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.
Satisfacción del cliente	ITO-DA004	Porcentaje de turistas y visitantes con discapacidad auditiva de un día de duración que se sienten satisfechos con su experiencia general en el lugar de visita.
	ITO-DA005	Porcentaje de visitantes con discapacidad auditiva que repiten o regresan al establecimiento turístico (en un plazo de cinco años).
Inclusión y accesibilidad	ITO-DA006	Porcentaje de alojamientos con habitaciones accesibles para las personas con discapacidad auditiva.
	ITO-DA007	Porcentaje de establecimientos turísticos o entidades que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad para personas con discapacidad.
	ITO-DA008	Número de lugares de interés turístico que son accesibles para las personas con discapacidad auditiva o que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad.
	ITO-DA009	Número de ocupación de los establecimientos turísticos por personas con discapacidad auditiva.
Igualdad/accesibilidad	ITO-DA010	Porcentaje de empresas que cuentan con un presupuesto para la introducción de mejoras en términos de accesibilidad.
	ITO-DA011	Número de oficinas o personas designadas para la gestión de la accesibilidad que estén a disposición del público.
Reducción de la incidencia del transporte	ITO-DA012	Porcentaje del transporte público que es accesible a las personas con discapacidad auditiva y con necesidades específicas de accesibilidad.
	ITO-DA013	Porcentaje de transporte privado como alquiler de coches privados, taxis o mini taxis para personas con discapacidad auditiva.

LÍNEA ESTRATÉGICA	CÓDIGO	INDICADORES
Mejora de la accesibilidad de la oferta turística	ITO-DA014	Número de recursos analizados en materia de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva (oficinas de información turística, establecimientos de alojamiento, puntos de interés turísticos).
	ITO-DA015	Número de elementos de la red de transporte público de la Ciudad de Riobamba analizados en materia de accesibilidad.
	ITO-DA016	Número de herramientas de promoción online analizadas en materia de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.
	ITO-DA017	Número de fiestas y grandes eventos desarrollados con temas de accesibilidad para personas con discapacidad.
	ITO-DA018	Número de jornadas informativas sobre ayudas para la accesibilidad celebradas.
Sensibilización y formación en materia de turismo accesible	ITO-DA019	Número de jornadas de sensibilización sobre accesibilidad para personas con discapacidad auditiva realizadas a los empleados.
	ITO-DA020	Número de asistentes a los cursos de formación para el trato a las para personas con discapacidad.
Promoción de la oferta de turismo accesible	ITO-DA021	Número de actuaciones de promoción específicas de turismo accesible para personas con discapacidad auditiva.
	ITO-DA022	Número de empresas con un certificado del trato de personas con discapacidad.
Diseño de experiencias turísticas accesibles	ITO-DA023	Número de experiencias turísticas accesibles diseñadas.
Innovación e inteligencia de mercado	ITO-DA024	Número de asistentes a los talleres de innovación de la oferta turística para personas con discapacidad auditiva.

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

## 2. Consolidación de la matriz

Una vez que se realizó la discriminación de los indicadores se consolidó una matriz definitiva, en la que se trabajó con 24 indicadores para su ejecución, los cuales se detallan a continuación:

**Tabla VII-9.** Validación de indicadores de sostenibilidad turística para la ciudad de Riobamba

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>FUENTE</b>
1	Porcentaje de los servidores/operadores turísticos que cuenta con una estrategia o plan de acción en materia de turismo accesible, con un seguimiento, control del desarrollo y mecanismo de evaluación acordados.	ITO-DA001	Conocer si los servidores/operadores turísticos cuenta con una estrategia o plan de acción en materia de turismo accesible en el ámbito de discapacidades auditiva	DITUR- GADMR
2	Porcentaje de entidades o establecimientos turísticos en el lugar de destino que cuenta con infraestructura y políticas para personas con discapacidades.	ITO-DA002	Conocer si el establecimiento cuenta con infraestructura y políticas para personas con discapacidades auditiva.	DITUR- GADMR
3	Número de Planes municipales de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.	ITO-DA003	Conocer cuántos planes municipales de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva tienen	DITUR- GADMR
4	Porcentaje de turistas y visitantes con discapacidad auditiva de un día de duración que se sienten satisfechos con su experiencia general en el lugar de visita	ITO-DA004	Conocer si el turistas y visitantes de un día de duración que se sienten satisfechos con su experiencia en el lugar de visita.	DITUR- GADMR
5	Porcentaje de visitantes con discapacidad auditiva que repiten o regresan al establecimiento turístico (en un plazo de cinco años).	ITO-DA005	Conocer si el visitante regresa a visitar el destino.	DITUR- GADMR
6	Porcentaje de alojamientos con habitaciones accesibles para las personas con discapacidad auditiva.	ITO-DA006	Conocer cuántas habitaciones posee el establecimiento de alojamiento para discapacitados.	DITUR- GADMR
7	Porcentaje de establecimientos de alojamiento que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad para personas con discapacidad.	ITO-DA007	Conocer el porcentaje de establecimientos de alojamiento, participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad.	DITUR- GADMR
8	Número de lugares de interés turístico que son accesibles para las personas con discapacidad auditiva o que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad.	ITO-DA008	Conocer cuántos lugares de interés turístico son accesibles para las personas con discapacidad auditiva y con qué recursos básicos cuentan para brindar el servicio.	DITUR- GADMR

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>FUENTE</b>
9	Número de ocupación de los establecimientos turísticos por personas con discapacidad auditiva	ITO-DA009	Conocer cuántos turistas con discapacidad auditiva, ocupan los establecimientos turísticos.	DITUR- GADMR
10	Porcentaje de empresas que cuentan con un presupuesto para la introducción de mejoras en términos de accesibilidad.	ITO-DA010	Conocer si las empresas cuentan con presupuesto para mejoras en infraestructura, en términos de accesibilidad para discapacidades auditiva.	DITUR- GADMR
11	Número de oficinas o personas designadas para la gestión de la accesibilidad que estén a disposición del público.	ITO-DA011	Conocer cuántas oficinas de información turística, tienen la ciudad de Riobamba que brinde información a las personas con discapacidad auditiva.	DITUR- GADMR
12	Porcentaje del transporte público que es accesible a las personas con discapacidad auditiva y con necesidades específicas de accesibilidad.	ITO-DA012	Saber si en el destino cuenta con transporte público que cumpla con los recursos básicos para brindar el servicio a las personas con discapacidad auditiva.	DITUR- GADMR
13	Porcentaje de transporte privado como alquiler de coches privados, taxis o mini taxis para personas con discapacidad auditiva.	ITO-DA013	Saber si en el destino cuenta con transporte privado que brinden un servicio de calidad a personas con discapacidad auditiva y con necesidades específicas de accesibilidad.	DITUR- GADMR
14	Número de recursos analizados en materia de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva (oficinas de información turística, establecimientos de alojamiento, puntos de interés turísticos).	ITO-DA014	Saber si en el destino cuenta con espacios de recreación para personas con discapacidad auditiva	DITUR- GADMR
15	Número de unidades del servicio de transporte de la Ciudad de Riobamba está especializada en brindar el servicio a las personas con discapacidad.	ITO-DA015	Conocer cuántas unidades de transportes brindan el servicio a personas con discapacidad auditiva.	DITUR- GADMR
16	Número de herramientas de promoción online analizadas en materia de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.	ITO-DA016	Conocer cuántos cuentan con paginas virtuales especializadas para para personas con discapacidad.	DITUR- GADMR

N°	NOMBRE DEL INDICADOR	CÓDIGO	OBJETIVO	FUENTE
17	Número de fiestas y grandes eventos desarrollados con temas de accesibilidad para personas con discapacidad.	ITO-DA017	Conocer cuántas fiestas y grandes eventos fueron o son desarrollados en función de la materia de accesibilidad.	DITUR- GADMR
18	Número de jornadas informativas sobre ayudas para la accesibilidad celebradas.	ITO-DA018	Número de eventos celebrados en función de la materia de accesibilidad	DITUR- GADMR
19	Número de jornadas de sensibilización sobre accesibilidad para personas con discapacidad auditiva realizadas a los empleados.	ITO-DA019	Conocer el número de talleres impartidos sobre accesibilidad para personas con discapacidad auditiva realizadas a los empleados	DITUR- GADMR
20	Número de asistentes a los cursos de formación para el trato a las para personas con discapacidad.	ITO-DA020	Conocer el número de asistentes a los talleres impartidos sobre accesibilidad para personas con discapacidad auditiva realizadas a los empleados	DITUR- GADMR
21	Número de actuaciones de promoción específicas de turismo accesible para personas con discapacidad auditiva.	ITO-DA021	Conocer las promoción específicas de turismo accesible para personas con discapacidad auditiva.	DITUR- GADMR
22	Número de empresas con un certificado del trato de personas con discapacidad.	ITO-DA022	Cuántas empresas poseen un certificado del trato de personas con discapacidad.	DITUR- GADMR
23	Número de experiencias turísticas accesibles diseñadas.	ITO-DA023	Conocer el número de proyectos diseñados para la mejora de la accesibilidad.	DITUR- GADMR
24	Número de asistentes a los talleres de innovación de la oferta turística dirigidas a las personas con discapacidad auditiva.	ITO-DA024	Conocer el número de asistentes a los talleres de innovación de la oferta turística para personas con discapacidad auditiva	DITUR- GADMR

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

### 3. Levantamiento de la información de campo

Para recabar la información de campo se desarrolló las siguientes actividades:

#### a. Universo

Se procedió a definir el universo de estudio en base a los establecimientos de alojamiento y servicio transporte turísticos registrados en el DITUR, e instituciones relacionadas directamente con el tema de discapacidad.

#### b. Segmentación

Para la segmentación se tomó en cuenta el 100% de los establecimientos de alojamiento y servicio de transporte turístico que están registrados en el DITUR y 3 entidades públicas de la ciudad Riobamba a las cuales se les realizó las entrevistas, que dando de la siguiente manera:

- 54 establecimientos de alojamiento,
- 3 servicio de transporte turístico y
- 3 entidades públicas de la ciudad Riobamba

**Tabla VII-10.** Establecimientos de alojamiento registrados en el DITUR

N°	ALOJAMIENTO	NOMBRE	ESTRELLA
1	Hotel	Abraspungo	3 estrellas
2	Hostal	Apart Humbolt	1 estrella
3	Hotel	Bambú	2 estrellas
4	Hotel	Bella Casona	2 estrellas
5	Hostal	Camino Real	1 estrella
6	Hostal	Caracas Suite	2 estrellas
7	Casa de huéspedes	Casa 1881	Categoría única
8	Casa de huéspedes	Chimborazo Gasthaus	Categoría única
9	Hotel	Chimborazo Internacional	2 estrellas
10	Hotel	Cisne Internacional	2 estrellas
11	Hotel	Cumbres	2 estrellas
12	Hostal	Del Sur	1 estrella
13	Hotel	Diana María	2 estrellas
14	Hotel	El Altar	2 estrellas
15	Hostal	El Escondite	1 estrella
16	Hostal	El Libertador	2 estrellas
17	Hotel	El Molino	3 estrellas
18	Hostería	El Toril	2 estrellas
19	Hostería	El Troje	2 estrellas
20	Hotel	Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A Zeus	3 estrellas
21	Hostal	Jardín Alborada	1 estrella
22	Hostal	Katazho	1 estrella

<b>N°</b>	<b>ALOJAMIENTO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>ESTRELLA</b>
23	Hotel	La Colina De Río	2 estrellas
24	Hostal	La Estación	2 estrellas
25	Hotel	La Merced Plaza Hotel	2 estrellas
26	Hostal	Liberty	1 estrella
27	Hostal	Los Alamos	1 estrella
28	Hostal	Los Shyris	1 estrella
29	Hotel	Mansión Santa Isabella	3 estrellas
30	Hotel	Marquez De Río	2 estrellas
31	Hotel	Mashany	2 estrellas
32	Hostal	Metropolitano	1 estrella
33	Hostal	Montecarlo	1 estrella
34	Hotel	Navarra	2 estrellas
35	Hostal	Nueva Saragoza	1 estrella
36	Hostal	Oasis	1 estrella
37	Hostal	Puertas Del Sol	1 estrella
38	Hotel	Quindeloma	2 estrellas
39	Hotel	Real Madrid	2 estrellas
40	Hotel	Rey De Los Andes	2 estrellas
41	Hotel	Rincón Alemán	2 estrellas
42	Hostal	Rio	3 estrellas
43	Hotel	Riobamba Inn	3 estrellas
44	Hotel	Rocío	2 estrellas
45	Hostal	Rommel	1 estrella
46	Hotel	Royalty	2 estrellas
47	Hostal	Ruby	1 estrella
48	Hostal	Señorial	1 estrella
49	Hotel	Shalom	2 estrellas
50	Hotel	Spa Casa Real	4 estrellas
51	Hostal	Torre Azul	2 estrellas
52	Hotel	Tren Dorado	2 estrellas
53	Hostal	Ventura	1 estrella
54	Hostal	Whymper Cia Ltda	Sin

Nota: DITUR, 2019

**Tabla VII-11.** Servicio de transporte turístico de la ciudad de Riobamba

<b>SERVICIO DE TRANSPORTE</b>	<b>ESTABLECIMIENTO</b>
Transporte Turístico Terrestre	Interangeles Tours Cía. Ltda.
Transporte Turístico Terrestre	National Travel C A
Transporte Turístico Terrestre	Rioempres Tours S A

Nota: DITUR, 2019



**Tabla VII-12.** Entidades públicas de la ciudad Riobamba

N°	ENTIDADES
1	Sindicato de choferes de ciudad de Riobamba
2	Concejo cantonal para la protección de derechos
3	CONADIS

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

c. Técnica de investigación

La técnica utilizada fue la entrevista con el fin de obtener datos específicos.

