UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINASTRIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE TURISMO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN TURISMO

TEMA:

TURISMO ACCESIBLE PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO EN EL CANTÓN CALUMA PROVINCIA DE BOLÍVAR, EN EL AÑO 2024

AUTORA:

LADY MARILU TAPIA TAPIA

DIRECTOR/PAR

DR. JUAN PABLO TORRES

PAR ACÁDEMICO

LCDA. VERÓNICA ARCOS

GUARANDA – ECUADOR

2025

TEMA DEL PROYECTO:

Turismo Accesible para el Servicio de Alojamiento en el cantón Caluma provincia de Bolívar, en el año 2024

AGRADECIMIENTO

Este proyecto no habría sido posible sin el apoyo de mis padres, Rocio Tapia y Elias Tapia, cuya entrega incondicional, apoyo permanente, y confianza han sido fundamentales en cada etapa de este proceso. Su sacrificio y compromiso han representado una fuente inagotable de fortaleza e inspiración.

A mis hermanos, por ser un pilar esencial en mi desarrollo personal y académico, por su constante presencia, sabios consejos a lo largo de este proceso.

A todos los docentes que han formado parte de mi trayectoria académica, cuyo conocimiento, orientación y preparación han sido determinantes para mi crecimiento tanto profesional como personal.

Al Dr. Juan Pablo Torres, director de este trabajo por su paciencia, compromiso y por transmitirme los conocimientos necesarios para afrontar los desafíos de esta investigación.

A la Lcda. Verónica Arcos por su guía, enseñanza y constante motivación, que han sido clave en mi formación.

A mis amigos, y a todas aquellas personas que, con su apoyo, consejo y esfuerzo, contribuyeron a la consecución de este logro.

Lady Marilu Tapia Tapia

DEDICATORIA

A Dios, por concederme la fortaleza, la sabiduría y la guía en cada etapa de este proceso. Su amor y respaldo incondicional han sido pilares fundamentales para la consecución de este logro.

A mis padres, por su constante apoyo, amor y dedicación. Su presencia inquebrantable, sus consejos sabios y su sacrificio han sido esenciales en mi camino. Gracias por confiar en mí incluso en los momentos de mayor desafío.

Con profundo respeto y gratitud les dedico este esfuerzo, pues este logro es tanto suyo como mío.

Lady Marilu Tapia Tapia

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

DR. JUAN PABLO TORRES y **LCDA. VERÓNICA ARCOS BÓSQUEZ,** en su orden Director y Par Académico del Trabajo de Titulación, **TURISMO ACCESIBLE PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO EN EL CANTÓN CALUMA PROVINCIA DE BOLÍVAR, EN EL AÑO 2024** desarrollado por la estudiante **LADY MARILU TAPIA TAPIA.**

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera Turismo.**

Guaranda, Mayo 2025

Dr. Juan Pablo Torres
Director

Lcda. Verónica Arcos
Par Académico

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Escaneado con CamScanner

CERTIFICADO DEL TUTOR

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE TITULACIÓN
CARRERA DE TURISMO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

DR. JUAN PABLO TORRES EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

CERTIFICA

Que el trabajo denominado Turismo Accesible para el servicio de alojamiento en el cantón Caluma provincia Bolívar, en el año 2024 modalidad **Proyecto de Investigación,** elaborado por la señorita Lady Marilu Tapia Tapia, estudiantes de la **Carrera de Turismo.** Ha sido analizado por el sistema **TURNITIN,** reflejado como resultado un 4% de coincidencia no intencional como se puede evidencia en la imagen adjunta.

Es todo cuanto podemos certificar en honor a la verdad.

Guaranda, 20-Marzo-2025

Atentamente,

Dr. Juan Pablo Torres
Director

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Escaneado con CamScanner

DERECHOS DE AUTOR

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

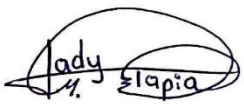
BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo **LADY MARILU TAPIA TAPIA** portadora de la Cédula de Identidad 0202307468 en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **TURISMO ACCESIBLE PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO EN EL CANTÓN CALUMA PROVINCIA DE BOLÍVAR, EN EL AÑO 2024** modalidad Proyecto de Investigación de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Lady Marilu Tapia Tapia

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Índice de Contenido

Tema del proyecto: I

Agradecimiento: II

Dedicatoria: III

Certificado de validación: IV

Derechos de autor VI

Índice de Tablas..... X

Índice de Gráficos..... XII

Introducción 1

Resumen..... 3

Abstract……..4

Capitulo I..... 5

1.Formulación general del proyecto 5

1.1Descripción del Problema..... 5

1.2Formulación del problema..... 6

1.3 Preguntas de Investigación 6

1.4 Justificación 7

1.5 Objetivos..... 8

1.6 Idea a Defender..... 8

Capítulo II 9

2.Marco teórico..... 9

2.1 Antecedentes..... 9

2.2 Marco Científico 13

2.3 Marco Conceptual 15

2.4 Marco Legal 18

2.5 Marco Georreferencial 24

Capítulo III 27

3.Metodología 27

3.1 Tipo de Investigación: 27

3.2 Enfoques de la Investigación 29

3.3 Métodos de la Investigación 31

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 33

3.5. Muestreo Cualitativo por Bola de Nieves 37

3.6 Procesamiento de la Información 38

Capítulo IV 39

4.Resultados y discusión 39

4.1 Identificar la normativa técnica a nivel nacional en referencia a la accesibilidad en alojamientos turísticos. 39

4.2 Analizar la situación turística de accesibilidad de los establecimientos de alojamiento del cantón Caluma. 48

4.3 Diseñar un Manual de Buenas Prácticas que garantice un servicio de alojamiento turístico accesible. 112

5. Conclusiones 114

6. Recomendaciones 116

7. Referencias Bibliográficas 117

8. Anexos 127

Índice de Tablas

Tabla 1 Ficha Bibliográfica de las Normativas Técnicas Ecuador..... 40

Tabla 2 Preguntas para los dueños de los establecimientos de alojamiento. 49

Tabla 3 Entrevista..... 51

Tabla 4 Rampas 63

Tabla 5 Resumen de Rampas 65

Tabla 6 Bordillos y Pasamanos 67

Tabla 7 Resumen de Bordillos y Pasamanos 68

Tabla 8 Entrada Principal..... 70

Tabla 9 Resumen Entrada Principal..... 72

Tabla 10 Estacionamiento..... 74

Tabla 11 Resumen Estacionamiento..... 75

Tabla 12 Recepción 77

Tabla 13 Resumen Recepción 78

Tabla 14 Habitaciones..... 80

Tabla 15 Resumen Habitaciones 84

Tabla 16 Servicios Higiénicos..... 86

Tabla 17 Resumen Servicios Higiénicos 90

Tabla 18 Corredores y Pasillos..... 92

Tabla 19 Resumen Corredores y Pasillos..... 93

Tabla 20 Ascensores y escaleras verticales..... 95

Tabla 21 Resumen Ascensores y Escaleras Verticales..... 97

Tabla 22 Ventanas 99

Tabla 23 Resumen Ventanas..... 100

Tabla 24 Señalización y Símbolo 102

Tabla 25 Resumen Señalización y Símbolo **..... 105**

Tabla 26 Atención al Cliente 107

Tabla 27 Resumen Atención al Cliente..... 108

Tabla 28 Indicadores de Accesibilidad de Alojamientos del Cantón Caluma 110

Índice de Gráficos

Figura 1 Rampas 66

Figura 2 Bordillos y Pasamanos 69

Figura 3 Entrada Principal 73

Figura 4 Resumen Estacionamiento 76

Figura 5 Recepción 79

Figura 6 Habitaciones 85

Figura 7 Servicios Higiénicos 91

Figura 8 Corredores y Pasillos (Comunicación Horizontal) 94

Figura 9 Ascensores y escaleras (Comunicación Vertical) 98

Figura 10 Ventanas 101

Figura 11 Señalización y Símbolo 106

Figura 12 Atención al Cliente 109

Introducción

El cantón Caluma, en la provincia de Bolívar, Ecuador, se caracteriza por su riqueza cultural, histórica y natural. Su diversidad geográfica, que incluye zonas montañosas y valles fértiles, favorece el desarrollo agrícola y turístico. Reconocido por sus tradiciones, hospitalidad, Caluma atrae visitantes nacionales e internacionales. Su potencial turístico en crecimiento incluye atractivos como cascadas, ríos y senderos, promoviendo el ecoturismo. Además, su gastronomía y festividades refuerzan su identidad cultural, convirtiéndolo en un destino de interés.

La presente investigación se orientó hacia el desarrollo de un manual de buenas prácticas con el propósito de optimizar la accesibilidad en los establecimientos de alojamiento turístico del Cantón Caluma. En la actualidad, dicho cantón no es reconocido como un destino inclusivo, lo que restringe significativamente el flujo de visitantes, en particular aquellos con discapacidades. En este contexto, la elaboración de directrices técnicas y recomendaciones resulta fundamental para orientar a los prestadores de servicios turísticos en la implementación de ajustes razonables y prácticas inclusivas. Esto permitió la consolidación de un entorno accesible y contribuirá a la mejora de la oferta turística del cantón, enmarcándose dentro de los principios del turismo inclusivo.

El primer capítulo aborda la problemática de accesibilidad en el cantón Caluma, justificando la necesidad del estudio a través de un análisis detallado. A partir de este, se formularon las preguntas de investigación, se definieron los objetivos generales y específicos, orientados a proponer soluciones estratégicas para mejorar la accesibilidad y fomentar el desarrollo turístico del cantón.

El segundo capítulo desarrolla el marco teórico, integrando la base investigativa y el sustento científico a través de teorías relacionadas con el estudio. Además, establece un marco

conceptual con definiciones clave para una mejor comprensión de la problemática, un marco legal que respalda normativamente la investigación y un marco georreferencial que ubica el cantón Caluma dentro del contexto del estudio.

El tercer capítulo describe la metodología de la investigación, especificando enfoques, diseño, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos. Además, presenta el contexto del estudio y la caracterización de la muestra, definida rigurosamente para asegurar la representatividad y validez de los resultados.

En el cuarto capítulo se presenta los resultados obtenidos en función de los objetivos establecidos. Para el cumplimiento del primer objetivo, se elaboró una ficha bibliográfica que sistematiza las normativas de accesibilidad vigentes en Ecuador. Respecto al segundo objetivo, se aplicó una ficha de observación en los establecimientos de alojamiento del cantón Caluma, con el propósito de evaluar su grado de cumplimiento con los estándares de accesibilidad. Adicionalmente, se realizaron entrevistas a los propietarios de los establecimientos, con el fin de conocer su percepción sobre la accesibilidad y analizar el nivel de adecuación de sus infraestructuras y servicios. Finalmente, en respuesta al tercer objetivo, se desarrolló un manual de buenas prácticas de accesibilidad dirigido a los establecimientos de alojamiento, con el propósito de optimizar sus condiciones y promover un entorno turístico más inclusivo.

El objetivo principal de este proyecto de investigación es evaluar el nivel de accesibilidad de los establecimientos de alojamiento en el cantón Caluma, con el propósito de identificar las barreras existentes, determinar el grado de cumplimiento con los requisitos normativos aplicables y las mejores prácticas de accesibilidad para personas con discapacidades.

Resumen

La presente investigación se centró en la elaboración de un manual de buenas prácticas de accesibilidad para los servicios de alojamiento turístico en el cantón Caluma, provincia de Bolívar, partiendo de la problemática relacionada con la falta de accesibilidad en estos establecimientos. Para alcanzar este objetivo, se adoptó un enfoque mixto, lo cual combina lo cualitativo con lo cuantitativo, con un diseño de investigación basado en el análisis de documentos, complementando por la aplicación de entrevistas y una ficha bibliográfica sobre el servicio de alojamiento en el cantón. En primer lugar, se realizó una exhaustiva revisión bibliográfica de artículos científicos, tesis y proyectos de investigación. Posteriormente, se llevó a cabo una salida de campo, durante la cual se llenó de ficha de observación para evaluar la accesibilidad de los establecimientos. Además, se realizaron entrevistas a los propietarios de los alojamientos para conocer su nivel de conocimiento sobre la accesibilidad de sus instalaciones. Finalmente, con los resultados obtenidos, se concluyó que, aunque el cantón Caluma cuenta con bellos paisajes, un clima agradable, aún es necesario implementar mejoras en la accesibilidad de los establecimientos de alojamiento existentes en la zona.

Palabras Claves: Accesibilidad, Alojamiento, Caluma, Manual

Abstract

This research focused on the development of a manual of good accessibility practices for tourist accommodation services in the Caluma canton, Bolívar province, based on the problem related to the lack of accessibility in these establishments. To achieve this objective, a mixed approach was adopted, which combines the qualitative with the quantitative, with a research design based on the analysis of documents, complemented by the application of interviews and a bibliographical record on the accommodation service in the canton. First, an exhaustive bibliographic review of scientific articles, theses and research projects was carried out. Subsequently, a field trip was carried out, during which an observation form was filled out to evaluate the accessibility of the establishments. In addition, interviews were conducted with the owners of the accommodations to find out their level of knowledge about the accessibility of their facilities. Finally, with the results obtained, it was concluded that, although the Caluma canton has beautiful landscapes and a pleasant climate, it is still necessary to implement improvements in the accessibility of the accommodation establishments existing in the area.

Keywords: Accessibility, Accommodation, Caluma, Manual

CAPÍTULO I

1. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema

La Organización Mundial de Turismo (OMT) promueve la importancia del desarrollo del sector bajo el lema “Turismo para un crecimiento inclusivo”, también conocido como turismo accesible, busca que los entornos, productos y servicios turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona, con o sin discapacidad. De hecho, un 10% de la población mundial, es decir 650 millones de personas, sufren alguna discapacidad. Sin embargo, en algunos territorios del mundo no se observa con prioridad el disminuir condiciones de exclusión o desigualdad (OMT, 2021).

A nivel nacional es importante para los turistas nacionales e internacionales brindar servicios cómodos en cualquier sitio que estos visiten, brindando las garantías en cada una de las etapas del proceso de servicios turísticos que puedan estar contratando y que sea regulado por los entes estatales para crear fidelidad y aumentar el número de visitas hacia el país, recordando que cualquier persona puede disfrutar de un destino sin medir su condición física, clase social o nacionalidad; la accesibilidad es una obligación y es para todos (Brunett & Luna , 2017).

En Ecuador, existen varias Normativas Técnicas, que establecen lineamientos para garantizar la accesibilidad al medio físico en dormitorios y habitaciones accesibles en establecimientos de alojamiento. Sin embargo, un análisis del sector revela que una proporción significativa de los establecimientos no cumple con los requisitos establecidos en esta normativa, lo que limita la inclusión y el acceso equitativo para personas con discapacidad. Este incumplimiento pone de manifiesto la necesidad de promover mayor sensibilización, capacitación y supervisión en el cumplimiento de estas disposiciones para fomentar un turismo accesible (NTE, 2018).

El cantón Caluma es un lugar diverso que ofrece numerosas alternativas para el disfrute del tiempo libre y el ocio. Sin embargo, este potencial turístico se ve limitado debido a la falta de servicios accesibles para personas con discapacidades, ya sea en términos de movilidad reducida, problemas auditivos, de comunicación o de capacidad cognitiva. La ausencia de infraestructura adecuada en el sector de hospedaje, así como la falta de iniciativas que promuevan un turismo inclusivo, restringen el acceso a este destino para un segmento importante de la población que podría beneficiarse de su oferta (Guaquipana & Silva, 2023).

A pesar de contar con diversos atractivos, el cantón enfrenta un desafío significativo en términos de accesibilidad turística. La ausencia de servicios y facilidades adecuadas para personas con discapacidad limita la posibilidad de que este grupo considere al cantón como un destino viable, lo que representa una oportunidad desaprovechada para ampliar la oferta turística. Este vacío en accesibilidad impide la promoción de un turismo inclusivo y responsable, que podría generar beneficios tanto para los visitantes como para la economía local.

1.2 Formulación del problema

¿Cuáles son las condiciones actuales de accesibilidad en los servicios de alojamiento turístico del Cantón Caluma, Provincia de Bolívar y qué medidas se requieren para un turismo más inclusivo?

1.3 Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son las normativas técnicas más relevantes que regulan la accesibilidad en alojamientos turísticos en Ecuador y cómo se implementan en la práctica?
- ¿Qué características y condiciones de accesibilidad presentan los establecimientos de alojamiento del Cantón Caluma para la atención de turistas con necesidades especiales?

- ¿Cuáles son los criterios y estándares fundamentales que debe contener un manual de buenas prácticas para garantizar un servicio de alojamiento turístico accesible?

1.4 Justificación

El turismo accesible garantiza que las personas con discapacidad o movilidad reducida puedan disfrutar de los servicios turísticos de manera igualitaria. En el Cantón Caluma, es un destino en desarrollo turístico, la implementación de un manual de buenas prácticas de turismo accesible es esencial para mejorar la calidad del servicio en los alojamientos, facilitando una experiencia inclusiva. Además, este proyecto responde a la creciente demanda de turismo inclusivo a nivel mundial, lo cual fortalecerá la competitividad del cantón como un destino turístico responsable y accesible.

En el proyecto de investigación se abordó un aspecto importante en el desarrollo turístico sostenible, pues la falta de accesibilidad en los servicios de alojamiento limita las oportunidades tanto para las personas con discapacidades como para los negocios locales. La creación de un manual de buenas prácticas permite a los establecimientos de alojamientos conocer las normativas y adaptar sus servicios a las necesidades de este segmento de mercado, promoviendo una mayor inclusión social. Esto también ayuda a que el Cantón Caluma se alinee con las políticas nacionales e internacionales de turismo accesible, contribuyendo a su reputación como destino inclusivo y consciente de la responsabilidad social.

El impacto de este proyecto fue trascedente, ya que permitió la consolidación del turismo accesible en los establecimientos de alojamiento. Las buenas prácticas que se implementa sirven como un modelo para otros destinos locales y provinciales, promoviendo una cultura de inclusión en el turismo. Además, este manual no solo mejora la experiencia de los turistas con discapacidad, sino que también contribuye el desarrollo económico del cantón, atrayendo a un mayor número de visitantes que buscan destinos accesibles.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar los requerimientos técnicos y operativos para la implementación del turismo accesible en los establecimientos de alojamiento del cantón Caluma.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar la normativa técnica a nivel nacional en referencia a la accesibilidad en alojamientos turísticos.
- Analizar la situación turística de accesibilidad de los establecimientos de alojamiento del cantón Caluma.
- Diseñar un Manual de Buenas Prácticas que garantice un servicio de alojamiento de turismo accesible.

1.6 Idea a Defender

Los establecimientos de alojamientos turísticos del Cantón Caluma requieren mejoras en sus condiciones de accesibilidad para garantizar un servicio inclusivo que satisfaga las necesidades de todos los turistas. La implementación de buenas prácticas de turismo accesible en los alojamientos del cantón Caluma no solo es un acto de responsabilidad social, sino también una estrategia clave para aumentar la competitividad turística del destino, permitiendo que un mayor número de personas, independientemente de sus capacidades, puedan disfrutar de una experiencia inclusiva y de calidad.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

En el presente proyecto de investigación se considera diversos documentos acreditados que abordan el tema en cuestión. Estos documentos han facilitado la obtención de una perspectiva sobre el tema en múltiples contextos y realidades. A continuación, se detallan los siguientes:

En primera instancia a nivel mundial se aborda el tema de turismo accesible en contexto post pandemia en la ciudad de Lima, (Contreras &Puma,2023). En esta investigación, se plantea una metodología bajo un enfoque cualitativo, el diseño que se utiliza es fenomenológico y tuvo como instrumento principal las entrevistas. Llegando a la conclusión que el turismo, ha sido afectado por la pandemia, por lo que hoy en día los prestadores de servicios turísticos, carecen de facilidades de acceso tanto en la implementación de equipamientos, señalizaciones y personal capacitado para asistir hacia personas con discapacidad al realizar turismo. Esta información aporta en mi proyecto porque proporciona un referente metodológico, contextualizando el problema en un marco global y justificando la urgencia de implementar buenas prácticas de turismo accesibles para el desarrollo.

La presente investigación realizada por Sánchez (2021) abarca el estudio de las Condiciones que presentan los atractivos turísticos para el desarrollo del turismo accesible en la ciudad de Cajamarca Perú. Mediante una metodología de tipo aplicada y nivel descriptivo, con un enfoque mixto, y diseño no experimental de corte transversal; a través de los métodos analítico, sintético y estadístico, con los instrumentos de encuesta, entrevista y ficha de observación. Los resultados obtenidos muestran que, los atractivos turísticos de la ciudad carecen de las condiciones necesarias para el desarrollo del turismo accesible, ya sea en la infraestructura, equipamiento y capacidades del recurso humano. Esta investigación con su

enfoque mixto y el uso de instrumentos como encuestas, entrevistas y fichas de observación ofrecen una guía para evaluar de manera integral las condiciones de accesibilidad en los servicios de alojamiento en Caluma.

En la propuesta de desarrollo de turismo accesible para el destino Santa Clara, realizado por (Peréz & Hérnandez, 2023), menciona que el turismo accesible es una rama importante dentro del sector turístico a nivel mundial. Precisamente, se realizó la presente investigación, de tipo descriptiva y enfoque cualitativo en base a las técnicas de observación directa y entrevistas de tipo semiestructuradas. Con ello se puede concluir, que las condiciones de accesibilidad turística en el destino no cumplen con los requerimientos necesarios para el disfrute óptimo de personas con discapacidades, además, cabe mencionar que es un sitio ideal para convertirse en modelo de implementación y gestión del turismo. Aportan sobre la insuficiencia de condiciones de accesibilidad y el potencial de los destinos para convertirse en modelos de gestión accesible respaldando la idea de que Caluma podría posicionarse como un referente local en la implementación de prácticas inclusivas, fomentando un turismo sostenible y competitivo.

Apostar por la accesibilidad en el sector hotelero en México según Cruz et al. (2024) es una cuestión crucial, no sólo desde la perspectiva económica sino también del disfrute pleno de los recursos turísticos por parte de las personas con discapacidad. Es un estudio de tipo exploratorio y descriptivo. En conclusión, en este estudio se observa que las soluciones accesibles, destinadas para las PcD física y temporal. De hecho, las soluciones de accesibilidad disponibles para personas con este tipo de discapacidad son promovidas como servicios adicionales para los huéspedes en general. Los hallazgos sobre la promoción de soluciones accesibles como servicios adicionales para personas con discapacidad física o temporal sirven de inspiración para implementar estrategias similares en Caluma, permitiendo ofrecer un

valor agregado a los huéspedes y promoviendo un turismo inclusivo y sostenible en la región.

Para aplicar la norma internacional de turismo accesible en hoteles cubanos, Vega et al. (2023) menciona la Organización Internacional de Normalización ha publicado la primera norma internacional sobre turismo accesible, la ISO 21902:2021, para que todas las personas disfruten del turismo en igualdad de condiciones. Se emplearon métodos científicos como la revisión bibliográfica, análisis-síntesis, histórico-lógico, inducción- deducción y la entrevista. Llegando a la conclusión que la norma ISO 21902:2021 cuenta con requisitos y recomendaciones específicos para servicios y actividades turísticas, alojamiento y restauración, aplicables a las instalaciones hoteleras en Cuba. La adopción de recomendaciones de la norma ISO 21902:2021 puede servir como base para diseñar estrategias y propuestas concretas que mejoren la accesibilidad en los servicios de alojamiento del área de estudio, alineándolos con las mejores prácticas internacionales.

En Ecuador, se llevó a cabo una investigación que hace referencia a una revisión sistemática sobre el turismo Accesible, Rodriguez et al. (2024) nos indica sobre como implica gestionar destinos y servicios turísticos de manera que estén disponibles para todas las personas, sin importar su condición. La metodología empleada en esta investigación se basa en el enfoque bibliográfico, un proceso sistemático que integra una serie de acciones dirigidas a la identificación y consulta de documentos relevantes, concluyendo que es necesario ampliar la investigación sobre accesibilidad tecnológica y otras innovaciones en toda la cadena de valor, así como en todas las etapas de acceso a los servicios turísticos y de hotelería. El énfasis en la accesibilidad tecnológica y las innovaciones a lo largo de la cadena de valor inspira a incluir propuestas tecnológicas y estrategias innovadoras en Caluma, alineando el proyecto con las tendencias actuales del turismo accesible en el contexto nacional e internacional.

La Percepción del Turismo Accesible en el Cantón Lago Agrio, provincia Sucumbíos, Tite et al. (2024), emerge un componente esencial en la industria turística global al promover la inclusión y la igualdad. Se empleó la investigación descriptiva y exploratoria para analizar el conocimiento e incidencia del turismo accesible, turismo inclusivo o turismo para todos en el campo de acción. Se concluye que los habitantes del cantón Lago Agrio poseen conocimientos de la inclusión de las personas con discapacidad en las actividades relacionadas con el turismo y su importancia social. Los hallazgos en Lago Agrio subrayan la importancia de sensibilizar a la comunidad local sobre la necesidad de integrar a las personas con discapacidad en el turismo, lo que puede guiar estrategias para fomentar una cultura inclusiva y promover el turismo accesible como una oportunidad para el desarrollo sostenible en tu región.

Por otra parte, Paneluisa (2023) menciona el turismo accesible como una alternativa para Diversificar la Oferta Turística en la provincia de Cotopaxi, haciendo referencia que no cuenta con información adecuada referente a las facilidades y accesos para personas con discapacidad. El diseño de la investigación se basa en una metodología exploratoria y descriptiva con la técnica de revisión bibliográfica llegando a la conclusión, que la falta de formación en turismo accesible entre los prestadores de servicios perpetúa estereotipos negativos y limita la satisfacción del cliente. Por ello, mejorar la accesibilidad y ofrecer datos veraces es esencial para captar este segmento de mercado y potenciar la imagen de los establecimientos. Enfatiza la importancia de capacitar a los prestadores de servicios y proporcionar información clara y accesible, lo que podría ser una estrategia central en la propuesta para captar el mercado de turismo accesible y mejorar la competitividad de los establecimientos locales.

