



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES

CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA

TEMA:

DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD EN HOTELES DE LA CIUDAD DE MANTA

AUTORA: ACOSTA ACOSTA ALISSON MICHELLE

TUTOR: DRA. C NATACHA PAHOLA DÍAZ RODRÍGUEZ

MANTA-MANABÍ-ECUADOR

2025

1. Certificación del tutor

Autoría

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Educación, Turismo, Arte y Humanidades de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría del siguiente estudiante: Acosta Acosta Alisson Michelle, legalmente matriculadas en la carrera de Hospitalidad y Hotelería período académico 2024-2025, cumpliendo el total de 384 horas, bajo la opción de titulación de Proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto “Diagnostico de accesibilidad en hoteles de la ciudad de Manta”. La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario. Manta, septiembre de 2025.

Lo certifico,

Docente Tutor
Dra. C Natacha Pahola Diaz Rodríguez

1.1 Declaración de autoría

El actual proyecto de investigación se lleva a cabo como requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Hospitalidad y Hotelería en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Las ideas vertidas en este estudio corresponden exclusivamente al autor, por tal motivo se exhortan a dar los respectivos créditos.

Acosta Acosta Alisson Michelle

CI:1316817301

1.2 Aprobación del tribunal

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “Diagnóstico de accesibilidad en hoteles de la ciudad de Manta” ha sido realizado y concluido por el estudiante Alison Acosta Michelle el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:

Lcdo. Luis Reyes Chávez.
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL
DE TITULACIÓN**

Dra. Mabel Font Aranda
**MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

Abg. Daniel Caballero Mero
**MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

Dra. C Natacha Díaz Rodríguez
DOCENTE TUTOR

Alisson Michelle Acosta Acosta
GRADUADA

1.3 Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por ser mi fortaleza y mi guía en los momentos más difíciles él es mi luz y sin él nada es posible

Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a mis padres por ser mi pilar incondicional y fuente de inspiración a lo largo de mi vida por creer en mis capacidades, por sus sacrificios constantes que me han permitido avanzar y acercarme a mi sueño, me enseñaron la resiliencia para llegar a mis metas este logro no habría sido posible sin su apoyo.

A la Universidad laica Eloy Alfaro de Manabí por brindarme la oportunidad de ser parte de esta institución y poder adquirir los conocimientos necesarios a través de la excelencia de sus docentes.

Así mismo agradezco a mi tutora de tesis Dra. C Natacha Pahola Díaz Rodríguez, por ser mi guía, por compartir sus conocimientos, por su paciencia y dedicar su tiempo a este proyecto.

1.4 Dedicatoria

Agradezco a Dios por ser mi fortaleza y mi guía en todas mis metas.

A mis queridos padres, este logro académico es una muestra del esfuerzo inagotable, cada sacrificio, cada día de trabajo arduo y cada decisión tomada en mi beneficio son la base de mi éxito. Su dedicación y compromiso hacia mi formación son un regalo que valoro más de lo que las palabras pueden expresar.

Esta tesis representa su amor y sacrificio, y me llena de orgullo poder honrarlos de esta manera. Gracias por ser las luces que guían mi vida, por iluminar el camino hacia el conocimiento y por enseñarme el valor del esfuerzo y la educación. Los amo con todo mi corazón.

Resumen

De acuerdo a La presente investigación que analizo la accesibilidad en los hoteles del cantón Manta, provincia de Manabí, con el fin de diagnosticar el nivel de inclusión existente en sus instalaciones y servicios. El estudio parte de la relevancia que tiene el turismo accesible a nivel mundial, considerado tanto un derecho humano como una oportunidad de desarrollo social y económico. Mediante la aplicación de encuestas, entrevistas y observación directa, se identificaron carencias significativas en la infraestructura y en la atención al cliente, entre ellas: la insuficiencia de rampas adecuadas, la ausencia de señalética en braille, la falta de sistemas de comunicación visual y auditiva, y la limitada capacitación del personal para atender a personas con discapacidad.

AL diagnosticar el objetivo general de esta investigación se pudo evidenciar el nivel de accesibilidad existente en los hoteles del cantón Manta, provincia de Manabí, con el fin de evidenciar las limitaciones que obstaculizan el desarrollo de un turismo inclusivo y sostenible.

Los datos recogidos muestran que es muy importante poner en marcha varios aspectos entre los que se pude mencionar planes y trabajos que impulsen mejoras en la estructura, la tecnología y el trato humano, todo ello enfocado en asegurar la accesibilidad para todos. Así, los hoteles de Manta podrán hacerse más fuertes como lugares turísticos que compiten mejor, que incluyen a todos y que cumplen con las normas de accesibilidad.

Palabras clave: Turismo inclusivo, accesibilidad universal, hoteles de Manta.

1.5 Abstract

I note that this investigation analyzes accessibility in hotels in the Canton of Manta, province of Manabí, with the aim of diagnosing the level of inclusion existing in their facilities and services. The study is part of the importance that keeps tourism accessible at a global level, considered both a human disadvantage and an opportunity for social and economic development. Through the application of questions, interviews and direct observation, significant shortcomings were identified in the infrastructure and in customer care, including: the insufficiency of adequate ramps, the lack of braille signs, the failure of visual and auditory communication systems, and the limited capacity of the staff to attend to people with disabilities.

To diagnose the general objective of this investigation it is possible to highlight the level of accessibility existing in the hotels of the canton of Manta, province of Manabí, with the aim of highlighting the limitations that hinder the development of inclusive and sustainable tourism.

The recognized data shows that it is very important to include various aspects in the brand among those that can be mentioned plans and work that stimulate improvements in the structure, technology and the human trait, all of which is focused on ensuring accessibility for everyone. Thus, the hotels in Manta can become more robust as tourist places that perform better, that include everything and that meet the accessibility standards.

Key words: Inclusive tourism, universal accessibility, hotels in Mant

Índice

1.	Certificación del tutor.....	II
1.1	Autoría.....	II
1.2	Declaración de autoría.....	III
1.3	Aprobación del tribunal.....	IV
1.4	Agradecimiento.....	V
1.5	Dedicatoria.....	VI
1.6	Resumen.....	VII
1.7	Abstract.....	VIII
2.	Introducción.....	1
2.1	Planteamiento del problema.....	3
2.2	Justificación.....	4
2.3	Objetivo general.....	5
2.4	Objetivos específicos.....	5
3.	CAPÍTULO I.....	6
	Marco teórico.....	6
3.1	El turismo.....	6
3.2	Oferta turística.....	7
3.3	Demanda turística.....	8
3.4	Clasificación de la demanda turística.....	9
3.5	Impactos del turismo.....	10
3.6	La accesibilidad universal.....	10
3.7	Diseño universal.....	12
3.8	La discapacidad.....	16
3.9	El turismo accesible.....	18
3.10	Cumplimiento legal para un turismo inclusivo.....	21
3.11	Accesibilidad en los hoteles.....	24
3.12	Objetivos de la accesibilidad en los hoteles.....	26
3.13	Sector hotelero de Manta.....	27

4. CAPÍTULO 2.....	33
1.8 MARCO METODOLÓGICO	33
3.14 Aspecto metodológico general	33
3.15 Metodología de la investigación, diagnóstico de accesibilidad en hoteles de la ciudad de Manta	37
3.16 Descripción de los pasos, métodos, técnicas y herramientas.....	39
3.17 Diseño de instrumentos	37
5. CAPÍTULO III.....	56
4.1 RESULTADOS DISCUSIÓN Y PROPUESTA.....	56
4.2 Descripción del área de estudio	56
4.3 Selección de indicadores para el levantamiento de información	55
4.4 Objetivo de la accesibilidad en los hoteles de Manta.....	87
1.9 Servicios Especializados.....	90
6. CONCLUSIONES	1
7. RECOMENDACIONES	2
8. Bibliografía.....	3
9. ANEXOS.....	8

Índice de tablas

Tabla 1 Análisis de la oferta turística.....	16
Tabla 2 Clasificación de la demanda.....	23
Tabla 3 Objetivos de la accesibilidad en hoteles.....	26
Tabla 4 Hoteles de Manta.....	31

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Diagrama de Ishikawa	9
Ilustración 2 Logo representativo de la accesibilidad.....	11
Ilustración 3 Principios del diseño universal	13
<i>Ilustración 4: Autores que apoyen los conceptos de accesibilidad universo</i>	19
Ilustración 5 Turismo accesible	20

Ilustración 7 Características de la industria hotelera	24
Ilustración 8 Parametros del manual se accesibilidad universal para los hoteles	27
Ilustración 9 Cantón Manta	28

2. Introducción

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011, p. 29) menciona que aproximadamente el 16 % de la población mundial vive con alguna forma de discapacidad. En este sentido, ONU Turismo (s.f., p. 1) afirma que “el acceso para todas las personas a las infraestructuras, productos y servicios turísticos debe estar en el centro de cualquier política de turismo responsable y sostenible”. El turismo accesible, además de ser una forma de inclusión social, constituye una oportunidad de negocio para las empresas hoteleras.

En este contexto, la ciudad de Manta, ubicada en la provincia de Manabí, incrementa su demanda turística cada año gracias a sus atractivos naturales, culturales y comerciales, lo cual la convierte en un escenario propicio para el estudio de la accesibilidad en los hoteles, en beneficio de todas las personas, incluyendo aquellas con algún tipo de discapacidad.

Ecuador, considerado uno de los destinos más populares de Sudamérica, ha experimentado un notable crecimiento en las reservas y en la oferta de establecimientos de alojamiento. Según el Ministerio de Turismo del Ecuador (2023, p. 12), el país presenta un aumento significativo en el flujo de visitantes. En este sentido, el turismo representa una de las principales fuentes de crecimiento económico para la ciudad de Manta, debido a su ubicación estratégica y a recursos emblemáticos como el Mall del Pacífico. Por esta razón, resulta fundamental que el sector hotelero de la ciudad cumpla con los requerimientos necesarios para garantizar la accesibilidad universal, de modo que todas las personas, sin

importar su condición física, puedan ejercer su derecho al turismo en igualdad de condiciones.

Este proyecto de investigación tiene como objetivo diagnosticar el nivel de accesibilidad existente en los hoteles del cantón Manta, provincia de Manabí. La ausencia de condiciones accesibles limita el desarrollo de la industria hotelera, por lo que se plantea analizar la infraestructura de los establecimientos turísticos y las condiciones que ofrecen para la prestación de sus servicios. Asimismo, se busca conocer la percepción de los turistas a través de entrevistas y encuestas que permitan obtener información suficiente para elaborar un diagnóstico adecuado.

Este trabajo de titulación forma parte de los resultados del proyecto de investigación institucional **“Universidad Inclusiva: Mejores alternativas de accesibilidad universal”**, del proyecto institucional **“Creación e implementación del COAI, ULEAM”**, y del proyecto **Activación del patrimonio comunitario para el desarrollo local turístico sostenible** los cuales aportan significativamente al sector hotelero y turístico al fomentar una sociedad más inclusiva, aspecto de vital importancia para esta investigación.

La presente investigación se divide en tres capítulos:

Capítulo I

En este capítulo se presenta el marco teórico para el entendimiento de las variables, marco legal y antecedentes investigativos como sustento de esta investigación.

Capítulo II

En el presente capítulo está constituido por el diseño metodológico donde comprende el método analítico, cualitativo, tipos de investigación como la documental y de campo para la cual se

utilizarán técnicas e instrumentos de investigación como la encuesta y entrevista donde se corrobora la información, en este mismo capítulo se establecerá la población y la muestra para el desarrollo del presente estudio.

Capítulo III

El último capítulo de este proyecto de investigación comprende el análisis e interpretación de los resultados obtenidos para luego el planteamiento de la propuesta, así también las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a la información recabada a través de las técnicas e instrumentos utilizados.

2.1 Planteamiento del problema

La ciudad de Manta puerto de la costa central de Ecuador, es considerada como el primer municipio turístico del país, turísticamente atractiva por sus hermosas playas siendo así una de las principales fuentes de ingreso para la ciudad a través de una gran oferta nacional e internacional. Las playas no son el único atractivo turístico, así mismo su cultura ancestral siendo de gran interés para los turistas, entre otros.