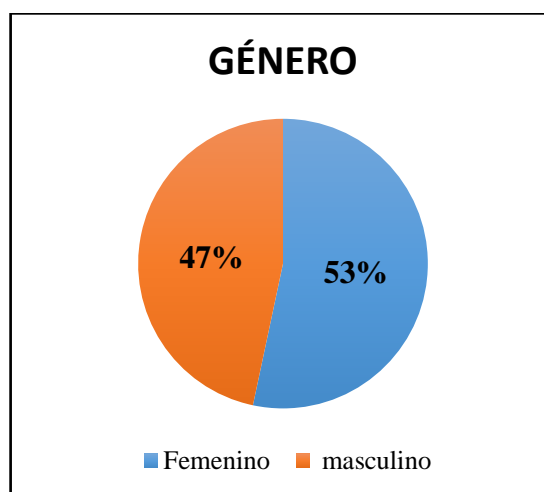
d. Instrumento de investigación

Se desarrolló una guía de entrevista para los establecimientos turísticos y otra guía de entrevista para las entidades (anexos 2).

#### 4. Análisis de información

Se desarrolló la tabulación de los datos obtenidos y se realiza el análisis por medio de la estadística descriptiva la información obtenida de las entrevistas realizadas, los cuales se detallan a continuación:

##### 1. Género



**Figura VII-1.** Género

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

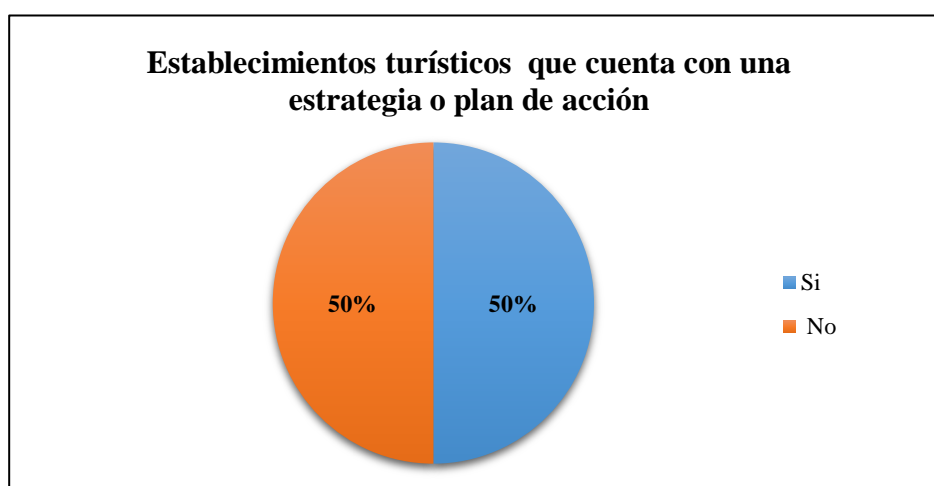
**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la figura VII-1. Se evidencia que existe un 47% de los entrevistados, fueron hombres con cargos de gerente, administrador del establecimiento y un 53% fueron mujeres quienes ejercían la función de gerentes, recepcionistas, admiradora.

2. ¿Cuenta el establecimiento turístico/entidades, con una estrategia o plan de acción de turismo accesible en cuyo marco se haya elaborado un dispositivo de seguimiento, control del desarrollo y evaluación?

**Tabla VII-13.** Los servidores/operadores turísticos con estrategia o plan de acción

ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO /ENTIDADES	SI	NO
Alojamiento	29	25
Transporte turístico	1	2
Entidades públicas		3
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>30</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019



**Figura VII-2.** Los servidores/operadores turísticos con estrategia o plan de acción

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

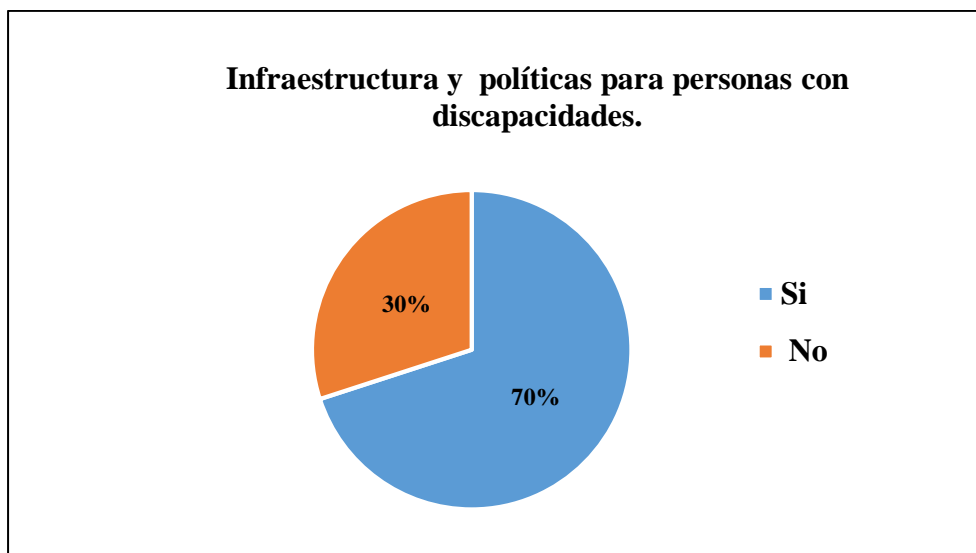
**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la figura VII-2. Se evidencia que existe un 50% de los establecimientos entrevistados, que cuentan con una estrategia o plan de acción en materia de turismo accesible, además poseen un mecanismo de seguimiento, control del desarrollo y evaluación.

3. ¿Cuenta la entidad o establecimientos turísticos con una infraestructura y políticas internas adecuadas para personas con discapacidades?

**Tabla VII-14.** Infraestructura y políticas para personas con discapacidades

ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO /ENTIDADES	SI	NO
Alojamiento	39	15
Transporte turístico	1	2
Entidades públicas	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>18</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019



**Figura VII-3.** Infraestructura y políticas para personas con discapacidades

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la Figura VII-3. Se muestra que de los 60 establecimiento/entidades turísticas que fueron entrevistadas de la ciudad de Riobamba, 42 de ellos si poseen una infraestructura y políticas para personas con discapacidad, que les permiten brindar un buen servicio a este segmento de mercado dando como resultado un 70%.

**4. ¿Cuántos Planes municipales de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva existe en la ciudad de Riobamba?**

**Tabla VII-15.** Planes municipales de accesibilidad

ENTIDADES	N°
Sindicato de choferes	1
CONADIS	1
Concejo cantonal para la protección de derechos	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la tabla VII-15. En la ciudad de Riobamba cuenta con 3 planes municipales enfocados a las personas con discapacidad auditiva, de los cuales 2 de ellos ya se encuentran en ejecución que están bajo la coordinación y supervisión del departamento técnico de secretaria ejecutiva del Concejo cantonal para la protección de derechos con junto con la CONADIS de Chimborazo.

5. **Conoce usted, si el turista/visitantes con discapacidad auditiva, se sintieron satisfechos con su experiencia generada en el establecimiento.**

**Tabla VII-16.** Satisfacción del turista con discapacidad auditiva

<b>ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO /ENTIDADES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Alojamiento (54)	28	7
Transporte turístico (3)	1	
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>7</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019



**Figura VII-4.** Satisfacción del turista con discapacidad auditiva

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

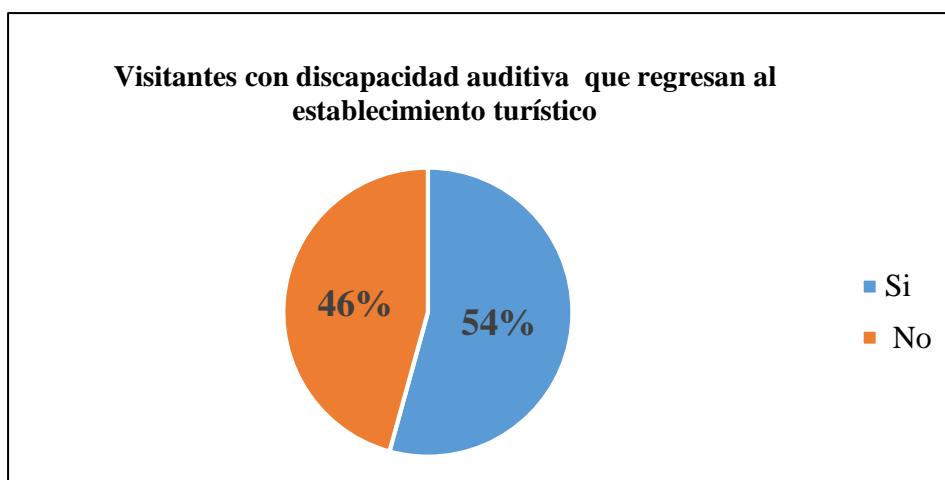
**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la Figura VII-4. Se puede apreciar que de los 57 prestadores de turísticos entrevistados solo 35 establecimientos de alojamiento y uno de transporte turístico, han tenido la oportunidad de brindar sus servicios a persona con discapacidad auditiva, teniendo un 81%, de satisfacción por el servicio y atención a los mismo

6. **Conoce usted, si el turista/visitantes con discapacidad auditiva a regreso al establecimiento turístico (en un plazo de cinco años), para solicitar nuevamente sus servicios.**

**Tabla VII-17.** Turistas que vuelven al establecimiento turístico

<b>ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO /ENTIDADES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Alojamiento (54)	18	16
Transporte turístico (3)	1	
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>16</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019



**Figura VII-5.** Turistas que vuelven al establecimiento turístico

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la figura VII-5. Se puede apreciar que de los 35 establecimientos turísticos de la ciudad de Riobamba el 54%, han tenido la oportunidad de brindar sus servicios por segunda ocasión, el 46% no lo han tenido debido a que algunos turistas con discapacidad auditiva eran extranjeros o solo visitaban la ciudad por algún evento en particular.

**7. ¿El establecimiento posee habitaciones adaptadas a las necesidades especiales de los visitantes con discapacidad auditiva?**

**Tabla VII-18.** Habitaciones accesibles para las turistas con discapacidad auditiva

ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO	Habitaciones accesibles	
	SI	NO
Alojamiento (54)	22	32
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>32</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019



**Figura VII-6.** Habitaciones accesibles para las turistas con discapacidad auditiva

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

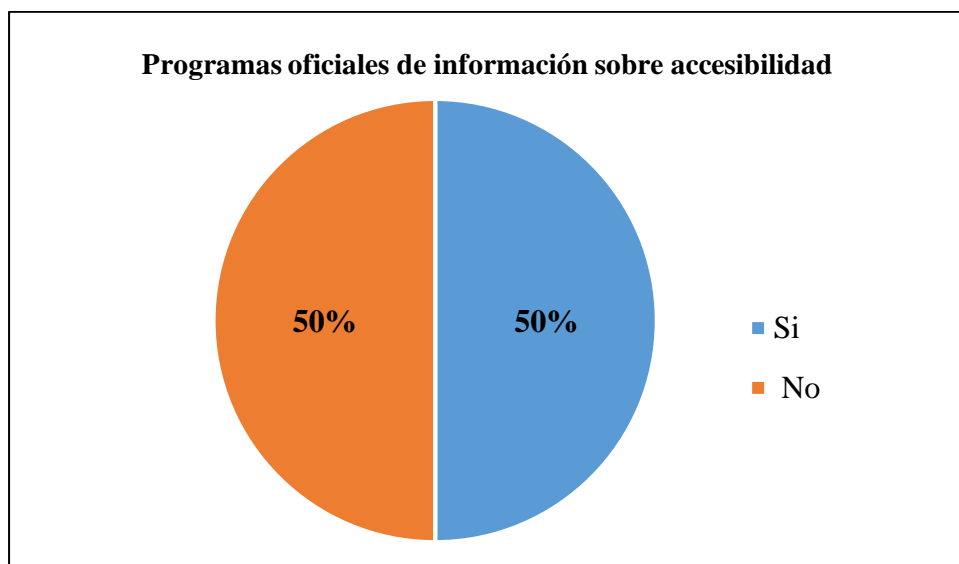
**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la figura VII-6. Nos dice que la ciudad de Riobamba cuenta con 54 establecimientos de alojamiento registrados en el DITUR de los cuales el 41% poseen al menos una habitación adaptada a las necesidades de turistas con discapacidad auditiva

**8. ¿El establecimiento turístico o entidad participa en programas oficiales de información sobre accesibilidad para personas con discapacidad?**

**Tabla VII-19.** Programas oficiales de información sobre accesibilidad para turistas con discapacidad

<b>ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO /ENTIDADES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Alojamiento	27	27
Transporte turístico		3
Entidades públicas	3	
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>30</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019



**Figura VII-7.** Programas oficiales de información sobre accesibilidad

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la figura VII-7. En la ciudad de Riobamba existe un interés creciente, por participar en programas oficiales de información sobre accesibilidad para personas con discapacidad, con el objetivo de mejorar su calidad de servicios brindados a este segmento de mercado.