Finalmente, Guaquipana & Silva (2023) abordó un análisis referente al grado de accesibilidad que ofrece los alojamientos turísticos de la provincia de Bolívar cantón Guaranda, específica para las personas con discapacidad, la metodología de investigación del presente

trabajo se basa en tres tipos de investigaciones, documental, de campo y donde se concluye que el estudio de la accesibilidad turística en los alojamientos de Guaranda evidencia que, a pesar de algunas mejoras, aún existen barreras significativas para las personas con discapacidad. Es fundamental implementar medidas adicionales en infraestructura y capacitar al personal para asegurar una verdadera inclusión. Aporta de manera interesante en base a las barreras persistentes con las personas con discapacidad refuerzan la necesidad de implementar mejoras en infraestructura y capacitación del personal, alineándose con los objetivos del proyecto para promover un turismo verdaderamente inclusivo y de calidad en la región.

2.2 Marco Científico

Es fundamental que este proyecto de investigación tenga una base de teorías científicas, ya que esto nos ayudará a entender mejor nuestro tema. Por ello, se han mencionado a los siguientes autores:

La teoría del turismo se refiere a un conjunto de conceptos y enfoques que buscan explicar los fenómenos relacionados con la actividad turística. Esta teoría abarca varios aspectos, incluyendo la motivación de los turistas, el impacto socioeconómico y ambiental del turismo, así como las dinámicas de la oferta y la demanda en este sector (Ascanio, 2012).

El turismo accesible se ha concebido desde sus inicios como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo a las personas que padecen alguna discapacidad física, necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios (Martínez M, 2020). El turismo accesible es clave para promover la inclusión y participación equitativa en la industria turística, beneficiando a las comunidades locales. Dado que las comunidades dependen del turismo para su desarrollo socioeconómico, resulta esencial analizar el impacto transformador del turismo (Ahmed & Riaz, 2024).

La teoría de la hospitalidad no fundamenta al sistema productivo mucho menos lo determina, pero permite que tanto huéspedes como anfitriones eliminen sus prejuicios y temores acerca de la peligrosidad del otro. En ese acto de sublimación, se estrecha un vínculo de cooperación que conlleva a la solidaridad y también a la creación de la actividad turística (Korstanje, 2011).

Para Morillo (2010) destaca que los establecimientos turísticos deben prestar atención al cliente y, por tanto, necesitan información sobre sus necesidades, gustos, costumbres, entre otras. Esta información debe reflejarse internamente en los procesos como estándares o patrones de prestación del servicio.

Según, Martínez (2014) la accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos.

La inclusión de las personas con discapacidad en las actividades turísticas, inició mucho antes de que se definiera formalmente este campo de estudio. Donde se empleó una amplia gama de términos para referirse a lo que hoy se denomina Turismo Accesible (TA). Esta diversidad terminológica ha dificultado la búsqueda de publicaciones pertinentes (Leiras & Caamaño , 2023).

Para Teixeria et al. (2024) hablan sobre el estudio del desarrollo de un Sistema de Información (SI) accesible orientado al turismo inclusivo, con el objetivo de eliminar barreras que limitan el acceso de personas con discapacidad. El principal aporte del estudio es la propuesta de una hoja de ruta metodológica que guía el desarrollo de SI accesibles,

proporcionando estrategias claras para la recopilación de requisitos de accesibilidad y su validación. (Ascanio, 2012)

Según Nigg et al. (2024) menciona que, a pesar de los avances legales, las personas con discapacidad siguen siendo marginadas en el turismo, en la teoría de la autocategorización, analiza sus experiencias en todas las etapas del viaje, revelando una falta de conciencia en la industria sobre sus necesidades. Las deficiencias en accesibilidad, información poco confiable, personal no capacitado y ausencia de retroalimentación generan limitaciones estructurales e interpersonales.

2.3 Marco Conceptual

El marco conceptual de este proyecto de investigación establece las bases teóricas que guiarán el análisis del fenómeno en estudio. A través de la identificación de conceptos claves y la revisión de la literatura.

Accesibilidad turística: el concepto de accesibilidad turística hace referencia a la cualidad de un servicio o una instalación que posibilite su uso y disfrute por cualquier persona, con independencia de su capacidad física, sensorial, psíquica o cognitiva (Clemente et al.,2018)

Actividad Turística: La actividad turística comprende el desplazamiento del lugar habitual de residencia, la pernoctación por un período superior a 24 horas y menor a un año para el goce y disfrute de un destino turístico. Por lo tanto, esta actividad implica el uso y contratación de medios de transporte, alojamiento (Rodriguez M. , 2019).

Alojamiento: Es la acción y efecto de alojar o alojarse. El uso más frecuente del término está vinculado al lugar donde las personas pernoctan o acampan, generalmente en medio de un viaje o durante las vacaciones. Los hoteles, los albergues y las posadas son tipos de alojamiento (Peréz & Gardey , 2022).

Casa de huéspedes: Las casas de huéspedes son una opción de alojamiento similar a los Airbnb, pero suelen ser más grandes y ofrecen más habitaciones. Las casas de huéspedes suelen ser administradas por una familia y ofrecen una experiencia más personalizada que un hotel tradicional (Cortes D. , 2023).

Demanda turística: Demanda turística es la cantidad de productos y servicios turísticos que pueden ser adquiridos o se han adquirido por parte de los turistas, motivados por intereses varios. Por tanto, en la definición se engloba tanto la demanda real como la potencial, es decir, la demanda posible que todavía no se ha materializado (Ilerna, 2019).

Departamento de recepción: El departamento de recepción de un hotel es el centro de toda la operación. Las funciones principales de la oficina principal incluyen reservas, registro de entrada y salida, manejo de transacciones financieras, atención de consultas de clientes, organización de servicios para huéspedes y más (Barjin, 2024).

Discapacidad: La discapacidad es el resultado de la interacción entre las deficiencias físicas de una persona y diversas barreras del entorno que limitan sus actividades y restringen su participación plena (Brenas, 2023).

Hostal: Los hostales son una opción popular para los viajeros que buscan una experiencia de viaje más económica y social. Los hostales ofrecen habitaciones compartidas o privadas, y por lo general cuentan con espacios comunes donde los huéspedes pueden socializar. Los hostales son una excelente opción para los viajeros que buscan conocer a otras personas y hacer amigos en el camino (Cortes D. , 2023).

Hotel: El hotel es un edificio equipado y planificado para albergar a las personas de manera temporal. Sus servicios básicos incluyen una cama, un armario y un cuarto de baño, se encuentra dedicado para alojar a los huéspedes (Merino, 2022).

Infraestructura Turística: La infraestructura turística es el conjunto de instalaciones físicas y dotación de bienes y servicios de un país o región destinada a atender visitantes extranjeros (Páez, 2020).

Manual de buenas prácticas: El Manual de buenas prácticas es el documento que recoge las buenas prácticas a aplicar en una empresa o servicio turístico adherido al SICTED (Sicted, 2012).

Motel: ´´Sirve de descanso para las personas que viajan por carretera, por lo que su estancia es mucho más corta y su precio es todavía más económico que el de un hostal´´ (Romance, 2023).

Oferta Turística: La oferta turística es una combinación de servicios y productos que se presentan para su consideración por un cliente turístico que desea realizar un viaje. Su objetivo principal es que el turista consiga una experiencia única y satisfactoria durante su estancia (Naranjo & Martínez , 2022).

Resort: Un resort es un hotel que cuenta con servicios de ocio y diversas instalaciones para el descanso y el disfrute del huésped. Esto quiere decir que, además de las habitaciones, el comedor y otros espacios que suelen tener la mayoría de los establecimientos hoteleros, un resort dispone de prestaciones adicionales (Pérez & Merino , 2022).

Turismo accesible: El turismo accesible pone el foco en la necesidad de un diseño universal y una infraestructura accesible en hoteles, transporte, actividades de ocio y otros servicios relacionados con el turismo. Este estándar es crucial para proporcionar una experiencia de viaje inclusiva para todas las personas (Ilunion, 2023).

Turismo: El turismo es una actividad que consiste en el desplazamiento temporal de personas a lugares distintos a su lugar de residencia habitual con el objetivo de disfrutar de experiencias de ocio, culturales, educativas, de negocios, entre otras. Esta actividad puede

realizarse tanto a nivel nacional como internacional, y es una de las principales industrias en todo el mundo (Cortés , 2023).

2.4 Marco Legal

Para fundamentar legalmente esta investigación, se han analizado diversos documentos que regulan y guían el desarrollo de la actividad turística, específicamente en lo que respecta al ámbito del alojamiento. Estos documentos son esenciales para entender las normativas y prácticas que impactan en este sector.

Constitución de la República del Ecuador.

Según la Constitución de la República del Ecuador (2011), Decreto Legislativo 0 Registro Oficial 449 de 20-oct-2008 Última modificación: 13-jul-2011 Estado: Vigente.

TÍTULO l

Elementos constitutivos del estado

Capítulo primero

Principios fundamentales

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado: Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes. Sustentando al establecer la obligación del Estado de garantizar, sin discriminación, el acceso efectivo a derechos fundamentales como la igualdad y el bienestar. Esto justifica la necesidad de adaptar los servicios de alojamiento para eliminar barreras físicas y sociales, promoviendo la inclusión de personas con discapacidad o movilidad reducida.

Capítulo Tercero

Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

Art. 35.- Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad. Siendo de gran importancia al establecer la atención prioritaria que deben recibir personas en situaciones de vulnerabilidad, incluyendo aquellas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y personas en condiciones de riesgo.

Sección Sexta

Personas con discapacidad

Art. 47.- El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos y la atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus necesidades específicas, que incluirá la provisión de medicamentos de forma gratuita, en particular para aquellas personas que requieran tratamiento de por vida. Sustenta respalda la importancia de implementar alojamientos accesibles, garantizando que las personas con discapacidad puedan disfrutar de servicios inclusivos y dignos, alineados con el derecho a la igualdad de oportunidades y una vida plena dentro de la sociedad.

Este artículo, respalda la importancia de implementar alojamientos accesibles, garantizando que las personas con discapacidad puedan disfrutar de servicios inclusivos y

dignos, alineados con el derecho a la igualdad de oportunidades y una vida plena dentro de la sociedad.

Art. 49.- Las personas y las familias que cuiden a personas con discapacidad que requieran atención permanente serán cubiertas por la Seguridad Social y recibirán capacitación periódica para mejorar la calidad de la atención. Justifica la necesidad de que los alojamientos turísticos no solo sean accesibles, sino que también consideren la inclusión de servicios o facilidades que apoyen a los cuidadores (Ecuador, 2021)

Ley del turismo

El turismo en Ecuador está regulado por la Ley de Turismo (2020) Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic.-2002 Ultima modificación: 22-jun.- 2020 Estado: Reformado, por lo que se han tenido en cuenta los siguientes artículos relacionados con el alojamiento para personas con discapacidad.

CAPÍTULO I

Art. 2.- Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos. Busca garantizar que las personas con discapacidad y otros grupos vulnerables puedan participar plenamente en el turismo, eliminando barreras en los alojamientos y asegurando que estos cumplan con los principios de accesibilidad universal.

Art. 4.- La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir el objetivo: Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión.

Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento promoción de un producto turístico competitivo.

Proteger al turista y fomentar la conciencia turística.

Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística.

El artículo refuerza la importancia de capacitar técnicamente al personal del sector para brindar servicios inclusivos, promoviendo así la conciencia turística y asegurando que el turismo sea una actividad inclusiva y sostenible en el cantón.

CAPÍTULO II

De las actividades turísticas y de quienes las ejercen

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

Alojamiento.

Servicio de alimentos y bebidas.

Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito (Turismo L. d., 2014).

Sustenta la importancia de garantizar que los servicios de alojamiento sean accesibles para todos los usuarios, especialmente para personas con discapacidad o necesidades especiales, como parte de la obligación de quienes operan de manera habitual en el sector turístico.

Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades.

De acuerdo con el reglamento de la Ley Orgánica de Discapacidad de 2017, Decreto Ejecutivo 194 Registro Oficial Suplemento 109 de 27-oct.-2017 Estado: Vigente los artículos que respaldan los derechos tanto de las personas con discapacidad como de los turistas son los siguientes.

CAPÍTULO III

De los derechos de las personas con discapacidad

Art. 13.- Turismo Accesible. - El Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades en coordinación con la autoridad nacional encargada del turismo formularán las políticas públicas con el fin de promover el turismo accesible para las personas con discapacidad Reglamento a la ley orgánica de discapacidades. Sustenta la necesidad de implementar adaptaciones en los servicios de alojamiento, asegurando que cumplan con los principios de accesibilidad universal y sean inclusivos (Moreno, 2017).

Reglamento de alojamientos turísticos

El Reglamento de Alojamiento Turístico (2016) Acuerdo Ministerial 24 Registro Oficial Suplemento 465 de 24-mar.- 2015 Ultima modificación: 18-feb.-2016 Estado: Vigente, es el marco legal que regula la actividad administrativa, así como la estructura, derechos y obligaciones que deben cumplir los diferentes establecimientos. Por ello, se han tenido en cuenta los siguientes artículos.

CAPITULO I

Art. 6.- Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico. - Llevar un registro diario y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos nombre,

edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen.

Permitió generar estadísticas y perfiles que pueden ser utilizados para identificar y atender mejor las necesidades de personas con discapacidad u otros grupos vulnerables, promoviendo la implementación de servicios accesibles.

Sección ll

Del procedimiento de licenciamiento

Art. 11.- Del procedimiento y requisitos de licenciamiento anual de funcionamiento. – Para el proceso de licenciamiento de los establecimientos de alojamiento turístico, la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia de licenciamiento, deberá solicitar como requisito indispensable el certificado de registro de turismo y los demás que sean requeridos conforme a la normativa vigente, de ser el caso, se le toma en consideración en los activos de la empresa según lo declarado en el impuesto a la renta correspondiente. Sustenta la accesibilidad como criterio obligatorio para el licenciamiento permitió promover servicios inclusivos en los alojamientos turísticos, alineándose con la visión de garantizar igualdad de oportunidades y derechos para las personas con discapacidad en el ámbito turístico.

CAPÍTULO III

De la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico.

Art. 13.- Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico. Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos, este artículo nos hace referencia sobre la clasificación y los requisitos

que den cumplimento cada uno de los establecimientos hoteleros (Reglamento de alojamiento turístico, 2016).

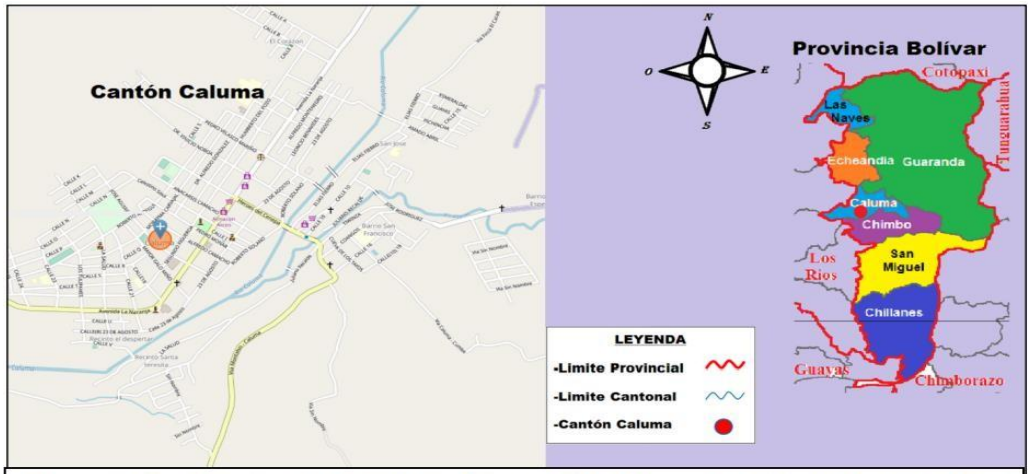
Aborda la necesidad de que los alojamientos cumplan con requisitos específicos, proponiendo que la accesibilidad sea parte integral de estas normativas, asegurando que todos los establecimientos, independientemente de su categoría, ofrezcan instalaciones y servicios inclusivos para personas con discapacidad y otros grupos vulnerables. (Turismo M. , 2016)

2.5 Marco Georreferencial

El proyecto de investigación se realizó en la República del Ecuador, específicamente en la provincia de Bolívar, en la zona urbana de la ciudad de Caluma. Este lugar fue elegido por sus características particulares y su relevancia en el contexto del estudio, lo que permite un análisis más detallado de la situación turística y de alojamiento en la región.

Ilustración 1

Mapa del Cantón Caluma



Información Base: Open Street Map (OSM) **escala** 200 m - 500 tf y Mapa de la provincia Bolívar fuente (David C. S. Año 2011)
Ubicación
Latitud = -1.6329
Longitud =-79.2603
Fecha: julio 2019

Nota: Plan de Ordenamiento Territorial Caluma 2020.

Caluma es un cantón subtropical y templado, pertenece a la Provincia de Bolívar, fue creada el 23 de agosto de 1990, se ubica a una distancia de 57 km aproximadamente de la capital provincial Guaranda; al Norte por los cantones Urdaneta, Echeandía y Guaranda; al Sur por los cantones San José de Chimbo y Babahoyo; al Este por los cantones Guaranda y San José de Chimbo y al Oeste los cantones Urdaneta y Babahoyo (PDOT, 2020).

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos, en el cantón Caluma existen 15.607 habitantes, siendo el 51.5% mujeres y el 48.5% hombres. Su área urbana posee 7784 y el área rural tienen 7723 habitantes (INEC, 2022).

El territorio del cantón caluma tiene topográficas irregulares, con alturas que fluctúan entre los 210 a 1874 m.s.n.m.s encontrándose los sectores de mayor altitud al este y los más bajos al oeste. La temperatura media registrada en el cantón caluma va entre los 18 y 23°C de acuerdo a la estación meteorológica ubicada en el cantón (PDOT, 2020).

El clima es variado debido a sus zonas que van desde el frío de los páramos hasta el calor de las zonas subtropicales, con temperaturas que varían entre los 20°C a 24°C durante los meses de mayo a septiembre y de 24°C a 28°C en los meses de octubre a abril; la temperatura media anual es de 22,8°C. La precipitación promedio anual en el piedemonte es de 500 m.m., humedad producida por corrientes de aire húmedo provenientes de la región costera y que se condensan en las estribaciones montañosas de la Cordillera Occidental de los Andes (PDOT, 2020).

Los tipos de suelos del cantón Caluma son suelos de cenizas recientes, arcillosas, tiene presencia de andesita, basaltos y diabasas. Son suelos amarillos, rojos, pardo rojizo, o pardo, negro, suaves, pesados y esponjosos. Estos suelos en función de su pendiente se utilizan para cultivar café, cacao, plátano, pastos, maíz, banano, cítricos, papa, naranjilla (PDOT, 2020).

El cantón Caluma tiene como mayor producción la naranja, siendo vendido este producto a nivel nacional por intermediarios, teniendo como mercado meta la ciudad de Guayaquil. Reconocido como un cantón agropecuario que produce naranja, café, cacao, maíz, plátano y banano. De hecho, los productores tienen el deseo de darle un valor agregado a dichos productos, empezando con la creación de emprendimientos con el fin de incrementar su economía familiar y mejorar el nivel de vida (PDOT, 2020).

Cuenta con una oferta turística dentro de las líneas: turismo de aventura, turismo de naturaleza, turismo cultural y agroturismo. Es un punto clave para disfrutar de la naturaleza del sector, siempre con el acompañamiento de un guía. Posee varios puntos estratégicos para ser visitados en una verdadera aventura; se destacan la torre, las murallas y ciertas formaciones tipo estalactitas.

Se recomienda que las visitas se las realice en los meses de mayo a septiembre, para poder aprovechar de los paisajes de este punto. Ven y disfruta del calor de Caluma y de su gente, conoce nuestras rutas turísticas y comparte con tu familia verdaderos momentos de felicidad rodeado de gente noble y preparada para recibir turistas (PDOT, 2020).

El cantón Caluma cuenta con una variedad de alojamientos entre hostales, hostería, hoteles, que según la catástrofe turística están registrados 5 establecimientos turísticos que brinda el servicio a propios y extraños.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

La metodología empleada en esta investigación facilita la recopilación de datos tanto primarios como secundarios, con el objetivo de robustecer el desarrollo del estudio. En este contexto, se ha estructurado un marco metodológico que define el tipo de investigación y sus respectivos métodos, especificando los procedimientos de análisis que se implementarán para llevar a cabo el estudio.

3.1 Tipo de Investigación:

El desarrollo del presente estudio se fundamenta varios tipos de investigación que se dará a conocer a continuación:

En función al propósito:

Investigación Básica: La investigación pura o teórica, se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él. El objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico (Relat, 2010).

Este proyecto se fundamenta en una investigación básica que analiza las dificultades y oportunidades que enfrentan las personas con discapacidades dentro del ámbito turístico. Al identificar estas barreras se establecen bases sólidas para diseñar políticas y estrategias que impulsen la inclusión y optimicen la experiencia del viajero. Esta investigación busca cubrir una deficiencia en la oferta de servicios de hospedaje, haciéndolos más accesibles y acogedores. Asimismo, pretende generar un cambio cultural en el sector turístico, promoviendo entornos que valoren la diversidad y fomenten un turismo inclusivo, lo que traerá beneficios tanto para los visitantes como para la industria en general.

Por su nivel de Profundidad:

Investigación Exploratoria: La investigación exploratoria tiene como objetivo la aproximación a fenómenos novedosos. Siendo su objetivo obtener información que permita comprenderlos mejor; aunque posteriormente esta no sea concluyente (Rus, 2020).

Se utilizó un enfoque de investigación exploratoria para conocer. examinar las necesidades, expectativas y vivencias de los turistas con discapacidades. Este enfoque facilitó una investigación inicial en un campo en el que la accesibilidad ha recibido poca atención.

Investigación Descriptiva: La investigación descriptiva es una herramienta clave en las ciencias, ya que se dedica a observar y detallar las características de grupos de personas, objetos o sucesos. Su propósito es recopilar datos y organizarlos de manera que se ofrezcan una representación precisa de lo que está ocurriendo (Rus, 2024).

Se realizó un análisis detallado de todas las características, lo que permitió comprender a fondo la situación actual de los establecimientos de alojamiento turístico en términos de accesibilidad. Además, se identificaron las necesidades de las personas con discapacidad física, así como los factores internos y externos relevantes al lugar de estudio.

Por los medios para obtener los Datos.

Investigación de Campo: Según Rhoton (2023) ´´Es el proceso que permite obtener datos de la realidad y estudiarlos tal, como se presentan, sin manipular las variables. Su característica esencial es que se lleva a cabo fuera del laboratorio, en el lugar de ocurrencia del fenómeno´´.

En este estudio, se realizó una observación y análisis de las infraestructuras de los establecimientos, evaluando la accesibilidad de cada uno. Este enfoque proporcionó una visión clara de las condiciones actuales y permitirá identificar posibles áreas de mejora.

Investigación Documental: Según Martínez (2023) ´´La investigación documental o bibliográfica es aquella que analiza un determinado objeto de estudio a partir de fuentes documentales. Estas pueden ser de diferentes tipos: libros, documentos de archivo, notas periodísticas, registros audiovisuales, entre otros´´.

Para la obtención de datos, resulto fundamental examinar la accesibilidad en los establecimientos de hospedaje, realizando una revisión que permitió identificar, ampliar y profundizar en distintos criterios propuestos por diversos autores. Este procedimiento se apoya en documentos que han servido como fuentes clave para el desarrollo adecuado de la investigación.

Por la mayor o menor manipulación de Variables

Investigación No experimental: ´´Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos´´ (Dzul, 2021).

En el proyecto de investigación sobre el turismo accesible en el servicio de alojamiento en el cantón Caluma, se consideró una investigación no experimental porque no se manipularán variables ni se realizarán intervenciones en el entorno. En su lugar, se observó y se analizó las experiencias y percepciones de los participantes, utilizando métodos como entrevistas. Esto permitió una comprensión profunda y contextualizada de las barreras y oportunidades en el acceso a los servicios de alojamiento, sin alterar las condiciones naturales.

3.2 Enfoques de la Investigación

Investigación mixta: La investigación mixta es una metodología de investigación que consiste en recopilar, analizar e integrar tanto investigación cuantitativa como cualitativa. Este enfoque se utiliza cuando se requiere una mejor comprensión del problema de investigación, y

que no te podría dar cada uno de estos métodos por separado (Ortega, Investigación mixta. Qué es y tipos que existen, 2024).

El proyecto de investigación se basa en una metodología mixta, integrada por enfoques cuantitativos y cualitativos para lograr una comprensión más profunda y precisa de la situación del turismo accesible en los alojamientos turísticos del cantón Caluma. El enfoque cuantitativo permite realizar un análisis de información relacionada con la accesibilidad en los alojamientos, lo que facilita la identificación de patrones y tendencias. Por otro lado, el enfoque cualitativo proporciona un análisis detallado de las percepciones de los propietarios de los alojamientos turísticos, utilizando herramientas como entrevistas y fichas de observación. Esta metodología mixta facilita el cumplimiento de los objetivos del proyecto, proporcionando una visión integral y multidimensional de la accesibilidad en los alojamientos turísticos del cantón Caluma.

Investigación Cuantitativa: ´´La investigación cuantitativa es aquella que utiliza métodos cuantitativos e inferencia estadística con el objetivo de extrapolar los resultados de una muestra a una población´´ (Arias E. , 2021).

Se adoptó un enfoque cuantitativo con el objetivo de analizar de manera sistemática y objetiva la accesibilidad de los alojamientos turísticos en el cantón Caluma, específicamente en relación con el cumplimiento de las normativas técnicas establecidas a nivel nacional en Ecuador. Para ello, se recopiló datos numéricos sobre las condiciones de accesibilidad en los establecimientos de alojamiento, tales como la adecuación de infraestructuras (rampas, baños accesibles, señalización, etc.), el cumplimiento de la legislación vigente en materia de accesibilidad y las características de los servicios ofrecidos.