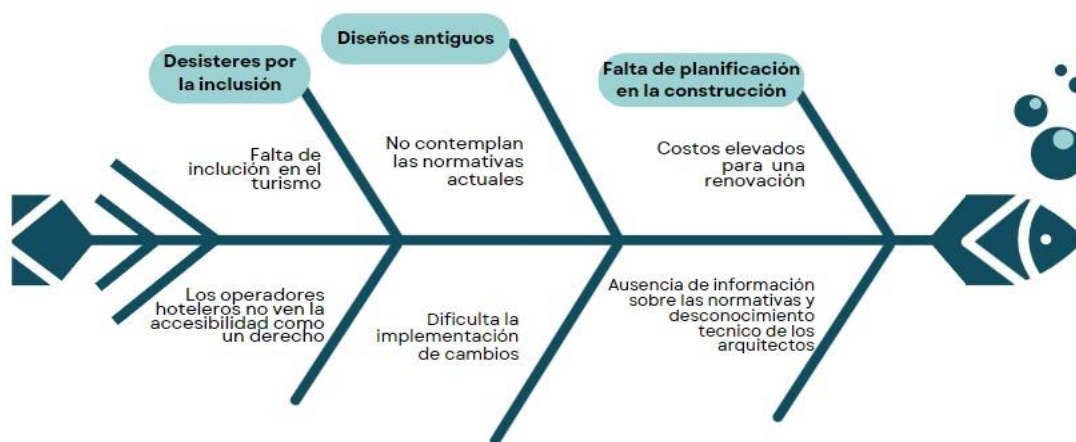
La presente problemática de esta investigación es analizar si los diferentes hoteles cumplen con las normativas y estándares de accesibilidad establecidos. Esto implica analizar varios aspectos clave, entre ellos si los hoteles cuentan con políticas inclusivas en sus procesos de reserva, asignación de habitaciones y atención al cliente, garantizando la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

En consecuencia, se plantea explorar la falta de infraestructura hotelera de la ciudad de Manta, Se examinará la presencia y adecuación de elementos como rampas de acceso, ascensores con dimensiones apropiadas y señalización en braille, puertas con ancho suficiente, baños

adaptados con barras de apoyo y espacios de maniobra, y estacionamientos reservados. Así ver si se está brindando una buena experiencia para las personas con discapacidad que no solo es beneficioso para ellos sino también para la industria hotelera mediante la inclusividad

Figura 1. Diagrama de Ishikawa

Diagrama de Ishikawa



Elaboración propia

2.2 Justificación

Pregunta de la investigación

A partir del análisis de la problemática identificada, se plantea la siguiente formulación del problema: ¿Cuál es el nivel de las infraestructuras de los hoteles en Manta que se encuentran adaptados a los estándares y normativas de accesibilidad

universal, considerando las diversas necesidades de movilidad y comunicación de las personas?

Objetivo general

Evaluar las condiciones de accesibilidad en todos los medios, basados en los parámetros de acceso universal en las que se encuentran los hoteles de la ciudad de Manta.

Objetivos específicos

- Realizar una revisión bibliográfica de las teorías y normativas existentes que sirven de apoyo y sustento en la presente investigación.
- Inventariar las formas de accesibilidad que contemplan los diferentes hoteles de la ciudad de Manta para conocer la situación actual de la misma.
- Proponer un plan de acción para mejorar la accesibilidad en hoteles de la ciudad de Manta.

Aportes del proyecto. Este proyecto aporta al programa institucional “Universidad inclusiva. Mejores alternativas de accesibilidad universal.

Proyecto: Creación e implementación del COAI, “Centro de observación y apoyo inclusivo ULEAM”

Proyecto: “Activación del patrimonio comunitario para el desarrollo local turístico sostenible.

Este proyecto de investigación tributa al programa y proyecto Institucional denominado «Universidad inclusiva: Mejores alternativas de accesibilidad Universal

CAPÍTULO I

Marco teórico

El turismo

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico según ONU TURISMO, esta es una actividad ejecutada por las personas mediante el desplazamiento que se realiza de un lugar a otro, es decir a diferentes destinos del planeta y mediante esta actividad existe una fuente de dinero debido a que los viajeros incurren a gastos turísticos. La actividad turística según Morillo (2011) puede ayudar a comunidades a salir de la pobreza con la finalidad de que las personas de escasos recursos construyan mejores vidas porque mediante el turismo se promueve más empleo.

Con el turismo se fijan varios propósitos, uno de estos es el crecimiento económico que se obtiene a través de los turistas, otro propósito además de este también es impulsar el cuidado de todos los patrimonios culturales que existen y también fomentar el intercambio de culturas, costumbres expandiendo más el conocimiento entre comunidades, naciones o países. (Zúñiga, 2024)

Melese & Belda (2021) sostiene que “la actividad turística es una combinación del uso de productos turísticos como transporte, alojamiento, infraestructura, atracciones y servicios de apoyo.”

Con base a lo expuesto por los autores, el turismo comprende una serie de actividades fundamentales para los turistas que en común generan ingresos económicos beneficiando a los habitantes de las localidades de las zonas turísticas, al desarrollo de esta industria y a todo un país.

Cedeño (2022) afirma que “el turismo se divide en diferentes sectores desde el ámbito cultural, patrimonial, artesanías, geografía, ecosistemas” por lo tanto en base a esto se puede indicar que la demanda turística depende del interés que cada usuario posea.

Oferta turística

La 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 está integrada por tres componentes básicos: los atractivos y actividades turísticas, la planta turística y la infraestructura turística. Según Leiper (1990)

Ilustración 1:Análisis de la oferta turística

Oferta turística	Componentes	Algunos indicadores a evaluar
Recursos turísticos	naturaleza riqueza arqueológica expresiones históricas, materiales e inmateriales de gran tradición y valor	• Flujo de visitantes • Administración a cargo • Instalaciones turísticas • equipamiento • Actividades que se realizan en in situ
Actividades turísticas	Variadas actividades de diferentes temáticas: naturaleza, aventura. Recreación, cultura etc.,	• Proveedores de la actividad • Precio • Horario de atención • Datos o contactos

		• Característica de la actividad • Niveles de especialización del servicio
Planta turística	Instalaciones físicas necesaria para el desarrollo de los servicios turístico.	• Numero de establecimiento de hospedaje clasificación categorización. • Números de restaurante clasificación y categorización • Capacidad de atención. • Nivel de calidad. • Innovación o especialización en el servicio o producto.
Infraestructura general	Elementos básicos necesario para el funcionamiento de un centro poblado urbano o rural	• Transporte • Comunicaciones e información • Servicios básicos

Fuente: Elaboración propia

En este sentido la oferta turista es todo lo que los turistas están dispuestos a adquirir para satisfacer sus necesidades y que puedan disfrutar de su visita siendo confortable y placentera en algún lugar determinado. De la misma manera Cedeño (2022) confirma lo expuesto, argumentando que la demanda turística es todo servicio que ofrezca un bien o un producto turístico hacia el turista los cuales se determina bajo la demanda que desee el turista.

2.1 Demanda turística

Según lo que afirma Boullón (2006) la demanda turística se refiere a la cantidad de turistas que concurren a una región, país, zona, localidad, centro turístico o atractivo, y a los beneficios económicos que se generan.

De acuerdo a lo establecido se puede argumentar que la demanda turística son aquellos visitantes que están dispuestos a viajar y a consumir todos los bienes y servicio

las cuales se ofrecen en el atractivo turístico buscando satisfacer sus propias necesidades.

De acuerdo con Socateli (2013) la demanda turística se clasifica de la siguiente manera

2.2 Clasificación de la demanda turística

Ilustración 2 Clasificación de la demanda

Demanda actual	• Se refiere al número actual de personas que participan e la actividad turística.
Demanda potencial	• Consumidores con una necesidad en particular, con más tiempo libre y más dinero.
Demanda diferida	• Personas que no pudieron viajar por algun acontecimiento en el entorno u oferta.
La no demanda	• Personas que poseen limitaciones para viajar como el factor económico o que simplemente no desean hacerlo.

Fuente: Socateli (2013)

De acuerdo a la clasificación de la demanda turística, esta se puede analizar que varía de acuerdo a las necesidades y posibilidades que cada uno presente, por esto se divide en distintos grupos dejando claro en el anterior gráfico sus diferencias.

Una vez analizado en que consiste el turismo, también veremos todos los impactos relacionados con el mismo, y de acuerdo con Andereck en una investigación en el año 1995 estos son los siguientes Impactos del turismo

:

Impacto sociocultural. - Dentro de este impacto, se puede destacar la preservación cultural, el intercambio de culturas, mejoramiento de la calidad de vida mediante lo económico, conflictos entre turistas y residentes y alteración al estilo de vida normal.

Impacto ambiental. – Dentro de lo ambiental los impactos pueden ser conservación de áreas protegida, concientización sobre el cuidado del medio ambiente, contaminación por la masiva llegada de turistas, alteración de los ecosistemas.

Impacto económico. – en lo económico la generación de empleo es lo principal, el mejoramiento de las infraestructuras de la localidad, aumento de precios por ser una zona turística, y la dependencia económica de acuerdo a las temporadas altas y bajas.

Según lo expuesto estos impactos son diversos y estos pueden afectar como puede beneficiar a los habitantes de las zonas o localidades turísticas debido a que no todos los impactos suelen ser positivos si no también negativos.

2.3 La accesibilidad universal

La accesibilidad es la cualidad que tiene una persona a un servicio entorno o lugar, apoyándose en lo que indica un real decreto legislativo de España que la accesibilidad es una condición que tienen que cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

De acuerdo al Observatorio de la accesibilidad "La accesibilidad universal es imprescindible para un 10 % de la población, para un 40 % es necesaria y para el 100 % es comfortable" de la misma manera expone el Real patronato sobre la discapacidad e indica que la accesibilidad universal es fundamental para que las personas con discapacidad vivan de forma independiente, participen en la sociedad y tengan las mismas oportunidades que el resto de las personas.

Con base a esto se debe recalcar que la accesibilidad es importante debido a que garantiza que todas las personas puedan gozar de las mismas oportunidades sin importar ninguna capacidad física e intelectual, es decir todas las personas pueden participar de los mismos servicios o beneficios en sociedad de manera universal.

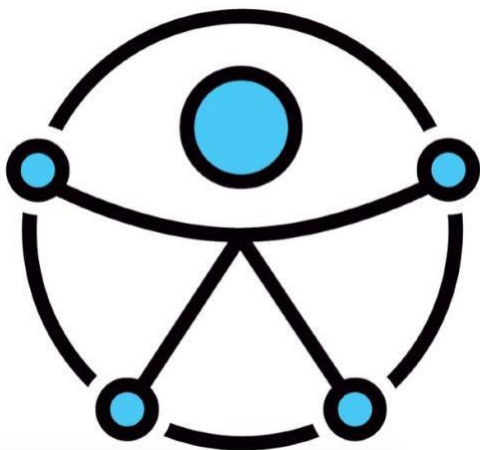
La accesibilidad universal incluye 3 tipos según plena inclusión:

La accesibilidad cognitiva: Característica de los entornos, procesos, actividades, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos que permiten la fácil comprensión y la comunicación.

La accesibilidad física: Cualidad de una cosa que se puede usar con facilidad o de un espacio al que se puede acceder fácilmente sin depender de tus limitaciones físicas.

La accesibilidad sensorial: Cualidad de una cosa que se puede usar con facilidad o de un espacio al que se puede acceder fácilmente sin depender de tus limitaciones sensoriales.

Ilustración 3 Logo representativo de la accesibilidad



Fuente: Confederación autismo de España (2015)

La convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad establece los derechos y las leyes de las personas con discapacidad y dentro del artículo 9 sobre la accesibilidad trata de que las personas con discapacidad deben tener acceso a los mismos lugares, servicios y cosas que el resto de la población, en igualdad de condiciones. Para ello, los países deben eliminar las barreras que impiden el acceso y tomar medidas para que las personas con discapacidad puedan vivir de forma independiente y participar en la vida cotidiana.

En el Ecuador se crea la norma ecuatoriana de la construcción NEC en base a la accesibilidad universal con el objeto de establecer los requisitos técnicos de diseño, mínimos y/o máximos, que corresponden a las características básicas de uso y ocupación de los elementos y espacios del medio físico, para permitir la accesibilidad universal de todas las personas en los entornos construidos.

2.4 Diseño universal

Es el diseño de productos y entornos para ser usados por todas las personas, en la mayor medida posible, sin la necesidad de adaptación o un diseño especializado. Ronald Mace (1991)

De la misma manera el observatorio de la accesibilidad define el diseño universal como la actividad por la que se concibe o proyecta, desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos,

procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas.

El Diseño Universal (UD) es un proceso de diseño que habilita y empodera a una población diversa al mejorar el desempeño humano, la salud y el bienestar, y la participación social (Steinfeld & Maisel 2012)

Tomando como referencia estos autores, se puede analizar que el diseño universal va relacionado con la inclusión para que todos sean parte de un algo sin limitaciones, es decir que tenga un uso universal tomando en cuenta la diversidad humana haciéndolo más accesible y funcional.

En la siguiente ilustración se pueden observar los principios básicos del diseño universal:

Ilustración 4 Principios del diseño universal

Diseño Universal

 Principio 1 Uso equitativo	El diseño es útil y vendible a personas con diversas capacidades
 Principio 2 Uso flexible	El diseño se acomoda a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales
 Principio 3 Uso simple e intuitivo	El uso del diseño es fácil de entender, sin importar la experiencia, conocimientos, habilidades del lenguaje o nivel de concentración del usuario
 Principio 4 Información perceptible	El diseño transmite la información necesaria de forma efectiva al usuario, sin importar las condiciones del ambiente o las capacidades sensoriales del usuario
 Principio 5 Tolerancia al error	El diseño minimiza riesgos y consecuencias adversas de acciones involuntarias o accidentales
 Principio 6 Mínimo esfuerzo físico	El diseño puede ser usado cómodo y eficientemente minimizando la fatiga
 Principio 7 Adecuado tamaño de aproximación y uso	Proporciona un tamaño y espacio adecuado para el acercamiento, alcance, manipulación y uso, independientemente del tamaño corporal, postura o movilidad del usuario

Fuente: Observatorio de la accesibilidad

Los principios del diseño universal representan una guía esencial para crear entornos, productos y servicios que sean inclusivos y accesibles para todos. Al centrarse en la equidad, la flexibilidad, la simplicidad y la usabilidad, estos principios promueven la eliminación de barreras y fomentan una sociedad más inclusiva. Implementar el diseño universal no solo beneficia a las personas con discapacidades, sino que mejora la experiencia para toda la población, asegurando que la diversidad humana sea respetada y valorada en cada aspecto del diseño. En esencia, es un enfoque que equilibra la funcionalidad con la accesibilidad, logrando soluciones que son prácticas, intuitivas y sostenibles para el bienestar colectivo.