**9. ¿Conoce usted cuantos lugares de interés turístico son accesibles para las personas con discapacidad auditiva que cuente con la debida señalética para ellos?**

**Tabla VII-20.** Lugares de interés turístico accesibles para las personas con discapacidad auditiva

<b>ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO /ENTIDADES</b>	<b>N°</b>
Alojamiento	0
Transporte turístico	0
Entidades públicas	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la tabla VII-20. Se evidencia que en la ciudad de Riobamba no existe establecimientos turísticos que cumplan con caracterizas esenciales para los turistas con discapacidad auditiva, las personas viajan con el enfoque de conocer la belleza natural de un lugar o sus atractivos culturales, esto implica la necesidad de una infraestructura adaptada a sus necesidades, uno de ellos es el lenguaje de señas para la accesibilidad de información.

**10. El establecimiento ha tenido la oportunidad de brindar sus servicios de alojamiento/transporte a personas con discapacidad auditiva.**

**Tabla VII-21.** Visita de turista con discapacidad auditiva

<b>ESTABLECIMIENTOS</b>	<b>ENTREVISTADOS</b>	<b>N° TURISTAS DISCAPACIDAD AUDITIVA</b>
Alojamiento	54	34
Transporte turístico	3	1
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>35</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

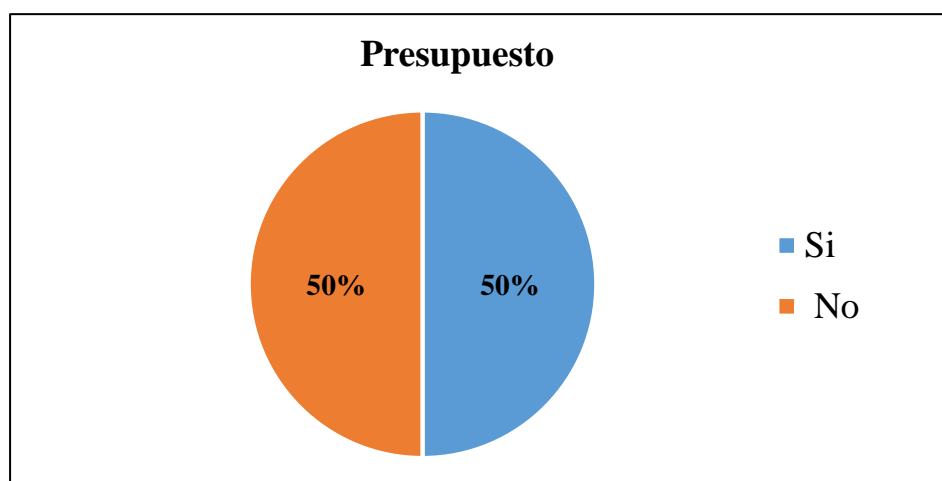
**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la tabla VII-21. En la ciudad de Riobamba, del total de 35 establecimientos turísticos que se encuentran registrados en el DITUR han tenido la oportunidad de brindar sus servicios a las personas con discapacidad auditiva, entre los cuales están los establecimientos de alojamiento y servicio de transporte turístico.

**11. ¿La entidad /establecimiento turístico posee un presupuesto para la introducción de mejoras en términos de accesibilidad?**

**Tabla VII-22.** Presupuesto para la introducción de mejoras en accesibilidad

<b>ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO /ENTIDADES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Alojamiento	27	27
Transporte turístico	2	1
Entidades públicas	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>30</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019



**Figura VII-8.** Presupuesto para la introducción de mejoras en accesibilidad

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la figura VII-8. Del 100% de los establecimientos la ciudad de Riobamba, que fueron entrevistados se puede evidenciar que solo 30 de ellos tienen un presupuesto para la introducción de mejoras en términos de accesibilidad.

**12. ¿La ciudad de Riobamba, cuantas con una oficina o persona designada para la gestión de la accesibilidad a disposición del público con discapacidad?**

**Tabla VII-23.** Oficina o persona designada para la gestión de la accesibilidad

<b>ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO /ENTIDADES</b>	<b>Nº</b>
Alojamiento	0
Transporte turístico	1
Entidades públicas	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019



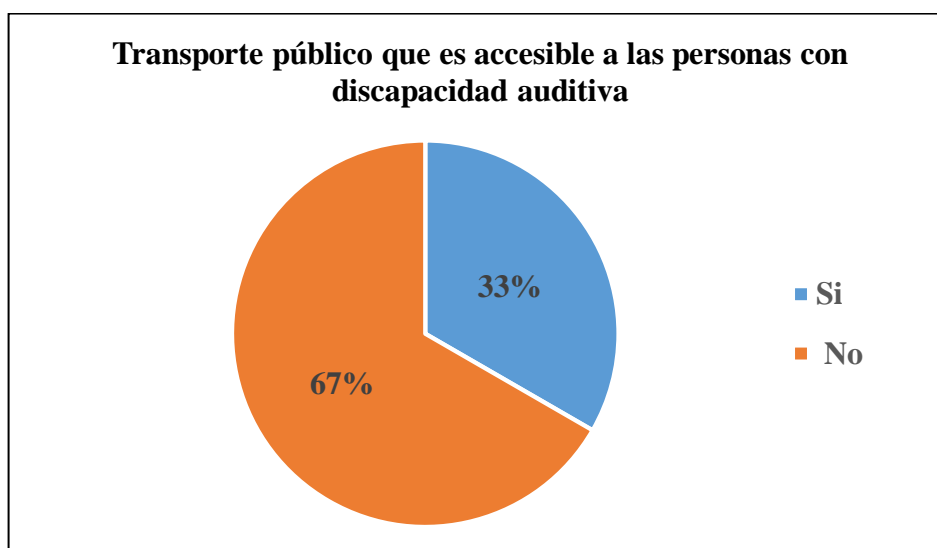
**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la tabla VII-23. En la ciudad de Riobamba existe 3 establecimientos especializados en la gestión de la accesibilidad que se encuentran a disposición del público, como son La Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF), Consejo Cantonal de Protección de Derechos, Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), cada uno de estas entidades cuentan con una oficina especializada con el tema de discapacidades.

**13. El servicio de transporte público cuenta con la debida señalética para personas con discapacidad auditiva y con necesidades específicas de accesibilidad.**

**Tabla VII-24.** Servicio de transporte turístico

SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO	SI	NO
Interangeles Tours Cía. Ltda.		1
National Travel C A		1
Rioempres Tours S A	1	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019



**Figura VII-9.** Servicio de transporte turístico

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

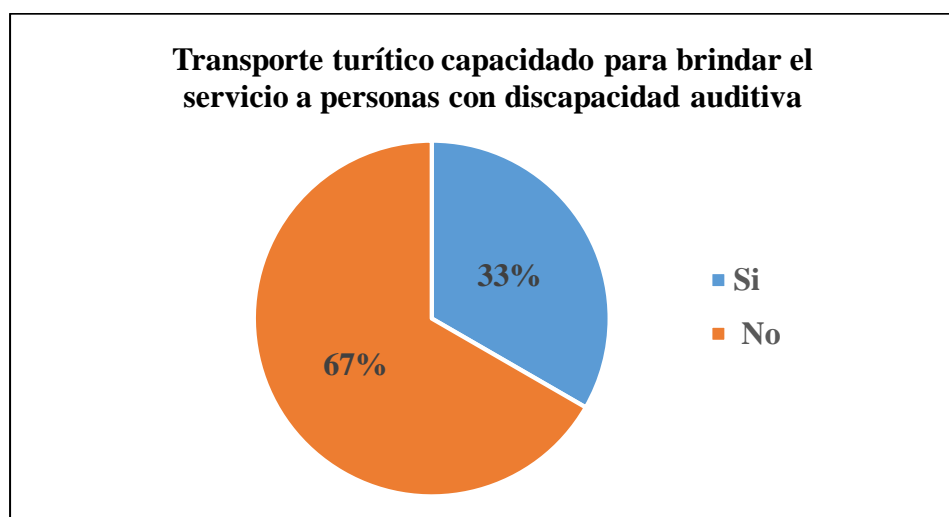
**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la figura VII 9. De las tres entidades de transporte turístico de la ciudad de Riobamba, el 33% cuentan con una debida señalética para personas con discapacidad auditiva y con necesidades específicas de accesibilidad, para brindar un servicio de calidad como es la Rioempres Tours S A.

14. ¿El servicio de transporte como como alquiler de coches privados, taxis o mini taxis está debidamente preparados para brindar el servicio para personas con discapacidad auditiva?

**Tabla VII-25.** Servicio especializado para personas con discapacidad

<b>SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Interangeles Tours Cía. Ltda.		1
National Travel C A	1	
Rioempres Tours S A		1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019



**Figura VII-10.** Servicio especializado para personas con discapacidad

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la figura VII-10. De muestra que en la ciudad de Riobamba tiene tres entidades de transporte turístico registradas en el DITUR, las cuales fueron entrevistadas dando como resultado que solo unas de ellas cuentan con una debida formación a sus empleados en la atención al turista con discapacidad auditiva.

15. ¿Cuántos lugares están adaptados para brindar un servicio de calidad a las personas con discapacidad auditiva (oficinas de información turística, establecimientos de alojamiento, alimentación, recreación entre otros)?

De acuerdo a los resultados obtenidos, la ciudad de Riobamba cuenta con tres oficinas oficiales para información turística a personas con discapacidad, adicional de estas también se encuentra El Registro de propiedad que está adaptado para brindar un servicio de calidad a las personas con discapacidad auditiva.

**16. ¿Cuántas unidades del servicio de transporte de la Ciudad de Riobamba está especializada en brindar el servicio a las personas con discapacidad?**

**Tabla VII-26.** Unidades de Transporte turístico especializada

<b>SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO</b>	<b>N° UNIDADES DE TRANSPORTE ESPECIALIZADA</b>
Interangeles Tours Cía. Ltda.	0
National Travel C A	1
Rioempres Tours S A	16

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la Tabla VII 25. Da a conocer que existen 17 unidades de transporte turístico de dos entidades están en la capacidad de ofrecer el servicio a las personas con discapacidad.

**17. Posee el establecimiento promoción online para personas con discapacidad auditiva.**

**Tabla VII-27.** Promoción online para personas con discapacidad auditiva

<b>ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO /ENTIDADES</b>	<b>N°</b>
Alojamiento	3
Transporte turístico	0
Entidades públicas	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la Tabla VII 27. Evidencia que de los 60 establecimientos entre turísticos y entidades públicas solo 5 de ellos poseen promoción on line para personas con discapacidad auditiva, que son Hotel Bella casona, Hotel El molino, Hotel La Colina de Río, CONADIS y Consejo Cantonal de Protección de Derechos, de la ciudad de Riobamba.

**18. ¿Cuántos eventos se han desarrollado con temas de accesibilidad para personas con discapacidad en la ciudad de Riobamba?**

**Tabla VII-28.** Eventos de accesibilidad para personas con discapacidad

<b>ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO /ENTIDADES</b>	<b>N°</b>
Sindicato de choferes	0
CONADIS	0
Concejo cantonal para la protección de derechos	5
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la tabla VII-28. En la ciudad de Riobamba se han realizado 5 grandes eventos con temas de accesibilidad para personas con discapacidad.