Investigación Cualitativa: La investigación cualitativa asume una realidad subjetiva, dinámica y compuesta por multiplicidad de contextos. El enfoque cualitativo de investigación

privilegia el análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos que forman parte de las realidades estudiadas (Mata, 2019).

Se utilizó el enfoque cualitativo para explorar en profundidad las experiencias y percepciones de las personas con discapacidad y sus familias. Esto permitió obtener una comprensión matizada de las barreras y oportunidades que enfrentan al acceder a los servicios de alojamiento en la región. La flexibilidad del enfoque cualitativo permite adaptar los métodos de recolección de datos a las respuestas de los participantes, facilitando la identificación de áreas de mejora en la oferta turística.

3.3 Métodos de la Investigación

Método Analítico: ´´ El método analítico es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos´´ (Lopera et al., 2010).

Se empleó el método analítico para descomponer y examinar sistemáticamente los datos recopilados. Este enfoque permitió identificar patrones y relaciones en las experiencias y percepciones de los participantes. A través de este análisis detallado, se comprende mejor las barreras y oportunidades en el acceso a los servicios de alojamiento, lo que facilitará la formulación de recomendaciones concretas para mejorar la inclusión en el turismo.

Método Sintético: El método sintético utiliza el análisis como medio para alcanzar su objetivo. De esta forma, utiliza un método que permite realizarlo de forma ordenada y con un protocolo de actuación. Así, la ciencia es ciencia cuando puede ser refutable y, sobre todo, repetible (Arias R. , 2024).

Se aplicó el método sintético para integrar y combinar la información obtenida de los datos analizados. Este enfoque me permite relacionar los diferentes elementos y hallazgos,

creando una visión cohesiva y completa sobre las barreras y oportunidades que enfrentan las personas con discapacidad al acceder a los servicios de alojamiento.

Método Inductivo: ´´El método inductivo es un tipo de razonamiento que consiste en obtener conocimientos generalizables a partir de conocimientos específicos. Así, va de la observación de fenómenos particulares a la formulación de conclusiones generales´´ (Arrellano, 2013).

Permite la recopilación de datos cualitativos a partir de las experiencias y percepciones de los participantes, lo que facilita la identificación de patrones recurrentes. A través de entrevistas, observaciones y otras técnicas cualitativas, se puede explorar a fondo cómo las personas experimentan las barreras y oportunidades en el acceso a los servicios de alojamiento turístico.

Según el periodo temporal en que se realiza

Transversal: El estudio transversal se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido. Este tipo de estudio también se conoce como estudio de corte transversal, estudio transversal y estudio de prevalencia (Ortega, 2024).

Se utilizó el enfoque transversal en la investigación sobre turismo accesible en el servicio de alojamiento del cantón Caluma porque permite recolectar datos en un momento específico, brindando situación actual de accesibilidad. Esto facilita identificar patrones, problemas y necesidades de los usuarios en un contexto concreto, sin necesidad de un seguimiento a largo plazo.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Las técnicas aplicadas en esta investigación incluyen la recolección de datos de fuentes primarias, mediante contacto directo con los sujetos de estudio a través de observación y entrevistas. Además, se realizó una revisión bibliográfica como fuente secundaria, lo que permite contextualizar y sustentar los hallazgos sobre la accesibilidad en el servicio de alojamiento en el cantón Caluma. Esta combinación de métodos asegura un análisis integral del tema.

Fuentes Primarias

´´Las fuentes primarias son aquellas que proporcionan datos e información original y directa sobre un tema específico. Estas fuentes son producidas por los actores directamente involucrados en los hechos´´ (Suárez, 2024).

Entrevistas:

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial (Díaz, 2013).

Se utilizo la técnica de entrevista para recopilar información de manera directa de los participantes involucrados en el estudio. Esta metodología permitió obtener datos cualitativos a través de una guía semiestructurada de preguntas, diseñada para guiar la conversación y facilitar la exploración de temas relevantes. La interacción directa con los entrevistados proporcionará perspectivas valiosas y experiencias personales.

Observación Directa:

La observación directa es un método de recolección de datos sobre un individuo, fenómeno o situación particular. Se caracteriza porque el investigador se encuentra en el lugar en el que se desarrolla el hecho sin intervenir ni alterar el ambiente, ya que de lo contrario los datos obtenidos no serían válidos (Cajal, 2020).

Se realizó una observación directa porque me permitió obtener información directa y en tiempo real sobre las infraestructuras de alojamiento y su adaptabilidad para personas con discapacidades.

Las técnicas aplicadas en esta investigación incluyen la recolección de datos de fuentes primarias, mediante contacto directo con los sujetos de estudio a través de observación y entrevistas. Además, se realizó una revisión bibliográfica como fuente secundaria, lo que permite contextualizar y sustentar los hallazgos sobre la accesibilidad en el servicio de alojamiento en el cantón Caluma. Esta combinación de métodos asegura un análisis integral del tema.

Fuentes Secundarias:

Las fuentes secundarias son aquellas que proporcionan datos e información indirecta, es decir, que se basan en información ya existente y tienden a expresar un punto de vista. Estas fuentes son producidas por investigadores, historiadores, académicos, periodistas, entre otros, que utilizan fuentes primarias para elaborar sus estudios (Suárez, 2024).

Revisión Bibliográfica:

La revisión bibliográfica se ha definido como la operación documental de recuperar un conjunto de documentos o referencias bibliográficas que se publican en el mundo sobre un tema, un autor, una publicación o un trabajo específico. Es una actividad de carácter

retrospectivo que nos aporta información acotada a un período determinado de tiempo (Vega E. , 2019).

Esta técnica se utilizó porque es fundamental para el proyecto de turismo accesible en el cantón Caluma porque permite recopilar información, analizar y comparar estudios previos, normativas y buenas prácticas en accesibilidad turística.

Técnicas e Instrumento por cada Objetivo

En este apartado se detalla los objetivos del proyecto de investigación, junto con las técnicas e instrumentos que se utilizó para alcanzar los resultados propuestos. Estas herramientas han sido seleccionadas por su adecuación al tipo de información requerida, garantizando que el proceso de recolección y análisis de datos sea preciso y confiable.

Objetivo # 1: Identificar la normativa técnica en referencia a la accesibilidad en alojamientos turísticos.

Técnica: Revisión Bibliográfica

Instrumento: Libros, Artículos científicos, Tesis

Para el cumplimiento del primer objetivo, se llevó a cabo una revisión bibliográfica exhaustiva, utilizando fuentes confiables como libros, artículos científicos y tesis. Estas fuentes sirvieron como guía para la recopilación de información relevante, permitiendo desarrollar un análisis profundo del contexto del turismo accesible en el cantón Caluma. La selección de estas fuentes se realizó con criterios de calidad y pertinencia, garantizando que el contenido recolectado aporte sustancialmente al marco teórico del proyecto.

Objetivo # 2. Analizar la situación turística de accesibilidad de los establecimientos de alojamiento del cantón Caluma.

Técnica: Observación Directa

Instrumento: Fichas de Observación

Para la consecución del segundo objetivo, se empleó la técnica de observación directa, complementada con el instrumento de la ficha de observación. Este recurso permite registrar de manera detallada y precisa todos los aspectos relevantes observados, garantizando la obtención de información necesaria para el cumplimiento del proceso investigativo. La ficha de observación está diseñada para facilitar un análisis estructurado de los datos obtenidos en campo, asegurando la sistematicidad y rigurosidad en la recolección de información.

Técnica: Entrevista Semiestructurada

Instrumento: Guion de Entrevista

Además, dentro del segundo objetivo, se implementó la técnica de entrevista semiestructurada, utilizando como instrumento un guion de entrevista. Este guion facilitó la interacción directa con los participantes del proyecto, permitiendo la recolección de información específica sobre el servicio de alojamiento accesible para personas con discapacidad. La estructura flexible de la entrevista semiestructurada permitió profundizar en los temas relevantes, garantizando que se aborden aspectos clave relacionados con la accesibilidad y la calidad del servicio ofrecido.

Objetivo # 3. Diseñar un Manual de Buenas Prácticas que garantice un servicio de alojamiento turístico accesible.

Técnica: Revisión Bibliográfica.

Instrumento: Formato del Manual de Buenas Prácticas

Para la consecución del tercer objetivo propuesto, se llevó a cabo una revisión bibliográfica con el fin de obtener un formato adecuado para la elaboración del manual de

buenas prácticas en el servicio de alojamiento. Esta revisión sirvió como guía, permitiéndonos adaptar el contenido a nuestras necesidades específicas y lo que buscamos alcanzar.

3.5. Muestreo Cualitativo por Bola de Nieves

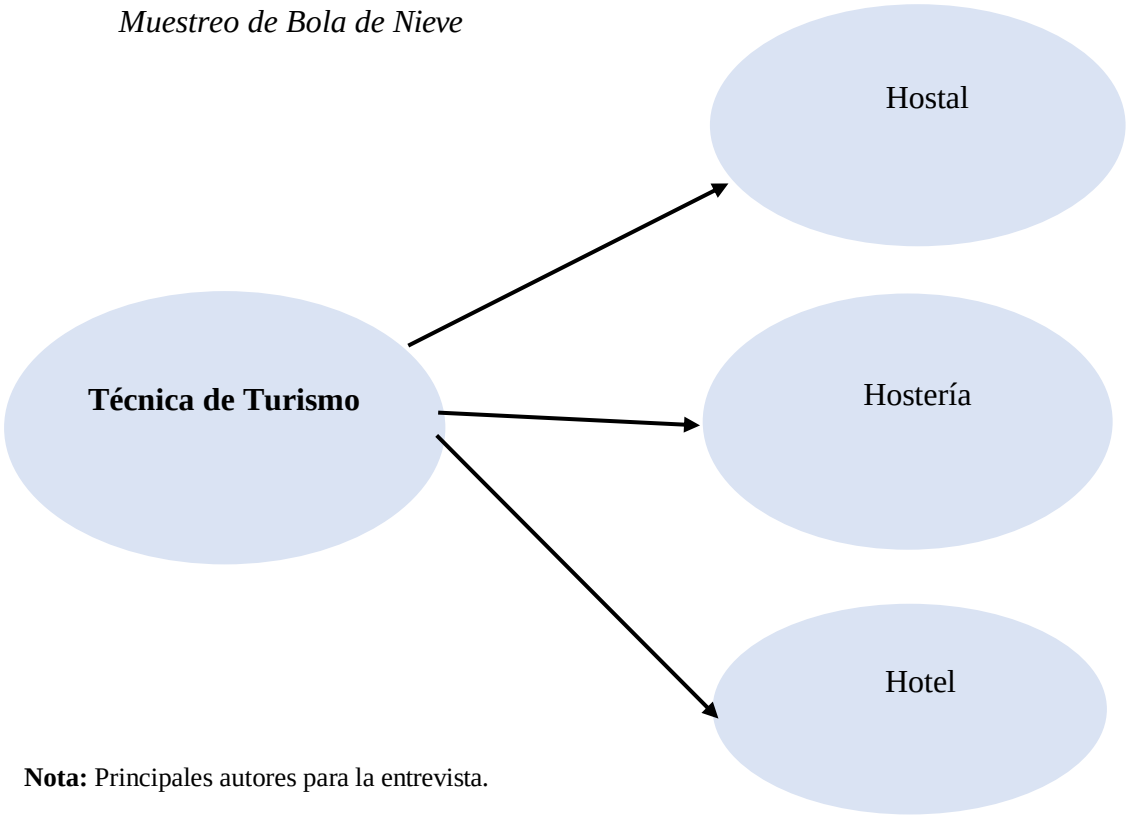
El muestreo de bola de nieve consiste:

En comenzar con unos pocos participantes que cumplen con los criterios del estudio y pedirles que recomienden a otros posibles participantes que también cumplan con esos criterios. Este proceso se repite hasta alcanzar el tamaño de muestra deseado (Ochoa, 2015).

Para implementar el muestreo por bola de nieve en la investigación sobre turismo accesible en el servicio de alojamiento, se definió criterios de inclusión y se seleccionó un grupo inicial de participantes, que incluyo a personas con discapacidad, profesionales del sector y dueños de establecimientos de alojamiento.

Gráfico 2

Muestreo de Bola de Nieve



Nota: Principales autores para la entrevista.

3.6 Procesamiento de la Información

El procesamiento de la información en esta investigación se llevó a cabo en función del cumplimiento de los objetivos planteados. En relación con el primer objetivo, se realizó una revisión bibliográfica exhaustiva que incluyó la consulta de libros, artículos científicos y tesis relacionadas con el tema de estudio. Esta revisión sirvió como base teórica y guía para la adquisición de conocimientos esenciales para el proyecto de investigación.

En cuanto al segundo objetivo, se llevó a cabo una observación directa en todos los establecimientos de alojamiento del cantón Caluma con el propósito de evaluar su infraestructura, servicios, atención al cliente y accesibilidad para personas con discapacidad. Esta observación se complementará con entrevistas semiestructuradas, las cuales serán grabadas y posteriormente transcritas.

Dichas entrevistas están dirigidas a los propietarios de los establecimientos hoteleros, con el fin de recopilar información sobre la calidad del servicio que ofrecen y su disposición para implementar mejoras que promuevan la accesibilidad. Además, se entrevistó a una persona con discapacidad para obtener sus recomendaciones y opiniones sobre las condiciones de accesibilidad.

En el tercer objetivo se llevó cabo una revisión bibliográfica con el propósito de detallar el formato adecuado para el Manual de Buenas Prácticas que se utilizará en el proyecto de investigación. Esta revisión permitirá definir y estructurar cada uno de los pasos y directrices que serán incluidos en el manual, asegurando su coherencia y aplicabilidad en el contexto del servicio de alojamiento en el cantón Caluma.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Identificar la normativa técnica a nivel nacional en referencia a la accesibilidad en alojamientos turísticos.

En la siguiente tabla se presentan los aspectos más relevantes identificados a partir de una revisión exhaustiva sobre la normativa técnica vigente a nivel nacional en relación con la accesibilidad en los alojamientos turísticos. La investigación se centró en analizar los requisitos mínimos establecidos en las regulaciones, con el propósito de evaluar su cumplimiento y aplicación en los distintos establecimientos del sector turístico.

Dicha normativa busca garantizar la inclusión y el acceso equitativo de todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad o movilidad reducida, a fin de fomentar un turismo inclusivo. A continuación, se detalla la información clave extraída de los documentos analizados:

Tabla 1*Ficha Bibliográfica de las Normativas Técnicas Ecuador*

Título	Autor	Lugar	Año	Principales Normativas	Indicadores de accesibilidad
NTE INEN 2315	Instituto Ecuatoriano de Normalización	Quito-Ecuador	2018	Terminología	En la normativa se detallan términos o conceptos técnicos en cuanto a la accesibilidad a entornos para las personas con algún tipo de discapacidad.
NTE INEN 2239	Servicio Ecuatoriano de Normalización	Quito-Ecuador	2015	Señalización	Establece características de las señaléticas utilizadas en entornos públicos y privados, en cuanto a: ubicación, tipos de señales, entre otros, para indicar la condición de accesibilidad del lugar y dar a conocer que estos brindan información y orientación para las personas con discapacidad.
NTE INEN 2240	Instituto Ecuatoriano de Normalización	Quito-Ecuador	2019	Símbolo Gráfico de personas con discapacidad o movilidad reducida.	Establece el símbolo gráfico que representa a las personas con discapacidad física; la señalización en entornos, edificaciones y espacios, permite identificar que es accesible para ser

					utilizados y aprovechados por este colectivo. La imagen representa a una persona usuaria de sillas de ruedas con dirección hacia la derecha sobre un fondo azul.
NTE INEN 2245	Servicio Ecuatoriano de Normalización	Quito-Ecuador	2016	Rampas	Detalla características técnicas de rampas construidas o habilitadas en espacios, entornos, edificaciones 13 arquitectónicas, para lo cual se debe considerar que toda rampa debe llevar pasamanos o bordillo, tomando en cuenta las características de los mismos.
NTE INEN 2244	Servicio Ecuatoriano de Normalización	Quito-Ecuador	2016	Bordillos y pasamanos	Detalla las características que deben cumplir un pasamano o bordillo, establecido en la parte externa o interna de un establecimiento. Los pasamanos por seguridad deben ser ergonómicos que permitan el deslizamiento continuo. Los bordillos son elementos que sobresalen del piso cuyo fin es la seguridad del individuo.

NTE INEN 2309	Servicio Ecuatoriano de Normalización	Quito-Ecuador	2018	Puertas	Detalla las dimensiones con las que deben cumplir puertas externas e internas de los establecimientos, así también las características de los accesorios, los cuales deben facilitar el acceso y fácil manipulación a todas las personas.
NTE INEN 2247	Servicio Ecuatoriano de Normalización	Quito-Ecuador	2016	Corredores y Pasillos	Establece las medidas con las que deben cumplir los corredores o pasillos de las edificaciones. Estos son espacios de circulación horizontal que comunican con otras áreas en común, los cuales deben estar libres de obstáculos
NTE INEN 2249	Servicio Ecuatoriano de Normalización	Quito-Ecuador	2016	Circulaciones verticales, Escaleras	Se establecen las dimensiones que deben cumplir las escaleras internas o externas de una edificación, para lo cual se debe considerar dos aspectos la huella (ancho) y contrahuella (alto) de paso.
NTE INEN 3139	Servicio Ecuatoriano de Normalización	Quito-Ecuador	2016	Circulaciones verticales. Ascensores.	Establece las dimensiones con las que debe contar un ascensor, los equipamientos necesarios de la cabina y regula la ubicación del sistema operativo

					del mismo para el acceso y uso de todas las personas.
NTE INEN 3142	Servicio Ecuatoriano de Normalización	Quito-Ecuador	2018	Ventanas	Detalla las características que deben cumplir las ventanas en las edificaciones para el uso de todas las personas independientemente de la condición física o discapacidad; para lo cual se considera la altura desde el nivel del piso, sistemas de apertura y la altura del nivel del ojo.
NTE INEN 3141	Servicio Ecuatoriano de Normalización	Quito-Ecuador	2018	Dormitorios y habitaciones accesibles	Esta norma establece los parámetros para el diseño y equipamiento de habitaciones accesibles en establecimientos como: hoteles, hostales, hosterías, departamentos, casas de huéspedes, refugios, entre otros; que permita el acceso, uso y aprovechamiento total de forma autónoma, con espacios libre de obstáculos para la movilización y circulación de este colectivo.

NTE INEN 3141	Servicio Ecuatoriano de Normalización	Quito-Ecuador	2018	Cantidad de habitaciones accesibles en un alojamiento	La cantidad mínima de habitaciones accesibles para el servicio de alojamiento son: A partir 100 habitaciones, por cada 50 habitaciones convencionales, se debe agregar una habitación accesible más.
NTE INEN 2293	Servicio Ecuatoriano de Normalización	Quito-Ecuador	2018	Servicios higiénicos, cuartos de baño y baterías sanitarias.	Esta norma establece las bases técnicas de los cuartos de baño y baterías sanitarias, así como, la distribución, selección y colocación de los elementos del mismo para su fácil acceso y uso.
NTE INEN 2248	Servicio Ecuatoriano de Normalización	Quito-Ecuador	2016	Estacionamientos	Esta norma establece las características para la identificación de plazas accesibles como: áreas de circulación peatonal, señalización vertical y horizontal y franjas de transferencia. Se debe considerar que por 25 lugares de estacionamiento debe existir una plaza específicamente para este colectivo.

Nota: En esta tabla se encuentra las principales normativas técnicas en referencia a la accesibilidad para el servicio de alojamiento.

Análisis:

A través de una revisión bibliográfica exhaustiva, se ha establecido un marco integral para garantizar la accesibilidad en infraestructuras y servicios en Ecuador, con un enfoque específico en alojamientos turísticos y espacios públicos. En este contexto, el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) ha desarrollado un total de 13 regulaciones normativas, de las cuales tres son de carácter general y diez están dirigidas específicamente a establecimientos de alojamiento.

Las normativas establecidas comprenden los siguientes estándares:

NTE INEN 2315: Terminología utilizada en accesibilidad.

NTE INEN 2239: Lineamientos para señalización accesible.

NTE INEN 2240: Estándares sobre símbolos y gráficos de accesibilidad.

NTE INEN 2245: Especificaciones técnicas para rampas.

NTE INEN 2244: Directrices para bordillos y pasamanos.

NTE INEN 2309: Requisitos técnicos para puertas accesibles.

NTE INEN 2247: Normas sobre corredores y pasillos accesibles.

NTE INEN 2249: Parámetros para circulaciones verticales y escaleras.

NTE INEN 3139: Regulaciones para ascensores accesibles.

NTE INEN 3142: Criterios para el diseño de ventanas accesibles.

NTE INEN 3141: Requisitos para dormitorios y habitaciones adaptadas.

NTE INEN 2293: Estándares para la accesibilidad en servicios higiénicos.

NTE INEN 2248: Normativa sobre estacionamientos accesibles.

Aquellas normativas establecen dimensiones mínimas, especificaciones técnicas, criterios de seguridad orientados a garantizar la movilidad autónoma y el uso equitativo de los espacios por parte de personas con discapacidad. Este marco regulatorio no solo promueve un diseño inclusivo, sino que también define estándares precisos para la planificación y construcción de entornos accesibles en distintos sectores.

No obstante, la efectividad de estas normativas depende de su correcta implementación, supervisión del grado de concienciación de los actores involucrados, incluyendo diseñadores, constructores y operadores de servicios. La aplicación rigurosa de este enfoque normativo resulta fundamental para consolidar la accesibilidad universal y contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad en Ecuador.

Constituye una base fundamental para el desarrollo de criterios de evaluación en infraestructuras turística accesible. La información recopilada es esencial para la elaboración y aplicación de la ficha de observación, permitiendo una evaluación técnica y objetiva del grado de accesibilidad en los establecimientos analizados.

Discusión.

El marco normativo ecuatoriano establece disposiciones específicas orientadas a la inclusión y equidad en el acceso a los servicios turísticos, priorizando criterios de accesibilidad universal. Estas regulaciones abarcan aspectos fundamentales como el diseño de infraestructuras con dimensiones, especificaciones técnicas estandarizadas, la implementación de accesos universales, la adaptación de servicios y equipamientos para personas con discapacidad, así como la integración de elementos que faciliten la movilidad autónoma para una seguridad en los entornos de alojamiento. Un estudio comparable fue desarrollado por Salinas (2016) en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, con un enfoque centrado en la accesibilidad estructural de las instituciones públicas para personas con discapacidad física.

Aunque el contexto del análisis de Salinas se dirigió hacia instituciones públicas y no específicamente a alojamientos turísticos, se pueden trazar paralelismos relevantes en cuanto a la metodología aplicada y los desafíos identificados. En ambos casos, se utilizó una revisión documental como herramienta clave para analizar el grado de cumplimiento de las normativas y las condiciones reales de accesibilidad en los espacios evaluados.

Se recopilaron todas las normativas aplicables a nivel nacional, estableciendo una relación directa con el estudio realizado por Llumitagsi (2021), cuyos resultados reflejan una concordancia en cuanto al análisis normativo. Asimismo, se identificó la ficha de evaluación de accesibilidad, la cual incorpora el conjunto completo de normativas técnicas pertinentes para su aplicación.

Los resultados incluyeron conceptos detallados sobre cada normativa técnica aplicable a las diferentes áreas e infraestructuras que deben considerarse en los establecimientos de alojamiento para garantizar su accesibilidad. Estos hallazgos se compararon con la investigación de Granda (2020), enfocada en el turismo accesible en hoteles de la ciudad de Loja, la cual destacó de manera exhaustiva los conceptos asociados a las normativas vigentes en Ecuador.

4.2 Analizar la situación turística de accesibilidad de los establecimientos de alojamiento del cantón Caluma.

Para la consecución del segundo objetivo de la investigación, se empleó dos instrumentos de recolección de datos con el fin de obtener resultados más precisos y fundamentados. En primer lugar, se aplicó una entrevista dirigida a los propietarios de los establecimientos turísticos, con el propósito de recopilar información sobre las condiciones de accesibilidad y el cumplimiento de las normativas vigentes. Adicionalmente, se utilizó una ficha de observación que permitió evaluar de manera objetiva el nivel de accesibilidad de los establecimientos, verificando si cumplen o no con los criterios técnicos establecidos en la normativa del Ecuador.

Primer Instrumento: Entrevista

Tabla 2 Preguntas para los dueños de los establecimientos de alojamiento.

N	Preguntas	Palabras Claves	Contenido
1	¿Se han realizado auditorías para garantizar el cumplimiento de la normativa nacional e internacional de accesibilidad?	Normativa Nacional	Se basa en las disposiciones técnicas y legales establecidas por organismos competentes de un país, que definen estándares y criterios obligatorios o recomendados para regular actividades, productos o servicios, con el objetivo de garantizar calidad, seguridad, accesibilidad y cumplimiento de derechos.
2	¿Qué desafíos han identificado en desafíos la implementación de prácticas de accesibilidad y cómo los han enfrentado?	Desafíos	Estos pueden incluir falta de concienciación, recursos financieros limitados, capacitación insuficiente, supervisión inadecuada y resistencia al cambio, lo que afecta el cumplimiento y la creación de entornos inclusivos para personas con discapacidad.

3	¿Tiene planes futuros para mejorar o ampliar las facilidades de accesibilidad?	Planes Futuros	Se refieren a las estrategias y acciones proyectadas para mejorar, actualizar o implementar regulaciones que promuevan la accesibilidad, sostenibilidad y calidad del servicio.
4	¿Qué medidas han implementado el establecimiento para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida?	Implementación	Al proceso de ejecutar y poner en prácticas estrategias, normativas y estándares operativos para garantizar el funcionamiento eficiente, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.
5	¿El personal del establecimiento ha recibido capacitación para asistir a personas con diferentes tipos de discapacidad?	Capacitación	Es el proceso de formación dirigido al personal y a los responsables de gestión, con el objetivo de proporcionar conocimientos, habilidades y herramientas para garantizar que los servicios e infraestructuras sean inclusivos.
6	¿Realizan encuestas o reciben retroalimentación de huéspedes con discapacidades sobre la accesibilidad?	Retroalimentación	Es el proceso de recopilación, análisis de opiniones, sugerencias y evaluaciones realizadas por usuarios, especialistas o partes interesadas, con el objetivo de identificar fortalezas y áreas de mejora en la implementación de medidas accesibles.