Ilustración 5: Autores que apoyen los conceptos de accesibilidad universal

Concepto de Accesibilidad Universal	autor(a) y Obra (Año)	Idea Principal del autor en Relación al Concepto
Diseño Universal	Ronald L. Mace (1988)	De acuerdo a este autor su idea central era crear productos y entornos que pudieran ser utilizados por la mayor cantidad de personas posible, independientemente de su edad, capacidad o condición
Inclusión	Amartya Sen (1999), <i>Desarrollo y Libertad</i>	Sen argumenta que la inclusión social y la eliminación de barreras son fundamentales para el desarrollo humano y la libertad individual. La accesibilidad se convierte en un medio crucial para garantizar la participación plena de todos en la sociedad
Participación	Amartya Sen (1999), <i>Desarrollo y Libertad</i>	La Convención enfatiza el derecho de las personas con discapacidad a participar plena y efectivamente en la vida política, económica, social y cultural. La accesibilidad es reconocida como una condición previa esencial para esta participación.
Equidad	Nancy Fraser (1997),	De acuerdo a Fraser aborda la justicia social desde una perspectiva que incluye tanto la redistribución económica como el reconocimiento cultural. La accesibilidad, desde esta óptica, busca asegurar la igualdad de oportunidades y la eliminación de desventajas estructurales que impiden la participación equitativa
Justicia Social y Accesibilidad	Nancy Fraser (1997)	De acuerdo a Fraser plantea que, para que exista justicia social, se necesitan una economía igualitaria y el reconocimiento cultural, luchando contra cualquier forma de

		marginación. En su opinión, la falta de acceso a recursos y oportunidades es una injusticia que limita la inclusión y cercena las posibilidades de desarrollo
--	--	---

Fuente: Elaboración propia

2.5 La discapacidad

Según la OPS la discapacidad son aquellas deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que pueden llegar a obstaculizar una participación plena y efectiva quienes posean algún tipo de discapacidad incluso pueden llegar a obstaculizar la igualdad.

De acuerdo con (Carmen & Tenempaguay, 2024) cualquier persona sin importar el lugar de nacimiento, raza o género puede presentar algún tipo de discapacidad ya sea desde su nacimiento o a causa de algún accidente que como consecuencia adquiriera esta condición, así también las personas de la tercera edad pueden generar alguna discapacidad por su avanzada edad o enfermedades, a lo largo del tiempo la cantidad de personas con discapacidad van en aumento pero así también se van mejorando las condiciones de vida para esta población.

Algunas de las características tal como lo mencionan Rojas & Yanchaliquin (2024) que se ven perjudicados en el ser humano al momento de tener alguna discapacidad son: Conducta, auto control, disposición, situacionales, comunicación y movimiento.

Según el ministerio de salud pública en el Ecuador existen los siguientes tipos de discapacidad:

Ilustración 6 Tipos de discapacidad

Auditiva	Es una condición que puede afectar a la capacidad de una persona para escuchar. Pueden ser causadas por una variedad de factores, incluyendo la genética, las
-----------------	---

	infecciones, las lesiones y la exposición a ruidos fuertes.
Física	Es la disminución o ausencia de funciones motoras o físicas, que a su vez repercute, en el desenvolvimiento o forma de llevar a cabo determinadas actividades en una sociedad que presenta severas limitaciones y barreras.
Intelectual	Es una serie de limitaciones en las habilidades que permiten a una persona desenvolverse en su entorno, dando respuestas eficaces a diferentes situaciones y ambientes.
Lenguaje	Es un trastorno de la comunicación que interfiere con el aprendizaje, la comprensión y el uso del lenguaje. Estas dificultades del lenguaje no se explican por otras afecciones, como la pérdida de la audición o el autismo, ni por circunstancias atenuantes, como la falta de exposición al lenguaje.
Psicosocial	Es la limitación de las personas que presentan disfunciones temporales o permanentes de la mente para realizar una o más actividades cotidianas.
Visual	La discapacidad visual es cualquier alteración del sentido de la vista, puede ser total o parcial. Para entender la realidad que entraña esta discapacidad

	basta tener en cuenta que a través del sentido de la vista obtenemos el 80% de la información del mundo exterior.
--	--

Fuente: Ministerio de salud pública

Sin importar el tipo de discapacidad que alguna persona tenga, es fundamental que existan relaciones colectivas con la sociedad permitiéndoles tener una vida más plena, a través de la participación de las personas con discapacidad existe una mayor inclusión.

2.6 El turismo accesible

El Turismo accesible “es un producto donde toma en cuenta la inclusión de las personas, independientemente de su capacidad física o mental, edad o condición.” (Chicaiza, 2024) De la misma manera menciona que este tipo de turismo va tomando más lugar en la sociedad y en el sector hotelero debido a que la inclusión en la actualidad es un tema de gran interés por lo cual los hoteles o alojamientos turísticos deben irse adaptándose.

Por consiguiente, para reforzar lo anterior según la ONU turismo “el turismo accesible es aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos” es decir que todas las personas pueden realizar turismo sin ningún tipo de limitaciones físicas (ONU Turismo, s.f.).

Para Donoso (2018) la OMT está convencida de que la accesibilidad a todas las instalaciones, productos y servicios turísticos debería ser un componente esencial de cualquier política de turismo responsable y sostenible.

En este sentido argumenta que el turismo accesible es una oportunidad de negocio tanto para las grandes empresas y pequeños negocios turísticos eliminando cualquier tipo de barrera. Los destinos turísticos deben tener en consideración todas las posibilidades para un mejor acceso,

circulación y también el uso de las instalaciones para incentivar o motivar a las personas con discapacidad para que puedan hacer turismo sin excluirlo *Accesibilidad universal* (Ed. 2014). Ciudad Accesible.

Al implementar la accesibilidad en el turismo se obtienen los siguientes beneficios:

- Ampliación del número de turistas con la posibilidad de acceder a distintos servicios.
- Al ser un usuario con discapacidad trae con él acompañantes.
- Las estaciones turísticas con accesibilidad cuentan con una ventaja competitiva.
- Tienen una mejor imagen generando más fidelidad por los usuarios.

Un turismo accesible no solo beneficia a las personas de padezcan discapacidad, también sirve como una oportunidad de negocio a través de la concientización y la inclusión, a continuación, en la siguiente ilustración podemos ver cuáles son los beneficiarios del turismo accesible:

Ilustración 7 Beneficiarios del turismo accesible

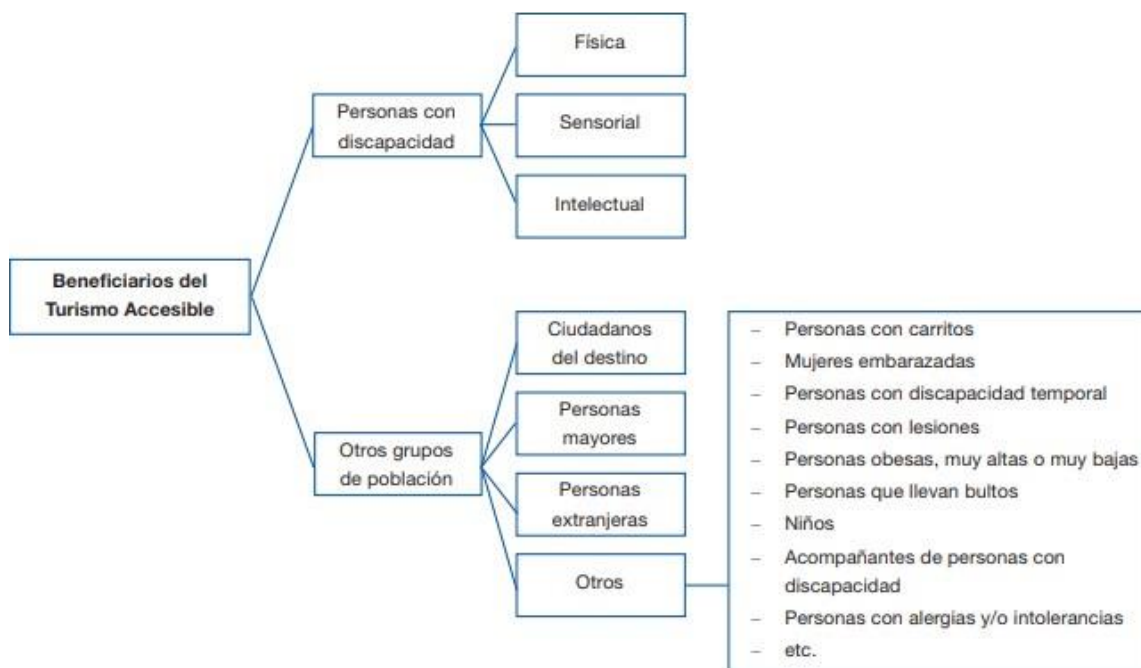


Ilustración:8 Fuente: Turismo accesible (2015)



Fuente: (Ciudad accesible, 2014)

2.7 Cumplimiento legal para un turismo inclusivo

Los entes públicos que gestionan el turismo según el real decreto 193/2023 que regula la accesibilidad de los bienes y servicios deben:

- ✓ Incorporar criterios de accesibilidad universal a sus programas de calidad.
- ✓ Incluir criterios de accesibilidad universal en subvenciones, compras públicas y licitaciones.
- ✓ Evaluar la intervención en el Patrimonio Histórico para mejorar la accesibilidad.
- ✓ Informar en las guías de turismo oficiales de forma fidedigna de la accesibilidad de la oferta turística.
- ✓ Incluir de forma transversal la accesibilidad universal en los planes de promoción, dinamización, excelencia y calidad turísticas.
- ✓ Otras exigencias de este Real Decreto para el sector turístico público y privado son:
 - Gratuidad de acceso para asistentes personales o personas de apoyo.
 - Formación del personal de atención al público en atención a personas con discapacidad.
 - Acceso preferente de personas con discapacidad a servicios de concurrencia pública
- ✓ Que implica esperas.
 - Entrada libre a perros de asistencia y perros guía.
 - Información sobre las condiciones de accesibilidad de sus bienes y servicios en formatos accesibles (incluye facturas y contratos).
 - Páginas web, apps y servicios digitales accesibles.

En la constitución de la república del Ecuador existen 7 artículos que regulan el turismo accesible para las personas con discapacidad y entre estos se destaca el artículo 66 el cual establece reconocer y garantizar a las personas el derecho a una vida digna que asegure, entre otros, el descanso y ocio, así como el derecho al esparcimiento, los cuales pueden ser ejercidos

a través de las distintas actividades turísticas establecidas conforme a la ley y el artículo 47 indicando que el estado adoptará el desarrollo de planes y políticas dirigidas a fomentar el esparcimiento y descanso de las personas con discapacidad.

Dentro de la Ley de turismo del Ecuador en el artículo 43, se estipula que se prohíbe todo discrimen a los extranjeros o a cualquier otro grupo humano en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico.

En el reglamento general de actividades turísticas, dentro del artículo 54 sobre la no discriminación establece que todos los alojamientos serán de libre acceso al público en general, quedando prohibida cualquier discriminación en la admisión. No obstante, estos establecimientos se reservarán el derecho de no admitir a quienes incumplan las normas básicas de convivencia, moralidad y decencia.

La ley orgánica de discapacidades también hace mención sobre el turismo accesible en el artículo 44 indica que, la autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad. Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad.

Así mismo el ministerio de turismo nos indica que Todos los establecimientos hoteleros deben garantizar condiciones de accesibilidad universal para personas con discapacidad, asegurando que puedan acceder, desplazarse y utilizar los servicios en igualdad de condiciones que el resto de usuarios (Ministerio de Turismo, 2023).}

1.1. Industria hotelera

Según afirma Barten (2014) la industria hotelera es la sección de la industria de servicios que se ocupa del alojamiento o alojamiento para huéspedes. Este es un sector fundamental dentro del turismo y la hospitalidad, que se centra en ofrecer alojamiento, servicios y experiencias a viajeros y turistas, además incluye una amplia gama de establecimientos, desde pequeños hostales y bed & breakfast, hasta grandes cadenas hoteleras y resorts de lujo. (Valtr, 2024)

Con referencia a expuesto se puede interpretar que este sector empresarial tiene un papel relevante en la economía, porque a través del turismo a nivel global la industria hotelera crece cada día más y se mantiene en el mercado a través de los usuarios denominados turistas o viajeros que son quienes consumen los distintos tipos de servicios principalmente como el alojamiento.