**19. ¿Cuántos cursos/talleres informativos se ha desarrollado sobre ayudas para la accesibilidad en la ciudad de Riobamba?**

**Tabla VII-29.** Cursos/talleres informativos de accesibilidad para personas con discapacidad

<b>ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO /ENTIDADES</b>	<b>N°</b>
Sindicato de choferes	0
CONADIS	3
Concejo cantonal para la protección de derechos	15
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la En la tabla VII-29. Señala que se han realizado 18 talleres con temas de accesibilidad para personas con discapacidad los cuales fueron impartidos por CONADIS (3 talleres) y Consejo Cantonal de Protección de Derechos (15 talleres) para la ciudad de Riobamba.

**20. ¿Cuántos cursos/talleres de sensibilización sobre accesibilidad para personas con discapacidad auditiva se ha impartido a los empleados de las distintas entidades/establecimientos turísticos de la ciudad de Riobamba?**

**Tabla VII-30.** Sensibilización accesibilidad para personas con discapacidad con auditiva

<b>ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO /ENTIDADES</b>	<b>N°</b>
Alojamiento	33
Transporte turístico	0
Entidades públicas	3
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la tabla VII-30. Se han impartido 33 talleres de sensibilización sobre accesibilidad para personas con discapacidad auditiva a diferentes empleados de los establecimientos de alojamiento registrados en el DITUR y 3 talleres realizados por las entidades entrevistadas dirigidas a todas las personas y establecimientos de la ciudad de Riobamba.

**21. ¿Cuántos asistentes han asistido a los cursos de formación para el trato a las personas con discapacidad?**

**Tabla VII-31.** Asistentes a los cursos de formación

<b>ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO /ENTIDADES</b>	<b>N°</b>
Alojamiento	105
Transporte turístico	0
Entidades públicas	1200
<b>TOTAL</b>	<b>1305</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la tabla VII-31. Los diferentes talleres dictados por los establecimientos turísticos y entidades que fueron entrevistadas de la ciudad de Riobamba, sobre el trato a las personas con discapacidad tubo una acogida de 1.305 personas que asistieron.

**22. ¿Cuánta publicidad con promoción específicas de turismo accesible para personas con discapacidad auditiva, se ha realizado en la ciudad de Riobamba?**

**Tabla VII-32.** Entidades con promoción de turismo accesible

<b>ENTIDADES</b>	<b>N°</b>
Sindicato de choferes	0
CONADIS	0
Concejo cantonal para la protección de derechos	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la tabla VII-32. Se aprecia un resultado de cero ya que las entidades que fueron entrevistadas no se han elaborado ninguna promoción de turismo accesible para los turistas con discapacidad auditiva en especial en la ciudad de Riobamba.

**23. ¿Cuántos establecimientos poseen algún certificado del trato de personas con discapacidad?**

**Tabla VII-33.** Certificado del trato de personas con discapacidad

<b>ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO /ENTIDADES</b>	<b>N°</b>
Alojamiento	8
Transporte turístico	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la tabla VII-33. De los 54 establecimientos registrados en el DITUR de la ciudad de Riobamba, 8 establecimientos de alojamiento cuentan con un certificado del trato de personas con discapacidad.

**24. ¿Cuántos proyectos turísticos accesibles diseñadas han sido realizado en la ciudad de Riobamba?**

**Tabla VII-34.** Proyectos turísticos accesibles diseñados

<b>ENTIDADES</b>	<b>N°</b>
Sindicato de choferes	0
CONADIS	0
Concejo cantonal para la protección de derechos	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la tabla VII-34. Las tres entidades que fueron entrevistadas de la ciudad de Riobamba, no tienen ningún conocimiento de que se haya elaborado proyectos turísticos accesibles para personas con discapacidad auditiva.

**25. ¿Cuántos asistentes han acudido a los talleres de innovación de la oferta turística dirigidas a las personas con discapacidad auditiva?**

**Tabla VII-35.** Talleres de innovación de la oferta turística

<b>ENTIDADES</b>	<b>N°</b>
Sindicato de choferes	0
CONADIS	0
Concejo cantonal para la protección de derechos	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

**Interpretación y análisis:** De acuerdo a los resultados de la tabla VII-35. En la ciudad de Riobamba no se ha dictado ningún curso/taller de innovación de la oferta turística dirigidas a las personas con discapacidad auditiva.

**Tabla VII-36.** Cuadro resumen de los indicadores de sostenibilidad

<b>ASUNTO BÁSICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>DATOS (Indicador)</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>FUENTE</b>
<b>Política de turismo sostenible</b>	ITO-DA001	Porcentaje de los servidores/operadores turísticos que cuenta con una estrategia o plan de acción en materia de turismo accesible, con un seguimiento, control del desarrollo y mecanismo de evaluación acordados.	% de estrategia o plan de acción	50%, tienen una estrategia o plan de acción 50% no cuentan con una estrategia o plan de acción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> </ul>
<b>Política pública de turismo sostenible</b>	ITO-DA002	Porcentaje de entidades o establecimientos turísticos en el lugar de destino que cuenta con infraestructura y políticas para personas con discapacidades.	% de entidades o establecimientos turísticos con infraestructura y políticas	70%, tienen infraestructura y políticas para personas con discapacidades. 30%, no tienen infraestructura y políticas para personas con discapacidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> </ul>
<b>Población</b>	ITO-DA003	Número de Planes municipales de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.	Número de Planes municipales de accesibilidad	3 planes municipales enfocados a las personas con discapacidad auditiva,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> <li>• CONADIS</li> <li>• Concejo cantonal para la protección de derechos de Riobamba</li> </ul>

<b>ASUNTO BÁSICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>DATOS (Indicador)</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>FUENTE</b>
<b>Satisfacción del cliente</b>	ITO-DA004	Porcentaje de turistas y visitantes con discapacidad auditiva de un día de duración que se sienten satisfechos con su experiencia general en el lugar de visita.	% de Turistas con discapacidad auditiva	81%, turistas satisfechos con su experiencia. 19%, turistas no satisfechos con su experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> <li>• Establecimientos de alojamiento de la ciudad de Riobamba</li> </ul>
	ITO-DA005	Porcentaje de visitantes con discapacidad auditiva que repiten o regresan al establecimiento turístico (en un plazo de cinco años).	% de turista que regresan al establecimiento turístico	54%, turistas regresan al establecimiento turístico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> </ul>
<b>Inclusión y accesibilidad</b>	ITO-DA006	Porcentaje de alojamientos con habitaciones accesibles para las personas con discapacidad auditiva.	% Habitaciones	41%, habitaciones accesibles para las personas con discapacidad auditiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> <li>• Establecimientos de alojamiento registrados en el DITUR.</li> </ul>
	ITO-DA007	Porcentaje de establecimientos turísticos o entidades que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad para personas con discapacidad.	% participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad	50% de los establecimientos han participado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> </ul>



<b>ASUNTO BÁSICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>DATOS (Indicador)</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>FUENTE</b>
	ITO-DA008	Número de lugares de interés turístico que son accesibles para las personas con discapacidad auditiva o que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad.	Número de lugares turístico accesibles	0, lugares turístico accesibles para las personas con discapacidad auditiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> </ul>
	ITO-DA009	Número de ocupación de los establecimientos turísticos por personas con discapacidad auditiva.	Número de ocupación	34, establecimientos de Alojamiento.  1, establecimiento Transporte turístico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> <li>• Establecimientos de alojamiento registrados en el DITUR.</li> <li>• Servicio de Transporte turístico</li> </ul>
	ITO-DA010	Porcentaje de empresas que cuentan con un presupuesto para la introducción de mejoras en términos de accesibilidad.	Presupuesto	50%, de los establecimientos tienen un presupuesto para la introducción de mejoras en términos de accesibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> </ul>
<b>Igualdad/accesibilidad</b>	ITO-DA011	Número de oficinas o personas designadas para la gestión de la accesibilidad que estén a disposición del público.	Número de establecimientos especializados	3, establecimientos especializados en la gestión de la accesibilidad que se encuentran a disposición del público	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> <li>• FENEDIF</li> <li>• Consejo Cantonal de Protección de Derechos</li> <li>• CONADIS</li> </ul>

<b>ASUNTO BÁSICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>DATOS (Indicador)</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>FUENTE</b>
<b>Reducción de la incidencia del transporte</b>	ITO-DA012	Porcentaje del transporte público que es accesible a las personas con discapacidad auditiva y con necesidades específicas de accesibilidad.	% transporte público que es accesible	33%, de transporte turístico son accesibles para personas con discapacidad auditiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> <li>• Servicio de Transporte turístico, de Riobamba</li> </ul>
	ITO-DA013	Porcentaje de transporte privado como alquiler de coches privados, taxis o mini taxis para personas con discapacidad auditiva.	% transporte privado	67%, no está capacitado para brindar el servicio a personas con discapacidad auditiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> </ul>
<b>Mejora de la accesibilidad de la oferta turística</b>	ITO-DA014	Número de recursos analizados en materia de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva (oficinas de información turística, establecimientos de alojamiento, puntos de interés turísticos).	Número de recursos	3, oficinas para información turística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> </ul>
	ITO-DA015	Número de elementos de la red de transporte público de la Ciudad de Riobamba analizados en materia de accesibilidad.	Número Unidades de transporte turísticos	17. Unidades de transporte turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> <li>• Servicio de Transporte turístico</li> </ul>

<b>ASUNTO BÁSICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>DATOS (Indicador)</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>FUENTE</b>
	ITO-DA016	Número de herramientas de promoción online analizadas en materia de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.	Número de promoción online	5 establecimientos poseen promoción on line para personas con discapacidad auditiva,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> <li>• CONADIS</li> <li>• Consejo Cantonal de Protección de Derechos</li> <li>• Establecimientos de alojamiento</li> </ul>
	ITO-DA017	Número de fiestas y grandes eventos desarrollados con temas de accesibilidad para personas con discapacidad.	Número de fiestas y eventos	5 grandes eventos con temas de accesibilidad para personas con discapacidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> </ul>
	ITO-DA018	Número de jornadas informativas sobre ayudas para la accesibilidad celebradas.	Número talleres	3 talleres CONADIS 15 talleres Consejo Cantonal de Protección de Derechos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> </ul>
<b>Sensibilización y formación en materia de turismo accesible</b>	ITO-DA019	Número de jornadas de sensibilización sobre accesibilidad para personas con discapacidad auditiva realizadas a los empleados.	Número talleres	36 talleres de sensibilización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> </ul>
	ITO-DA020	Número de asistentes a los cursos de formación para el trato a las personas con discapacidad.	Número de personas capacitadas	1305 personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> </ul>

<b>ASUNTO BÁSICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>DATOS (Indicador)</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>FUENTE</b>
<b>Promoción de la oferta de turismo accesible</b>	ITO-DA021	Número de actuaciones de promoción específicas de turismo accesible para personas con discapacidad auditiva.	Número promoción de turismo accesible	0, promoción de turismo accesible	• Trabajo de campo
	ITO-DA022	Número de empresas con un certificado del trato de personas con discapacidad.	Número de Certificado	8 establecimientos de alojamiento cuentan con un certificado del trato de personas con discapacidad.	• Trabajo de campo
<b>Diseño de experiencias turísticas accesibles</b>	ITO-DA023	Número de experiencias turísticas accesibles diseñadas.	Número de Proyectos turísticos accesibles	0, proyectos turísticos accesibles	• Trabajo de campo
<b>Innovación e inteligencia de mercado</b>	ITO-DA024	Número de asistentes a los talleres de innovación de la oferta turística para personas con discapacidad auditiva.	Número de talleres de innovación	0, talleres de innovación en oferta turística.	• Trabajo de campo

**Nota:** Trabajo de campo, 2019

## C. DISEÑO DE UN MEDIO DE DIFUSIÓN DE LOS INDICADORES GENERADOS

Una vez ya seleccionado el medio de difusión que es el boletín informativo, se procedió al diseño del mismo mediante el programa Canvas X 2018, siendo su contenido el siguiente:

### 1. En la primera parte

Se presenta los respectivos créditos a las personas que fueron participes de la investigación

### 2. En la segunda parte

- Se colocó una breve introducción con un contenido claro y de fácil entendimiento para el público en general.
- Se colocó el mapa de ubicación del área de estudio

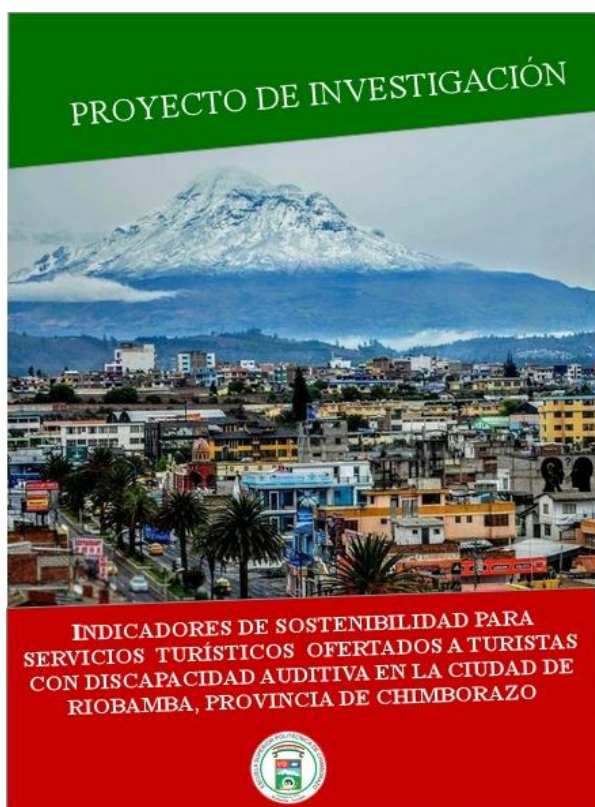
### 3. En la tercera parte

- Se presentan los resultados alcanzados durante la investigación realizada.