Nota: Se encuentra detallado las preguntas para la respectiva entrevista a los dueños de los establecimientos de alojamiento.

Una vez formuladas las preguntas pertinentes para la entrevista, se procedió a la codificación de las respuestas obtenidas de los establecimientos de alojamiento entrevistados. Este proceso permite una categorización estructurada de la información recopilada, facilitando su análisis e interpretación en función de los objetivos del estudio.

H.G: Hostal Guadalupe

H.G.P: Hostal Gran Panorama

H.A.M: Hostal Aylin Max

H.G.C: Hotel Gran Caluma

H.M.F: Hostería Madera Fina

Tabla 3 *Entrevista*

	Preguntas	**P1**	**P2**	**P3**	**P4**	**P5**	**P6**	**Síntesis**
1	H.G	Si hemos realizado auditorías periódicas para	El diseño original del hostal presenta algunas barreras	Estamos considerando la posibilidad de renovar algunas	Hemos instalado rampas en la entrada principal del	Incluye cómo ofrecer ayuda al ingresar establecimientos	Ofrecemos canales abiertos para que nuestros huéspedes con	El análisis del Hostal Guadalupe indica que

		garantizar el cumplimiento de las normativas nacionales de accesibilidad	arquitectónicas que dificultan la adaptación que dificultan la adaptación completa de las instalaciones a las normativas de accesibilidad.	de nuestras habitaciones para que sean completamente accesibles.	hostal, permitiendo que las personas en silla de ruedas con dificultades de movilidad accedan sin obstáculos.	durante la estancia y en caso de emergencias.	discapacidad nos den sugerencias o comentarios.	cumple con algunos criterios de accesibilidad, pero enfrenta limitaciones estructurales que impiden ciertas mejoras. A pesar de ello, el establecimiento está dispuesto a optimizar sus instalaciones para ofrecer un

								servicio más inclusivo.
2	H.G.P	No hemos realizado auditorías formales hasta el momento.	Uno de los principales ha sido la falta de conocimiento especializado en accesibilidad dentro del equipo inicial de diseño y construcción del hotel.	Queremos aumentar el número de habitaciones completamente accesibles.	Todo nuestro equipo ha recibido capacitación específica para asistir de manera adecuada a personas con movilidad reducida.	Hemos trabajado en sensibilizar a nuestro equipo sobre cómo interactuar de manera respetuosa y comprensiva.	No lo hacemos, pero lo tendremos en cuenta para conocer sus opiniones.	El análisis revela una formación limitada en accesibilidad en el establecimiento, pero muestra disposición para implementar mejoras y considerar sugerencias de los huéspedes

								para optimizar la experiencia del usuario.
3	H.A.M	Entre las acciones que hemos tomado en cuenta realizar se incluye la instalación de rampas.	Hemos buscado alternativas y financiamiento, así como la posibilidad de aplicar a subvenciones que nos permitan realizar las reformas necesarias sin afectar la	Si tenemos planes futuros para mejorar y ampliar nuestras facilidades de accesibilidad.	No contamos con medidas especificas implementadas para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida.	El personal no ha recibido una capacitación formal específica para asistir a personas con diferentes tipos de discapacidad.	No hemos implementado encuestas específicas ni un sistema formal para recibir retroalimentación.	El establecimiento carece de infraestructura accesible debido a su ubicación, pero planea futuras reformas incluyendo ascensores y rampas, para mejorar la comodidad,

			calidad de los servicios.					brindar un servicio más inclusivo.
4	H.G.C	Hemos llevado a cabo auditorías internas para evaluar nuestro nivel de cumplimiento con la normativa nacional de accesibilidad.	Es la adaptación de nuestra infraestructura existente para cumplir con los estándares de accesibilidad, ya que el edificio fue diseñado antes de que estas normativas fueran	Si tenemos planes concretos para mejorar y ampliar nuestras facilidades de accesibilidad.	Hemos implementado diversas medidas para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida, incluyendo rampas con pendientes	Hemos capacitado a nuestro personal para brindar atención adecuada a personas con diferentes tipos de discapacidad.	Estamos atentos a cualquier retroalimentación directa que recibamos de huéspedes con discapacidades, lo cual nos ayuda a identificar áreas de mejora.	El establecimiento tiene planes de mejora en accesibilidad y calidad del servicio, con personal capacitado y disposición para recibir sugerencias buscando

			ampliamente conocidas.		adecuadas en las áreas comunes.			optimizar la experiencia del cliente.
5	H.M.F	Actualmente no hemos realizado auditorías específicas para evaluar el cumplimiento de la normativa nacional de accesibilidad.	Uno de los principales desafíos que hemos identificado es la adaptación de nuestra infraestructura, ya que algunas áreas requieren modificaciones significativas.	Sí, tenemos planes futuros para mejorar y ampliar las facilidades de accesibilidad en la Hostería Madera Fina.	Entre ellas se incluyen la instalación de rampas en las entradas principales, la adecuación de una habitación especialmente diseñada.	Nuestro personal ha recibido capacitación para asistir a personas con diferentes tipos de discapacidad.	Valoramos mucho sus comentarios, ya que nos ayudan a identificar áreas de mejora y a implementar soluciones que realmente respondan a sus necesidades.	El establecimiento reconoce la importancia de la accesibilidad, aunque enfrenta desafíos en la adaptación de su infraestructura. Sin embargo, tiene planes de mejora y un equipo

								capacitado, dispuesto a considerar sugerencias para optimizar sus servicios.

Síntesis por pregunta	La mayoría de los establecimientos realizaron auditorias en sus instalaciones, pero algunos carecen de un conocimiento profundo sobre la normativa de accesibilidad. Esto resalta la necesidad de fortalecer la capacitación y	Uno de los principales desafíos de los establecimientos es la implementación de mejoras de accesibilidad, debido a limitaciones en su infraestructura y en la disponibilidad de presupuesto	El establecimiento planea implementar habitaciones accesibles rampas y ascensores en el futuro para mejorar la accesibilidad y ofrecer un entorno más inclusivo y confortable.	Algunos establecimientos han adoptado medidas de accesibilidad, como rampas y estacionamiento adecuado, pero otros aún no han implementado acciones específicas, pero son cordiales y dispuestos a ayudar.	La mayoría del personal está capacitado para atender a los huéspedes, aunque algunos colaboradores carecen de formación específica, pero son cordiales y dispuestos a ayudar.	El establecimiento demuestra disposición para escuchar y considerar las sugerencias de los huéspedes, con el objetivo de implementar mejoras que optimicen la calidad del servicio, la experiencia del cliente.	La mayoría de los establecimientos cumplen con algunos criterios de accesibilidad, pero enfrentan limitaciones estructurales que dificultan mejoras. Aunque el personal está capacitado, en algunos casos hay falta de

	sensibilización en este ámbito.	para adaptaciones.					formación específica en accesibilidad. A pesar de los desafíos, existe disposición para considerar sugerencias y optimizar la experiencia del cliente.

Nota: Resultados y Análisis de las respectivas preguntas a los entrevistados.

Análisis:

Las infraestructuras actuales han sido diseñadas para usuarios en general, lo que evidencia limitaciones para satisfacer las necesidades específicas de personas con capacidades diferentes. Esta situación resalta la necesidad de realizar ajustes en las instalaciones y servicios con el fin de promover la inclusión, mejorar la calidad del servicio. Es prioritario implementar programas de capacitación para el personal, enfocados en una atención inclusiva y en el cumplimiento de las normativas de accesibilidad. Estas medidas no solo garantizarán un trato adecuado, sino que también contribuirán a ofrecer una experiencia más satisfactoria para todos los huéspedes.

Discusión:

Como parte de los resultados obtenidos, se llevaron a cabo entrevistas dirigidas a los propietarios de los establecimientos de alojamiento del cantón, con el propósito de evaluar el nivel de accesibilidad de sus instalaciones. Estos hallazgos fueron comparados con la investigación de Quimis (2023) quien analizó la accesibilidad y movilidad para personas con discapacidad en el Malecón de la Libertad, aplicando entrevistas para conocer el grado de accesibilidad de los servicios ofrecidos en dicho sector.

Asimismo, las respuestas obtenidas de los propietarios indican que, si bien los establecimientos no cuentan con una accesibilidad óptima, existe la iniciativa de implementar mejoras con el objetivo de atraer a un mayor número de turistas. Esta situación se puede contrastar con el estudio de Llumitagsi (2021) quien, a través de entrevistas realizadas en la ciudad de Baños de Agua Santa, determinó que la accesibilidad en dicha localidad se encuentra en un nivel medio-bajo, requiriendo múltiples adecuaciones para cumplir con los estándares requeridos.

De igual manera, los resultados obtenidos en la presente investigación fueron comparados con el estudio de Vega et al. (2023) en el cual se llevaron a cabo entrevistas para identificar las limitaciones de accesibilidad en los establecimientos de alojamiento en Cuba. Esta investigación destaca el creciente interés por desarrollar una oferta turística más inclusiva y adaptada a diversos perfiles de turistas.

Por último, los hallazgos de las entrevistas realizadas en la presente investigación guardan relación con los resultados de Alcívar (2022) quien determinó que, si bien algunos establecimientos de alojamiento cuentan con infraestructuras que favorecen la accesibilidad, los propietarios muestran interés en seguir mejorando sus instalaciones. En este sentido, los resultados obtenidos en el cantón analizado reflejan una situación similar, en la que, a pesar de la falta de cumplimiento generalizado con las normativas de accesibilidad, existe la disposición de implementar mejoras para garantizar un servicio más inclusivo y alineado con la normativa vigente.

Segundo Instrumento: Ficha de Observación

En continuación con los resultados, se utilizó la ficha de observación, para los cinco establecimientos de alojamiento registrados en el catastro turístico, los cuales representan la totalidad de la oferta de servicios de hospedaje en la ciudad de Caluma. Este análisis permitió evaluar de manera detallada el grado de cumplimiento de los estándares establecidos, así como la contribución de dichos establecimientos al desarrollo del turismo accesible en la región.

Interpretación de los resultados

Una vez procesada la información recopilada a través de las fichas técnicas aplicadas, se obtuvieron los siguientes resultados:

Teniendo en cuenta los siguientes resultados:

CS: Cumple Satisfactoria

CM: Cumple Medianamente

CP: Cumple Parcialmente

NC: No cumple

Tabla 4 *Rampas*

Indicadores de accesibilidad	Establecimientos de alojamiento	CS 4	CM 3	CP 2	NC 1	Observación
Rampas						
El ancho mínimo libre de las rampas será de 1200 mm; comprendido entre pasamanos.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina	**X**				
	Hotel Gran Caluma				**X**	
Las rampas con pendientes longitudinales de 10m tendrán una pendiente de 8% y de 2 a 3m el 12%	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma				**X**	
En caso de existir un cambio de dirección en el trayecto de la rampa se debe incorporar un descanso libre de obstáculos de 1200mm.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina				**X**	

	Hotel Gran Caluma				**X**	
El acabado del piso de rampas debe ser firme, antideslizante y estar libre de piezas sueltas, irregularidades del material.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina	**X**				
	Hotel Gran Caluma		**X**			
En caso de rampas con anchos libres ≥ a 2200 mm se debe colocar un pasamano intermedio a una distancia de 1000mm.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma				**X**	
Una rampa con una altura de hasta 200mm debe contar con bordillo lateral de seguridad de 100mm.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma				**X**	

Nota: Resultados de la observación de campo referencia a Rampas en los establecimientos de alojamiento Caluma.

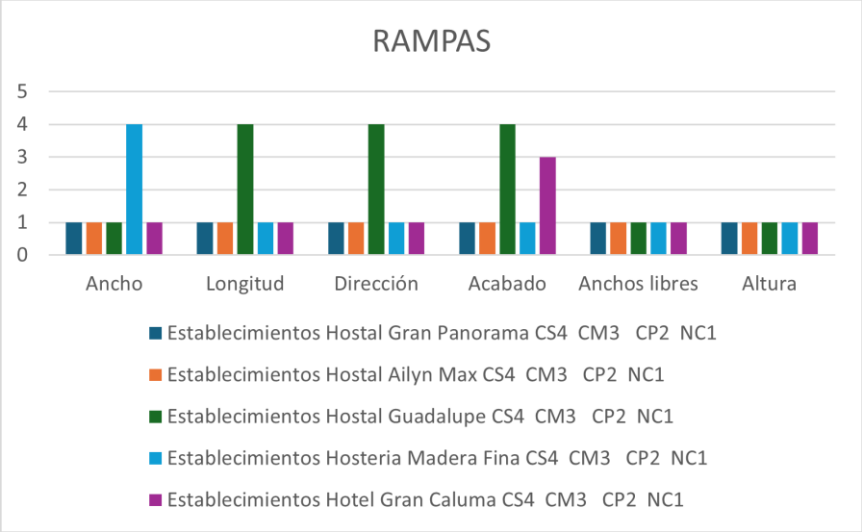
Análisis de Resultados

Tabla 5 *Resumen de Rampas*

Establecimientos de Alojamiento																				
Indicador Rampas	**Hostal Gran Panorama**				**Hostal Ailyn Max**				**Hostal Guadalupe**				**Hostería Madera Fina**				**Hotel Gran Caluma**			
	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1
Ancho				1				1				1	4							1
Longitud				1				1	4							1				1
Dirección				1				1	4							1				1
Acabado				1				1	4							1		3		
Anchos libres				1				1				1				1				1
Altura				1				1				1				1				1

Nota: El análisis de accesibilidad en establecimientos de alojamiento en referencia a rampas.

Figura 1 *Rampas*



Nota: Gráfico de los resultados del análisis de Rampas en los establecimientos de alojamiento.

Análisis

El análisis de los resultados representados en el gráfico evidencia que ciertos establecimientos de alojamiento no cumplen con los requisitos establecidos en la normativa técnica ecuatoriana en materia de accesibilidad. En particular, se identifican deficiencias en el Hostal Aylin Max y el Hostal Gran Panorama, los cuales presentan incumplimientos respecto a los estándares normativos vigentes. Entre las principales irregularidades detectadas, se observan que el ancho mínimo requerido de 1200 mm no es respetado en ciertas áreas de circulación. Adicionalmente, los acabados presentan deficiencias, ya que no poseen la firmeza requerida y presentan irregularidades en el material utilizado. Asimismo, se constató que la altura de la rampa no alcanza los 200 mm exigidos, lo que genera limitaciones en la accesibilidad del establecimiento.

Por otro lado, el Hostal Guadalupe presenta un nivel de accesibilidad relativamente superior en comparación con los demás establecimientos evaluados, al obtener una puntuación más alta en este indicador de la adecuación de rampas.

Tabla 6 *Bordillos y Pasamanos*

Bordillos y Pasamanos						
Bordillos de seguridad, de material resistente al choque a una altura igual o superior a 100 mm.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma				**X**	
Los pasamanos deben ser colocados a una altura comprendida entre 850 mm y 950 mm medidos verticalmente desde el nivel del piso terminado. En rampas se debe colocar a una altura comprendida entre 600 mm y 750 mm.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma				**X**	
La separación libre entre pasamanos y pared o cualquier otro elemento vertical debe ser igual o mayor que 40 mm.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max	**X**				
	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma				**X**	

Nota: Resultados de la observación de campo referencia a Bordillos y Pasamanos en los establecimientos de alojamiento Caluma.

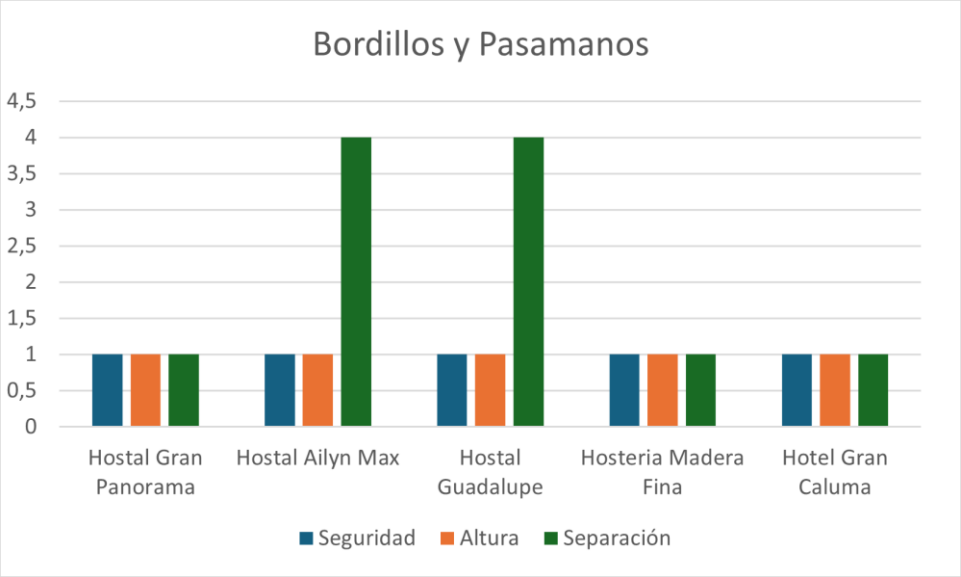
Análisis de los Resultados

Tabla 7 *Resumen de Bordillos y Pasamanos*

Establecimientos de Alojamiento																				
Indicador	**Hostal Gran Panorama**				**Hostal Ailyn Max**				**Hostal Guadalupe**				**Hostería Madera Fina**				**Hotel Gran Caluma**			
	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1
Seguridad				1				1				1				1				1
Altura				1				1				1				1				1
Separación				1				4	4							1				1

Nota: El análisis de accesibilidad en establecimientos de alojamiento en referencia a bordillos y pasamanos.

Figura 2 *Bordillos y Pasamanos*



***Nota*:** Gráfico de los resultados del análisis de bordillos y pasamanos.

Análisis:

El análisis de los resultados respecto al indicador de bordillos y pasamanos evidencia deficiencias en el cumplimiento de las normativas de accesibilidad en los siguientes establecimientos: Hostal Gran Panorama, Hostería Madera Fina y Hotel Gran Caluma. Estos alojamientos presentan incumplimientos en diversos parámetros técnicos, se identificó que la altura de los pasamanos no se ajusta a los rangos normativos establecidos, los cuales deben oscilar entre 850mm y 950 mm en superficie verticales, y entre 600 mm y 750 mm en rampas. Adicionalmente, la separación entre el pasamanos y la superficie de apoyo supera los 40 mm permitidos, lo que afecta la funcionalidad y seguridad de estos elementos de accesibilidad.

Por otro lado, se observa una similitud en el nivel de cumplimiento entre el Hostal Aylin Max y el Hostal Guadalupe, los cuales presentan mejores condiciones en comparación con los establecimientos previamente mencionados.

Tabla 8 *Entrada Principal*

Entrada Principal (Puertas)						
La entrada principal consta de las siguientes dimensiones: ancho libre mínimo de 1000 mm y altura de 2050 mm.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max	**X**				
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina	**X**				
	Hotel Gran Caluma	**X**				
La manija de la cerradura debe ser tipo palanca una altura comprendida entre 800 mm y 1 000 mm medidos desde el nivel de piso terminado.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Mx				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma	**X**				
El piso terminado del área de paso de la puerta no debe tener desnivel.	Hostal Gran Panorama			**X**		
	Hotel Aylin Max	**X**				
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina	**X**				
	Hotel Gran Caluma			**X**		

El área de aproximación debe proyectarse a los dos lados de la puerta, cuya dimensión mínima debe ser de 1 500 mm de ancho x 1 500 mm de profundidad (parte interna o externa).	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina	**X**				
	Hotel Gran Caluma				**X**	
En caso de contar con puertas y mamparas transparentes deben estar claramente identificadas con franjas indicadoras visuales, la primera a una altura entre 900 mm a 1 000 mm y la otra entre 1 300 mm a 1 400 mm desde el nivel piso terminado.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max	**X**				
	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina	**X**				
	Hotel Gran Caluma	**X**				

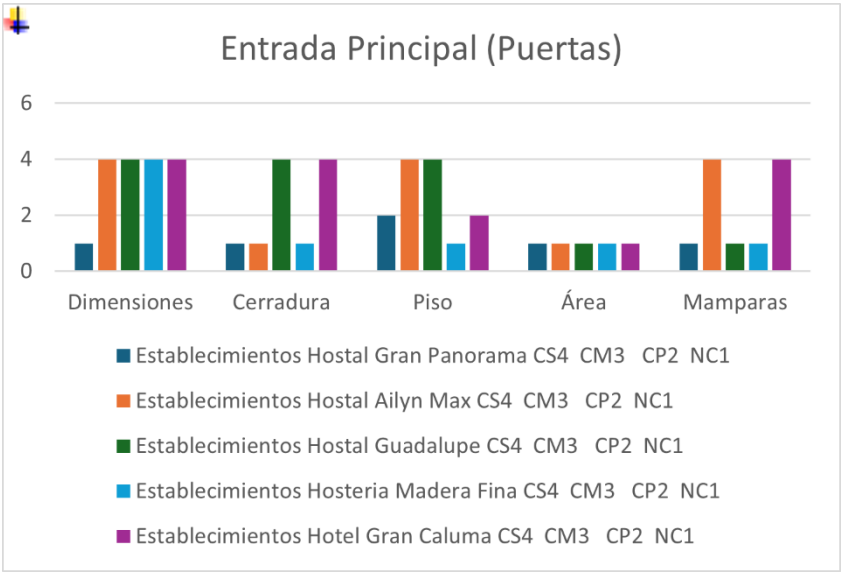
Nota: Resultados de la observación de campo referencia a entrada principal (puertas) en los establecimientos de alojamiento Caluma.

Tabla 9 *Resumen Entrada Principal*

Establecimientos de Alojamiento																				
Indicador	**Hostal Gran Panorama**				**Hostal Ailyn Max**				**Hostal Guadalupe**				**Hostería Madera Fina**				**Hotel Gran Caluma**			
	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1
Dimensiones				1	4				4				4				4			
Cerradura				1				1	4							1	4			
Piso			2		4				4				4						2	
Área				1				1				1	4							1
Mamparas				1	4							1	4				4			

Nota: El análisis de accesibilidad en establecimientos de alojamiento en referencia a entrada principal (Puerta)

Figura 3 *Entrada Principal*



Nota: Gráfico del análisis de la entrada principal (puertas).

Análisis:

El análisis del gráfico sobre el indicador de accesibilidad en la entrada principal (puertas) evidencia una deficiencia generalizada en los establecimientos evaluados, destacándose el Hostal Gran Panorama por incumplimiento en varios parámetros normativos. Su entrada principal no alcanza el ancho mínimo de 100 mm ni la altura requerida de 2050 mm, además de no contar con una manija de cerradura tipo palanca dentro del rango normativo de 800 mm a 1000 mm. Asimismo, presenta un pequeño desnivel con el piso, lo que le dificultan la accesibilidad y su área de aproximación de 1500 mm de profundidad por 1500 mm de ancho en la parte interna y externa, no garantiza condiciones óptimas de movilidad para los usuarios.

No obstante, se observa un alto nivel de cumplimiento en lo referente a las dimensiones en la entrada principal, donde la mayoría de los establecimientos como el Hostal Guadalupe cumplen con las especificaciones técnicas establecidas en la normativa ecuatoriana.

Tabla 10 *Estacionamiento*

Estacionamiento						
Las plazas de estacionamiento se identificarán con el Símbolo Internacional de Accesibilidad, tanto en el suelo como en señal vertical.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina			**X**		
	Hotel Gran Caluma			**X**		
Las medidas mínimas son: ancho: 2400mm, longitud: 5000 mm, altura mínima libre: 2200mm y franja de transferencia: 1200 mm.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma				**X**	
Las franjas de transferencia deberán estar señalizadas en el piso.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa			**X**		
	Hostería Madera Fina			**X**		
	Hotel Gran Caluma			**X**		

Las plazas de estacionamiento deben ubicarse próximo a los accesos principales o circulaciones verticales (ascensores y rampas) preferentemente al mismo nivel de estos.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina			**X**		
	Hotel Gran Caluma			**X**		

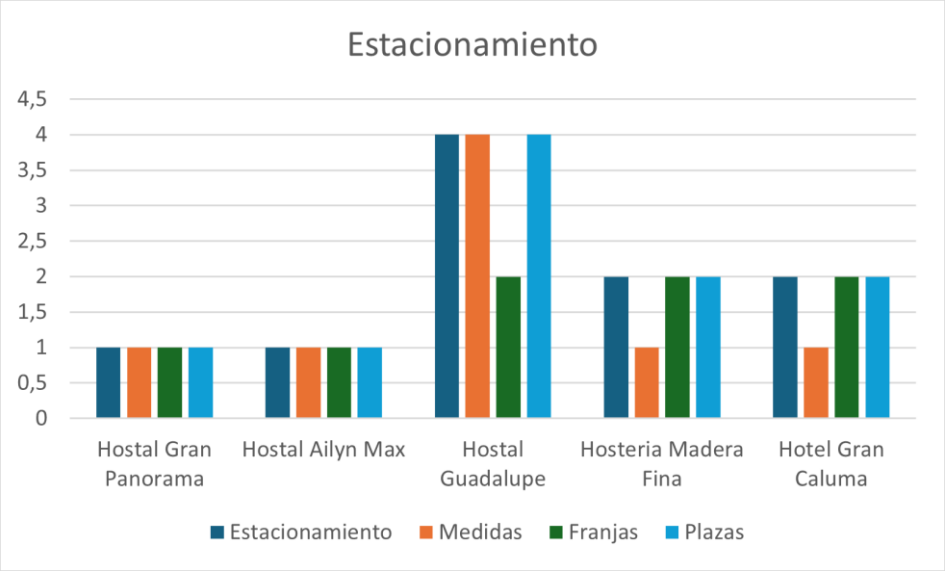
***Nota*:** Resultados de la observación de campo referencia al estacionamiento en los establecimientos de alojamiento Caluma.