De acuerdo a lo que establece Martínez (2003) considera que el sector hotelero forma parte de uno de los dos pilares básicos en la producción del servicio turístico, que podrían resumirse, desde un punto de vista práctico, en el alojamiento y el transporte.

En el Ecuador los servicios de alojamiento constan de las siguientes clasificaciones:

Ilustración 9 Clasificaciones de los alojamientos

Hotel	H
Hostal	HS
Hostería	HT
Hacienda turística	HA
Lodge	L
Resort	RS
Campamento turístico	CT
Casa de huéspedes	CH

Refugio	RF
---------	----

Fuente: (Barreto & Poveda, 2022)

Dentro de esta clasificación, todas estas son instalaciones donde su principal función es brindar un servicio de alojamiento para todas aquellas personas que requieran hospedarse ya sea por un viaje turístico o de negocios. Además, la industria hotelera tiene sus propias características y son las siguiente:

Ilustración 10 Característica de la industria hotelera



Fuente: (Valtr, 2024)

2.8 Accesibilidad en los hoteles

Como señala López & Quera (2006) un hotel accesible es aquel que puede ofrecer un buen servicio adaptado a las exigencias de confort del mayor número posible de usuarios y que pueda ser personalizado en aquellos casos en que sea necesario, creando condiciones que hagan posible el desenvolvimiento de las personas con discapacidades físicas o sensoriales. En este contexto la

accesibilidad hotelera es la capacidad que tienen los hoteles para el alojamiento de todas las personas sin importar su discapacidad y puedan acceder a todas sus instalaciones sin impedimento alguno.

La accesibilidad es beneficiaria para ambos mercados, para la demanda: turistas que padezcan alguna discapacidad, personas mayores, familias, personas con enfermedades, y para la oferta ya que se incluyen en este los establecimientos hoteleros que ofrezcan una oferta accesible. (Martínez, 2003)

Algunos de los beneficios que trae la accesibilidad en el sector hotelero desde el punto de vista de Escanero (2017) son los siguientes:

- Aumento de clientes, este segmento de turistas suele ir acompañado.
- Reduce el fenómeno de la “estacionalidad”, atraer a este segmento de turistas puede ayudar a eliminar este fenómeno, ya que muchos hoteles accesibles pueden ofrecer servicios especiales, precios bajos, etc. En temporadas bajas.
- Instalaciones y servicios bajo el Diseño universal, permitirá crear nuevas ofertas de alojamiento con grandes niveles de accesibilidad que puedan atender a todo tipo de discapacidades bajo la medida de Diseño Universal, “Diseño para todos”.
- Mejorar la calidad de vida de los empleados, siendo hoteles accesibles, integración laboral de personas discapacitadas.
- Aumento de la cuota del mercado, creando ofertas especiales, lo que contribuye al aumento de rentabilidad de los establecimientos hoteleros, así como el fortalecimiento de la base financiera y económica de la empresa.
- Mejora la calidad y la imagen corporativa. Mejora la imagen de marca de cada establecimiento, ofreciendo una imagen diferencial.

- Cuantas más personas viajen, la demanda de la accesibilidad aumentará, por ello, los hoteles deberán responder a todas las necesidades de todos los segmentos de turistas, donde se incluye los turistas con capacidades restringidas.

La accesibilidad no solo es fundamental para las personas con discapacidad, sino que también beneficia a aquellos con necesidades particulares. Por esta razón, diseñar espacios que sean utilizables por cualquier persona representa una mejora significativa en la calidad de los servicios ofrecidos por el sector hotelero.

2.9 Objetivos de la accesibilidad en los hoteles

Los hoteles accesibles buscan lograr ser espacios seguros y acogedores para todas las personas con la finalidad de mejorar la experiencia del huésped. A continuación, algunos objetivos de la accesibilidad en los hoteles:

Según International Hotel Consulting Services establece los siguientes objetivos:

***Ilustración 11:** Objetivos de la accesibilidad en hoteles*

Mejora de la vida de las personas con discapacidad.
Interés en atender las sugerencias de mejora recogidas por todos aquellos usuarios con discapacidad.
Ser útiles a las personas con discapacidad que quieren disfrutar del turismo y del ocio.
Accesibilidad desde el punto de vista físico, visual y auditivo.
Espacios de los alojamientos (recepción, habitaciones, restaurantes, etc.) complementados con elementos concretos como la señalética o los ascensores adaptados.

Integrar la accesibilidad en el sistema de gestión del hotel mediante un plan de implementación y mejora.
Mejorar el cumplimiento de la ley.

Fuente: International Hotel Consulting Services

Si se prioriza la empatía realizando cambios en las infraestructuras de los establecimientos turísticos que favorezcan a todas las personas, el sector hotelero puede transformarse en instalaciones de refugio de inclusión.

Para que los establecimientos cumplan con todas directrices y que todos puedan disfrutar de un mejor alojamiento existe el manual de accesibilidad universal para hoteles que se creó con el fin de hacer accesibles los alojamientos, servicios y productos a todas las personas independiente de su edad o condición. Dentro de este manual se encuentran los siguientes parámetros

Ilustración 12 *Parámetros del manual de accesibilidad universal para los hoteles*

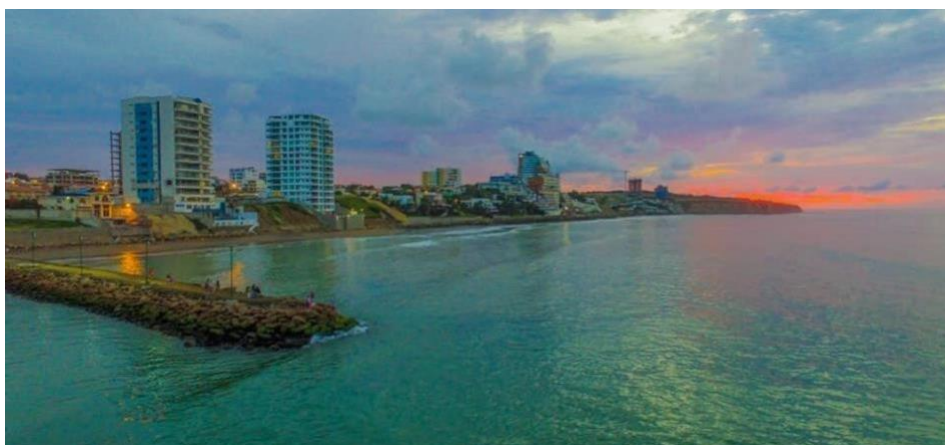


Fuente: SOCYTEC, S.L. y Paradores de Turismo de España, S.A. (2007)

El cantón Manta está ubicado en la costa del Pacífico, según el gobierno de Manabí es considerada la puerta del Pacífico y es el primer puerto turístico, marítimo y pesquero del Ecuador. Según la plataforma turística líder del mundo Tripadvisor Manta se encuentra entre uno de los 25 mejores destinos turísticos del mundo, dada su ubicación el ministerio de turismo del Ecuador a considerado como un destino priorizado y se ha encargado de brindar su apoyo para obras relacionado con el turismo debido a que este es una de las principales fuentes del país.

Según la alcaldía de manta (2024) considera que Manta es un cantón asombroso lleno de grandes atractivos turísticos que enamorarán a todos sus visitantes, una tierra de encantos con la mejor gastronomía y las más encantadoras playas del perfil costero del Ecuador, conoce y has tuyo cada uno de nuestros destinos

Ilustración 13 Cantón Manta



Fuente: (Alcaldía de Manta)

Según el ministerio del gobierno los 13 balnearios del cantón Manta visitados por turistas nacionales y extranjeros son:

- La playa de Los Esteros
- Playita Mía

- Tarqui
- El Murciélago
- Barbasquillo
- Piedra Larga
- San Mateo
- La Tiñosa
- Santa Marianita
- Ligüiqui
- San Lorenzo
- Las Piñas y Santa Rosa.

El sector hotelero o de alojamiento es una actividad mediante los huéspedes tienen estadia permanente o de paso y de esta manera genera un ingreso económico, estas empresas hoteleras existen gracias a los turistas que gracias a su visita se le brindan servicios de alojamiento, restaurante, entre otros. Además, este sector es identificado siempre como parte integrante y fundamental de la industria turística, ha jugado un papel importante en todos los procesos globalizadores (Avilés & Acosta, 2018).

Teopanta & Pinargote (2022) indica que según la Dirección de Turismo de Manta la ciudad cuenta con 610 establecimientos turísticos, de los cuales 112 se dedican a la actividad de alojamiento, Manta cuenta con la planta turística más grande de la provincia de Manabí.

Según una investigación de Pinargote & Loor (2021) concluye que Manta como destino turístico cuenta con un reconocimiento de imagen por parte de los turistas nacionales como extranjeros, con una oferta de servicios hoteleros satisfactoria y con precios medianamente accesibles.

De acuerdo al autor Lawrence J.E Poole (2015) se piensa desde el lado del componente económico la necesidad del análisis del segmento de personas con capacidades restringidas con la necesidad que sean valorados como una oportunidad de negocio para las empresas y destinos turísticos.

Según Pérez y Gonzales (2003) indica que un derecho básico, el trato adecuado para este asunto no ganó prominencia hasta la década de 1970 tras el congreso mundial en Suiza contra las barreras físicas destacando en junio de 1963 la discusión sobre las acciones para integrar las personas con discapacidades en nuevos edificios.

Díaz Rodríguez et al. (2020) destacan que "la dimensión económica del turismo accesible constituye un factor de particular importancia para el desarrollo de la inclusión social como fundamento para el desarrollo humano sostenible" (p. 335). En el contexto de Manabí, esta perspectiva es especialmente relevante, dado el creciente interés por parte de turistas nacionales e internacionales en destinos inclusivos.

Según Díaz Rodríguez (2019), el turismo accesible "no solo implica la eliminación de barreras arquitectónicas, sino también la adecuación de los servicios y actitudes del personal para responder a las necesidades diversas de los usuarios" (p. 45). Este enfoque plantea una visión holística en la que el entorno físico, la comunicación y la atención al cliente se articulan para promover la equidad en la experiencia turística.

El sector hotelero desempeña un papel fundamental en este proceso. Como señala la autora, "la accesibilidad universal debe entenderse como una estrategia de calidad, más que como una obligación legal" (Díaz Rodríguez, 2019, p. 62). Este planteamiento resalta

la necesidad de integrar principios de diseño universal en todas las fases del servicio hotelero, desde la infraestructura hasta la gestión del recurso humano.

Además, se enfatiza que la accesibilidad no debe concebirse únicamente como una inversión social, sino también como una oportunidad de mercado. En palabras de Díaz Rodríguez (2019), “los turistas con discapacidad representan un segmento creciente y fiel, cuyo potencial económico es considerable, especialmente si se consideran también sus acompañantes” (p. 89). Este dato subraya la importancia de adoptar una mirada inclusiva no solo por razones éticas, sino también estratégicas.

Destinos Turísticos

A continuación, se detallará algunos de los hoteles en la ciudad de Manta:

Ilustración 14 Hoteles de Manta

Hoteles	Clasificación
Hotel oro verde	5 estrellas
Wyndham Manta Sail Plaza Hotel	5 estrellas
Hotel Poseidón	5 estrellas
Manta Host Hotel	5 estrellas
Hotel Balandra	4 estrellas
Hotel los Almendros	4 estrellas
Hotel Perla Spondylus	4 estrellas
Hotel Voyager Manta	4 estrellas
Hotel Manta Azul	4 estrellas
Aguamarina Hotel	4 estrellas

Hostal Antares	3 estrellas
----------------	-------------

Fuente: Elaboración propia

Normativas que respaldan la accesibilidad en los hoteles o lugares de alojamiento en el Ecuador

Diversas leyes en Ecuador amparan la facilidad de acceso a hoteles y sitios de interés turístico, la Ley Orgánica de Discapacidades (LOD) y el reglamento de hospedaje turismo son clave; la LOD determina los derechos de los ciudadanos con discapacidades y su derecho a entrar a sitios públicos, como los sitios turísticos. El Reglamento de hospedaje turístico delinea los tipos de hospedajes y los detalles que deben poseer, incluida la accesibilidad.

Ilustración 15: Normativas que respaldan la accesibilidad en los hoteles o lugares de alojamiento en el Ecuador

Norma	Descripción
Ley Orgánica de Discapacidad (LOD)	Establece los derechos de las personas con discapacidad y su obligación de acceso a lugares públicos, incluyendo hoteles y alojamientos.
Reglamento de Alojamiento Turístico	Define las categorías de alojamiento y las características que deben tener, incluyendo la accesibilidad en hoteles, hostales, etc.

CAPÍTULO 2

MARCO METODOLÓGICO.

Aspecto metodológico general.