### 4. En la cuarta parte

- Se encuentra las conclusiones y recomendaciones identificadas a lo largo del trabajo.

Quedando de la siguiente manera:



#### CRÉDITOS

Germania Balseca Quishpe.  
Investigación (levantamiento de información)

Ing. Catalina Verdugo Bernal.  
Profesora Guía

Econ. Flor Quinchuela Pozo.  
Profesora Asesora

## INTRODUCCIÓN

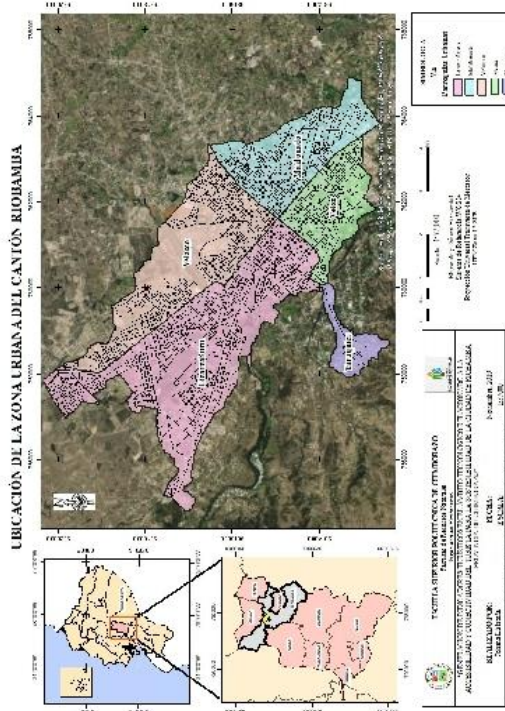
En el Ecuador se impulsa el turismo accesible para todos, con el propósito de ejecutar acciones conjuntas que contribuyan a la integración social, de las personas con discapacidad, (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2016). La Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (2016) indica que la oferta de un destino turístico, debe constituir un derecho fundamental de todas las personas y de ser una obligación normativa que ofertan las entidades públicas y privadas, que operan en este ámbito turísticos.

Por lo cual los turistas con discapacidad participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas, como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social (OMT, 2015). La búsqueda de nuevos segmentos y oportunidades de mercado está empezando a prestar cierta atención al fragmento de personas con discapacidad auditiva, en el Ecuador que representan el 14,11% del total de la población (CONADIS, 2018).

Siendo la sostenibilidad hoy uno de los pilares, sobre la que se asienta la actividad turística, asociado con la idea, de mejora continua, en la calidad de los servicios (Sánchez, 2015), por otro lado el sistema de indicadores de sostenibilidad permite evaluar constantemente y de forma eficaz los niveles de sostenibilidad que cumple, por ello que se constituye como una herramienta vital para la gestión turística de la ciudad de Riobamba.

En la presente investigación se ejecutó un análisis descriptivo de las entrevistas que fueron realizadas a tres entidades públicas relacionada con el tema y a los establecimientos de alojamiento y de transporte turísticos que se encuentran registrados en el DITUR de la ciudad de Riobamba.

## UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA



2

3

RESULTADOS

### ITO-DA001: Porcentaje de los servidores/operadores turísticos que cuentan con una estrategia o plan de acción en materia de turismo accesible, con un seguimiento, control del desarrollo y mecanismo de evaluación acordados.

Tabla 1. Estrategia o plan de acción de los establecimientos

ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO /ENTIDADES	SI	NO
Alojamiento	29	25
Transporte turístico	1	2
Entidades públicas( CONADIS, Sindicato de Choferes, Consejo cantonal de protección de los Derechos )		3
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>30</b>

Nota: Trabajo de campo, 2019

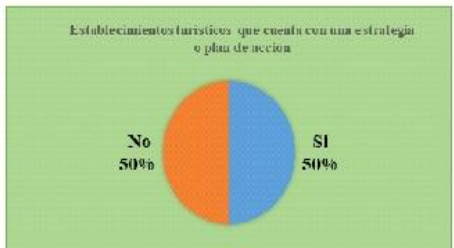


Figura 1. Estrategia o plan de acción de los establecimientos

#### Análisis

Se evidencia que el 50% de los establecimientos entrevistados de la ciudad de Riobamba, cuentan con una estrategia o plan de acción en materia de turismo accesible, de los cuales son 29 establecimientos de alojamiento y uno de transporte turístico.

4

### ITO-DA002: Porcentaje de entidades o establecimientos turísticos en el lugar de destino que cuenta con infraestructura y políticas para personas con discapacidades.

Tabla 2. Infraestructura y políticas para personas con discapacidades

ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO /ENTIDADES	SI	NO
Alojamiento	39	15
Transporte turístico	1	2
Entidades públicas	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>18</b>

Nota: Trabajo de campo, 2019

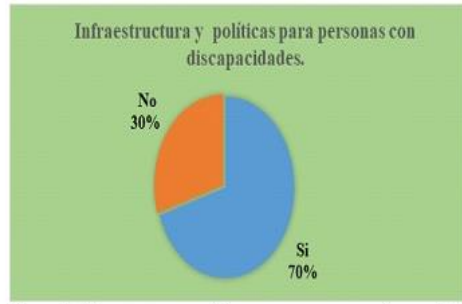


Figura 2. Infraestructura y políticas para personas con discapacidades

#### Análisis

De los 60 establecimiento/entidades turísticas que fueron entrevistadas de la ciudad de Riobamba, 42 de ellos si poseen una infraestructura y políticas para turistas con discapacidad, que les permiten brindar un buen servicio a este segmento de mercado dando como resultado un 70%.

RESULTADOS

5

**RESULTADOS**

**ITO-DA003: Número de Planes municipales de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.**

**Tabla 3. Planes municipales de accesibilidad**

ENTIDADES	Nº
Sindicato de chóferes	1
CONADIS	1
Concejo Cantonal para la Protección de derechos	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

Nota: Trabajo de campo, 2019

**Análisis**

Demuestra que la ciudad de Riobamba cuenta con 3 planes municipales enfocados a las personas con discapacidad auditiva, de los cuales 2 de ellos ya se encuentran en ejecución que están bajo la coordinación y supervisión del departamento técnico de secretaría ejecutiva del Concejo cantonal para la protección de derechos con junto con la CONADIS de Chimborazo

6

**RESULTADOS**

**ITO-DA004: Porcentaje de turistas y visitantes con discapacidad auditiva de un día de duración que se sienten satisfechos con su experiencia general en el lugar de visita.**

**Tabla 4. Satisfacción del turista con discapacidad auditiva**

ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO /ENTIDADES	SI	NO
Alojamiento (54)	28	7
Transporte turístico (3)	1	
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>7</b>

Nota: Trabajo de campo, 2019

**Figura 3. Satisfacción del turista con discapacidad auditiva**

**Análisis**

En la Figura 3. Se puede apreciar que de los 57 prestadores de turísticos entrevistados solo 35 establecimientos de alojamiento y uno de transporte turístico, han tenido la oportunidad de brindar sus servicios a turistas con discapacidad auditiva, teniendo un 81% de satisfacción por el servicio y atención a los mismo.

7

**RESULTADOS**

**ITO-DA005: Porcentaje de visitantes con discapacidad auditiva que repiten o regresan al establecimiento turístico (en un plazo de cinco años).**

**Tabla 5. Regreso del turista con discapacidad auditiva**

ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO /ENTIDADES	SI	NO
Alojamiento (54)	18	16
Transporte turístico (3)	1	
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>16</b>

Nota: Trabajo de campo, 2019

**Figura 4. Regreso del turista con discapacidad auditiva**

**Análisis**

Los 35 establecimientos turísticos de la ciudad de Riobamba el 54%, han tenido la oportunidad de brindar sus servicios por segunda ocasión, el 46% no lo han tenido debido a que algunos turistas con discapacidad auditiva eran extranjeros o solo visitaban la ciudad por algún evento en particular.

8

**RESULTADOS**

**ITO-DA006: Porcentaje de alojamientos con habitaciones accesibles para las personas con discapacidad auditiva.**

**Tabla 6. Habitaciones accesibles para las personas con discapacidad auditiva**

ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO	Habitaciones accesibles	
	SI	NO
Alojamiento (54)	22	32
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>32</b>

Nota: Trabajo de campo, 2019

**Figura 5. Habitaciones accesibles para las personas con discapacidad auditiva**

**Análisis**

La ciudad de Riobamba cuenta con 54 establecimientos de alojamiento registrados en el DITUR de los cuales el 41% poseen al menos una habitación adaptada a las necesidades de turistas con discapacidad auditiva.

9

**RESULTADOS**

**ITO-DA007:** Porcentaje de establecimientos turísticos o entidades que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad para personas con discapacidad.

**Tabla 7.** Programas oficiales de información sobre accesibilidad para personas con discapacidad

ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO/ENTIDADES	SI	NO
Alojamiento	27	27
Transporte turístico		3
Entidades públicas	3	
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>30</b>

*Nota:* Trabajo de campo, 2019



**Figura 6.** Programas oficiales de información sobre accesibilidad para personas con discapacidad

**Análisis**

Se evidencia que en la ciudad de Riobamba hay un interés creciente, por participar en programas oficiales de información sobre accesibilidad para personas con discapacidad, con el objetivo de mejorar su calidad de servicios brindados a este segmento de mercado.

10


**RESULTADOS**

**ITO-DA008:** Número de lugares de interés turístico que son accesibles para las personas con discapacidad auditiva o que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad.

**Tabla 8.** Lugares turísticos para personas con discapacidad auditiva

ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO/ENTIDADES	Nº
Alojamiento	0
Transporte turístico	0
Entidades públicas	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

*Nota:* Trabajo de campo, 2019



**Análisis**

En la ciudad de Riobamba no existen establecimientos turístico que cumplan con caracterizas esenciales para los turistas con discapacidad auditiva que puedan visitar, las personas viajan con el enfoque de conocer la belleza natural de un lugar o sus atractivos culturales, esto implica la necesidad de una infraestructura adaptada a sus necesidades, uno de ellos es el lenguaje de señas para la accesibilidad de información.

11


**RESULTADOS**

**ITO-DA009:** Número de ocupación de los establecimientos turísticos por personas con discapacidad auditiva.

**Tabla 9.** Visita de turista con discapacidad auditiva

ESTABLECIMIENTOS	ENTREVISTADOS	Nº TURISTAS DISCAPACIDAD AUDITIVA
Alojamiento	54	34
Transporte turístico	3	1
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>35</b>

*Nota:* Trabajo de campo, 2019



**Análisis**

En la ciudad de Riobamba, del total de 35 establecimientos turísticos que se encuentran registrados en el DITUR han tenido la oportunidad de brindar sus servicios a las personas con discapacidad auditiva, entre los cuales están los establecimientos de alojamiento y servicio de transporte turístico.

12


**RESULTADOS**

**ITO-DA010:** Porcentaje de empresas que cuentan con un presupuesto para la introducción de mejoras en términos de accesibilidad.

**Tabla 10.** Presupuesto para mejoras en términos de accesibilidad

ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO/ENTIDADES	SI	NO
Alojamiento	27	27
Transporte turístico	2	1
Entidades públicas	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>30</b>

*Nota:* Trabajo de campo, 2019



**Figura 7.** Presupuesto para mejoras en términos de accesibilidad

**Análisis**

Los establecimientos de la ciudad de Riobamba que fueron entrevistados de un total de 60 se puede evidenciar que solo 30 de ellos tienen un presupuesto para la introducción de mejoras en términos de accesibilidad dando un resultado del 50%.

13




**RESULTADOS**

**ITO-DA011:** Número de oficinas o personas designadas para la gestión de la accesibilidad que estén a disposición del público.