Tabla 11 *Resumen Estacionamiento*

Establecimientos de Alojamiento																				
Indicador	**Hostal Gran Panorama**				**Hostal Ailyn Max**				**Hostal Guadalupe**				**Hostería Madera Fina**				**Hotel Gran Caluma**			
	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1
Estacionamiento				1				1	4						2				2	
Medidas				1				1	4							1				1
Franjas				1				1			2				2				2	
Plazas				1				1	4						2				2	

Nota: El análisis de accesibilidad en establecimientos de alojamiento en referencia al Estacionamiento.

Figura 4 *Resumen Estacionamiento*



Nota: Gráfico del análisis del Estacionamiento.

Análisis:

El análisis del indicador correspondiente a estacionamiento evidencia que los establecimientos con el puntaje más bajo en accesibilidad son el Hostal Gran Panorama y el Hostal Aylin Max, debido a los principales incumplimientos que se encuentra la ausencia de señalización adecuada del símbolo de accesibilidad, así como el incumplimiento de las dimensiones mínimas requeridas, las cuales establecen un ancho de 2400 mm, una longitud de 5000 mm y una altura libre mínima de 2200 mm. Asimismo, se identificó que los espacios de estacionamiento no están ubicados en proximidad a los accesos principales, lo que afecta la accesibilidad y la funcionalidad del servicio para los usuarios que requieren estas facilidades.

Por otro lado, el Hostal Guadalupe presenta un puntaje superior en comparación con los demás establecimientos evaluados, demostrando un mayor grado de accesibilidad en este aspecto.

Tabla 12 *Recepción*

Parte Interna						
Recepción						
Adaptación del recibidor para silla de ruedas o persona de talla baja.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma				**X**	
Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50 m o espacio libre para un giro de 360°).	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina			**X**		
	Hotel Gran Caluma	**X**				
El piso debe ser antideslizante, duro y su tonalidad contrastará con la de las paredes.	Hostal Gran Panorama			**X**		
	Hostal Aylin Max			**X**		
	Hostal de Guadalupe en casa	**X**				

	Hostería Madera Fina			**X**		
	Hotel Gran Caluma			**X**		

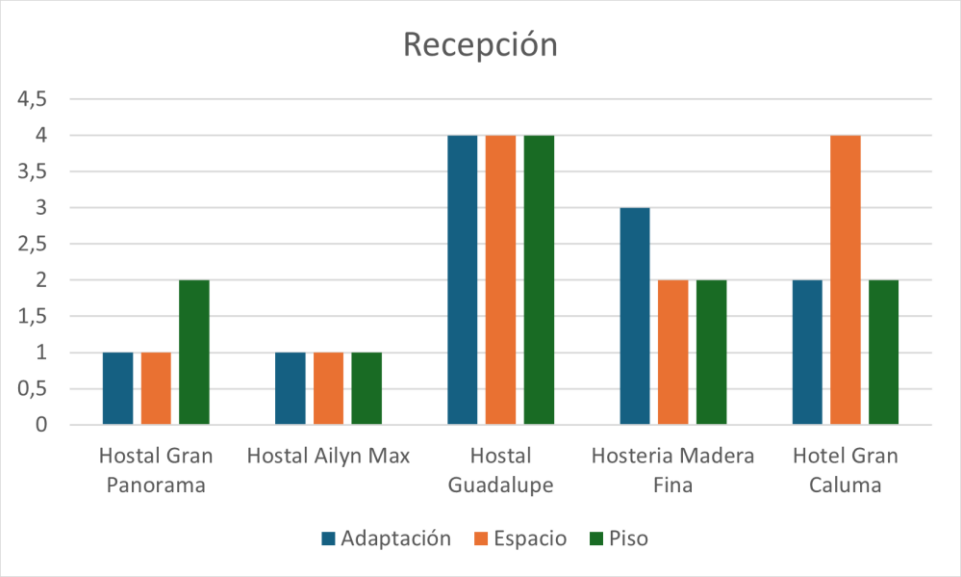
Nota: Resultados de la observación de campo en referencia a la parte interna Recepción en los establecimientos de alojamiento Caluma.

Tabla 13 *Resumen Recepción*

Establecimientos de Alojamiento																				
Indicador	**Hostal Gran Panorama**				**Hostal Ailyn Max**				**Hostal Guadalupe**				**Hostería Madera Fina**				**Hotel Gran Caluma**			
	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1
Adaptación				1				1	4					3					2	
Espacio				1				1	4						2		4			
Piso			2					1	4						2				2	

Nota: El análisis de accesibilidad en establecimientos de alojamiento en referencia a la parte interna Recepción.

Figura 5 *Recepción*



Nota: Gráfico del análisis de Recepción.

Análisis:

El análisis del gráfico correspondiente al indicador de accesibilidad en la recepción de los establecimientos revela que el Hostal Aylin Max presenta un puntaje bajo en términos de adecuación del área de recibo para personas que utilizan sillas de ruedas o de talla baja. Además. se encuentra la ausencia de un espacio de maniobra con un diámetro mínimo de 1,50 m, requisito esencial para garantizar la movilidad. Adicionalmente, el piso no cuenta con las características de firmeza necesarias para facilitar el desplazamiento. Estas deficiencias comprometen la accesibilidad y usabilidad del área de recepción, limitando la inclusión y comodidad de los usuarios con movilidad reducida.

En contraste, el Hostal Guadalupe registra el puntaje más alto en este indicador, cumpliendo con los requerimientos técnicos en su recepción y asegurando condiciones adecuadas de accesibilidad.

Tabla 14 *Habitaciones*

Habitaciones						
El ancho mínimo de la puerta es de 900 mm por 2050 mm mínimo de alto, cuya manija debe ser tipo palanca a una altura comprendida entre 800 mm y 1 000 mm medidos desde el nivel de piso terminado.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max	**X**				
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma	**X**				
Disposición de al menos un espacio de maniobra para posibilitar el giro y cambio de dirección de un diámetro de 1 500 mm para el giro de una silla de ruedas, libre de obstáculos hasta una altura de 670 mm incluyendo al mobiliario del dormitorio y barrido de las puertas.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina	**X**				
	Hotel Gran Caluma				**X**	
Las áreas de aproximación a la cama en sus dos costados deben mantener una franja con un ancho	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	

mínimo libre de 900 mm para la circulación y al pie de la cama debe mantenerse una franja de 1 100 mm de ancho libre para la circulación.	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina	**X**				
	Hotel Gran Caluma	**X**				
Espacio abierto bajo la cama entre el suelo y el colchón que debe ser mínimo de 200 mm de altura, que permita la aproximación e ingreso de los apoyapiés de las personas usuarias de sillas de ruedas.	Hostal Gran Panorama			**X**		
	Hostal Aylin Max	**X**				
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina	**X**				
	Hotel Gran Caluma	**X**				
La altura de la cama debe estar comprendida entre 450 mm y 500 mm.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max	**X**				
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina	**X**				
	Hotel Gran Caluma	**X**				
Las ventanas deben estar ubicadas a una altura de 800 mm a 1000mm y los sistemas de apertura y cierre de ventanas estarán colocados a una altura	Hotel Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				

máxima de 1200 mm desde el nivel del piso terminado.	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma				**X**	
El piso debe ser antideslizante, estar firmemente instalado y su color debe contrastar con el de la habitación.	Hostal Gran Panorama			**X**		
	Hostal Aylin Max			**X**		
	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina		**X**			
	Hotel Gran Caluma			**X**		
Los interruptores y pulsadores se colocarán a una altura entre 800 mm y 1 200 mm.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max	**X**				
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina	**X**				
	Hotel Gran Caluma				**X**	
Los tomacorrientes se colocarán a una altura entre 400 mm hasta 1200 mm.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max	**X**				
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina	**X**				
	Hotel Gran Caluma				**X**	

En sistemas de comunicación y alarma, se debe contar con dos pulsadores o mecanismos de asistencia: el primer pulsador junto a la cama a una distancia no mayor a 600 mm desde uno de los costados de la misma, y el segundo pulsador en el interior del cuarto de baño.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina		**X**			
	Hotel Gran Caluma				**X**	

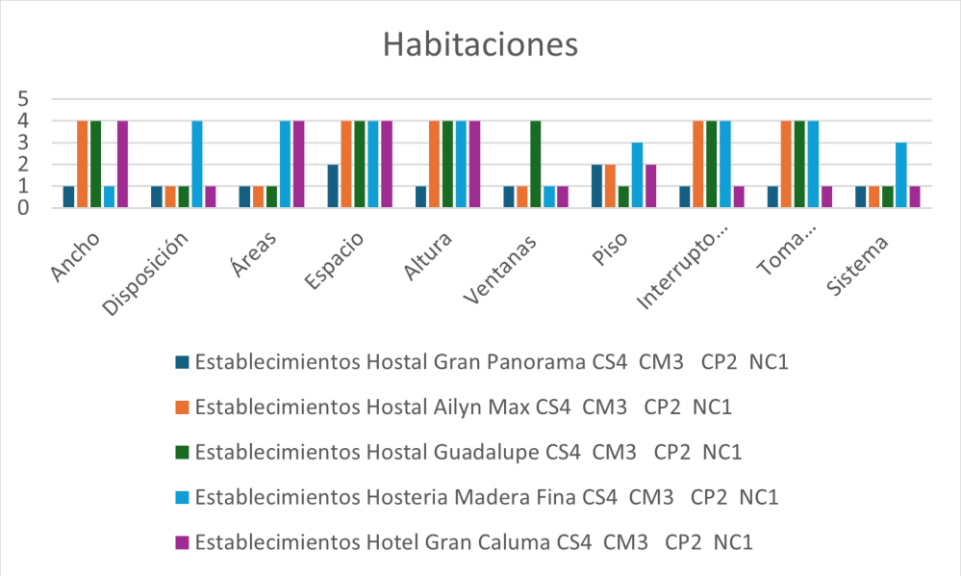
Nota: Resultados de la observación de campo en referencia a las habitaciones en los establecimientos de alojamiento Caluma.

Tabla 15 *Resumen Habitaciones*

Establecimientos de Alojamiento																				
Indicador	**Hostal Gran Panorama**				**Hostal Ailyn Max**				**Hostal Guadalupe**				**Hostería Madera Fina**				**Hotel Gran Caluma**			
	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1
Ancho				1	4				4							1	4			
Disposición				1				1				1	4							1
Áreas				1				1				1	4				4			
Espacio			2		4				4				4				4			
Altura				1	4				4				4				4			
Ventanas				1				1	4							1				1
Piso			2				2					1		3					2	
Interruptores				1	4				4				4							1
Toma corriente				1	4				4				4							1
Sistema				1				1				1		3						1

Nota: El análisis de accesibilidad en establecimientos de alojamiento en referencia a las habitaciones.

Figura 6 *Habitaciones*



Nota: Gráfico del análisis de Habitaciones.

Análisis

El análisis del indicador de accesibilidad en habitaciones revela que el establecimiento Hostería Madera Fina con el mayor grado de cumplimiento en relación con las dimensiones y especificaciones técnicas de una habitación accesible cumple en gran medida con los requisitos establecidos en la normativa ecuatoriana.

El Hostal Gran Panorama presenta deficiencias significativas en accesibilidad, ya que no cumple con las medidas establecidas para la altura de la cama (450 mm a 500 mm) ni con las áreas de aproximación adecuadas. Además, las ventanas no cumplen con las dimensiones requeridas, el piso es deslizante, no dispone de pulsadores o mecanismos de asistencia, lo que limita la accesibilidad y seguridad para personas con movilidad reducida.

Tabla 16 *Servicios Higiénicos*

Servicios Higiénicos						
Ingreso hacia el servicio higiénico el ancho libre mínimo de paso debe ser de 900 mm y el alto libre mínimo de paso debe ser de 2 050 mm, la puerta se debe abrir hacia afuera y la manija debe ser tipo palanca a una altura comprendida entre 800 mm y 1000 mm medidos desde el nivel de piso terminado.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina	**X**				
	Hotel Gran Caluma	**X**				
Lavabo sin pedestal (altura de 850 mm al borde superior del lavado y 650 al borde inferior del lavabo), distancia de aproximación y uso del lavado de 1100mm.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina	**X**				
	Hotel Gran Caluma	**X**				
El inodoro presentará una altura de 450 mm a 500 mm al borde superior de esta. Ancho y distancia de aproximación y uso de 1100 mm y presencia de barras de apoyo ambos lados a una altura de 750mm.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina				**X**	

	Hotel Gran Caluma	**X**				
El urinario debe estar ubicado a una altura de 400 a 500 mm desde el nivel del piso. Distancia libre mínima de uso desde el borde exterior del urinario hasta la zona de circulación de 1100 mm, existencia de barras de apoyo.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma	**X**				
En el área de la ducha el ancho y largo libre mínimo es 900 por 1500 mm. La altura de grifería tipo palanca ubicado a 900 mm, barras de apoyo a una altura de 750 mm y un asiento antideslizante y de fácil limpieza a una altura de 430 a 480 mm.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma				**X**	
El área de ducha puede tener un desnivel máximo de 20 mm con relación al área general del baño, sin que exista adicionalmente escalón o bordillo, es decir, el piso debe tener una pendiente para evacuación de agua máxima del 2 % hacia el desagüe.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max	**X**				
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina	**X**				
	Hotel Gran Caluma				**X**	

En caso de contar con tina, las dimensiones son: altura de 450 a 500mm con una plataforma o asiento para transferencia de 400mm de ancho, cuya superficie base de la tina debe ser antideslizante.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma				**X**	
En un cuarto de baño se debe disponer de dos colgadores colocados uno a una altura máxima de 1 100 mm y el otro a una altura máxima de 1 400 mm con respecto al nivel de piso terminado.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma				**X**	
Espejo ubicado a 50 a 100 mm desde el borde superior del lavabo.	Hostal Gran Panorama	**X**				
	Hostal Aylin Max	**X**				
	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina	**X**				
	Hotel Gran Caluma	**X**				
Los accesorios se deben colocar a una altura entre 800 y 1 100 mm (jabonera, desinfectante y papel higiénico).	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	

	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma				**X**	
El acabado del piso de los cuartos de baño y/o baterías sanitarias debe tener características antideslizantes, tanto en seco como mojado, ser firme, uniforme, libre de piezas sueltas y no reflectantes, de fácil mantenimiento y limpieza. El color debe ser contrastante con los elementos verticales, aparatos sanitarios y accesorios.	Hostal Gran Panorama			**X**		
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina		**X**			
	Hotel Gran Caluma			**X**		
Los espacios de actividad, tanto de aproximación como de uso de cada aparato sanitario y sus accesorios y el espacio debe ser libre para realizar una maniobra de giro de 360°.	Hostal Gran Panorama			**X**		
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina			**X**		
	Hotel Gran Caluma			**X**		

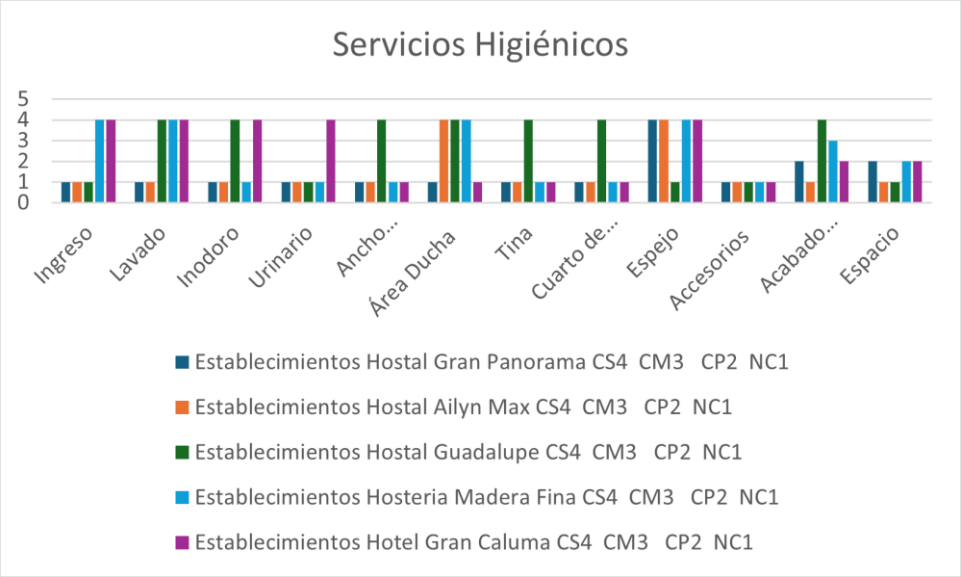
Nota: Resultados de la observación de campo en referencia a servicios higiénicos en los establecimientos de alojamiento Caluma.

Tabla 17 *Resumen Servicios Higiénicos*

Establecimientos de Alojamiento																			
Indicador	**Hostal Gran Panorama**				**Hostal Ailyn Max**				**Hostal Guadalupe**				**Hostería Madera Fina**				**Hotel Gran Caluma**			
	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1
Ingreso				1				1				1	4				4			
Lavado				1				1	4				4				4			
Inodoro				1				1	4							1	4			
Urinario				1				1				1				1	4			
Ancho Ducha				1				1	4							1				1
Área Ducha				1	4				4				4							1
Tina				1				1	4							1				1
Cuarto de Baño				1				1	4							1				1
Espejo	4				4							1	4				4			
Accesorios				1				1				1				1				1
Acabado piso			2					1	4					3					2	
Espacio			2					1				1			2				2	

Nota: El análisis de accesibilidad en establecimientos de alojamiento en referencia a servicios higiénicos.

***Figura** 7 Servicios Higiénicos*



Nota: Gráfico del análisis de servicios higiénicos.

Análisis

En el caso del Hostal Gran Panorama y el Hostal Aylin Max, se identificaron múltiples incumplimientos en los parámetros establecidos. No cumplen con el ancho mínimo de paso requerido, la puerta no se abre hacia afuera, lo que dificulta el acceso. Además, no cuentan con un lavabo a una distancia de aproximación de 1100 mm, y las dimensiones del área del inodoro y del urinario no cumplen con las medidas estipuladas en la normativa. Asimismo, el piso, aunque antideslizante, solo está diseñado para condiciones secas y no para un entorno mojado, lo que compromete la seguridad y funcionalidad del espacio. Por otro lado, el Hostal Guadalupe demuestra un mayor grado de conformidad con los requisitos establecidos para servicios higiénicos accesibles en establecimientos turísticos.

Tabla 18 *Corredores y Pasillos*

Corredores y Pasillos (Comunicación Horizontal)						
Ancho mínimo de circulación en pasillos 1200 mm, en caso de corredores que tengan giros de 90°, el ancho debe ser constante en toda la trayectoria del recorrido.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max	**X**				
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina	**X**				
	Hotel Gran Caluma				**X**	
Espacios que permitan una maniobra de giro de 360°, es decir, una circunferencia de 1500 mm de diámetro.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma				**X**	
Pisos antideslizantes, libre de obstáculos y relación con el color de las paredes.	Hostal Gran Panorama			**X**		
	Hostal Aylin Max			**X**		
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina			**X**		
	Hotel Gran Caluma			**X**		

El diseño y disposición de los corredores y la señalización adecuada deben facilitar el acceso a todas las áreas y la rápida evacuación o salida de ellas en casos de emergencia.	Hostal Gran Panorama			**X**		
	Hostal Aylin Max			**X**		
	Hostal de Guadalupe como en casa	**X**				
	Hostería Madera Fina			**X**		
	Hotel Gran Caluma			**X**		

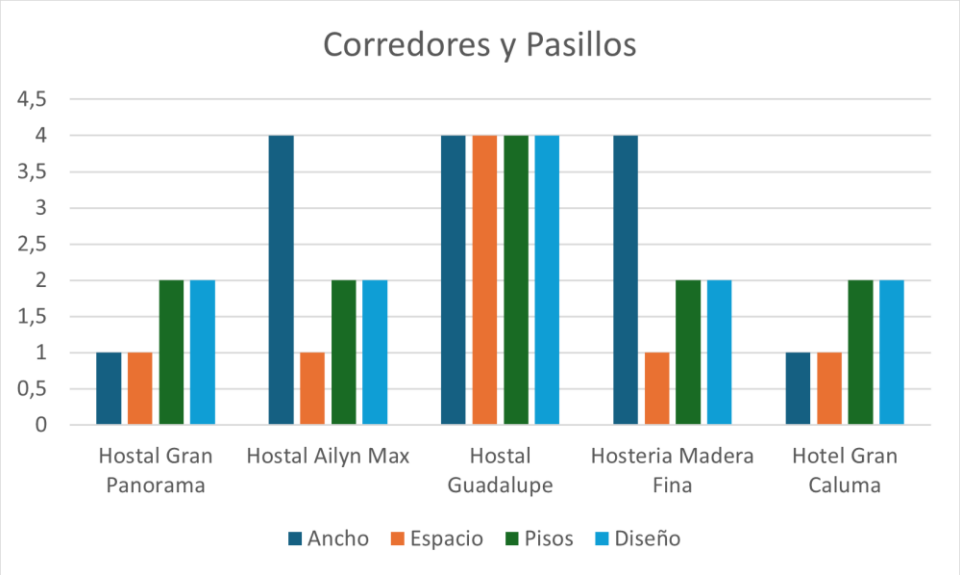
Nota: Resultados de la observación de campo en referencia a corredores y pasillos en los establecimientos de alojamiento Caluma.

Tabla 19 *Resumen Corredores y Pasillos*

Establecimientos de Alojamiento																				
Indicador	**Hostal Gran Panorama**				**Hostal Ailyn Max**				**Hostal Guadalupe**				**Hostería Madera Fina**				**Hotel Gran Caluma**			
	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1
Ancho				1	4				4				4							1
Espacio				1				1	4							1				1
Pisos			2				2		4						2				2	
Diseño			2				2		4						2				2	

Nota: El análisis de accesibilidad en establecimientos de alojamiento en referencia a corredores y pasillos.

Figura 8 *Corredores y Pasillos (Comunicación Horizontal)*



Nota: Gráfico del análisis de corredores y pasillos.

Análisis:

El análisis del gráfico correspondiente al indicador de corredores y pasillos revela una similitud en los resultados de accesibilidad entre el Hostal Gran Panorama y el Hotel Gran Caluma, ambos establecimientos presentan puntajes bajos en varios aspectos clave. En primer lugar, el ancho de circulación no cumple con el requisito mínimo de 1200 mm, lo que limita el desplazamiento adecuado. Además, la distribución del espacio no permite un giro de 360° en áreas críticas, afectando la maniobrabilidad de personas con movilidad reducida. Se identificaron también obstáculos en el piso, cuya condición y diseño no facilitan una evacuación rápida y segura, evidenciando deficiencias en el cumplimiento de las normativas técnicas de accesibilidad.

En contraste, el Hostal Guadalupe destaca por su cumplimiento con los requisitos de accesibilidad establecidos en la normativa ecuatoriana, obteniendo un puntaje superior en los aspectos evaluado

Tabla 20 *Ascensores y escaleras verticales*

Ascensores y escaleras verticales (Comunicación vertical)						
En caso de presencia de escaleras dentro del establecimiento debe contar con las siguientes medidas: ancho de 1200 mm comprendidas entre pasamanos.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma				**X**	
Las escaleras para el uso de personas con discapacidad deben tener una huella de 120cm y contrahuella de 6 a 12cm.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma				**X**	
En los ascensores la altura de la puerta no debe ser inferior a 2000 mm y con un ancho de 800 mm.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma				**X**	

En ascensores sus dimensiones son: 1250 mm de fondo y 1000 mm de ancho, para permitir alojar a una silla de ruedas y un acompañante, la cabina del ascensor debe estar provista de piso antideslizante, en caso de alfombras o moquetas, éstas deben estar sujetas.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma				**X**	
La botonera del exterior debe estar a una altura de 900 mm a 1200 mm.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma				**X**	
La botonera dentro de la cabina a una altura de 800 mm desde el nivel del piso.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma				**X**	

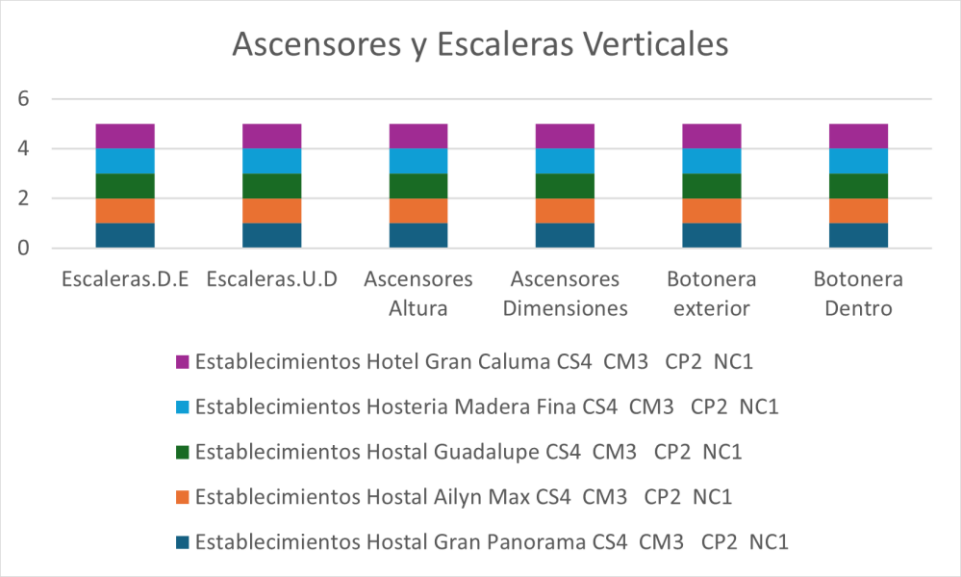
Nota: Resultados de la observación de campo en referencia a ascensores y escaleras verticales en los establecimientos de alojamiento Caluma.

Tabla 21*Resumen Ascensores y Escaleras Verticales*

Establecimientos de Alojamiento																				
Indicador	**Hostal Gran Panorama**				**Hostal Ailyn Max**				**Hostal Guadalupe**				**Hostería Madera Fina**				**Hotel Gran Caluma**			
	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1
Escaleras.D.E				1				1				1				1				1
Escaleras.U.D				1				1				1				1				1
Ascensores Altura				1				1				1				1				1
Ascensores Dimensiones				1				1				1				1				1
Botonera exterior				1				1				1				1				1
Botonera Dentro				1				1				1				1				1

Nota: El análisis de accesibilidad en establecimientos de alojamiento en referencia a ascensores y escaleras verticales.