En el presente proyecto de investigación se procede a describir el diseño metodológico que se aplicó de acuerdo a las necesidades que este requirió, con la finalidad de recopilar la información eficiente que ayudó al desarrollo de la investigación, para ello se aplicó el método inductivo-deductivo, el tipo de investigación es descriptiva, porque narra los hechos ocurridos dentro del campo investigado, mediante una investigación de campo, recopilación documental y análisis, para la recolección de datos se aplicaron técnicas e instrumentos como la entrevista y la encuesta.

Metodología aplicada:

Método inductivo-deductivo

Según Palmett (2020), el método inductivo constituye una parte fundamental del método científico, pues se desarrolla a través de etapas que permiten llegar a conclusiones en un proceso de investigación. Dichas fases comprenden la observación, la recopilación de información y la verificación (p. 39). En el presente estudio, este enfoque se aplica mediante la observación detallada de los hoteles de la ciudad de Manta, examinando aspectos como la accesibilidad para personas con diferentes condiciones especiales infraestructura, la atención, nivel de concurrencia de visitantes. Una vez realizada esta observación, se procede al análisis del impacto que tienen

estos hoteles en el turismo accesible de esta ciudad, como contribución al desarrollo local (Palmett, 2020).

Por su parte, el método deductivo se entiende como un razonamiento lógico que parte de principios generales para explicar hechos particulares. Su validez depende de la correcta aplicación previa de la inducción. Mientras que la inducción, en el ámbito didáctico, se concibe como un medio de descubrimiento, la deducción funciona como una vía de explicación y de los conocimientos alcanzados mediante aquella (Cusco & Tipanguano, 2013). Las variables

Variable independiente: Nivel de adecuación de la infraestructura hotelera a las normas de accesibilidad universal.

Variable dependiente: Grado de inclusión y satisfacción de las personas con discapacidad en los servicios turísticos

Método descriptivo

El método seleccionado para esta investigación es el descriptivo, dado que resulta fundamental para ofrecer un análisis detallado de los diferentes fenómenos, situaciones u opiniones expresadas por los participantes. Según Ramos (2020), en los estudios descriptivos de enfoque cualitativo se busca profundizar en investigaciones de carácter fenomenológico o narrativo-constructivista, con el fin de exponer las percepciones y representaciones subjetivas que surgen dentro de un grupo humano respecto a un fenómeno específico (p. 2). Por ello, las particularidades de este enfoque se ajustan de manera adecuada a los propósitos de la presente investigación.

Asimismo, Valle (2020) señala que la finalidad de la investigación descriptiva es

“conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas”. En este sentido, este método permite caracterizar de manera precisa el objeto de estudio planteado.

Tipos de investigación

Investigación de campo

El tipo de investigación a utilizar será la **investigación de campo**, la cual se distingue por obtener información de manera directa en el entorno donde se desarrollan los hechos. “la investigación de campo es fundamental porque constituye la base para generar conocimiento actualizado y sólido, capaz de orientar la toma de decisiones sobre qué estrategias pueden fortalecer la relación entre los seres humanos y la naturaleza En este estudio, la aplicación de este método permitirá recopilar datos directamente en los diferentes hoteles de la ciudad de Manta con el fin de construir un conocimiento actual, riguroso y contextualizado que contribuya de manera significativa al turismo accesible de la ciudad de Manta,

Investigación documental

La investigación documental se orienta al análisis e interpretación de diferentes tipos de fuentes, tanto físicas como digitales, tales como leyes, boletines, informes oficiales, artículos y trabajos académicos. Este enfoque implica recopilar, examinar y evaluar una variedad de documentos vinculados directa o indirectamente con el tema de estudio. Según Arias-Odón (2016), citado en Arias-Odón (2023), la investigación documental se entiende como “un proceso destinado a la generación de nuevos conocimientos mediante la recuperación, análisis e interpretación de datos secundarios, es decir, aquellos obtenidos y publicados previamente por otros investigadores o

instituciones científicas en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas” (p. 12).

En este caso, se recurre a la revisión y análisis de documentos que constituyen la base teórica de la investigación. Esta revisión documental se centra en los conceptos más relevantes que respaldan el estudio y que se exponen a continuación.

Ilustración 16: Revisión de autores

Autores	Definición
CEPAL, 2018)	El capítulo primero, artículo 3, numeral 5 y 6 Promueve la corresponsabilidad y participación de la familia, la sociedad y las instituciones públicas, semipúblicas y privadas para lograr la inclusión social de las personas con discapacidad y el pleno ejercicio de sus derechos
(CONADIS, 2020)	Nos indica en el artículo 10 Establecer disposiciones para que los lugares de interés turístico y hoteles, hosterías, residenciales, restaurantes y sitios de recreación, observen las normativas para la accesibilidad de las personas con discapacidad al medio físico, transporte e información
CONADIS, 2020)	En el artículo 10 indica que se deben capacitar a su personal y garantizarán la capacitación de todos los operadores turísticos y personal de las instalaciones, el manejo y atención de las personas con discapacidad.
(Ecuador, 2008)	Así mismo establece la Constitución Nacional del Ecuador permite reflejar que en este país se respalda y se protege a estas personas para su mayor comodidad, estabilidad y beneficio en cualquier lugar, sea público y privado

Fuente: Creación propia

2.10 Metodología de la investigación, diagnóstico de accesibilidad en hoteles de la ciudad de Manta.

Se realizaron los respectivos pasos detallando la lógica de la investigación lo que será de mucha importancia para nuestro análisis de estudio, estos resultados adquiriendo en cada paso de mi investigación y que nos servirán de sustento para resolver la problemática de investigación. Posteriormente, se puntualizan los respectivos pasos de la lógica específica de la investigación

Ilustración 17: Secuencia metodológica de la investigación

Pasos	Métodos, técnicas y herramientas	Resultados
Descripción del área de estudio	✓ Revisión, documentos oficiales bibliográfica comparación	Caracterización del área de estudio
Identificación de indicadores	✓ Revisión bibliográfica ✓ Matrices ✓ Inductivo deductivo, observación, comparación	Listado de indicadores de acuerdo a revisión bibliográficas Resultados obtenidos de encuesta y entrevistas.

Diseño de instrumentos	✓ Revisión bibliográfica - Inductivo deductivo ✓ Comparación	✓ Cuestionario de encuesta a turistas ✓ Cuestionario de entrevista a administradores y dueños de los diferentes hoteles de la ciudad de manta
Determinación de la muestra	Muestreo aleatorio simple estratificado con afijación proporcional	Muestra a entrevistar
Recopilación de información	Presencial y virtual.	Encuestas y entrevistas aplicadas
Procesamiento de los datos	✓ Estadística descriptiva - Excel, herramienta de forms	Gráficos y tablas

Redacción de los resultados	Analítico-sintético, comparación	✓ Analítico-sintético, comparación ✓ Discusión ✓ Conclusiones
-----------------------------	----------------------------------	---

Fuente: Elaboración propia

Descripción de los pasos, métodos, técnicas y herramientas

Técnicas e instrumentos

Las técnicas de recolección de datos son procedimientos y actividades que permiten comprobar el problema planteado de la variable estudiada en la investigación, por lo tanto, el tipo de investigación determinara la técnica a emplear. Los instrumentos son las herramientas que se emplean para obtener los datos de la realidad que se estudia Bavaresco (2021)

Para realizar la investigación y definir el área de estudio, se utilizaron diversas fuentes de información confiables y pertinentes. Se revisaron documentos oficiales clave y se llevaron a cabo revisiones bibliográficas de teorías y normativas existentes, entre otros. Estos archivos fueron cruciales para identificar los problemas relevantes objeto de estudio en el diagnóstico de accesibilidad en los hoteles de la ciudad de Manta, en la provincia de Manabí.

Identificación de indicadores:

Entrevista:

Nahoun, Ch., 1985 La entrevista es un intercambio verbal entre dos o más seres humanos (entrevistador y entrevistado), que nos ayuda a reunir datos durante el encuentro de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y cuenta su historia de su versión de los hechos y responde preguntas relacionadas con un problema específico cuya finalidad es lo que en verdad le otorga el carácter, es una conversación que establece un interrogador y un interrogado para un propósito expreso.

La entrevista ayuda a entender e interpretar las vivencias de quienes participan, tal como ellos las ven; la charla que se da entre quien entrevista y el entrevistado que suma valor a la investigación, haciendo posible explorar a fondo y con contexto el estudio propuesto. Las entrevistas se realizaron a

Los dueños y administradores de los diferentes hoteles de Manta, de manera presencial en cada establecimiento. De la cual se entrevistaron a 4 persona. Que nos ayudaron respondiendo el cuestionario

La encuesta

Bogdan (1986) El sujeto investigador cosifica a su objeto de estudio gracias a la distancia que opera en la producción de datos. Las experiencias verbales son estandarizadas. La encuesta se hará a través de un formulario de Google que responde a los indicadores resultantes de las variables de investigación.

Según Nocedo et al. (2015), citado por Feria et al. (2020), el cuestionario constituye un instrumento metodológico de gran relevancia en la aplicación de encuestas. Es importante

señalar que el término “cuestionario” suele entenderse como el instrumento completo, es decir, tanto su estructura general como las preguntas que lo conforman. Esta distinción resulta esencial, ya que el diseño y la redacción de cada ítem son factores determinantes para garantizar la calidad y precisión de los datos obtenidos. En este sentido, mientras que el cuestionario representa el conjunto de preguntas y el formato para recopilar información, la claridad y pertinencia de cada una de ellas resultan fundamentales para asegurar la efectividad de la encuesta y el cumplimiento de los objetivos de investigación (p. 63).

En el caso de la presente investigación, la encuesta se aplicará mediante un formulario de Google en base en los indicadores derivados de las variables de estudio.

Se diseñaron 1 cuestionarios: 13 preguntas dirigido a turistas y residentes de la comunidad local, abarcando una muestra total **de 384 personas**, Para identificar el problema se realizó el análisis de los resultados que servirán de apoyo y sustento en la presente investigación. lo cual podremos identificar las problemáticas existentes en accesibilidad en los diferentes hoteles de Manta.

Cuestionario

Desde el punto de vista de (González Rio, 1997) la investigación social, las preguntas de un cuestionario son la expresión, en forma interrogativa de la variable empíricas, o indicadores respecto de los cuales interesa obtener información. (p11). En la investigación, la encuesta se hará a través de un cuestionario de formulario de Google que responde a los indicadores resultantes de las variables de investigación. Se construyeron dos tipos de cuestionarios, uno para las encuestas de 13 preguntas cuya muestra fue 385

personas a través de herramienta de formulario de Google y un cuestionario para la entrevista que se hará de manera presencial de 12 preguntas con múltiples acciones de respuestas,

Población

La población considerada en esta investigación corresponde a los visitantes de los hoteles de la ciudad de Manta. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la población se define como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 195). En cuanto a la muestra, se realizará el cálculo para una población finita, tomando como referencia la afluencia de turistas que visitan la ruta durante la temporada alta, estimada en aproximadamente 271.145 personas entre los meses de febrero y abril. Para calcular la muestra se aplica la siguiente fórmula en base a 271.145 personas. De la cual se obtuvo un total de la muestra mínima necesaria de 384 personas.



Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Encuesta dirigida a los turistas, residentes locales, que visitan los diferentes hoteles de la ciudad de Manta.

Por favor solicitamos su colaboración respondiendo el siguiente cuestionario de acuerdo a su criterio, es muy importante recopilar información que tiene como objetivo el diagnóstico de accesibilidad en hoteles de la ciudad de Manta.

1) ¿Ha visitado o se ha hospedado en hoteles en Manta en los últimos 2 años?

- Sí
- No
- Alguna vez

2) En caso afirmativo, ¿con qué frecuencia se hospeda en hoteles en Manta?

- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Rara vez

3) ¿Ha notado alguna dificultad relacionada con la accesibilidad en los hoteles de Manta?

- Sí
- No
- A veces

4) En caso afirmativo, ¿qué tipo de dificultades ha presenciado o experimentado? (Marque todas las que apliquen)

- Falta de rampas o ascensores adecuados
- Baños no adaptados
- Falta de señalización clara
- Espacios reducidos o difíciles de maniobrar
- Falta de personal capacitado en accesibilidad
- Otro (especifique

5) ¿Cree que los hoteles en Manta cumplen con las normas de accesibilidad?

- Sí
- No
- No estoy seguro

6) ¿Qué tan importante considera que es la accesibilidad en los hoteles de Manta?

- Muy importante
- Importante
- Poco importante
- Nada importante

7) ¿Ud. Conoce si los hoteles que ha visitado en Manta Disponen de rampas o accesos sin barreras arquitectónicas en la entrada principal y otras áreas comunes?

- Si conoce
- No conoce

8) ¿De los hoteles que ha visitado en Manta sus habitaciones están adaptadas para personas con discapacidad, que incluyan baños con barras de apoyo, duchas sin escalones y espacio para maniobrar sillas de ruedas?

- SI
- No
- No conoce

9) ¿Del personal del hotel que visitó conoce si este ha recibido capacitación en atención a personas con discapacidad?

- SI
- No
- No conoce

10) ¿Conoce usted si los hoteles de Manta que visitó, cuentan con señalización accesible en Braille o alto relieve?