**Tabla 11.** Oficina o persona designada para la gestión de la accesibilidad

ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO/ENTIDADES	Nº
Alojamiento	0
Transporte turístico	1
Entidades públicas	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

*Nota:* Trabajo de campo, 2019



**Análisis**

En la ciudad de Riobamba existen 3 establecimientos especializados en la gestión de la accesibilidad que se encuentran a disposición del público como son La Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF), Consejo Cantonal de Protección de Derechos, Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), cada uno de estas entidades cuentan con una oficina especializada con el tema de discapacidades.

14

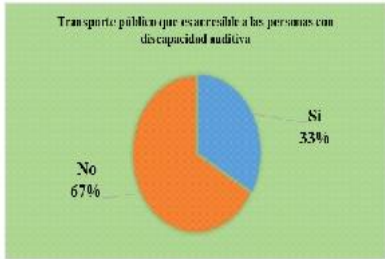
**RESULTADOS**

**ITO-DA012:** Porcentaje del transporte público que es accesible a las personas con discapacidad auditiva y con necesidades específicas de accesibilidad.

**Tabla 12.** Servicio de transporte turístico

SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO	SI	NO
Interangeles Tours Cia. Ltda.		1
National Travel C A		1
Rioempres Tours S A	1	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

*Nota:* Trabajo de campo, 2019



**Figura 8.** Servicio de transporte turístico

**Análisis**

De las tres entidades de transporte turístico de la ciudad de Riobamba, el 33% cuentan con una debida señalética para personas con discapacidad auditiva y con necesidades específicas de accesibilidad, para brindar un servicio de calidad como es la Rioempres Tours S A.

15

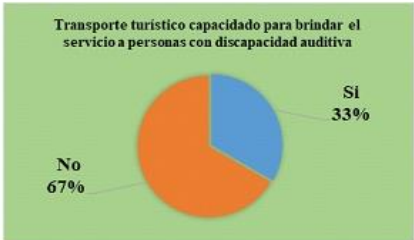
**RESULTADOS**

**ITO-DA013:** Porcentaje de transporte privado como alquiler de coches privados, taxis o mini taxis para personas con discapacidad auditiva.

**Tabla 13.** Servicio especializado para personas con discapacidad

SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO	SI	NO
Interangeles Tours Cia. Ltda.		1
National Travel C A	1	
Rioempres Tours S A		1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

*Nota:* Trabajo de campo, 2019



**Figura 9.** Servicio especializado para personas con discapacidad


**Análisis**

La ciudad de Riobamba tiene tres entidades de transporte turístico registradas en el DITUR, las cuales fueron entrevistadas dando como resultado que solo una de ellas cuentan con una debida formación a sus empleados en la atención al turista con discapacidad auditiva.

16

**RESULTADOS**

**ITO-DA014:** Número de recursos analizados en materia de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva (oficinas de información turística, establecimientos de alojamiento, puntos de interés turísticos).



**Análisis**


La ciudad de Riobamba cuenta con tres oficinas oficiales para información turística a personas con discapacidad y El Registro de propiedad se encuentran adaptados para brindar un servicio de calidad a las personas con discapacidad auditiva

**ITO-DA015:** Número de elementos de la red de transporte público de la Ciudad de Riobamba analizados en materia de accesibilidad.

**Tabla 14.** Unidades de Transporte turístico especializada

SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO	Nº
Interangeles Tours Cia. Ltda.	0
National Travel C A	1
Rioempres Tours S A	16
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

*Nota:* Trabajo de campo, 2019




**Análisis**

La ciudad de Riobamba cuenta 17 unidades de transporte turístico de dos entidades están en la capacidad de ofrecer el servicio a las personas con discapacidad.

17

**RESULTADOS**

**ITO-DA016:** Número de herramientas de promoción online analizadas en materia de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.




**Tabla 15.** Promoción online para personas con discapacidad auditiva

ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO/ENTIDADES	Nº
Alojamiento	3
Transporte turístico	0
Entidades públicas	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

*Nota:* Trabajo de campo, 2019

**Análisis**

De los 60 establecimientos entre turísticos y entidades públicas solo 5 de ellos poseen promoción on line para personas con discapacidad auditiva, que son Hotel Bella casona, Hotel El molino, Hotel La colina de río, CONADIS y Consejo Cantonal de Protección de Derechos, de la ciudad de Riobamba.



18

**RESULTADOS**


**ITO-DA019:** Número de jornadas de sensibilización sobre accesibilidad para personas con discapacidad auditiva realizadas a los empleados.

**Tabla 18.** Sensibilización sobre la accesibilidad de discapacidad auditiva

ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO/ENTIDADES	Nº
Alojamiento	33
Transporte turístico	0
Entidades públicas	3
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

*Nota:* Trabajo de campo, 2019

**Análisis**



Se han impartido 33 talleres de sensibilización sobre accesibilidad para personas con discapacidad auditiva a diferentes empleados de los establecimientos de alojamiento registrados en el DITUR y 3 talleres realizados por las entidades entrevistadas dirigidas a todas las personas y establecimientos de la ciudad de Riobamba.

**ITO-DA020:** Número de asistentes a los cursos de formación para el trato a las para personas con discapacidad.


**Tabla 19.** Asistentes a los cursos de formación

ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO/ENTIDADES	Nº
Alojamiento	105
Transporte turístico	0
Entidades públicas	1200
<b>TOTAL</b>	<b>1305</b>

*Nota:* Trabajo de campo, 2019

**Análisis**

Los diferentes talleres dictados por los establecimientos turísticos y entidades que fueron entrevistadas de la ciudad de Riobamba, sobre el trato a las para personas con discapacidad tubo una acogida de 1.305 personas que asistieron.



20

**RESULTADOS**

**ITO-DA023:** Número de proyectos turísticos accesibles diseñados.



**Análisis**

Las tres entidades que fueron entrevistadas de la ciudad de Riobamba, no tienen ningún conocimiento de que se haya elaborado proyectos turísticos accesibles para personas con discapacidad auditiva

**ITO-DA024:** Número de asistentes a los talleres de innovación de la oferta turística para personas con discapacidad auditiva.



**Análisis**

En la ciudad de Riobamba no se ha dictado ningún curso/taller de innovación de la oferta turística dirigidas a las personas con discapacidad auditiva.

22

**CONCLUSIONES**

El análisis de resultados obtenidos, se concluye que el tema de accesibilidad no es suficiente tratado en la ciudad de Riobamba, pero los esfuerzos están creciendo.

La generación del boletín informativo constituye una herramienta útil que permite conocer la capacidad de los servidores turísticos como establecimientos de alojamiento y el servicio de transporte turísticos de poder brindar un servicio de calidad a los turistas con discapacidad auditiva que llegan a la ciudad de Riobamba.

Se identificó que la ciudad de Riobamba no alcanza un pleno desarrollo de sostenibilidad turística, dentro de lo que se aprecia que el turismo accesible para turistas con discapacidad es incipiente, debido a que los servicios turísticos no cuentan con todas las facilidades para el caso.

23

## RECOMENDACIONES

El boletín informativo debe ser difundido entre los stakeholders del tema de turismo accesible e inclusivo para poder socializar el tema y al mismo tiempo concienciar su repercusión social y económica en el desarrollo local y de la actividad turística.

Se recomienda incluir la investigación de indicadores del ámbito turístico para todos los tipos de discapacidades tanto físicas como intelectuales, para de esta manera aportar al desarrollo sostenible de la actividad.

Los 24 indicadores que fueron validados y aplicados en los establecimientos turísticos de alojamiento y transporte turístico se deben aplicar a los demás servicios turísticos como son los de alimentación y bebidas, áreas de recreación entre otros, por ser parte integral del servicio



## **VIII. CONCLUSIONES**

- Se deduce que en el mundo todavía son escaso los sistemas de indicadores turísticos enfocados para personas con discapacidad, por lo cual se realizó una ardua investigación, seleccionando tres de ellos relacionados al tema, El Sistema Europeo de Indicadores sobre turismo (ETIS) con 67, Indicadores del plan estratégico de la Comunitat Valenciana como 21 y OMT con 14.
- Se concluye que la investigación en tema de accesibilidad en la ciudad de Riobamba es insuficiente, pero los esfuerzos están creciendo, se validaron un listado de 24 indicadores de turismo sostenible para las personas con discapacidad auditiva de los cuales fueron aplicados a distintas entidades públicas, establecimientos de alojamiento y de transporte turístico de la ciudad de Riobamba,
- La generación del boletín informativo constituye una herramienta útil que permite conocer la capacidad de los servidores turísticos como alojamiento y transporte turísticos, para brindar un servicio de calidad a los turistas con discapacidad auditiva que llegan a la ciudad de Riobamba.
- Se identificó que la ciudad de Riobamba no alcanzado un pleno desarrollo de sostenibilidad turística, en la cual se pueda apreciar un turismo accesible para turistas con discapacidad auditiva, debido a que los servicios turísticos no cuentan con todas las facilidades para el caso.

## **IX. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda incluir la investigación de indicadores del ámbito turístico para todos los tipos de discapacidades tanto físicas como intelectuales, para de esta manera aportar al desarrollo sostenible de la actividad.
- La ciudad de Riobamba presenta particularidades propias, por lo que se recomienda considerar el estudio macro del proyecto de indicadores de sostenibilidad turística de la ESPOCH-FRN en convenio con DITUR-GADMR, donde se puede encontrar una base de datos amplia que puede ser la base para adaptar otro estudio de indicadores de grupos vulnerables como las personas con discapacidad, para ello se puede considerar también los indicadores de las herramientas tecnológicas como App TUR4ALL y Winsitur.
- Los 24 indicadores que fueron validados y aplicados en los establecimientos turísticos de alojamiento y transporte turístico se deben aplicar a los demás servicios turísticos como son los de alimentación y bebidas, áreas de recreación entre otros, por ser parte integral del servicio.
- El boletín informativo debe ser difundido entre los stakeholders del tema de turismo accesible e inclusivo para poder socializar el tema y al mismo tiempo concienciar su repercusión social y económica en el desarrollo local y de la actividad turística.
- Los establecimientos turísticos e instituciones gubernamentales deberían tener un registro para los turistas con capacidades especiales en el cual se detalle qué tipo de discapacidad posee.

## X. RESUMEN

La presente investigación propone: generar indicadores de sostenibilidad para servicios turísticos ofertados a turistas con discapacidad auditiva en la ciudad de Riobamba, provincia Chimborazo; mediante la revisión de información secundaria principalmente de fuentes científicas oficiales se realizó la construcción de un listado de indicadores en tres reuniones junto con personal de la Dirección de Turismo y la docente directora del trabajo de titulación, los cuales después de ser discriminados porque se consideraron no aplicables a la ciudad para el levantamiento de información, quedaron un total de 24 indicadores sostenibles ya validados para ser medidos. La información recolectada se obtuvo mediante la aplicación de entrevistas a lcs 54 establecimientos de alojamiento, 3 servicios de transporte turístico que están registrados en el DITUR y 3 entidades públicas de la ciudad Riobamba. Se puede apreciar que de los 35 establecimientos turísticos de la ciudad de Riobamba con el 54%, han tenido la oportunidad de brindar sus servicios por segunda ocasión a este tipo de turistas. Se puede evidenciar que solo 30 establecimientos tienen un presupuesto para la introducción de mejoras en términos de accesibilidad. Además, se aprecia que el mundo todavía es escaso los sistemas de indicadores para discapacitados. Para la difusión de la información se elaboró un boletín informativo que constituye una herramienta útil mediante el programa Adobe Canvas X 2018, el cual contiene 4 partes, que permite conocer la capacidad de los servidores turísticos como establecimientos de alojamiento y el servicio de transporte turísticos de poder brindar un servicio de calidad a los turistas con discapacidad auditiva. Se recomienda incluir la investigación de indicadores del ámbito turístico para todos los tipos de discapacidades tanto físicas como intelectuales, para de esta manera aporta al desarrollo sostenible de la actividad.

**Palabras clave:** INDICADORES SOSTENIBLES- SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA- DISCAPACIDAD AUDITIVA – SERVICIOS TURÍSTICOS - TURISMO ACCESIBLE.

**Por:** Germania Balseca



## **XI. ABSTRACT**

The present investigation proposes: to generate sustainability indicators for tourist services offered to tourists with hearing impairment in the city of Riobamba, Chimborazo province; Through the review of secondary information, mainly from official scientific sources, a list of indicators was made in three meetings together with staff from the Tourism Directorate and the teaching director of the degree work, which after being discriminated because they were considered not applicable to the city for the collection of information, there were a total of 24 sustainable indicators already validated to be measured. The information collected was obtained through the application of interviews with the 54 accommodation establishments, 3 tourist transport services that are registered in the DITUR and 3 public entities in the city of Riobamba. It can be seen that of the 35 tourist establishments in the city of Riobamba with 54%, it has had the opportunity to provide a service for the second time to such tourists. It was evident that only 30 establishments have a budget for the introduction of improvements in terms of accessibility. In addition, it is appreciated that the world is still scarce the systems of indicators for the disabled. For the dissemination of the information a newsletter was prepared that constitutes a useful tool through the Adobe Canvas X 2018 program, which contains 4 parts, which allows to know the capacity of tourist servers as accommodation establishments and the tourist transport service to be able to provide a quality service to tourists with hearing impairment. It is recommended to include the investigation of indicators of the tourism field for all types of physical and intellectual disabilities, in order to contribute to the sustainable development of the activity.