Figura 9 *Ascensores y escaleras (Comunicación Vertical)*



Nota: Gráfico del análisis de ascensores y escaleras.

Análisis:

El análisis del indicador de accesibilidad en ascensores y escaleras revela que los cinco establecimientos evaluados presentan resultados similares, con un cumplimiento insuficiente de las medidas técnicas establecidas en la normativa ecuatoriana. Ninguno de los establecimientos cuenta con un ascensor, lo que implica una deficiencia en la accesibilidad para personas con movilidad reducida. Como resultado, todos los establecimientos obtienen el puntaje más bajo en este indicador, lo que subraya la necesidad de implementar las adecuaciones pertinentes para cumplir con los requisitos de accesibilidad universal en los espacios verticales.

Tabla 22 *Ventanas*

Ventanas						
Las ventanas deben estar ubicadas a una altura de 800 a 1000 mm.	Hostal Gran Panorama				**X**	
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma				**X**	
Los pulsadores de accionamiento y cierre de ventanas deben estar ubicados a una altura de 900 a 1200 mm, cuya manija debe ser de tipo palanca.	Hostal Gran Panorama	**X**				
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina				**X**	
	Hotel Gran Caluma				**X**	
En caso de contar con ventanas de piso a techo o mamparas acristaladas, deben contar con franjas indicadoras visuales ubicadas a dos alturas, la	Hostal Gran Panorama					
	Hostal Aylin Max					
	Hostal de Guadalupe como en casa				**X**	
	Hostería Madera Fina	**X**				

primera a una altura entre 750 a 1000 mm y la segunda 800 a 1200 mm.	Hotel Gran Caluma				**X**	

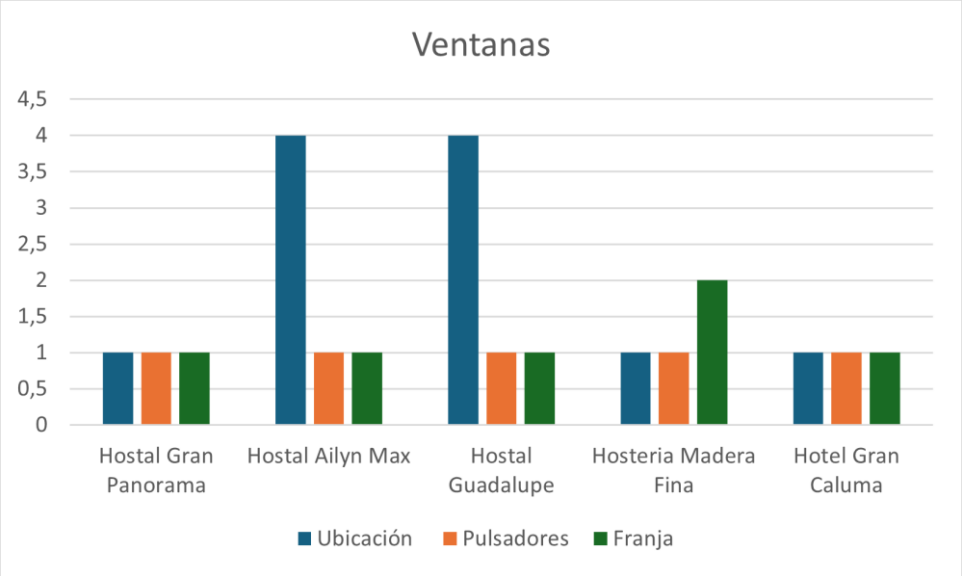
Nota: Resultados de la observación de campo en referencia a ventanas en los establecimientos de alojamiento Caluma.

Tabla 23 *Resumen Ventanas*

Establecimientos de Alojamiento																				
Indicador	**Hostal Gran Panorama**				**Hostal Ailyn Max**				**Hostal Guadalupe**				**Hostería Madera Fina**				**Hotel Gran Caluma**			
	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1
Ubicación				1	4				4							1				1
Pulsadores				1				1				1				1				1
Franjas				1				1				1			2					1

Nota: El análisis de accesibilidad en establecimientos de alojamiento en referencia a las ventanas.

Figura 10 *Ventanas*



Nota: Gráfico del análisis de ventanas.

Análisis:

El análisis del indicador de accesibilidad en ventanas muestra que tanto el Hostal Gran Panorama como el Hotel Gran Caluma presentan resultados similares, con puntajes bajos en aspectos clave de accesibilidad. En particular, la ubicación de las ventanas no cumple con la altura mínima requerida de 800 mm a 1000 mm, lo que dificulta su uso por personas con movilidad reducida. Además, los pulsadores y las franjas no están presentes, y la manija de la ventana no corresponde al tipo de palanca exigido por la normativa. Tampoco se observan indicadores visuales adecuados, lo que evidencia deficiencias en el cumplimiento de los requisitos técnicos establecidos para garantizar la accesibilidad.

Por otro lado, el Hostal Aylin Max y el Hostal Guadalupe muestran un puntaje más alto en comparación con los demás establecimientos evaluados, indicando un mayor grado de cumplimiento con las normativas de accesibilidad en lo que respecta a las características y especificaciones de las ventanas.

Tabla 24 *Señalización y Símbolo*

Señalización y Símbolo						
Poseer señaléticas en todo el establecimiento según la norma NTE INEN 2239, las cuales son: • Señalética con información general (Ubicación y la función de un entorno o elemento determinado)	Hostal Gran Panorama			**X**		
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa			**X**		
	Hostería Madera Fina			**X**		
	Hotel Gran Caluma			**X**		
Señalética de asistencia (Indican la ubicación y la función de un servicio de asistencia, por ejemplo, de un punto de información, zona de descanso)	Hostal Gran Panorama			**X**		
	Hostal Aylin Max	**X**				
	Hostal de Guadalupe como en casa			**X**		
	Hostería Madera Fina			**X**		
	Hotel Gran Caluma		**X**			
Señalética de función (Brinda explicación clara de las funciones a las que hace referencia por ejemplo estacionamiento, baños, ascensores).	Hostal Gran Panorama			**X**		
	Hostal Aylin Max			**X**		
	Hostal de Guadalupe como en casa			**X**		
	Hostería Madera Fina			**X**		

	Hotel Gran Caluma			**X**		
Señalética orientadora (Mapas o croquis ubicados en puntos estratégicos)	Hostal Gran Panorama			**X**		
	Hostal Aylin Max			**X**		
	Hostal de Guadalupe como en casa			**X**		
	Hostería Madera Fina			**X**		
	Hotel Gran Caluma			**X**		
Señalética direccional (Constituyen una cadena de señalización desde el punto de partida hasta los diferentes puntos de destino)	Hostal Gran Panorama			**X**		
	Hostal Aylin Max			**X**		
	Hostal de Guadalupe como en casa			**X**		
	Hostería Madera Fina			**X**		
	Hotel Gran Caluma			**X**		
Señalética de prevención (Señales que de manera anticipada se utilizan para prevenir o evitar diversos tipos de riesgos, se subdividen en advertencia, restricción, y peligro)	Hostal Gran Panorama			**X**		
	Hostal Aylin Max			**X**		
	Hostal de Guadalupe como en casa		**X**			
	Hostería Madera Fina			**X**		
	Hotel Gran Caluma		**X**			

Señalética de emergencia (Son aquellas que indican evacuación y rescate, además de alarma los cuales son los pulsadores o palancas)	Hostal Gran Panorama			**X**		
	Hostal Aylin Max			**X**		
	Hostal de Guadalupe como en casa		**X**			
	Hostería Madera Fina			**X**		
	Hotel Gran Caluma	**X**				
Los espacios y servicios que garantizan condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad física deberán contar con el símbolo de la imagen de una persona usuaria de silla de ruedas, con una luminancia contrastante de color blanco sobre un fondo de color azul.	Hostal Gran Panorama			**X**		
	Hostal Aylin Max				**X**	
	Hostal de Guadalupe como en casa			**X**		
	Hostería Madera Fina			**X**		
	Hotel Gran Caluma			**X**		

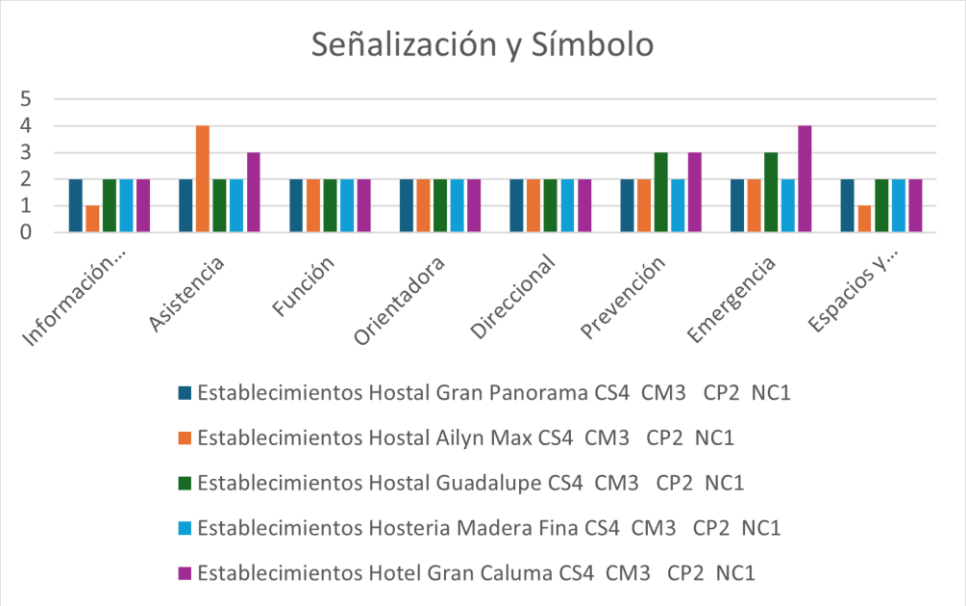
Nota: Resultados de la observación de campo en referencia a señalización y símbolos en los establecimientos de alojamiento Caluma.

Tabla 25 Resumen Señalización y Símbolo

Establecimientos de Alojamiento																				
Indicador	**Hostal Gran Panorama**				**Hostal Ailyn Max**				**Hostal Guadalupe**				**Hostería Madera Fina**				**Hotel Gran Caluma**			
	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1
Información General			2					1			2				2				2	
S. asistencia			2		4						2				2			3		
S. función			2				2				2				2				2	
S. Orientadora			2				2				2				2				2	
S. Direccional			2				2				2				2				2	
S. Prevención			2				2			3					2			3		
S. Emergencia			2				2			3					2		4			
Espacios y Servicios			2					1			2				2				2	

Nota: El análisis de accesibilidad en establecimientos de alojamiento en referencia a señalización y símbolos.

Figura 11 *Señalización y Símbolo*



Nota: Gráfico del análisis de señalización y símbolo.

Análisis:

El análisis del gráfico revela similitudes en varios establecimientos en cuanto a la señalización y los símbolos requeridos según las normativas de accesibilidad. No obstante, el Hotel Gran Caluma se destaca al obtener el puntaje más alto en este indicador, superando a los demás establecimientos evaluados. Esto sugiere un mayor cumplimiento de las especificaciones técnicas relacionadas con la implementación de señalización orientadora, de prevención, de emergencia y de función, así como símbolos accesibles. Estos elementos son fundamentales para garantizar la orientación y seguridad de las personas con discapacidad en los espacios turísticos. En contraste, los otros establecimientos presentan puntuaciones algo bajas, indicando deficiencias en la adecuación de la señalización según los estándares establecidos.

Tabla 26 *Atención al Cliente*

Atención al Cliente						
Personal capacitado para atender a personas con discapacidad física. Capacitación en temas de accesibilidad, discapacidad, turismo accesible o temas relacionados con la inclusión de las personas con discapacidad al sector turístico.	Hostal Gran Panorama			**X**		
	Hostal Aylin Max			**X**		
	Hostal de Guadalupe como en casa			**X**		
	Hostería Madera Fina			**X**		
	Hotel Gran Caluma			**X**		
Personal preparado para evacuar a las personas con discapacidad física en caso de emergencia.	Hostal Gran Panorama			**X**		
	Hostal Aylin Max			**X**		
	Hostal de Guadalupe como en casa			**X**		
	Hostería Madera Fina			**X**		
	Hotel Gran Caluma			**X**		
Personal con conocimientos sobre el manejo de equipos ortopédicos (sillas de ruedas, muletas, bastones, entre otros).	Hostal Gran Panorama			**X**		
	Hostal Aylin Max			**X**		
	Hostal de Guadalupe como en casa			**X**		
	Hostería Madera Fina			**X**		

	Hotel Gran Caluma			**X**		

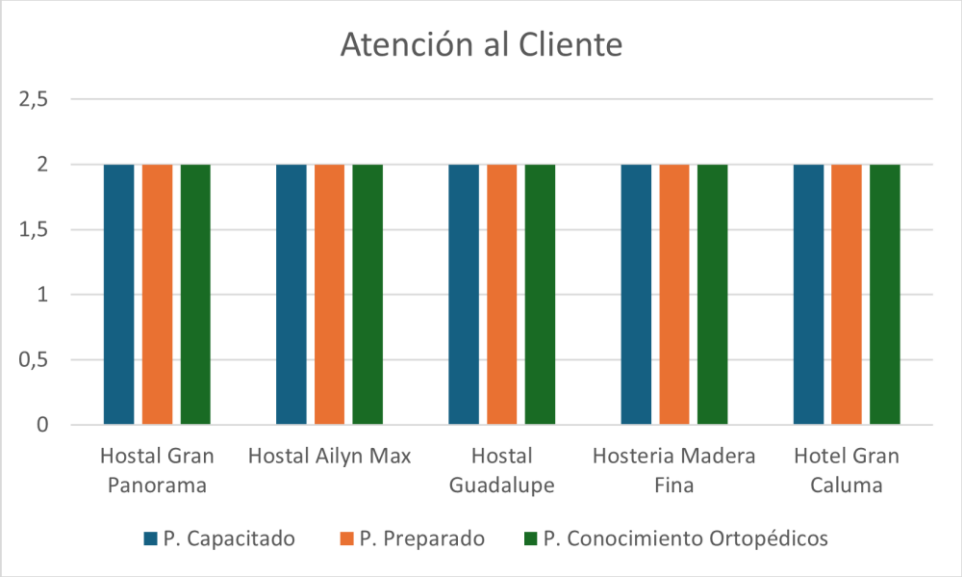
Nota: Resultados de la observación de campo en referencia atención al cliente en los establecimientos de alojamiento Caluma.

Tabla 27 *Resumen Atención al Cliente*

Establecimientos de Alojamiento																				
Indicador	**Hostal Gran Panorama**				**Hostal Ailyn Max**				**Hostal Guadalupe**				**Hostería Madera Fina**				**Hotel Gran Caluma**			
	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1	CS4	CM3	CP2	NC1
P. Capacitado			2				2				2				2				2	
P. Preparado			2				2				2				2				2	
P. Conocimiento Ortopédicos			2				2				2				2				2	

Nota: El análisis de accesibilidad en establecimientos de alojamiento en referencia atención al cliente.

Figura 12 *Atención al Cliente*



Nota: Gráfico del análisis de atención al cliente

Análisis:

Los resultados obtenidos en relación con el indicador de atención al cliente evidencian una calificación baja en los establecimientos de alojamiento, atribuida principalmente a la ausencia de personal capacitado para atender a clientes con discapacidad. Asimismo, se identifica una preparación limitada del equipo en procedimientos de evacuación ante eventuales emergencias en el hotel, así como en el manejo y conocimiento de equipos ortopédicos. No obstante, a pesar de estas deficiencias, se destaca el compromiso de los establecimientos por mejorar sus estándares de servicio, con el objetivo de garantizar una atención más inclusiva y eficiente.

Tabla 28 *Indicadores de Accesibilidad de Alojamientos del Cantón Caluma*

Indicadores de Accesibilidad	Establecimientos de Alojamiento				
	Hostal Gran Panorama	**Hostal Aylin Max**	**Hostal Guadalupe**	**Hostería Madera Fina**	**Hotel Gran Caluma**
Rampas	6	6	15	9	7
Bordillos y Pasamanos	3	6	6	3	3
Entrada Principal (Puertas)	6	14	14	17	15
Estacionamiento	4	4	14	7	7
Recepción	4	3	12	7	8
Habitaciones	12	26	28	32	23
Servicios Higiénicos	17	18	29	27	29
Corredores y Pasillos	6	9	16	9	6
Ascensores y Escaleras	6	6	6	6	6
Ventanas	3	6	6	4	3
Señalización y Símbolo	16	16	18	16	20
Atención al Cliente	6	6	6	6	6
Total, de Accesibilidad	**89**	**120**	**170**	**143**	**133**

Nota: Puntajes de accesibilidad de los establecimientos de alojamiento del cantón Caluma.

Análisis:

Tras el análisis de los resultados obtenidos en la ficha de accesibilidad aplicada a los establecimientos de alojamiento del Cantón Caluma, se realizó el cálculo de los puntajes para determinar el nivel general de accesibilidad y el grado de cumplimiento de los criterios establecidos. Los resultados indican que el establecimiento con menor accesibilidad es el Hostal Panorama, con un puntaje de 89, lo que representa la calificación más baja. Esta limitación se debe a las características estructurales del establecimiento, que dificultan la implementación de mejoras significativas en términos de accesibilidad. Por otro lado, el hostal con mayor accesibilidad es el Hostal Guadalupe, el cual dispone de una infraestructura más adecuada y ha incorporado diversos indicadores de accesibilidad, cumpliendo en mayor medida con los requerimientos establecidos.

Discusión:

Los resultados obtenidos a través de la ficha de accesibilidad evidencian el nivel de cumplimiento de los establecimientos de alojamiento en relación con las normativas vigentes. Para contextualizar estos hallazgos, se realizó una comparación con la investigación del Mintur (2018), en el cual se establece la ficha de accesibilidad para los establecimientos de alojamiento conforme con a las regulaciones técnicas nacionales.

Asimismo, al identificar los establecimientos de alojamiento del cantón presenta limitaciones en términos de accesibilidad, se contrastaron los resultados con el estudio Carcélen (2022), quien investigó la accesibilidad turística en los establecimientos hoteleros del Malecón Salinas, provincia de Santa Elena. Dicha investigación incluyo la aplicación de encuestas para determinar el tipo discapacidad de los visitantes y sus percepciones respecto a la accesibilidad de los servicios turísticos.

De igual manera, se compararon los hallazgos con la investigación de Saltos (2022) que llevo a cabo un levantamiento de información sobre la infraestructura de los establecimientos hoteleros para evaluar su nivel de accesibilidad. En este caso, se determinó que la mayoría de los establecimientos cumplen con los criterios de accesibilidad, lo que contrasta con los resultados obtenidos en la presente investigación, donde se identificaron deficiencias en este ámbito.

Por último, los resultados de la ficha de observación reflejan una carencia significativa en términos de accesibilidad dentro de los establecimientos de alojamiento del cantón Caluma. En este sentido, se compararon los hallazgos con el estudio de Silva & Guaquipana, (2024) sobre la accesibilidad en los establecimientos del cantón Guaranda, donde se evidencia un mayor cumplimiento de las normativas en comparación con el cantón Caluma, lo que sugiere un avance más significativo en la accesibilidad dentro de dicha jurisdicción.

4.3 Diseñar un Manual de Buenas Prácticas que garantice un servicio de alojamiento turístico accesible.

Se elaboró un manual de buenas prácticas enfocado en la accesibilidad de los establecimientos de alojamiento, el cual incluye estrategias específicas, descripciones detalladas y lineamientos técnicos orientados a la implementación de medidas que garanticen un entorno inclusivo. Este documento proporciona directrices para mejorar la infraestructura, señalización y servicios, con el objetivo de optimizar la experiencia de los usuarios con discapacidad y asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes.

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

DE ACCESIBILIDAD

PARA SERVICIOS DE

ALOJAMIENTO TURÍSTICO.



Lady Marilu Tapia Tapia

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Introducción 2

2. Objetivos del Manual 3

3. Marco Conceptual y Normativo 5

3.1. Principios de diseño universal 6

4. Resultados de los Objetivos 9

4.1. Requisitos de Accesibilidad en las Instalaciones 10

4.2. Estrategias de Buenas Prácticas 23

4.3. Sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos. 28

4.4. Tabla de costos de una infraestructura accesibilidad para un establecimiento de alojamiento. 29

5. Evaluación y Seguimiento 31

6. Conclusiones 32

7. Recomendaciones 33

1. Introducción

La accesibilidad en el turismo es un aspecto fundamental para garantizar que todas la personas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas, puedan disfrutar de experiencias turísticas en igualdad de condiciones. Un turismo accesible no solo promueve la inclusión social y el respeto a los derechos de las personas con discapacidad, sino que también representa una oportunidad de crecimiento para el sector, ampliando el mercado y mejorando la calidad del servicio. Implementar medidas de accesibilidad en infraestructuras, transporte, comunicación y actividades turísticas no solo beneficia a quienes tienen discapacidades, sino también a adultos mayores, familias con niños pequeños y otros grupos con necesidades específicas, contribuyendo así a un turismo más equitativo y sostenible.



2. Objetivos del Manual



Identificar las principales barreras arquitectónicas, comunicacionales y de servicio en los establecimientos de alojamiento.

Proponer estrategias y buenas prácticas para la adaptación de infraestructuras, señalización y comunicación en los servicios de alojamiento turístico.

Sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos sobre la importancia de la accesibilidad y la atención inclusiva.







3. Marco Conceptual y Normativo



3.1. Principios de diseño universal

- **Uso equitativo:**

Los espacios y servicios deben ser utilizables para cualquier persona, sin importar sus capacidades.



- **Flexibilidad en el uso:**

Deben adaptarse a las necesidades y preferencias individuales.



- **Uso simple e intuitivo:**

La información y el acceso a los servicios deben ser fáciles de entender y utilizar.



- **Información Perceptible:**

La comunicación debe estar disponible en múltiples formatos (visual, auditivo, táctil).



- **Tolerancia al error:**

El diseño debe minimizar los riesgos y consecuencias de acciones accidentales.



- **Bajo esfuerzo físico:**

Las instalaciones y servicios deben ser cómodos y accesibles sin esfuerzo excesivo.



- **Dimensiones y espacios adecuados:**

Debe haber suficiente espacio para el acceso y uso por persona con diferentes capacidades, incluyendo aquellas que usan sillas de ruedas o dispositivos de apoyo.



Turismo Inclusivo

El turismo inclusivo busca eliminar barreras físicas, sensoriales y sociales para garantizar que todos puedan disfrutar del turismo en igualdad de condiciones. Esto implica:

- Infraestructura accesible en alojamientos, transporte y atractivos turísticos.
- Personal capacitado en atención inclusiva.
- Información en formatos accesibles (braille, audio, lenguaje de señas).
- Actividades diseñadas para la participación de todos los turistas.











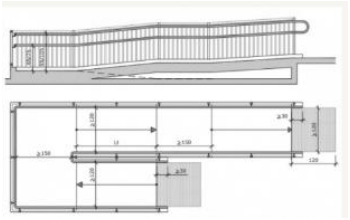
4. Resultados de los Objetivos





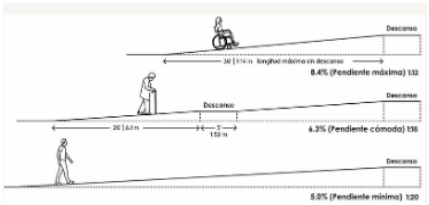
4.1. Requisitos de Accesibilidad en las Instalaciones

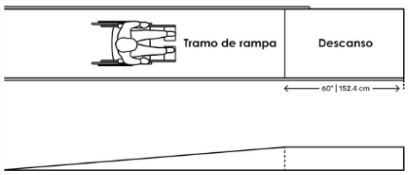
Rampas:



El ancho mínimo libre de las rampas será de 1200 mm; comprendido entre pasamanos.

Las rampas con pendientes longitudinales de 10m tendrán una pendiente de 8% y de 2 a 3m el 12%





En caso de existir un cambio de dirección en el trayecto de la rampa se debe incorporar un descanso libre de obstáculos de 1200mm.

El acabado del piso de rampas debe ser firme, antideslizante y estar libre de piezas sueltas, irregularidades del material.





En caso de rampas con anchos libres ≥ a 2200 mm se debe colocar un pasamano intermedio a una distancia de 1000mm.

Una rampa con una altura de hasta 200mm debe contar con bordillo lateral de seguridad de 100mm.

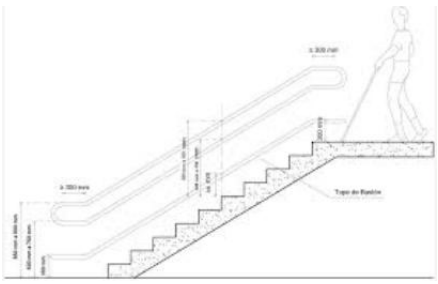


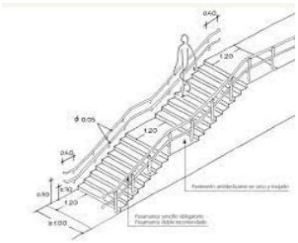
Bordillos y Pasamanos:



Bordillos de seguridad, de material resistente al choque a una altura igual o superior a 100 mm.

Los pasamanos deben ser colocados a una altura comprendida entre 850 mm y 950 mm medidos verticalmente desde el nivel del piso terminado. En rampas se debe colocar a una altura comprendida entre 600 mm y 750 mm.

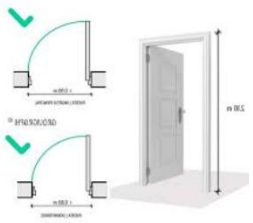




La separación libre entre pasamanos y pared o cualquier otro elemento vertical debe ser igual o mayor que 40 mm.