- SI
- No
- Tal vez
- No conoce

11) ¿Crees que los hoteles en general respetan el derecho de las personas con diversos tipos de discapacidad para acceder a los mismos servicios y comodidades que los demás huéspedes?

- Si

- No
- No conoce

12) En los hoteles visitados, referente a los colaboradores, ¿estos cuentan con personal capacitado en el trato y atención a PCD?

Si

No

No se ha percatado

13) Si su respuesta es sí ¿qué tipo de atención Ud. ha observado que brindan?

- Atención al turista con deficiencia auditiva, comunicación en lengua de señas.
- Acompañamiento personalizado al turista con discapacidad física
- Información adaptada de los servicios que oferta el hotel
- Páginas adaptadas para personas con discapacidad sensorial (visual. Auditiva, cognitiva)
- Guía turístico inclusivo para las zonas de ocupación del hotel.



Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Entrevista dirigida a los propietarios y administradores de establecimientos de hospedaje, para diagnosticar el nivel de accesibilidad en los hoteles de la ciudad de Manta.

Por favor solicitamos su colaboración respondiendo el siguiente cuestionario de entrevista, sus criterios y opiniones permitirán diagnosticar la accesibilidad en hoteles de la ciudad de Manta.

Datos del entrevistado

Nombres y apellidos:

Institución donde labora.....

Cargo que desempeña:

Años de experiencia en la labor que realiza:

Profesión.....

1) ¿Ha recibido solicitud de hospedaje y eventos por parte de huéspedes con necesidades especiales en su hotel?

- **Sí**
- **No**

2) ¿Qué características de accesibilidad ofrece su hotel? (Marque todas las que apliquen)

- Rampas en la entrada y áreas comunes
- Ascensores con espacio suficiente para sillas de ruedas
- Baños adaptados con barras de apoyo, inodoros elevados, duchas con asiento y espacio para maniobrar.
- Señalización en braille o alto contraste en áreas comunes y habitaciones
- Carpeta o pasillo podotáctil (para no videntes)
- Puertas automáticas o fáciles de abrir
- Mostrador de recepción accesible para personas en sillas de ruedas

- Señalética accesible para diversos tipos de discapacidades
- Traductor en lengua de señas
- Carta de menú adaptadas

3) ¿Considera que su hotel cumple con las normas de accesibilidad sin ningún tipo de discriminación como consta dentro del artículo 54 en el reglamento general de actividades turísticas?

- Sí
- No
- No lo se

4) ¿Estarían dispuestos a colaborar con organizaciones o entidades que promueven la accesibilidad para mejorar las condiciones de su hotel?

Si

No

5) ¿Qué tan importante considera que es la accesibilidad en los hoteles de Manta?

- Muy importante
- Importante
- Poco importante
- Nada importante

6) ¿Qué características de accesibilidad ofrece su hotel? (Marque todas las que apliquen)

- Rampas en la entrada y áreas comunes
- Ascensores con espacio suficiente para sillas de ruedas
- Baños adaptados con barras de apoyo, inodoros elevados, duchas con asiento y espacio para maniobrar
- Señalización en braille o alto contraste en áreas comunes y habitaciones
- Puertas automáticas o fáciles de abrir
- Mostrador de recepción accesible para personas en sillas de ruedas
- Piscina con acceso para personas con movilidad reducida (silla elevadora, rampa, etc.)
- Estacionamiento reservado para personas con discapacidad
- Página web del hotel con información sobre accesibilidad
- Personal capacitado en accesibilidad
- Otro (especifique)

7) ¿Su personal en el hotel ha recibido capacitación en temas de accesibilidad y atención a personas con discapacidad?

- Siempre
- Nunca
- A veces
- Si
- No

8) Si su respuesta es sí, por favor responda ¿qué tipo de capacitación ha brindado a sus colaboradores?

a) **Curso de Atención al Turista con Discapacidad:** Ofrecido por la Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF)

- **Si**
- **No**

b) **Curso de Atención Inclusiva al Público con Discapacidad:** Disponible en Coursera, este curso está dirigido principalmente a personal administrativo, secretarias/os, vendedores/as, asistentes.

Si

No

c) **Curso de Lengua de Señas para atención en hoteles,** este curso virtual enseña vocabularios y oraciones utilizadas en hoteles para interactuar con personas con discapacidad auditiva, brindando un excelente servicio a personas sordas en contextos turísticos.

- **Si**
- **No**

d) **Curso de Recepción Inclusiva:** Este curso enseña cómo diseñar una recepción inclusiva o accesible para todas las personas, destacando la importancia de la accesibilidad en la atención al cliente

- **Si**
- **No**

9) **¿Conocen las normativas y leyes locales sobre accesibilidad en establecimientos turísticos?**

- Si
- No

10) ¿Cree que los hoteles en general respetan el derecho de las personas con discapacidad a acceder a los mismos servicios y comodidades que los demás huéspedes?

- Si
- No

11) ¿Considera que su hotel cumple con los estándares de accesibilidad?

- Si
- No

12 ¿El hotel cuenta con adaptaciones a los siguientes espacios y medios informativos, enliste las que posee?

- Mostrador de recepción a doble altura (incluyendo altura accesible para usuarios en silla de ruedas)
- Sistema de turno o atención preferente
- Personal capacitado en atención inclusiva y lengua de señas
- Rutas libres de obstáculos desde la entrada principal
- Señalética en braille y con alto contraste
- Puertas con ancho mínimo de 80 cm (libre de paso)
- Espacio de giro de 150 cm para sillas de ruedas
- Interruptores, tomas de corriente y controles a altura accesible (90-120 cm)

- Cama a altura adecuada (50-60 cm)
- Teléfono con texto o con botones grandes
- Sistema de alarma visual y sonora Inodoro con barras de apoyo laterales
- Lavamanos sin pedestal, con espacio inferior libre
- Ducha a ras del suelo (sin escalón), con silla fija o móvil
- Barras de apoyo horizontales y verticales
- Espejos inclinados o instalados a baja altura
- Botón de emergencia
- Mesas con espacio libre inferior para sillas de ruedas
- Menús en braille y/o digitales con lectura de voz
- Atención preferente y asistencia para traslado de bandejas o platos
- ☐ Área de autoservicio adaptada a menor altura

Ascensores

- Puertas automáticas de al menos 80 cm
- ☐ Paneles con números en braille y en altorrelieve

- Indicadores sonoros y visuales de piso
- Barra de apoyo horizontal en la cabina

Estacionamiento

- Plazas de parqueo reservadas y señalizadas
- Ubicación cercana a la entrada principal
- Espacio lateral para descenso de silla de ruedas

Medios informativos y comunicación accesible

- Señalética con pictogramas, alto contraste y braille
- Información turística disponible en formatos accesibles (audioguías, lectura fácil, braille)
- Página web del hotel accesible
- Wi-Fi con asistencia digital (chat con lectura de voz, chatbot accesible)
- Videos con subtítulos y lenguaje de señas.

Muestra

población es $N=271.145$ $N =$ (entiendo que corresponde al número de habitantes de Manta según INEC 2022), podemos aplicar directamente la fórmula del muestreo aleatorio simple con corrección por población finita: Determinación de la muestra

$$n = \frac{Z^2 p q N}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

Parámetros usuales

- $N=271.145$
- Nivel de confianza 95 % $\rightarrow Z = 1.96$
- Máxima variabilidad $p = 0.5, q = 0.5$
- Margen de error $(e) = 5 \% (0.05)$

Cálculo paso a paso

$$(1.96)^2(0.5)(0.5)(271145)$$

$$n = \frac{\quad}{\quad}$$

$$(0.05)^2(271145-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)$$

$$\square Z^2 \cdot p \cdot q = (1.6)^2 \cdot 0.25 = 3.8416 \cdot 0.25 = 0.9604$$

$$\square \text{ Numerador: } 0.9604 \cdot 271145 = 260.249,5$$

$$\square \text{ Denominador: } (0.05)^2(271144) + 0.9604 = (0.0025)(271144) + 0.9604 = 677.86 + 0.9604 = 678.82$$

$$\square \text{ División: } 260.249,5 / 678.82 \approx 383.6$$

$n \approx 384$

Entonces, con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %, la muestra mínima necesaria es de 384 personas.

Recopilación de información

Las entrevistas se realizaron a propietarios y administradores de hoteles con accesibilidad en el cantón Manta, mientras que las encuestas fueron aplicadas a turistas y residentes. Con el apoyo de herramientas digitales, se elaboraron y organizaron tanto las encuestas como las entrevistas.

La información recopilada se clasificó de la siguiente manera:

Obtenida directamente de fuentes originales, es decir, personas con conocimiento sobre la accesibilidad en los hoteles de Manta.

Se consiguió información a partir de material bibliográfico y contenido disponible en medios digitales.

Para el levantamiento de la información de primera mano, se acudió al lugar de investigación, solicitando la colaboración de los participantes para la realización de las encuestas y entrevistas. De esta manera, se logró cumplir con el objetivo de recolección de dato

Procesamiento de datos

El procesamiento de datos se realizó mediante gráficos para la encuesta y un cuadro basado en la información obtenida de las entrevistas aplicadas con el cuestionario físico. Cada pregunta fue tabulada según las respuestas proporcionadas por los representantes de cada hotel, lo que permitió presentar los resultados relacionada para cada establecimiento.

Redacción de los resultados

Una vez obtenidos los resultados correspondientes, en esta investigación se procedió a su elaboración y presentación en el Capítulo III. Los datos recopilados pueden ser aprovechados eficazmente por las autoridades turísticas del cantón Manta. Asimismo, la información proporcionada está diseñada para beneficiar a todos los sectores vinculados con las actividades turísticas y la accesibilidad en los distintos hoteles de Manta.

5 CAPÍTULO III.

RESULTADOS DISCUSIÓN Y PROPUESTA

Con base en el análisis realizado, se presentan los resultados de la accesibilidad universal del estado actual de la industria hotelera en Manta, obtenidos a partir de los indicadores aplicados en la investigación. Asimismo, se formulan recomendaciones específicas orientadas a fortalecer la gestión, incrementar la competitividad y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por los hoteles.

Tabla 1: Accesibilidad universal en los hoteles de Manta

Acceso al Entorno Físico	Rampas en lugar de escaleras, puertas con ancho suficiente (mínimo 90 cm), pasillos despejados, ascensores con señalización en braille y sonora, y estacionamientos reservados y señalizados	Se evidencia que no todos los hoteles cumplen de manera integral con las normativas y estándares establecidos a nivel nacional e internacional y muchos establecimientos, la entrada principal presenta escalones sin una rampa alternativa o con rampas que no cumplen con la pendiente máxima impidiendo el ingreso a personas con movilidad reducida
Habitaciones Adaptadas	Espacio de giro para sillas de ruedas (1.50 m de diámetro), camas a una altura adecuada, interruptores y enchufes a alturas accesibles (entre 40 cm y 1.20 m), y armarios con percheros a baja altura.	Tampoco son una constante Algunos establecimientos, sobre todo los de menor tamaño, aprovechan sus pasillos para almacenamiento de mobiliario
Baños Accesibles	Puertas de corredera o de apertura hacia el exterior, barras de apoyo en inodoro y ducha, duchas a ras de suelo lavamanos sin pedestal y grifería de fácil manejo (monomando).	Hoteles de Manta, los diagnósticos y observaciones indican que estos espacios presentan importantes limitaciones Puertas estrechas. Espacios reducidos Camas sin altura accesible Enchufes colocados a alturas poco accesibles Inasistencia de barreras de apoyo
Señalización e Información:	Uso de pictogramas universales, información en formatos alternativos como braille y macro tipos, y alarmas de emergencia visuales además de sonoras.	En algunos casos se han identificado espacios designados, pero sin la debida señalización horizontal y vertical ni la proximidad a los accesos principales.
Atención y Servicios:	Personal capacitado para atender a huéspedes con diversas discapacidades.	Falta de capacitación en trato inclusivo, lenguaje adecuado y protocolos de ayuda.
Normativa / guías clave aplicables	Norma Técnica / Manual de Accesibilidad	En ciertos establecimientos hoteleros no se toma en cuenta las normas

Fuente: Elaboración propia

Descripción del área de estudio

Manta está situada en la provincia de Manabí, en la costa central de Ecuador. Su ubicación costera le brinda un clima cálido y playas atractivas, lo que favorece el turismo y la actividad hotelera.