**Keywords:** SUSTAINABLE INDICATORS - TOURISTIC SUSTAINABILITY - AUDITIVE DISABILITY - TOURIST SERVICES - ACCESSIBLE TOURISM.

Reviewed by: Profesor Jaime Tapia



## **XII. BIBLIOGRAFÍA**

- Agencia de Ecología Urbana de Barcelona. (2012). *Indicadores sostenibles*. Recuperado el 08 de marzo de 2019, de <http://www.bcnecologia.net/es/modelo-conceptual/indicadores-de-sostenibilidad>
- Agència Valenciana del Turisme. (2015). *Medidas para facilitar el acceso de las personas sordas al sector turístico*. Valencia. Recuperado el 20 de marzo de 2019, de [http://www.turisme.gva.es/turisme/es/files/pdf/otros/Medidas\\_facilitar\\_acceso\\_personas\\_sordas\\_acceso\\_al\\_sector\\_turistico.pdf](http://www.turisme.gva.es/turisme/es/files/pdf/otros/Medidas_facilitar_acceso_personas_sordas_acceso_al_sector_turistico.pdf)
- Amann , R. (2007). *Medios de difusión, Escuela y Derechos humanos en México*. Granada, España. Recuperado el 14 de marzo de 2019, de [http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/número6/Ensayos/Medios\\_de\\_difusion.pdf](http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/número6/Ensayos/Medios_de_difusion.pdf)
- Andrade , M., & Castro , R. (2009). *Lectura y discapacidad auditiva: guía para trabajar con niños*. Santiago, Chile. Recuperado el 08 de marzo de 2019, de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36738802/Lectura\\_y\\_discapacidad\\_auditiva\\_guia\\_para\\_trabajar\\_con\\_ninos.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1552331972&Signature=P%2BqSuHLcJUj1SaRMwSB75Hyap%3D&response-content-disposition=inline](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36738802/Lectura_y_discapacidad_auditiva_guia_para_trabajar_con_ninos.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1552331972&Signature=P%2BqSuHLcJUj1SaRMwSB75Hyap%3D&response-content-disposition=inline)
- Asamblea Nacional República del Ecuador. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Quito, Ecuador.
- Castillo, L. (2005). *Difusión de la información*. Recuperado el 26 de marzo de 2019, de <https://www.uv.es/macass/T6.pdf>
- Comisión Europea . (2016). *El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos. Herramienta del ETIS para la gestión de destinos sostenibles*. Luxemburgo: Unión Europea.
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2015). *Discapacidades*. Recuperado el 18 de marzo de 2019, de [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/09/estadistica\\_conadis.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/09/estadistica_conadis.pdf)
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2013). *Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores. Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales*. México.
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2018). *Personas con discapacidad registradas*. Recuperado el 08 de marzo de 2019, de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/03/index.html>
- Crexentia, A. ( 2016). *La importancia del Boletín Informativo*. Recuperado el 25 de febrero de 2019, de [www.crexentia.com](http://www.crexentia.com): <http://www.crexentia.com/lainportancia-del-boletin-informativo-en-la-web-corporativa/>
- Domínguez, T., Fraiz, J., & Alén, M. (2011). Turismo y accesibilidad, una visión global sobre la situación de España. *Cuadernos de Turismo*, 28, 23-45.
- Gallego , A. (2014). *Indicadores de sostenibilidad*. Valencia



- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba. (2017). *Plan estratégico de desarrollo cantonal*. Riobamba, Ecuador.
- Gobierno Vasco. (2016). *Sostenibilidad Urbana. Criterios de Sostenibilidad Aplicables al Planeamiento Urbano*. Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial. Vasco, España. Recuperado el 07 de marzo de 2019, de <http://www.ingurumena.ejgv.euskadi.eus/cont>
- Green Facts Organization. (2016). *Facts on health and the envioment*. Recuperado el 6 de marzo de 2019, de <http://www.greenfacts.org/es/glosario/pqrs/sostenibilidad.htm>
- Green Facts Organization. (2016a). *Green Facts Facts on Health and the Environment. Definición de Validación*. Recuperado el 06 de marzo de 2019, de <http://www.greenfacts.org/es/glosario/tuv/validacion.htm>
- López, F., Torres, A., Font, X., & Serrano, D. (2018). Gestión sostenible de destinos turísticos: la implementación de un sistema de indicadores de turismo. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 77, 428–461. Recuperado el 07 de marzo de 2019, doi:<http://dx.doi.org/10.21138/bage.2547>
- Michelini, J. J. (2011). *Iniciativas locales y desarrollo urbano*: Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles, 54, 173-199.
- Ministerio de Relaciones Laborales & Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad. (2013). *Discapacidad auditiva. Manual de Buenas Prácticas para la Inclusión Laboral en Personas con Discapacidad*. Quito, Ecuador.
- Ministerio de Salud Pública. (2018). *Calificación o recalificación de personas con discapacidad*. Recuperado el 18 de marzo de 2019, de <https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-discapacidades/>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2015). *Ecuador impulsa Turismo accesible para todos*. Recuperado el 07 de marzo de 2019, de [https://www.researchgate.net/publication/46562157\\_Turismo\\_Accesible\\_Importancia\\_de\\_la\\_Accesibilidad\\_para\\_el\\_Sector\\_Turistico](https://www.researchgate.net/publication/46562157_Turismo_Accesible_Importancia_de_la_Accesibilidad_para_el_Sector_Turistico)
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2016). *Ecuador impulsa Turismo accesible para todos, con la firma de convenio*. Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 09 de marzo de 2019, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/01/BP-291.pdf>
- Ministerio del Ambiente. (2012). *Clasificación de los ecosistemas*. Recuperado el 06 de marzo de 2019, de [http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEYENDA-ECOSISTEMAS\\_ECUADOR\\_2.pdf](http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEYENDA-ECOSISTEMAS_ECUADOR_2.pdf)
- Ministerio del Ambiente del Ecuador. (2013). *Sistema de Clasificación de los Ecosistemas del Ecuador Continental*. Quito, Ecuador: MAE.
- Monzón, J. (2017). *Guía completa para planificar tu Dossier de Prensa*. Recuperado el 15 de 08 de 2019, de <http://joanamonzo.com/guia-completa-para-planificar-tu-dossier-de-prensa/>
- Naciones Unidas. (2010). *Los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad*. Recuperado el 03 de marzo de 2019, de <http://www.un.org/spanish/disabilities/>

- Organismo Autónomo para el Desarrollo Local. (s.f.). *Planificación, diseño y formulación de estrategias de desarrollo*. Recuperado el 17 de 07 de 2019, de [http://dl.dip-caceres.es/guias/guia\\_acogida/index.php?pagina=14](http://dl.dip-caceres.es/guias/guia_acogida/index.php?pagina=14)
- Organización Mundial del Turismo. (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible*. Recuperado el 12 de marzo de 2019, de [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/OMTIndicadores\\_de\\_desarrollo\\_de\\_turismo\\_sostenible\\_para\\_los\\_destinos\\_turisticos.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/OMTIndicadores_de_desarrollo_de_turismo_sostenible_para_los_destinos_turisticos.pdf)
- Organización Mundial del Turismo. (2008). *Entender el turismo*. Madrid, España: Haya. Recuperado el 14 de marzo de 2019, de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/glossarysprev.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Madrid, España: CEDRO.
- Organización Mundial del Turismo. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas- Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*. Madrid, España: OMT.
- Pérez, D., & González, D. (2003). *Turismo accesible "Hacia un Turismo para Todos"*. Mazars, España .
- Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física. (2014). *¿Qué es el Turismo Accesible?* Recuperado el 8 de marzo de 2019, de <http://www.predif.org/index.php?q=%C2%BFqu%C3%A9-es-el-turismo-accesible>
- Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física . (2016). *Indicadores de sostenibilidad Turismo Accesible de la Comunitat Valenciana*. Valenciana.
- Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física. (2016a). *Turisme Accesible Comunitat Valenciana*. Valenciana, España .
- Quiroga, R. (2001). *Indicadores de sostenibilidad ambiental y de desarrollo sostenible: estado del arte y perspectivas*. Santiago de Chile, Chile: Naciones Unidas.
- Rivas, J., & Magadán, M. (2007). Los indicadores de sostenibilidad en el turismo. *Revista de Economía, Sociedad, Turismo y Medio Ambiente*, 6, 27-61.
- Rodríguez, M. (2010). *La Peña Lingüística. Definición de discriminar*. Recuperado el 05 de marzo de 2019, de <http://lapenalinguistica.blogspot.com/2008/07/discriminar.html>
- Roncancio, G. (02 de 08 de 2018). *¿Qué son temas o líneas estratégicas? su uso en el mapa estratégico*. Recuperado el 18 de 07 de 2019, de <https://gestion.pensem.com/que-son-temas-o-lineas-estrategicas-su-uso-en-el-mapa-estrategico>
- Salinas, J. (2012). *Oferta Turística*. Recuperado el 12 de marzo de 2019, de Fantástico, S.A.: <https://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/proyectos/Industria-del-turismo.pdf>
- Sánchez, D. C. (2015). Un sistema de indicadores turísticos básicos: Primera aproximación. *Saavedra*, 15(5).

- Secretaría de Turismo. (2018). *Visión Global del Turismo a México*. Ciudad de México: Bosques de Chapultepec.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2012). *Turismo sostenible. Plan nacional del buen vivir*. Quito, Ecuador. Recuperado el 10 de marzo de 2019, de [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan\\_Nacional\\_para\\_el\\_Buen\\_Vivir.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan_Nacional_para_el_Buen_Vivir.pdf)
- Torres, A. (s.f.). *Los sistemas de indicadores: instrumentos para la medición y gestión de*. Cataluña, España. Recuperado el 06 de marzo de 2019, de <http://www.aecit.org/actas/mijas/Comunicaciones/Sesion%202/7.%20Los%20siste>
- Torres, T., Sala, M., & Farré, M. (2013). El turismo sostenible en las marcas turísticas de Cataluña. *Galega de Economía*, 22(1), 51-72.
- Vacas, F. H. (s.f.). *Indicadores para la sostenibilidad*. Recuperado el 8 de marzo de 2019, de [http://www.unida.org.ar/Bibliografia/documentos/Desarrollo\\_Sustentable/GST/modulo5/Indicadores%20para%20la%20Sostenibilidad.pdf](http://www.unida.org.ar/Bibliografia/documentos/Desarrollo_Sustentable/GST/modulo5/Indicadores%20para%20la%20Sostenibilidad.pdf)
- Viceministerio de Turismo de Bolivia, & Organización Mundial de Turismo. (2005). *Taller Regional para Países Andinos sobre Indicadores de Sostenibilidad en Destinos Turísticos*. San Buenaventura, Bolivia . Recuperado el 12 de marzo de 2019, de <http://sdt.unwto.org/sites/all/files/docpdf/bolivia.pdf>
- Yázigi, E. (2002). *Turismo y Paisaje*. São Paulo , Brazil: Contexto.

### **XIII. ANEXOS**

#### **Anexo XIII-1. Talleres de determinación de indicadores**



**Figura XIII-1. Taller de socialización de indicadores**

## Anexo XIII-2. Guías de entrevistas

Tabla XIII-1. Guía de entrevista a entidades



**GUÍA DE ENTREVISTA PARA PRESTADORES DE SERVICIOS  
TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**



Sujeto de entrevista: \_\_\_\_\_

Firme: \_\_\_\_\_

Todas las respuestas son confidenciales.