Entrada Principal (Puertas):

La entrada principal consta de las siguientes dimensiones: ancho libre mínimo de 1000 mm y altura de 2050 mm.

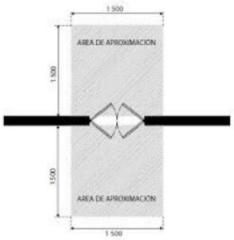




La manija de la cerradura debe ser tipo palanca una altura comprendida entre 800 mm y 1 000 mm medidos desde el nivel de piso terminado.

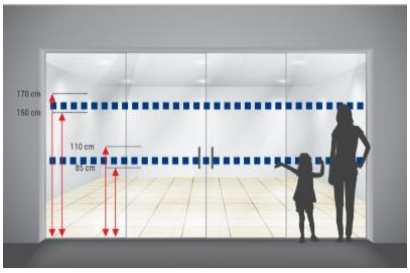
El piso terminado del área de paso de la puerta no debe tener desnivel.





El área de aproximación debe proyectarse a los dos lados de la puerta, cuya dimensión mínima debe ser de 1 500 mm de ancho x 1 500 mm de profundidad (parte interna o externa).

En caso de contar con puertas y mamparas transparentes deben estar claramente identificadas con franjas indicadoras visuales, la primera a una altura entre 900 mm a 1 000 mm y la otra entre 1 300 mm a 1 400 mm desde el nivel piso terminado.



Estacionamiento:



Las plazas de estacionamiento se identificarán con el Símbolo Internacional de Accesibilidad, tanto en el suelo como en señal vertical.

Las medidas mínimas son: ancho: 2400mm, longitud: 5000 mm, altura mínima libre: 2200mm y franja de transferencia: 1200 mm.



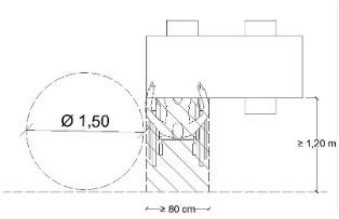


Las franjas de transferencia deberán estar señalizadas en el piso.

Parte Interna (Recepción):

Adaptación del recibidor para silla de ruedas o persona de talla baja.





Espacio de maniobra (circunferencia libre de 1,50 m o espacio libre para un giro de 360°).

El piso debe ser antideslizante, duro y su tonalidad contrastará con la de las paredes.



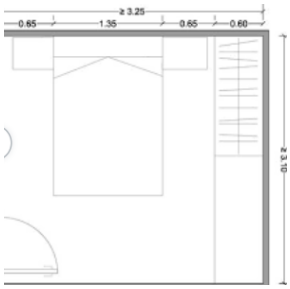
Habitaciones:



El ancho mínimo de la puerta es de 900 mm por 2050 mm mínimo de alto, cuya manija debe ser tipo palanca a una altura comprendida entre 800 mm y 1 000 mm medidos desde el nivel de piso terminado.

Disposición de al menos un espacio de maniobra para posibilitar el giro y cambio de dirección de un diámetro de 1 500 mm para el giro de una silla de ruedas, libre de obstáculos hasta una altura de 670 mm incluyendo al mobiliario del dormitorio y barrido de las puertas.





Las áreas de aproximación a la cama en sus dos costados deben mantener una franja con un ancho mínimo libre çde 900 mm para la circulación y al pie de la cama debe mantenerse una franja de 1 100 mm de ancho libre para la circulación.

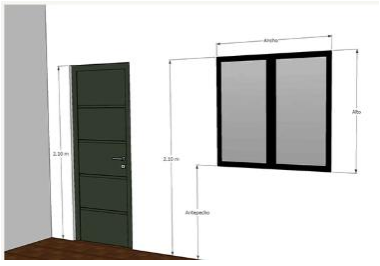
La altura de la cama debe estar comprendida entre 450 mm y 500 mm.





Espacio abierto bajo la cama entre el suelo y el colchón que debe ser mínimo de 200 mm de altura, que permita la aproximación e ingreso de los apoyapiés de las personas usuarias de sillas de ruedas.

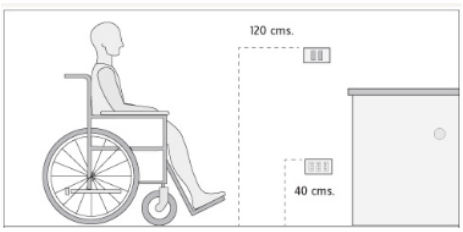
Las ventanas deben estar ubicadas a una altura de 800 mm a 1000mm y los sistemas de apertura y cierre de ventanas estarán colocados a una altura máxima de 1200 mm desde el nivel del piso terminado.

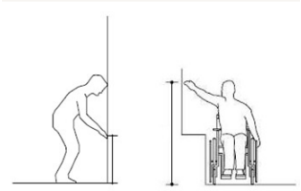




El piso debe ser antideslizante, estar firmemente instalado y su color debe contrastar con el de la habitación.

Los interruptores y pulsadores se colocarán a una altura entre 800 mm y 1 200 mm.



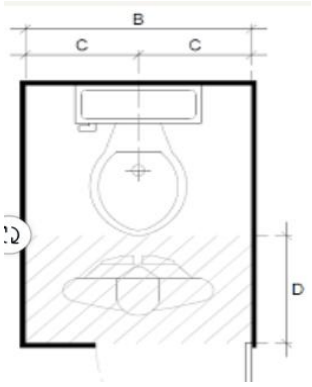


Los tomacorrientes se colocarán a una altura entre 400 mm hasta 1200 mm.

En sistemas de comunicación y alarma, se debe contar con dos pulsadores o mecanismos de asistencia: el primer pulsador junto a la cama a una distancia no mayor a 600 mm desde uno de los costados de la misma, y el segundo pulsador en el interior del cuarto de baño.



Servicios Higiénicos:



Ingreso hacia el servicio higiénico el ancho libre mínimo de paso debe ser de 900 mm y el alto libre mínimo de paso debe ser de 2 050 mm, la puerta se debe abrir hacia afuera y la manija debe ser tipo palanca a una altura comprendida entre 800 mm y 1000 mm medidos desde el nivel de piso terminado.

Lavabo sin pedestal (altura de 850 mm al borde superior del lavado y 650 al borde inferior del lavabo), distancia de aproximación y uso del lavado de 1100mm.





El inodoro presentará una altura de 450 mm a 500 mm al borde superior de esta. Ancho y distancia de aproximación y uso de 1100 mm y presencia de barras de apoyo ambos lados a una altura de 750mm.

El urinario debe estar ubicado a una altura de 400 a 500 mm desde el nivel del piso. Distancia libre mínima de uso desde el borde exterior del urinario hasta la zona de circulación de 1100 mm, existencia de barras de apoyo.





En el área de la ducha el ancho y largo libre mínimo es 900 por 1500 mm. La altura de grifería tipo palanca ubicado a 900 mm, barras de apoyo a una altura de 750 mm y un asiento antideslizante y de fácil limpieza a una altura de 430 a 480 mm.

El área de ducha puede tener un desnivel máximo de 20 mm con relación al área general del baño, sin que exista adicionalmente escalón o bordillo, es decir, el piso debe tener una pendiente para evacuación de agua máxima del 2 % hacia el desagüe.





En caso de contar con tina, las dimensiones son: altura de 450 a 500mm con una plataforma o asiento para transferencia de 400mm de ancho, cuya superficie base de la tina debe ser antideslizante.

En un cuarto de baño se debe disponer de dos colgadores colocados uno a una altura máxima de 1 100 mm y el otro a una altura máxima de 1 400 mm con respecto al nivel de piso terminado.





Espejo ubicado a 50 a 100 mm desde el borde superior del lavabo.

Los accesorios se deben colocar a una altura entre 800 y 1 100 mm (jabonera, desinfectante y papel higiénico).





El acabado del piso de los cuartos de baño y/o baterías sanitarias debe tener características antideslizantes, tanto en seco como mojado, ser firme, uniforme, libre de piezas sueltas y no reflectantes, de fácil mantenimiento y limpieza. El color debe ser contrastante con los elementos verticales, aparatos sanitarios y accesorios.

Los espacios de actividad, tanto de aproximación como de uso de cada aparato sanitario y sus accesorios y el espacio debe ser libre para realizar una maniobra de giro de 360°.



Corredores y Pasillos (Comunicación Horizontal):



Ancho mínimo de circulación en pasillos 1200 mm, en caso de corredores que tengan giros de 90°, el ancho debe ser constante en toda la trayectoria del recorrido.

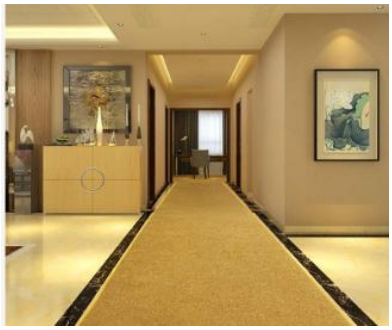
Espacios que permitan una maniobra de giro de 360°, es decir, una circunferencia de 1500 mm de diámetro.



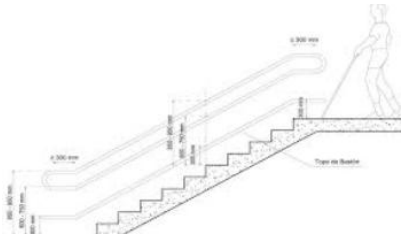


Pisos antideslizantes, libre de obstáculos y relación con el color de las paredes.

El diseño y disposición de los corredores y la señalización adecuada deben facilitar el acceso a todas las áreas y la rápida evacuación o salida de ellas en casos de emergencia.

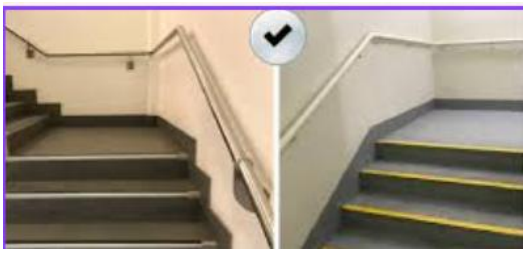


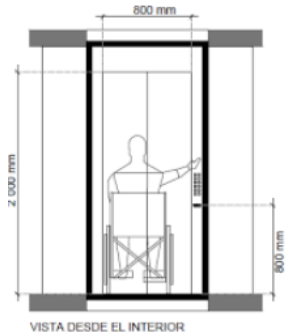
Ascensores y Escaleras Verticales (Escaleras Verticales):



En caso de presencia de escaleras dentro del establecimiento debe contar con las siguientes medidas: ancho de 1200 mm comprendidas entre pasamanos.

Las escaleras para el uso de personas con discapacidad deben tener una huella de 120cm y con contrahuella de 6 a 12cm.





En los ascensores la altura de la puerta no debe ser inferior a 2000 mm y con un ancho de 800 mm.

La botonera del exterior debe estar a una altura de 900 mm a 1200 mm.





En ascensores sus dimensiones son: 1250 mm de fondo y 1000 mm de ancho, para permitir alojar a una silla de ruedas y un acompañante, la cabina del ascensor debe estar provista de piso antideslizante, en caso de alfombras o moquetas, éstas deben estar sujetas.

La botonera dentro de la cabina a una altura de 800 mm desde el nivel del piso.



Ventanas:



Las ventanas deben estar ubicadas a una altura de 800 a 1000 mm.

Los pulsadores de accionamiento y cierre de ventanas deben estar ubicados a una altura de 900 a 1200 mm, cuya manija debe ser de tipo palanca.





En caso de contar con ventanas de piso a techo o mamparas acristaladas, deben contar con franjas indicadoras visuales ubicadas a dos alturas, la primera a una altura entre 750 a 1000 mm y la segunda 800 a 1200 mm.

Señalización y Símbolo:

Señalética con información general (Ubicación y la función de un entorno o elemento determinado).





Señalética de asistencia (Indican la ubicación y la función de un servicio de asistencia, por ejemplo, de un punto de información, zona de descanso).

Señalética de función (Brinda explicación clara de las funciones a las que hace referencia por ejemplo estacionamiento, baños, ascensores).





Señalética orientadora (Mapas o croquis ubicados en puntos estratégicos).

Señalética direccional (Constituyen una cadena de señalización desde el punto de partida hasta los diferentes puntos de destino).





Señaletica de prevención (Señales que de manera anticipada se utilizan para prevenir tipos de riesgos, se subdividen, en advertencia, restricción y peligro).

Señaletica de emergencia (Son aquellas que indican evacuación y rescate, además de alarmas los cuales los pulsadores o palancas).





Los espacios y servicios que garanticen condiciones de accsibilidad para las personas con discapacidad física deberán contar con el símbolo de la imagen de una persona usuaria de sillas de ruedas, con una luminancia contrasnte del color blanco sobre un fondo azul.

Atención al Cliente:

Personal capacitado para atender a personas con discapacidad física.



Capacitación en temas de accesibilidad, discapacidad, turismo accesible o temas relacionados con la inclusión de las personas con discapacidad al sector turístico.



Personal preparado para evacuar a las personas con discapacidad física en caso de emergencia.



Personal con conocimientos sobre el manejo de equipos ortopédicos (sillas de ruedas, muletas, bastones, entre otros).

4.2. Estrategias de Buenas Prácticas

Adaptación de Infraestructuras

- **Accesibilidad en el diseño de habitaciones.**



Asegurar que las habitaciones estén adaptadas para personas con movilidad reducida, con espacios amplios, pasillos anchos, puertas que se abran fácilmente y camas a una altura adecuada.

Incluir baños adaptados con barras de apoyo, duchas a ras de suelo y lavabos accesibles.

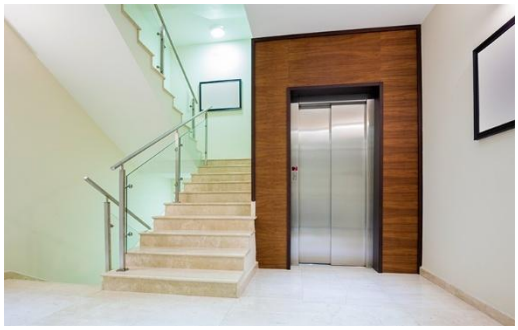
- **Rutas Accesibles.**



Crear rutas accesibles desde el acceso al alojamiento hasta todas las áreas comunes y habitaciones, sin barreras arquitectónicas (escalones, umbrales altos, etc.).

Incluir rampas con inclinación adecuada y pasamanos en áreas exteriores e interiores.

- **Elevador y Escaleras.**



En caso de que el alojamiento cuente con varios pisos, asegurarse de que los ascensores sean accesibles para personas en silla de ruedas y que los botones sean de fácil alcance y estén señalizados en Braille.

- **Tecnología Asistida**



Ofrecer dispositivos de apoyo como alarmas visuales o sonoras, teléfonos con botones de gran tamaño, o sistemas de asistencia para personas con discapacidades auditivas o visuales.

Señalización

- **Señales Visuales y Tácticas**



Usar señales táctiles y Braille en zonas clave como habitaciones, baños y ascensores, para facilitar la orientación a personas con discapacidad visual.

Implementar una señalización clara y visible, con textos grandes y contrastados, utilizando colores contrastantes (por ejemplo, blanco sobre negro) y asegurándose de que las letras sean legibles para personas con baja visión.

- **Señales sonoras:**



Incorporar señales sonoras en áreas clave como entradas, pasillos, ascensores y escaleras, que indiquen las direcciones o adviertan sobre posibles obstáculos. La señalización debe ser simple, directa y fácil de interpretar. Esto incluye la identificación de las áreas comunes, habitaciones, salidas de emergencia, zonas de evacuación, entre otras.

Comunicación

- **Atención Personalizada**



Capacitar al personal para que brinden atención personalizada, comprendiendo las necesidades de los huéspedes con discapacidad y proporcionándoles información adicional o servicios especiales.

- **Lengua de señas y subtítulos**



Incorporar el uso de la lengua de señas para personas con discapacidad auditiva, ya sea a través de personal capacitado o mediante servicios de traducción virtual.

Proveer subtítulos en videos promocionales o informativos, y en actividades programadas.

- **Carteles Informativos y de Emergencia**



Asegurarse de que todos los carteles informativos (horarios, normas del alojamiento, actividades) estén disponibles en formatos accesibles, como Braille, en formatos de audio o visuales de fácil comprensión.

Implementación de Tecnología

- **Tecnologías para el acceso**



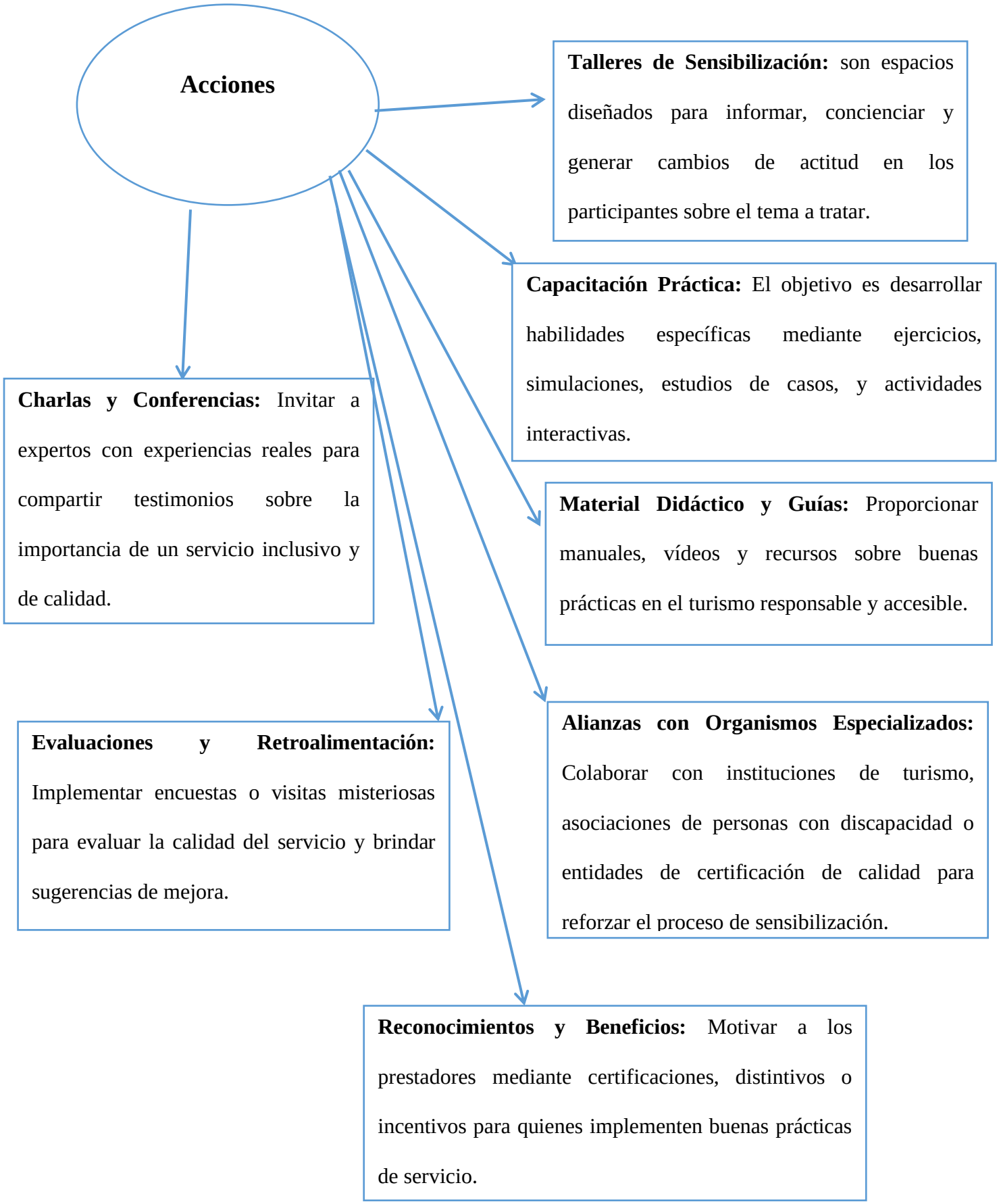
Desarrollar o implementar sistemas de asistencia como aplicaciones móviles que ofrezcan información accesible, traducción de textos a voz, acceso a menús o la posibilidad de realizar solicitudes sin necesidad de interacción física.

- **Uso de Control y Automatización**



Implementar tecnologías en las habitaciones que permitan a los huéspedes controlar la temperatura, luces, cortinas y otros dispositivos de manera fácil y accesible.

4.3. Sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos.



4.4. Tabla de costos de una infraestructura accesibilidad para un establecimiento de alojamiento.

A continuación, se presenta la tabla de costos para la implementación de la infraestructura, la cual incluye un análisis detallado de los indicadores de accesibilidad. En esta tabla se especifica la descripción de cada indicador, el tiempo estimado requerido para su ejecución y el costo correspondiente. Este análisis permite evaluar la viabilidad económica del proyecto, asegurando el cumplimiento de los estándares de accesibilidad y normativas vigentes.

Indicadores de Accesibilidad	Descripción	Tiempo	Costo
Rampas	Construcción de rampas con pendiente adecuada, barandas y superficie antideslizante.	4 semanas	$1,200
Estacionamiento	Espacios reservados, señalización vertical y horizontal, accesibilidad desde el estacionamiento a la entrada.	6 semanas	$1,300
Recepción	Mostrador con altura accesible, área de giro para sillas de ruedas.	6 semanas	$1,100
Habitaciones	Adaptación de la menos una habitación accesible (puertas anchas, espacio de giro, mobiliario adaptado)	9 semanas	$3,000

Puertas	Ampliación de puertas a 90cm de ancho, instalación de manijas de fácil uso.	20 días las 2 puertas	$700 por puerta
Ventanas	Instalación de ventanas con manillas a altura accesible	20 días las 2 ventanas	$350 por ventana
Ascensor	Instalación o adaptación de un ascensor accesible con botones en braille y sonido.	24 semanas	$18000
Servicios Higiénicos	Baños adaptados con barras de apoyo, espacio de giro, inodoro y lavamanos accesible.	7 semanas	$2,500
Bordillos y Pasamanos	Rebaje de bordillos instalación de pasamanos en rampas y escaleras.	3 semanas	$900
Escaleras Verticales	Instalación de barreras, señalización táctil y contrastes visuales	10 semanas	$1,500
Señalización y Símbolo	Señalización en Braille, pictogramas, colores contrastantes	2 semanas	$650
Corredores y Pasillos	Ampliación y adecuación de pasillos para circulación segura	4 semanas	$1,100
Total:		**Alrededor de 1 año**	**33,350**



5. Evaluación y Seguimiento

- **Encuesta de Satisfacción para huéspedes con discapacidad**

Las encuestas de satisfacción para huéspedes con discapacidad deben diseñarse con un enfoque inclusivo para medir su experiencia en términos de accesibilidad y calidad de los servicios proporcionados. Estos instrumentos deben ser accesibles (en braille, formatos digitales, etc.) y cubrir aspectos específicos que afectan a los huéspedes con discapacidad.



- **Auditoria y Certificados de Accesibilidad**

La auditoría de accesibilidad incluye una inspección detallada de las instalaciones, verificando elementos como rampas, ascensores, puertas, servicios higiénicos y señalización, asegurándose de que todo esté diseñado para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida, discapacidad visual o auditiva, y brindando certificados por su cumplimiento de accesibilidad.



6. Conclusiones

La identificación de barreras arquitectónicas, comunicacionales y de servicio en los establecimientos de alojamiento es clave para garantizar la accesibilidad e inclusión en el sector turístico. Las barreras físicas, como rampas o puertas inadecuadas, las deficiencias en la información y atención al cliente, limitan la experiencia de personas con discapacidad. Superar estas barreras es esencial para cumplir con la normativa de accesibilidad y ofrecer un entorno inclusivo.

Proponer estrategias y buenas prácticas para la adaptación de infraestructuras, señalización, comunicación en los servicios de alojamiento turístico implica aplicar normativas técnicas de accesibilidad. Esto incluye la implementación de rampas con pendiente adecuada, puertas de ancho suficiente, señalización táctil y visual, y sistemas de comunicación accesibles, como braille o subtítulos.

Sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos sobre la importancia de la accesibilidad y la atención inclusiva es esencial para cumplir con las normativas técnicas de accesibilidad, esto no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también optimiza la competitividad de los servicios turísticos al ampliar su mercado objetivo.



7. Recomendaciones

Es esencial ofrecer programas de formación regular para el personal sobre la atención inclusiva, sensibilización sobre las necesidades de personas con discapacidad y el uso de herramientas y recursos accesibles.

Se recomienda establecer alianzas con organizaciones y asociaciones de personas con discapacidad para recibir retroalimentación directa sobre las necesidades específicas de accesibilidad. Estas colaboraciones pueden proporcionar valiosos conocimientos y ayudar a implementar soluciones prácticas y efectivas para mejorar la experiencia de los huéspedes con discapacidad, asegurando un enfoque más personalizado y ajustado a sus requerimientos.

Establecer un sistema de auditoría y evaluación periódica de la accesibilidad, mediante encuestas a huéspedes con discapacidad, auditorías internas, para identificar áreas de mejora. Además, obtener certificaciones de accesibilidad que garanticen el cumplimiento de los estándares y promuevan la competitividad del establecimiento en el mercado turístico inclusivo.



Discusión

Los resultados obtenidos presentan una correlación con el estudio realizado por Valcarse (2007) el cual aborda la elaboración de un Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles en Madrid, España. En dicho estudio se establecen los requisitos que deben cumplir la infraestructura y los servicios hoteleros para garantizar la inclusión, además de proponer estrategias de buenas prácticas en accesibilidad.

Asimismo, los hallazgos obtenidos guardan similitud con la investigación de Zamora (2011) quien plantea medidas para mitigar la discriminación y eliminar barreras en el trato hacia personas con discapacidad. En su estudio, se definen conceptos clave y se presentan recomendaciones específicas orientadas a la accesibilidad e inclusión en el ámbito turístico.

De igual manera, se han identificado puntos en común con la investigación de Fernandéz (2021) titulada "Buenas Prácticas de Accesibilidad en Ilunion Hotels", realizada en España. Este estudio destaca las condiciones que deben cumplir los entornos, productos y servicios para garantizar la accesibilidad universal dentro de los establecimientos de alojamiento.