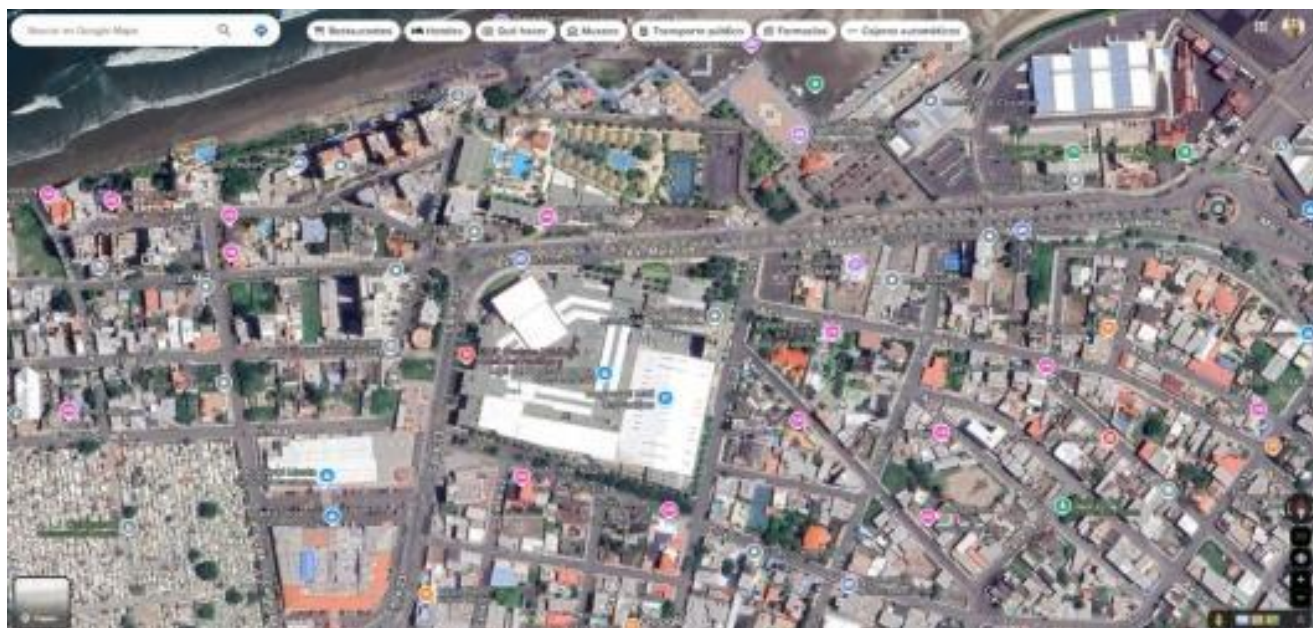
La ciudad cuenta con una infraestructura hotelera bien desarrollada, que incluye hoteles de cadenas internacionales, hoteles boutique, resorts y hostales. Muchos de estos establecimientos ofrecen servicios como piscinas, restaurantes, bares, gimnasios y acceso a playas privadas.

Además de sus playas, Manta posee otros atractivos turísticos, como el Parque Nacional Machalilla, la Isla de la Plata (conocida como las "Galápagos chiquitas"), el centro de la ciudad con su mercado de mariscos y artesanías, y una variedad de restaurantes y bares con diversas propuestas gastronómicas.

Manta tiene un aeropuerto internacional que la conecta con otros destinos en Ecuador y en el extranjero. También cuenta con un importante puerto marítimo y está conectada por carretera con otras ciudades del país.

El turismo es una de las principales actividades económicas de Manta, y el sector hotelero es fundamental en este aspecto. Junto al turismo, la ciudad también presenta una actividad pesquera y comercial significativa.

Ilustración 10 Ubicación de los hoteles en la ciudad de Manta



Fuente: Google Maps.

3.3 Resultado de la encuesta dirigida a los turistas, y residentes locales, que visitan los diferentes hoteles de la ciudad de Manta.

En respuesta al objetivo general que dice: Evaluar las condiciones de accesibilidad en todos los medios, basados en los parámetros de acceso universal en las que se encuentran los hoteles de la ciudad de Manta.

Después de aplicar un total de 384 encuestas, se obtuvieron 100 respuestas válidas. Los resultados que se presentan a continuación permiten una interpretación más clara y precisa del contexto estudiado, facilitando el análisis de la información recopilada.



Interpretación

De acuerdo a los 100 encuestados el 72% manifestó que si han visitado los hoteles el 18% corresponde a que no han visitado y el 10 % opino que alguna vez

Análisis: Tras examinar las respuestas del sondeo acerca de la asiduidad con que se visitan los hoteles en Manta, se observan estas deducciones. Es notorio que una gran parte de quienes respondieron, específicamente el 72%, manifiesta haberse alojado en algún hotel de la ciudad, en su mayoría lo que nos indica un importante grado de conexión de los ciudadanos encuestados con las opciones hoteleras del lugar.

2. En caso afirmativo, ¿Con qué frecuencia se hospeda en hoteles en Manta?

[Más detalles](#)



Interpretación

Con respecto a esta pregunta el 50% indico rara vez visito los hoteles en Manta, el 29% sugirió ocasionalmente se hospedo y un 21% indico frecuentemente.

Análisis: Examinando con atención las respuestas sobre cuán seguido se hospedan, notamos que la mayoría de las personas no usa mucho los hoteles. Una amplia mayoría, justo la mitad de los que respondieron (50%), dice que se queda en hoteles "rara vez". Esto nos dice que la mayoría de los clientes no son habituales, lo que convierte una clara oportunidad para desarrollar e implementar estrategias de fidelización que conviertan a los huéspedes esporádicos en clientes leales.

3. ¿Ha notado alguna dificultad relacionada con la accesibilidad en los hoteles de Manantla?

[Más detalles](#)



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos un 35% opino que a veces ha notado dificultad y un 33% manifestó que no ha notado así mismo el 32% dijo que si ha recibido

Análisis: Según los resultados obtenidos, el 35% de los encuestados manifestó que *a veces* ha notado dificultades en la accesibilidad de los hoteles, estos datos reflejan que una parte significativa de los usuarios ha enfrentado barreras, aunque sea de forma ocasional. Evidenciando la necesidad de que, garantizando así una experiencia inclusiva y equitativa

4. En caso afirmativo, ¿qué tipo de dificultades ha presenciado o experimentado? (Marque todas las que apliquen)

[Más detalles](#)



Interpretación

Respecto a este análisis el 14% opino la falta de rampas y el 17% indicó baños no adaptados el 36% opino la falta de señaléticas el 34% la falta de personal capacitado el 21% existe espacios reducidos y un 17% opino que otro el 1% otras

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos, la principal problemática identificada por los encuestados corresponde a la falta de señalización clara, mencionada por el 36% de los participantes. Muy cerca de este porcentaje, un 34% señaló la carencia de personal capacitado como otra barrera significativa dentro de la accesibilidad hotelera. Esta situación refleja que, aunque ambos factores presentan porcentajes similares, la ausencia de señalización adecuada y la falta de preparación del personal limitan de manera directa el acceso y la experiencia de las personas con discapacidad en los establecimientos hoteleros.

5. ¿Cree que los hoteles en Manta cumplen con las normas de accesibilidad?

[Más detalles](#)



Interpretación

Con relación al cumplimiento de las normas de accesibilidad en los hoteles de Manta, los resultados muestran que únicamente un 21% de los encuestados considera que sí se cumplen. En contraste, un 38% afirma que no se cumplen, mientras que un 41% manifestó no estar seguro.

Análisis: Según los resultados de la encuesta, una mayoría del 41% de los encuestados considera que los hoteles no cumplen con las normas de accesibilidad. Estos resultados reflejan una percepción generalizada de incumplimiento o desconocimiento respecto a las normas de accesibilidad, lo que evidencia la necesidad de mayor transparencia, formación y aplicación efectiva de políticas inclusivas en el sector hotelero.

6. ¿Qué tan importante considera que es la accesibilidad en los hoteles de Manta?

[Más detalles](#)



Interpretación

El 65% de los encuestados consideró que la accesibilidad en los hoteles es muy importante, mientras que un 30% la calificó como importante. En menor medida, un 35% opinó que es poco importante y un 25% señaló que no es importante en absoluto.

Análisis: Al analizar los resultados de la encuesta, se observa que una amplia mayoría del 65% de los encuestados considera que la accesibilidad en los hoteles de Manta es muy importante. Lo que evidencia la necesidad de implementar medidas inclusivas de forma prioritaria. El hecho de que casi la totalidad de los encuestados reconozca su importancia demuestra que los establecimientos turísticos deben orientar sus esfuerzos hacia el cumplimiento de estándares que garanticen la inclusión de todas las personas, sin excepción.

interpretación

7. Usted conoce si los hoteles que ha visitado en Manta Disponen de rampas o accesos sin barreras arquitectónicas en la entrada principal y otras áreas comunes?

[Más detalles](#)

● Si conoce	51
● No conoce	49



Interpretación

En relación con la disponibilidad de rampas o accesos sin barreras en las entradas principales y otras áreas comunes de los hoteles visitados en Manta, el 51% de los encuestados indicó que sí existen estas facilidades, mientras que un 49% indicó que no conoce si disponen de rampas.

Análisis: De acuerdo al resultado un 51% de reflejan que la mayoría de establecimientos aún presentan limitaciones en su infraestructura, lo que evidencia la necesidad de mejorar las condiciones de accesibilidad física en los espacios hotelero.

8. ¿De los hoteles que ha visitado en Manta sus habitaciones están adaptadas para personas con discapacidad, que incluyan baños con barras de apoyo, duchas sin escalones y espacio para maniobrar sillas de ruedas? [Más detalles](#)



Interpretación

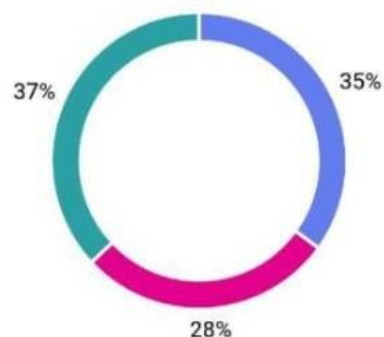
Respecto a la adaptación de los hoteles de Manta para personas con discapacidad considerando aspectos como baños con barras de apoyo, duchas sin escalones y espacios adecuados para maniobrar una silla de ruedas los resultados muestran que un 35% de los encuestados afirmó que sí cuentan con estas adecuaciones, mientras que un 44% señaló que no. Por otro lado, un 21% indicó que no conoce

Análisis: Estos datos reflejan en mayor percepción de un 44% que indico que, aunque existe un porcentaje de establecimientos con infraestructura adaptada, todavía predomina la percepción de insuficiencia o desconocimiento en cuanto a la accesibilidad real que ofrecen los hoteles de la ciudad.

9. Del personal del hotel que visitó conoce si este ha recibido capacitación en atención a personas con discapacidad?

[Más detalles](#)

● Si	35
● No	28
● No conoce	37



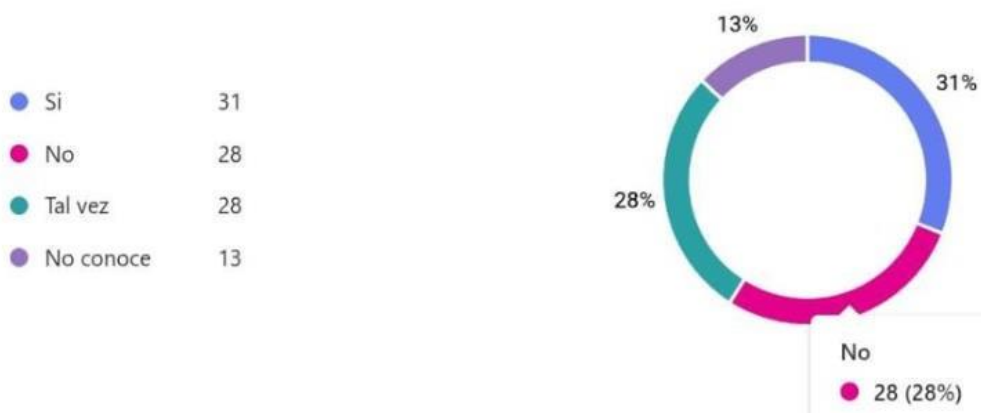
Interpretación

De acuerdo con los datos recopilados en la encuesta, al consultar si el personal de los hoteles visitados en Manta ha recibido capacitación en atención a personas con discapacidad, la mayoría de los encuestados (37%) manifestó no conocer esta información. Un 28% indicó que el personal no ha recibido capacitación, mientras que el porcentaje restante señaló que sí cuentan con preparación.

Análisis: Estos resultados en su mayoría que es el 37% que indica no conocer evidencian un alto nivel de desconocimiento y, en muchos casos, ausencia de formación específica, lo que representa una limitación para garantizar un servicio verdaderamente inclusivo.

10. ¿Conoce usted si los hoteles de Manta que visitó, cuentan con señalización accesible en Braille o alto relieve?

[Más detalles](#)



Interpretación

Según los resultados obtenidos en la encuesta, al consultar si los hoteles de Manta cuentan con señalización accesible en braille o alto relieve, un 31% de los encuestados respondió que sí, mientras que un 28% indicó que no, **otro** 28% señaló que tal vez y un 13% manifestó no conocer esta información.

Análisis: Estos datos reflejan en mayor porcentaje el 31% que dijo que sí y nos indica que, aunque existe un porcentaje relevante que reconoce la presencia de señalización accesible, todavía predomina la percepción de ausencia, duda o desconocimiento respecto a su implementación. Por ello, se recomienda **reforzar la** colocación de señaléticas accesibles y garantizar su difusión tanto a los usuarios como al personal hotelero, con el fin de asegurar un entorno más inclusivo.

11. ¿Crees que los hoteles en general respetan el derecho de las personas con diversos tipos de discapacidad para acceder a los mismos servicios y comodidades que los demás huéspedes?