**DATOS DEL INFORMANTE:**

**Género:**        Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

**¿Cargo ocupa?**

\_\_\_\_\_

1. **¿Cuenta el establecimiento turístico/entidad, con una estrategia o plan de acción de turismo accesible en cuyo marco se haya elaborado un dispositivo de seguimiento, control del desarrollo y evaluación?**

Sí         No

2. **¿Cuenta la entidad o establecimientos turísticos con una infraestructura y políticas internas adecuadas para personas con discapacidades?**

Sí         No

3. **¿Cuántos Planes municipales de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva existe en la ciudad de Riobamba?**

\_\_\_\_\_

4. **¿El establecimiento turístico o entidad participa en programas oficiales de información sobre accesibilidad para personas con discapacidad?**

Sí         No

5. **¿Conoce usted cuantos lugares de interés turístico son accesibles para las personas con discapacidad auditiva que cuente con la debida señalética para ellos?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. **¿La entidad/establecimiento turístico posee un presupuesto para la introducción de mejoras en términos de accesibilidad?**

Sí         No

\_\_\_\_\_

---

7. **¿La ciudad de Riobamba, cuantas con una oficina o persona designada para la gestión de la accesibilidad a disposición del público con discapacidad?**

8. **Cuantos lugares están adaptados para brindar un servicio de calidad a las personas con discapacidad auditiva (oficinas de información turística, establecimientos de alojamiento, alimentación, recreación entre otros).**

9. **Posee el establecimiento promoción online para personas con discapacidad auditiva.**

Sí  No

10. **¿Cuantos eventos se han desarrollado con temas de accesibilidad para personas con discapacidad en la ciudad de Riobamba?**

\_\_\_\_\_

11. **¿Cuantos cursos/talleres informativos se ha desarrollado sobre ayudas para la accesibilidad en la ciudad de Riobamba?**

\_\_\_\_\_

12. **¿Cuantos cursos/talleres de sensibilización sobre accesibilidad para personas con discapacidad auditiva se ha impartido a los empleados de las distintas entidades/establecimientos turísticos de la ciudad de Riobamba?**

\_\_\_\_\_

13. **¿Cuantos asistentes han asistido a los cursos de formación para el trato a las para personas con discapacidad?**

\_\_\_\_\_

14. **¿Cuánta publicidad con promoción específicas de turismo accesible para personas con discapacidad auditiva, se ha realizado en la ciudad de Riobamba?**

\_\_\_\_\_

15. **¿Cuántos proyectos turísticos accesibles diseñadas han sido realizado en la ciudad de Riobamba?**

\_\_\_\_\_

16. **Cuantos asistentes han acudido a los talleres de innovación de la oferta turística dirigidas a las personas con discapacidad auditiva**

\_\_\_\_\_

**Gracias por su colaboración.**

---

Tabla XIII-2. Guía de entrevista de establecimientos turísticos



**GUÍA DE ENTREVISTA PARA PRESTADORES DE SERVICIOS  
TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**



Sujeto de entrevista: \_\_\_\_\_

Firme: \_\_\_\_\_

Todas las respuestas son confidenciales.

**DATOS DEL INFORMANTE:**

Género:      Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

¿Cargo ocupa?

\_\_\_\_\_

Indique el tipo de empresa:

De alojamiento

De transporte

1. ¿Cuenta el establecimiento turístico, con una estrategia o plan de acción de turismo accesible en cuyo marco se haya elaborado un dispositivo de seguimiento, control del desarrollo y evaluación?  
Sí       No
  
2. ¿Cuenta la entidad o establecimientos turísticos con una infraestructura y políticas internas adecuadas para personas con discapacidades?  
Sí       No
  
3. El establecimiento ha tenido la oportunidad de brindar sus servicios de alojamiento/transporte a personas con discapacidad auditiva.  
Sí       No
  
4. Conoce usted, si el turista/visitantes con discapacidad auditiva, se sintieron satisfechos con su experiencia generada en el establecimiento.  
Sí       No
  
5. Conoce usted, si el turista/visitantes con discapacidad auditiva regreso al establecimiento turístico (en un plazo de cinco años), para solicitar nuevamente sus servicios.  
Sí       No
  
6. ¿El establecimiento posee habitaciones adaptadas a las necesidades especiales de los visitantes con discapacidad auditiva?  
Sí       No

- 
7. ¿El establecimiento turístico o entidad participa en programas oficiales de información sobre accesibilidad para personas con discapacidad?  
Sí  No
8. ¿La entidad/establecimiento turístico posee un presupuesto para la introducción de mejoras en términos de accesibilidad?  
Sí  No
9. ¿La ciudad de Riobamba, cuantas con una oficina o persona designada para la gestión de la accesibilidad a disposición del público con discapacidad?  
\_\_\_\_\_
10. El servicio de transporte público cuenta con la debida señalética para personas con discapacidad auditiva y con necesidades específicas de accesibilidad.  
Sí  No
11. ¿El servicio de transporte como como alquiler de coches privados, taxis o mini taxis está debidamente preparados para brindar el servicio para personas con discapacidad auditiva?  
Sí  No
12. ¿Cuántas unidades del servicio de transporte de la Ciudad de Riobamba está especializada en brindar el servicio a las personas con discapacidad?  
\_\_\_\_\_
13. Posee el establecimiento promoción online para personas con discapacidad auditiva.  
Sí  No
14. ¿Cuántos cursos/talleres de sensibilización sobre accesibilidad para personas con discapacidad auditiva se ha impartido a los empleados de las distintas entidades/establecimientos turísticos de la ciudad de Riobamba?  
\_\_\_\_\_
15. ¿Cuántas personas han asistido a los cursos de formación para el trato a las para personas con discapacidad?  
\_\_\_\_\_
16. ¿Cuántos establecimientos poseen algún certificado del trato de personas con discapacidad?  
\_\_\_\_\_

Gracias por su colaboración.

---



**Anexo XIII-3.** Entrevista a las entidades de la ciudad de Riobamba



**Figura XIII-2.** Entrevista al técnico de CONADIS



**Figura XIII-3.** Entrevista Técnica del Concejo cantonal de protección derechos



**Figura XIII-4.** Sindicato de choferes de ciudad de Riobamba

**Anexo XIII-4.** Entrevistas a los establecimientos turísticos



**Figura XIII-5.** Entrevistas a los establecimientos de alojamiento

**Anexo XIII-5.** Entrevistas a los servicios de transporte turístico**Figura XIII-6.** Servicio de transporte turístico

**Anexo XIII-6.** Resultados por ordenados por porcentaje y número

**Tabla XIII-3.** Resultados ordenados por porcentaje y número

<b>CÓDIGO</b>	<b>DATOS (Indicador)</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>FUENTE</b>
<b>ITO-DA001</b>	Porcentaje de los servidores/operadores turísticos que cuenta con una estrategia o plan de acción en materia de turismo accesible, con un seguimiento, control del desarrollo y mecanismo de evaluación acordados.	Porcentaje de estrategia o plan de acción	50%, tienen una estrategia o plan de acción  50% no cuentan con una estrategia o plan de acción	• Trabajo de campo
<b>ITO-DA002</b>	Porcentaje de entidades o establecimientos turísticos en el lugar de destino que cuenta con infraestructura y políticas para personas con discapacidades.	Porcentaje de entidades o establecimientos turísticos con infraestructura y políticas	70%, tienen infraestructura y políticas para personas con discapacidades.  30%, no tienen infraestructura y políticas para personas con discapacidades	• Trabajo de campo
<b>ITO-DA004</b>	Porcentaje de turistas y visitantes con discapacidad auditiva de un día de duración que se sienten satisfechos con su experiencia general en el lugar de visita.	% de turistas con discapacidad auditiva	81%, turistas satisfechos con su experiencia.  19%, turistas no satisfechos con su experiencia	• Trabajo de campo • Establecimientos de alojamiento de la ciudad de Riobamba

<b>CÓDIGO</b>	<b>DATOS (Indicador)</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>FUENTE</b>
<b>ITO-DA005</b>	Porcentaje de visitantes con discapacidad auditiva que repiten o regresan al establecimiento turístico (en un plazo de cinco años).	% de turista que regresan al establecimiento turístico	54%, turistas regresan al establecimiento turístico	• Trabajo de campo
<b>ITO-DA006</b>	Porcentaje de alojamientos con habitaciones accesibles para las personas con discapacidad auditiva.	% Habitaciones	41%, habitaciones accesibles para las personas con discapacidad auditiva.	• Trabajo de campo • Establecimientos de alojamiento registrados en el DITUR.
<b>ITO-DA007</b>	Porcentaje de establecimientos turísticos o entidades que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad para personas con discapacidad.	% participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad	50% de los establecimientos han participado	• Trabajo de campo
<b>ITO-DA010</b>	Porcentaje de empresas que cuentan con un presupuesto para la introducción de mejoras en términos de accesibilidad.	% de empresas con Presupuesto	50%, de los establecimientos tienen un presupuesto para la introducción de mejoras en términos de accesibilidad.	• Trabajo de campo
<b>ITO-DA012</b>	Porcentaje del transporte público que es accesible a las personas con discapacidad auditiva y con necesidades específicas de accesibilidad.	% transporte público que es accesible	33%, de transporte turístico son accesibles para personas con discapacidad auditiva.	• Trabajo de campo • Servicio de Transporte turístico, de Riobamba
<b>ITO-DA013</b>	Porcentaje de transporte privado como alquiler de coches privados, taxis o mini taxis para personas con discapacidad auditiva.	% transporte privado	67%, no está capacitado para brindar el servicio a personas con discapacidad auditiva	• Trabajo de campo

<b>CÓDIGO</b>	<b>DATOS (Indicador)</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>FUENTE</b>
<b>ITO-DA003</b>	Número de Planes municipales de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.	Número de Planes municipales de accesibilidad	3 planes municipales enfocados a las personas con discapacidad auditiva,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> <li>• CONADIS</li> <li>• Concejo cantonal para la protección de derechos de Riobamba</li> </ul>
<b>ITO-DA008</b>	Número de lugares de interés turístico que son accesibles para las personas con discapacidad auditiva o que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad.	Número de lugares turístico accesibles	0, lugares turístico accesibles para las personas con discapacidad auditiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> </ul>
<b>ITO-DA009</b>	Número de ocupación de los establecimientos turísticos por personas con discapacidad auditiva.	Número de ocupación	34, establecimientos de Alojamiento.  1, establecimiento Transporte turístico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> <li>• Establecimientos de alojamiento registrados en el DITUR.</li> <li>• Servicio de Transporte turístico</li> </ul>
<b>ITO-DA011</b>	Número de oficinas o personas designadas para la gestión de la accesibilidad que estén a disposición del público.	Número de establecimientos especializados	3, establecimientos especializados en la gestión de la accesibilidad que se encuentran a disposición del público	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> <li>• FENEDIF</li> <li>• Consejo Cantonal de Protección de Derechos</li> <li>• CONADIS</li> </ul>
<b>ITO-DA014</b>	Número de recursos analizados en materia de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva (oficinas de información turística, establecimientos de alojamiento, puntos de interés turísticos).	Número de recursos	3, oficinas para información turística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> </ul>

<b>CÓDIGO</b>	<b>DATOS (Indicador)</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>FUENTE</b>
<b>ITO-DA015</b>	Número de elementos de la red de transporte público de la Ciudad de Riobamba analizados en materia de accesibilidad.	Unidades de transporte turísticos	17. Unidades de transporte turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> <li>• Servicio de Transporte turístico</li> </ul>
<b>ITO-DA016</b>	Número de herramientas de promoción online analizadas en materia de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.	Número de promoción online	5 establecimientos poseen promoción online para personas con discapacidad auditiva,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> <li>• CONADIS</li> <li>• Consejo Cantonal de Protección de Derechos</li> <li>• Establecimientos de alojamiento</li> </ul>
<b>ITO-DA017</b>	Número de fiestas y grandes eventos desarrollados con temas de accesibilidad para personas con discapacidad.	Número de fiestas y eventos	5 grandes eventos con temas de accesibilidad para personas con discapacidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> </ul>
<b>ITO-DA018</b>	Número de jornadas informativas sobre ayudas para la accesibilidad celebradas.	Número talleres	3 talleres CONADIS 15 talleres Consejo Cantonal de Protección de Derechos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> </ul>
<b>ITO-DA019</b>	Número de jornadas de sensibilización sobre accesibilidad para personas con discapacidad auditiva realizadas a los empleados.	Número talleres	36 talleres de sensibilización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> </ul>
<b>ITO-DA020</b>	Número de asistentes a los cursos de formación para el trato a las personas con discapacidad.	Número de personas capacitadas	1305 personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo</li> </ul>

<b>CÓDIGO</b>	<b>DATOS (Indicador)</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>FUENTE</b>
<b>ITO-DA021</b>	Número de actuaciones de promoción específicas de turismo accesible para personas con discapacidad auditiva.	Número promoción de turismo accesible	0, promoción de turismo accesible	• Trabajo de campo
<b>ITO-DA022</b>	Número de empresas con un certificado del trato de personas con discapacidad.	Número de Certificado	8 establecimientos de alojamiento cuentan con un certificado del trato de personas con discapacidad.	• Trabajo de campo
<b>ITO-DA023</b>	Número de experiencias turísticas accesibles diseñadas.	Número de Proyectos turísticos accesibles	0, proyectos turísticos accesibles	• Trabajo de campo
<b>ITO-DA024</b>	Número de asistentes a los talleres de innovación de la oferta turística para personas con discapacidad auditiva.	Número de talleres de innovación	0, talleres de innovación en oferta turística.	• Trabajo de campo

**Nota:** Trabajo de campo, 2019