Por otro lado, el análisis de la normativa aplicable en establecimientos hoteleros ha permitido identificar que los criterios de accesibilidad están detalladamente descritos en los manuales técnicos respectivos. En este sentido, la investigación de Lacayo (2017) resulta relevante, ya que expone diversas técnicas que el personal de atención en los establecimientos turísticos debe conocer, además de ofrecer recomendaciones sobre accesibilidad, medidas específicas e ilustraciones claras que facilitan su comprensión e implementación.

5. CONCLUSIONES

La identificación de la normativa técnica a nivel nacional en referencia a la accesibilidad en alojamientos turísticos ha permitido evidenciar la existencia de regulaciones que establecen criterios y requisitos para garantizar entornos inclusivos y accesibles. A través, del análisis de esta normativa se ha determinado que su aplicación es fundamental para mejorar la calidad del servicio y promover la igualdad de condiciones de todas las personas, en especial para aquellas con discapacidad o movilidad reducida. El cumplimiento de estas regulaciones no solo responde a un marco legal, sino que también incide en la mejora de la calidad del servicio, asegurando condiciones equitativas para todos los usuarios. La implementación de medidas de accesibilidad, tales como rampas de acceso, ascensores adaptados, señalización en braille, habitaciones con características específicas y sistemas de comunicación inclusivos, contribuye a garantizar la autonomía y seguridad de los huéspedes con requerimientos especiales.

El análisis de la situación turística de accesibilidad de los establecimientos de alojamiento del cantón Caluma ha permitido identificar el nivel de cumplimiento de las normativas técnicas vigentes en materia de accesibilidad. A través de la evaluación de la infraestructura, los servicios y la atención brindada a personas con discapacidad, se ha evidenciado que, si bien existe avances en la implementación de medidas inclusivas, aún persistentes deficiencias que limitan la plena accesibilidad en estos espacios. Entre las principales limitaciones destacadas se encuentran la ausencia o inadecuada implementación de rampas de acceso, falta de señalización en braille y sistemas de comunicación adaptados, insuficiencia de habitaciones accesibles con equipamiento adecuado y carencias en la capacitación del personal en la atención a turistas con discapacidad. Asimismo, la inexistencia de mecanismo de evaluación y seguimiento para garantizar el cumplimiento efectivo de la

normativa representa un desafío en la consolidación de una oferta turística verdaderamente inclusiva.

El diseño del Manual de Buenas Prácticas orientado a garantizar un servicio de alojamiento turístico accesible constituye una herramienta técnica esencial para optimizar la calidad, equidad e inclusión en la prestación de servicios turísticos. Este documento establece un marco normativo y operativo que permite a los establecimientos de alojamiento implementar acciones concretas para la adecuación de su infraestructura, la mejora de sus servicios y la adopción de protocolos de atención inclusivos asegurando así el cumplimiento de las normativas vigentes en accesibilidad nacional. El manual desarrolla directrices específicas para la adaptación de los espacios físicos, considerando aspectos como la implementación de rampas de acceso con pendientes normativas, la incorporación de ascensores adaptados, la adecuación de habitaciones con mobiliario accesible, la instalación de señalética en braille y sistemas de alerta auditiva y visual para personas con discapacidad sensorial. Asimismo, contempla la optimización de los procesos de atención al cliente, promoviendo la capacitación del personal en atención inclusiva y la sensibilización sobre la importancia de un turismo accesible.

6. RECOMENDACIONES

Se recomienda que las entidades gubernamentales, operadores turísticos y propietarios de los establecimientos de alojamiento turístico realicen una revisión continua y actualización de la normativa técnica vigente en materia de accesibilidad, garantizando su correcta aplicación en los distintos espacios y servicios ofrecidos. Además, es fundamental fortalecer los mecanismos de supervisión y control, asegurando que los alojamientos cumplan con los estándares establecidos para promover entornos inclusivos.

Se recomienda a las autoridades locales, junto con los prestadores turísticos del cantón Caluma, realicen un diagnóstico continuo sobre el estado de accesibilidad en los establecimientos de alojamiento, con el fin de identificar deficiencias y oportunidades de mejora. Este análisis debe ir acompañado de acciones concretas para la adecuación de infraestructuras y servicios, garantizando el cumplimiento de las normativas nacionales en materia de accesibilidad.

Es clave el manual no solo porque se enfocó en el cumplimiento de la normativa legal nacional, sino que también promueve una cultura de inclusión y sensibilidad dentro del sector, por lo cual se recomienda leer, conocer las estrategias propuestas y ponerlas en prácticas para mejores resultados y también para un servicio inclusivo atrayendo más demanda para el cantón.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ahmed, H., & Riaz, H. (2024). El potencial del turismo accesible para la sostenibilidad desarrollo de las comunidades locales eb ek norte Pahistan. *Revista de emprendimiento, Gestión e Innovación*, 123.

Alcivar, E. (2022). *Accesibilidad del hotel del parque cantón Sambondorón.* Obtenido de Universidad Técnica de Babahoyo: https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/13513/E-UTB-FCJSE-TURISMO-000011.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arias, E. (2021). *Investigación cuantitativa*. Obtenido de economipedia: https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cuantitativa.html

Arias, R. (20 de Marzo de 2024). *Método sintético: Qué es, características y ejemplos*. Obtenido de Economepedia: https://economipedia.com/definiciones/metodo-sintetico.html

Arrellano, F. (16 de Febrero de 2013). *Método Inductivo*. Obtenido de Enciclopedia Significados: https://www.significados.com/metodo-inductivo/

Ascanio, A. (2012). *Teoría del turismo.* México: Trillas México.

Barjin, M. (2024). *Departamento de Recepción del Hotel* . Obtenido de Revfine: https://www.revfine.com/es/recepcion-departamento-en-hotel/

Brenas, D. (2023). *¿Qué es la discapacidad? Definiciones y buenas prácticas para una región más inclusiva.* Obtenido de Bid Mejorando Vidas: https://blogs.iadb.org/igualdad/es/que-es-la-discapacidad-tipos-de-discapacidad/

Brunett, A., & Luna , Z. (2017). *Turismo accesible en Ecuador.* Obtenido de Universidad Internacional del Ecuador : file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/339-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1012-2-10-20190418.pdf

Cajal, A. (11 de Mayo de 2020). *Observación directa: características, tipos y ejemplo*. Obtenido de Lifeder: https://www.lifeder.com/observacion-directa/

Carcélen, M. (2022). *La accesibilidad Turística en los establecimientos hoteleros del Malecón de Salinas, provincia Santa Elena.* Obtenido de Universidad Estatal Península de Santa Elena: https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8269/1/UPSE-TDT-2022-0002.pdf

Clemente, J., Bote, M., & Sanchez, P. (2018). *El Turismo Ssocial Accesible como nuevo Modelo Turístico.* Obtenido de Universidad de Murcia: https://revistas.um.es/turismo/article/view/326981/228751

Contreras, I., & Puma, L. (2023). *Turismo Accesible en contexto post pandemia en la Ciudad de Lima, 2023.* Obtenido de Escuela Profesionalidad de Administración en Turismo y Hotelería: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/130594/Aburto_CIM-Macedo_PLS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cortés , D. (2023). *¿Qué es el turismo?* Obtenido de Cesuma: https://www.cesuma.mx/blog/que-es-el-turismo.html

Cortes, D. (2023). *Definición de Casa de Huéspedes*. Obtenido de CESUMA: https://www.cesuma.mx/blog/tipos-de-alojamiento.html

Cortes, D. (2023). *Definición de Casa de Huéspedes*. Obtenido de CESUMA: https://www.cesuma.mx/blog/tipos-de-alojamiento.html

Cortes, D. (2023). *Definición de Hostal*. Obtenido de CESUMA: https://www.cesuma.mx/blog/tipos-de-alojamiento.html

Cruz, E., Velázquez, J., & Gonzáles , J. (2024). *Turismo accesible en los hoteles con destino en el centro de México.* Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México: file:///C:/Users/thali/Downloads/307-Texto%20del%20art%C3%ADculo-696-1-10-20240305.pdf

Díaz, L. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámica . *Investigación en educación médica* , 7.

Dzul, M. (2021). *Diseño No Experimental.* Obtenido de Sistema de Universidad No virtual: https://acrobat.adobe.com/id/urn:aaid:sc:va6c2:4079d7da-34a6-42d9-bc61-d38b9a5a8120

Ecuador, C. (2021). *Constitución de la Republica del Ecuador.* Obtenido de Registro Oficial 449: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Fernandéz, C. (2021). *Buenas prácticas de accesibilidad en Ilunion Hotels.* Obtenido de Universidad de Cantabria : https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/22039

Granda, S. (2020). *Turismo accesible : análisis de la accesibilidad en los hoteles de la ciudad de Loja - Ecuador.* Obtenido de Universidad Nacional de San Martín. Escuela de Economía y Negocios: https://ri.unsam.edu.ar/handle/123456789/1470

Guaquipana, D., & Silva, C. (2023). *Accesibilidad de los establecimientos de alojamiento turístico en la ciudad de Guaranda.* Obtenido de Universidad Estatal de Bolívar: https://dspace.ueb.edu.ec/items/29c2ee75-0eb4-42a3-be74-8a974479d8b2

Guaquipana, J., & Silva, C. (2023). *Accesibilidad de los Establecimientos de Alojamiento Turístico en la Ciudad de Guaranda.* Obtenido de Universidad Estatal de Bolívar: https://drive.google.com/file/d/1Ozq_5s6s7W_AFQB09l1azw9I6KVhtO3h/view?ts=66da26b7

Ilerna. (2019). *La demanda turística.* Obtenido de Turismo y Hotelería : https://www.ilerna.es/blog/la-demanda-turistica

Ilunion. (2023). *Turismo accesible en España* . Obtenido de Ilunion.com: https://www.ilunion.com/es/blog-puntoilunion/turismo-accesible-espana-que-es-importancia-y-beneficios#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20turismo%20accesible,inclusiva%20para%20todas%20las%20personas.

INEC. (2022). *Datos estadísticos*. Obtenido de Censo Ecuador: https://censoecuador.ecudatanalytics.com/

Korstanje, M. (2011). Turismo Ciencia de la Hospitalidad. *Turydes*, 13.

Lacayo, W. (2017). *Diseño de un Manual de Accesibilidad en hoteles de tres y cuatro estrellas para la atención de personas con capacidades diferentes en la ciudad de León, Nicaragua.* Obtenido de Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua: http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/6453/1/237865.pdf

Leiras, A., & Caamaño , F. (2023). Estrategias de búsqueda en Turismo Accesible sin barreras, turismo para discapacitados y literatura turística de fácil acceso. *Reseña de Turismo* , 999. Obtenido de Universidad de A Corún.

Llumitagsi, M. (2021). *Evaluación de la accesibilidad para personas con dicapacidad física de los servicios de alojamiento del cantón Baños.* Obtenido de Universidad Central

del Ecuador : https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c812c50b-88af-4b81-935d-cd7167dd012e/content

Lopera , J., Ramírez , C., Zuluaga, M., & Ortíz , J. (2010). *El Método Analítico.* Obtenido de Euro-Mediterranean University Institute: https://www.redalyc.org/pdf/181/18112179017.pdf

Martínez, E. (2023). *Investigación documental.* Obtenido de Enciclopedia Significativos : https://www.significados.com/investigacion-documental/

Martínez, M. (2014). *Turismo Accesible. Accesibilidad en los establecimientos de alojamiento turístico Andalucía.* Obtenido de Departamento de Instalaciones y Obras. Delegación Territorial de Fomento, Vivienda, Turismo y Comercio Granada. Junta de Andalucía: http://riberdis.cedid.es/bitstream/handle/11181/5492/Turismo_accesible_accesibilidad_alojamiento_tur%c3%adstico_Andaluc%c3%ada.pdf?sequence=1&rd=0031322519157706

Martínez, M. (2020). *Turismo accesible para todos. Evaluación del grado de accesibilidad universal de los parques y jardines de Marrakech.* Obtenido de Universidad de Granada: https://ojsull.webs.ull.es/index.php/Revista/article/view/1924?utm_source=chatgpt.com

Mata, D. (18 de Mayo de 2019). *El enfoque cualitativo de investigación*. Obtenido de Investigalia: https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/

Merino, M. (2022). *Qué es, clasificación, definición y concepto.* Obtenido de Definición. d: https://definicion.de/hotel/

Mintur. (2018). *Guía para el levantamiento de la Ficha de la Accesibilidad* . Obtenido de Ministerio de Turismo : https://servicios.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2023/04/Anexo4_GuiaLevantamientoFichaAccesibilidad_2daEd.pdf

Moreno, L. (2017). *Reglamento de la Ley Organica de Discapacitados* . Obtenido de Registro Oficial Suplemento 109: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/Regalamento-lod-decre_-194.pdf

Morillo, M. (2010). *Sistemas de costos de calidad para establecimientos de alojamiento turístico.* Obtenido de Universidad de los Andes: https://www.redalyc.org/pdf/257/25715828008.pdf?utm_source=chatg

Naranjo , M., & Martínez , M. (2022). *La oferta turística.* Obtenido de Universitat d'Alacant : https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8563193

Nigg, J., Plaikner, A., Peters, M., & Haid, M. (2024). Limitaciones del ocio hacia el turismo accesible: caracteristicas propias de las personas con dicapacidad a lo largo del valor turístico cadenas. *Routledge,* 15.

NTE, I. (2018). *NTE INEN.* Obtenido de Servicio Ecuatoriano de Normalización: https://www.riadis.org/wp-content/uploads/2020/10/Norma-INEN-3141-Dormitorios-y-habitaciones-accesibles.pdf

Ochoa, C. (30 de Junio de 2015). *Muestreo no probabilístico por bola de nieve*. Obtenido de Netquest: https://www.netquest.com/blog/muestreo-bola-nieve

OMT. (2021). *Desafíos que plantean planificar un turismo sin barreras y accesible para todos.* Obtenido de Organización Mundial del Turismo : https://www.espol.edu.ec/es/noticias/desafios-que-plantea-planificar-un-turismo- sin-barreras-y-accesible-para-

todos#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20OMT%2C%20hacer%20turismo,persona%2C%20con%20o%20sin%20discapacidad.

Ortega, C. (2024). *¿Qué es un estudio transversal?* Obtenido de QuestionPro: https://www.questionpro.com/blog/es/estudio-transver

Ortega, C. (2024). *Investigación mixta. Qué es y tipos que existen*. Obtenido de Question Pro: https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-mixta/

Páez, G. (2020). *Infraestructura turística.* Obtenido de Economipedia : https://economipedia.com/definiciones/infraestructura-turistica.html

Paneluisa, A. (2023). *Turismo Accesible como alternativa para diversificar la oferta turística en la provincia de Cotopaxi.* Obtenido de Universidad Técnica de Cotopaxi: https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/9cf10b9d-cdca-44f0-bf0c-3be04a8dcf41/content

PDOT. (2020). *Plan de Ordenamiento Territorial Cantón Caluma.* Obtenido de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma: file:///C:/Users/thali/Downloads/PDOT%20CANT%C3%93N%20CALUMA%202020%20(FINAL)%20(1).pdf

Peréz, E., & Hérnandez, A. (2023). Propuesta de desarrollo de turismo accesible para el destino Santa Clara. *ROTUR, Revista de Ocio y Turismo*, 1.

Peréz, J., & Gardey , A. (2022). *Qué es, definición y concepto de Hospitalidad* . Obtenido de Definición.de: https://definicion.de/alojamiento/

Pérez, J., & Merino , M. (2022). *Resor, Qué es, definición, clasificación* . Obtenido de Defínción. de: https://definicion.de/resort/

Quimis, J. (2023). *Accesibilidad y movilidad para las personas con discapacidad en el malecón de la Libertad.* Obtenido de Universidd Estatal Península de Santa Elena: https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9057/1/UPSE-TDT-2023-0025.pdf

Relat, M. (2010). Introducción a la Investigación Básica. *RAPD ONLINE* , 221. Obtenido de Revisiones temáticas.

Rhoton, S. (2023). *Investigación de campo.* Obtenido de Enciclopedia significativos : https://www.significados.com/investigacion-de-campo/

Rodriguez , A., Zambrano, M., & Aragonés, A. (2024). *Una revisión sistemática sobre el turismo accesible en el Ecuador.* Obtenido de Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí: https://publicacionescd.uleam.edu.ec/index.php/sapientiae/article/view/671

Rodriguez, A., Zambrano, M., & Aragonés, A. (2024). Una revisión sistempatica sobre el turismo accesible en Ecuador. *Sapientiae*, 21.

Rodriguez, M. (2019). *Actividad Turística* . Obtenido de eumed.net: https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1157/la_actividad_turistica_y_producto_turistico.html#:~:text=

Romance, A. (2023). *Tipos de alojamiento turístico: características y diferencias*. Obtenido de Idealista/New: https://www.idealista.com/news/vacacional/alojamientos/2023/04/20/805033-tipos-de-alojamiento-turistico-caracteristicas-y-diferencias

Rus, E. (2020). *Investigación Exploratoria* . Obtenido de Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/investigacion-exploratoria.html

Rus, E. (19 de Marzo de 2024). *¿Qué es la investigación descriptiva?* Obtenido de Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html

Salinas, F. (2016). *Accesibilidad Estructural para personas con discapacidad física en las instituciones públicas del cantón La Libertad.* Obtenido de Universidad Estatal Península de Santa Elena: https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4005/1/UPSE-TOD-2016-0006.pdf

Saltos, K. (2022). *Accesibilidad del Hotel del parque ubicado en el cantón Sambodorón* . Obtenido de Universidad Técnica de Babahoyo : https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/13513/E-UTB-FCJSE-TURISMO-000011.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, M. (2021). *Condiciones que presentan los atractivos turísticos para el desarrollo del turismo accesible en la ciudad de Cajamarca, año 2021.* Obtenido de Universidad Nacional de Cajamarca: http://hdl.handle.net/20.500.14074/6787

Sicted, M. (2012). *Manual de buenas prácticas.* Obtenido de Plan formativo: https://adrjerezcostanoroeste.com/documents/10113/200703/2+Manuales+BBPP.pdf/

Silva, C., & Guaquipana, D. (2024). *Accesibilidad de los establecimientos de alojamiento turístico en la ciudad de Guaranda.* Obtenido de Universidad Estatal de Bolívar: https://dspace.ueb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c01da6ec-7329-4dd8-87d6-008b203f471b/content

Suárez, E. (22 de Febrero de 2024). *Fuentes primarias y secundarias: la guía definitiva*. Obtenido de Experto Universitario: https://expertouniversitario.es/blog/fuentes-primarias-y-secundarias/

Teixeria , P., Eusebio, C., & Teixeria, L. (2024). Como desarrollar sistemas de información para mejorar la accesibilidad, Turismo: Propuesta de una hoja de ruta para apoyar el desarrollo de soluciones accesibles. *Computers*, 23.

Tite, G., Cedeño, J., Grefa, A., & Cabrera, K. (2024). Percepción del Turismo Accesible en el Cantón Lago Agrio, Provincia Sucumbíos. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 12.

Turismo, L. d. (2014). *Asamblea Nacional del Ecuador* . Obtenido de Registro Oficial 733: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf

Turismo, M. (2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico.* Obtenido de Registro Oficial Suplemento 465: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf

Valcarse, A. (2007). *Manual de Accesibilidad universal para hoteles.* Obtenido de Paradores: http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/socytec-paradores-01.pdf

Vega, D., Cisneros , Y., & Castillo , Y. (2023). Retos para aplicar la norma internacional de turismo accesible en hoteles cubanos. *Ciencias Holguín*, 16.

Vega, E. (6 de Noviembre de 2019). *La revisión bibliográfica*. Obtenido de Medium: https://investsocperu.medium.com/la-revisi%C3%B3n-bibliogr%C3%A1fica-1188b99df9b7

Zamora, R. (2011). *Manual de accesibilidad para hoteles en Cuenca.* Obtenido de UCUENCA: https://dspace.ucuenca.edu.ec/items/7b295913-5204-4a0c-af9f-14772f51a055

8. ANEXOS

Certificado de Plagio

Lady Tapia

PROYECTO DE INVESTIGACION LADY_revisado_20_03_2025[1] (1).docx

Universidad Estatal de Bolivar

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:441125916

Fecha de entrega
20 mar 2025, 2:01 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
20 mar 2025, 2:39 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
PROYECTO DE INVESTIGACION LADY_revisado_20_03_2025[1] (1).docx

Tamaño de archivo
15.2 MB

175 Páginas

26.422 Palabras

151.711 Caracteres



turnitin Página 1 of 180 - Portada Identificador de la entrega trn:oid:::3117:441125916

Escaneado con CamScanner

4% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 12 words)

Exclusions

- 29 Excluded Sources
- 159 Excluded Matches

Top Sources

4% Internet sources
1% Publications
3% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.



turnitin Página 2 of 180 - Integrity Overview Identificador de la entrega trn:oid:::3117:441125916

Escaneado con CamScanner

Cronograma Tentativo (Gant)

		Meses															
		Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Nº	Actividad	2/6	9/13	16/20	23/27 30	1/4	7/11	14/18	21/25 31	4/8	11/15	18/22	25/29	2/6	9/13	16/20	23/27
1	Socialización sobre el proceso de la modalidad, propuestas de tema (denuncia del tema)																
2	Entrega de la denuncia del tema.																
3	Análisis de la denuncia del tema y asignación de director y pares académicos.																
4	Revisión de la denuncia del tema con los directores y pares académicos.																

5	**Inscripción de estudiantes en la unidad de integración curricular, incluido el certificado de cumplimiento.**																
6	**Aprobación de la denuncia del tema, directores y pares académicos.**																
7	**Elaboración del anteproyecto según estructura establecida.**																
8	**Entrega del anteproyecto a la UIC (incluido el certificado de cumplimiento, anexo 4).**																
9	**Desarrollo del trabajo de integración curricular (proyecto), con asesoramiento de los pares**																

	académicos y del director.																
10	**Recepción del proyecto con el correspondiente certificado de cumplimiento del 70% para la aprobación de la asignatura Trabajo de Titulación e Integración Curricular con la firma del director.**																
11	**Elaboración y entrega del informe preliminar (fin de periodo académico) referente al proceso de titulación del grupo correspondiente.**																

Tabla de presupuesto

Ítem	Precio	Cantidad	Total
Impresiones y oficios y certificados	0,05	12	0,60
Impresiones de guion de entrevistas	0,05	20	1,00
Esferos	0,45	2	0,90
Salidas de Campo	10,00	1	10,00
Impresiones del proyecto de titulación	0,10	160	16,00
Anillado	2,50	1	2,50
Alimentación	5,00	3	15
Transporte	5,00	2	10
Quema de Cd	5,00	1	5,00
Total			**$61**

Fotografías Salidas de Campo



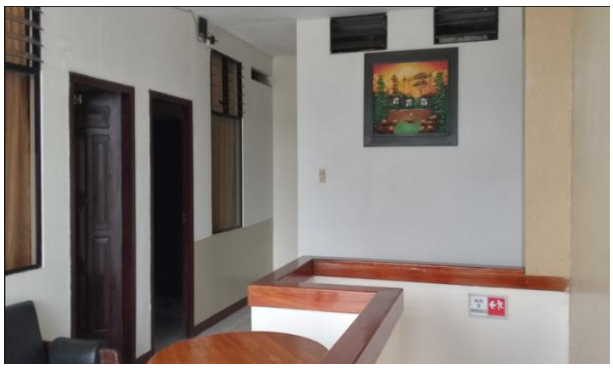










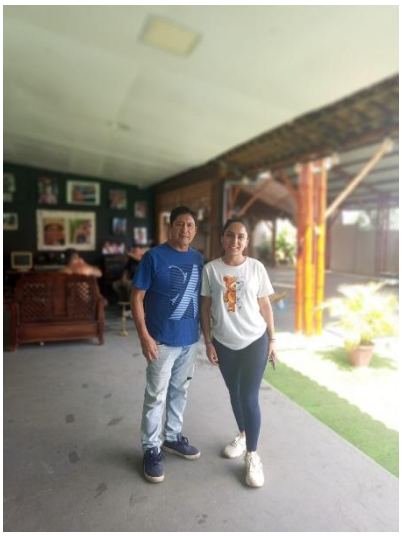













TAITA CARNAVAL



Carta Aval

ALCALDÍA DE CALUMA

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CALUMA
UNIDAD DE CULTURA TURISMO Y RECREACIÓN

OFICIO GADMCC-CTR-003-2024
Caluma, 14 de Octubre de 2024

Ingeniero
Germán Sánchez
Coordinador Académico de la Carrera de Turismo
Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática
Universidad Estatal de Bolívar
Presente.-

De mi consideración,

Reciba un cordial saludo de parte del **Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma**. En respuesta a su atenta comunicación referente a la solicitud de carta de aval para la señorita **Lady Marilú Tapia Tapia**, estudiante de la carrera de Turismo de su institución, me complace informar que hemos revisado la solicitud y aprobado la emisión del aval correspondiente.

En ese sentido, respaldamos el desarrollo de su trabajo de titulación titulado **"Turismo accesible para el servicio de alojamiento en el cantón Caluma, provincia de Bolívar, 2024"**, ya que consideramos que dicha investigación contribuirá significativamente al impulso y mejora de los servicios turísticos en nuestro cantón, promoviendo un turismo inclusivo y accesible para todos.

Otorgamos entonces el **aval**, la cual le permitirá continuar con los procesos necesarios para la culminación de su titulación. Así mismo, reiteramos nuestra disposición para colaborar en lo que esté a nuestro alcance en beneficio del desarrollo turístico de nuestra localidad.

Agradecemos su interés en trabajar en conjunto con nuestra comunidad, y le deseamos éxitos en los proyectos académicos y profesionales de sus estudiantes.

Atentamente,

Lic. Daisy Peña Rojas
TÉCNICA DE CULTURA, TURISMO Y RECREACIÓN

Av. La Naranja N° 042 y Alfredo Camacho - Caluma - Prov. Bolívar - Ecuador - Telefax. (03) 2 974 367 - Correo: alcaldia@caluma.gob.ec