[Más detalles](#)

Si



Interpretación

Ante la pregunta de si los hoteles de Manta respetan el derecho de las personas con distintos tipos de discapacidad a acceder a los mismos servicios y comodidades que los demás huéspedes, un 42% de los encuestados manifestó que no, lo que refleja una percepción mayoritaria de falta de equidad en el acceso a los servicios hoteleros. Por otro lado, un 37% indicó que sí y un 21% señaló que no conoce

Análisis: El 42% opinó el respeto a las personas con alguna discapacidad lo que en su mayoría de estos resultados ponen en evidencia la necesidad urgente de fortalecer las políticas de inclusión y accesibilidad en el sector hotelero, con el fin de garantizar igualdad de condiciones para todos los usuarios.

12. En los hoteles visitados, referente a los colaboradores, ¿estos cuentan con personal capacitado en el trato y atención a PCD?

[Más detalles](#)



Interpretación

De acuerdo los hallazgos relacionados con la capacitación del personal en los hoteles de Manta para atender a personas con discapacidad, la mayor parte de los encuestados (38%) afirmó que **sí** cuentan con personal capacitado. Sin embargo, un 36% indicó que no, y un 26% manifestó no conocer esta información.

Análisis: Estos resultados reflejan una percepción dividida respecto a la preparación del personal hotelero, donde la falta de capacitación sumada al alto nivel de desconocimiento evidencia posibles carencias en la comunicación y en la implementación de políticas de formación inclusiva. Esta situación puede repercutir de manera directa en la calidad del servicio y en la experiencia de los huéspedes con discapacidad.

13. Si su respuesta es sí ¿Qué tipo de atención usted ha observado que brindan?

[Más detalles](#)

● Atención al turista con deficiencia auditiva, comunicación en lengua de señas.	51
● Acompañamiento personalizado al turista con discapacidad física	21
● Información adaptada de los servicios que oferta el hotel	24
● Páginas adaptadas para personas con discapacidad sensorial (visual, Auditiva, cognitiva)	13
● Guía turístico inclusivo para las zonas de ocupación del hotel.	15



Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, al consultar sobre el tipo de atención que brindan los hoteles de Manta a personas con discapacidad, la mayoría de los encuestados (51%) señaló la atención a turistas con deficiencia auditiva, lo que evidencia que en ciertos establecimientos sí se implementan medidas específicas, aunque de manera limitada a un tipo de discapacidad. Por otro lado, un 24% mencionó contar con información adaptada a los servicios que ofrece el hotel, un 21% indicó acompañamiento al turista con discapacidad, un 15% reconoció la existencia de guías turísticos inclusivos para zonas del hotel y un 13% destacó la presencia de páginas web adaptadas para personas con discapacidad.

Análisis: Estos resultados obtenidos nos reflejan en su mayoría que es el 51% si se da atención al turista con discapacidad auditiva. lo que amerita la necesidad de ampliar

y diversificar las medidas de atención inclusiva a diferentes tipos de discapacidad, con el fin de garantizar una experiencia turística verdaderamente equitativa

Análisis de resultados de la encuesta realizadas al turista y residentes de los hoteles de Manta

De acuerdo con la investigación realizada mediante una encuesta sobre turismo accesible en de los diferentes hoteles de la ciudad de Manta, dirigida a 385 personas, se evidenció que la mayoría de los encuestados desconocen aspectos relacionados con la accesibilidad y la oferta de servicios de calidad que promuevan la inclusión en los establecimientos turísticos de estos balnearios.

Asimismo, se constató que existe un desconocimiento general sobre los indicadores que fomentan el turismo inclusivo sociales, culturales, económicos de gestión que, en muchos casos, los servicios no se brindan en su totalidad. Entre las principales carencias identificadas se encuentran:

- Infraestructura inadecuada para personas con discapacidad.
- Falta de capacitación del personal en atención inclusiva.
- Ausencia de señalización en sistema braille.
- Atención deficiente hacia personas con diferentes tipos de discapacidad.

Estos resultados evidencian la necesidad urgente de implementar planes de mejora en infraestructura, capacitación y concientización para garantizar un turismo accesible y de calidad para todo

Análisis de resultados de la entrevista realizadas a los propietarios y administradores de los hoteles de Manta

De acuerdo a los resultados obtenidos se recabar un total de 4 entrevistas dirigidas a los propietarios y administradores de los diferentes hoteles en la ciudad de Manta. los cuales menciono al objetivo específico que dice Inventariar las formas de accesibilidad que contemplan los diferentes hoteles de la ciudad de Manta para conocer la situación actual de la misma a continuación, Hotel los Almendros Hotel Balandra, Hotel Playa Mar, Hotel Manta surf en la cual la investigación sobre accesibilidad nos revelo Varios hallazgos importantes la falta de capacitación del personal hotelero sobre accesibilidad, no existe programas de formación continua para atender a las personas con discapacidad, lo que afecta la calidad del servicio debido a barreras actitudinales y comunicacionales

Los diferentes entrevistados mostraron una visión limitada de la discapacidad, enfocándose solo en las físicas. No se disponía en su totalidad de apoyo para personas con discapacidad auditiva, visual o comunicacional, como señalización clara, personal capacitado o herramientas accesibles. Además, los hoteles no cuentan con políticas claras de inclusión ni protocolos para la atención adecuada, lo que revela un problema estructural en la gestión hotelera. Esto afecta no solo a los turistas con discapacidad, sino también la imagen de Manta como destino turístico moderno e inclusivo, perdiendo competitividad frente a otros lugares mejor preparados.

Ilustración 18: Resultados obtenidos del público encuestado

En base a la aplicación de las encuestas dirigidas a los turistas y Los residentes locales, se obtuvieron los siguientes resultados:

De acuerdo los hallazgos relacionados con la capacitación del personal en los hoteles de Manta para atender a personas con discapacidad, la mayor parte de los encuestados (38%) afirmó que **sí** cuentan con personal capacitado. Sin embargo, un 36% indicó que no, y un 26% manifestó no conocer esta información.

Análisis: Estos resultados reflejan una percepción dividida respecto a la preparación del personal hotelero, donde la falta de capacitación sumada al alto nivel de desconocimiento evidencia posibles carencias en la comunicación y en la implementación de políticas de formación inclusiva. Esta situación puede repercutir de manera directa en la calidad del servicio y en la experiencia de los huéspedes con discapacidad.

Ante la pregunta de si los hoteles de Manta respetan el derecho de las personas con distintos tipos de discapacidad a acceder a los mismos servicios y comodidades que los demás huéspedes, un 42% de los encuestados manifestó que no, lo que refleja una percepción mayoritaria de falta de equidad en el acceso a los servicios hoteleros. Por otro lado, un 37% indicó que **sí** y un 21% señaló que no conoce

Análisis: El 42% opino el respeto a las personas con alguna discapacidad lo que en su mayoría de estos resultados ponen en evidencia la necesidad urgente de fortalecer las políticas de inclusión y

accesibilidad en el sector hotelero, con el fin de garantizar igualdad de condiciones para todos los usuarios.

Respecto a la adaptación de los hoteles de Manta para personas con discapacidad considerando aspectos como baños con barras de apoyo, duchas sin escalones y espacios adecuados para maniobrar una silla de ruedas—, los resultados muestran que un 35% de los encuestados afirmó que sí cuentan con estas adecuaciones, mientras que un 44% señaló que no. Por otro lado, un 21% indicó que no conoce

Análisis: Estos datos reflejan en mayor percepción de un 44% que indico que, aunque existe un porcentaje de establecimientos con infraestructura adaptada, todavía predomina la percepción de insuficiencia o desconocimiento en cuanto a la accesibilidad real que ofrecen los hoteles de la ciudad.

En relación con la disponibilidad de rampas o accesos sin barreras en las entradas principales y otras áreas comunes de los hoteles visitados en Manta, el 51% de los encuestados indicó que sí existen estas facilidades, mientras que un 49 indico que no conoce si disponen de rampas.

Análisis: De acuerdo al resultado un 51% de reflejan que la mayoría de establecimientos aún presentan limitaciones en su infraestructura, lo que evidencia la necesidad de mejorar las condiciones de accesibilidad física en los espacios hotelero.

El 65% de los encuestados consideró que la accesibilidad en los hoteles es muy importante, mientras que un 30% la calificó como importante. En menor medida, un 35% opinó que es poco importante y un 25% señaló que no es importante en absoluto. Estos resultados evidencian que, en su mayoría, los participantes reconocen la relevancia de garantizar accesibilidad en los establecimientos hoteleros.

Análisis: Al analizar los resultados de la encuesta, se observa que una amplia mayoría del 65% de los encuestados considera que la accesibilidad en los hoteles de Manta es muy importante.

Lo que evidencia la necesidad de implementar medidas inclusivas de forma prioritaria. El hecho de que casi la totalidad de los encuestados reconozca su importancia demuestra que los establecimientos turísticos

Fuente: Elaboración Propia

3.4 Análisis de resultados obtenidos de la revisión bibliográfica y normativa que respaldan la accesibilidad en los hoteles de Manta, en respuesta al objetivo específico 1 que dice:

Realizar una revisión bibliográfica de las teorías y normativas existentes que sirven de apoyo y sustento en la presente investigación

Luego de haber construido y revisado los principales conceptos y normativas que apoyan la aplicación del turismo accesible y la accesibilidad universal en los hoteles, se seleccionaron los diversos autores que apoyan diversas normativas a aplicarse en los establecimientos hoteleros, se construye un sustento científico y bibliográfico de estos preceptos, dando respuesta al primer objetivo específico del trabajo investiga

Ilustración 19: Teorías y normativas existentes

Autor	Teorías y Normativa	Imagen
Melese & Belda (2021)	Actividad turística Sostiene que “la actividad turística es una combinación del uso de productos turísticos como transporte, alojamiento, infraestructura, atracciones y servicios de apoyo.”	
Según Leiper (1990)	La oferta turista De acuerdo este autor dice que es todo lo que los turistas están dispuestos a adquirir para satisfacer sus necesidades y que puedan disfrutar de su visita siendo confortable y placentera en algún lugar determinado.	
(Steinfeld & Maisel 2012)	El Diseño Universal Es un proceso de diseño que habilita y empodera a una población diversa al mejorar el desempeño humano, la salud y el bienestar, y la participación social.	

CEPAL, 2018)	Inclusión social De acuerdo al capítulo primero, artículo 3, numeral 5 y 6 Promueve la corresponsabilidad y participación de la familia, la sociedad y las instituciones públicas, semipúblicas y privadas para lograr la inclusión social de las personas con discapacidad y el pleno ejercicio de sus derechos	
(CONADIS, 2020)	Accesibilidad de las personas con discapacidad Nos indica en el artículo 10 Establecer disposiciones para que los lugares de interés turístico y hoteles, hosterías, residenciales, restaurantes y sitios de recreación, observen las normativas para la accesibilidad de las personas con discapacidad al medio físico, transporte e información	
CONADIS, 2020)	Atención de las personas con discapacidad En el artículo 10 indica que se deben capacitar a su personal y garantizarán la capacitación de todos los operadores turísticos y personal de las instalaciones, el manejo y atención de las personas con discapacidad	
(Chicaiza, 2024)	Turismo accesible De la misma manera menciona este autor que este tipo de turismo va tomando más lugar en la sociedad y en el sector hotelero debido a que la inclusión en la actualidad es un tema de gran interés por lo cual los hoteles o alojamientos turísticos deben irse adaptándose.	

López s Quera (2006)	Accesibilidad en los hoteles Como señala López un hotel accesible ofrece buen servicio adaptado a las necesidades de confort de muchos usuarios y permite personalización para personas con discapacidades físicas o sensoriales	
-----------------------------	--	--

Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 20: Resultados de la entrevista

Entrevista dirigida a los propietarios de hoteles en la ciudad de Manta.

E1 Vanesa Intriago Delgado recepcionista del Hotel Los Almendros
E2 Liseth Alcibar Rojas directora Hotel Manta surf
E3 Johana saltos loor recepcionista Playa Mar
E4 Johana Arteaga delgado directora Hotel Balandra

3.4.2 Entrevista dirigida a los propietarios de hoteles en la ciudad de Manta.

Preguntas de la Entrevista.	Entrevistados	Respuestas
1) Ha recibido solicitud de hospedaje y eventos por parte de huéspedes con necesidades especiales en su hotel? Sí NO	E1 E2 E3 E4	Tres hoteles dijeron que si han recibido solicitud y 1 hotel no ha recibido

2) ¿Qué características de accesibilidad ofrece su hotel? (Marque todas las que apliquen) sugiere marcar todas las que apliquen, incluyendo rampas en la entrada y áreas comunes, ascensores amplios para sillas de ruedas, baños adaptados, señalización en braille o alto contraste, pasillos podo táctiles, puertas automáticas, y un mostrador de recepción accesible.	E1 E2 E3 E4	La mayoría de los entrevistados de los hoteles han implementado rampas de acceso, pero sin embargo se observan bajas cifras en señalización en braille No cuenta con baños adaptados con barras de apoyo Ausencia de los mostradores accesibles Falta de Señaléticas accesibles para diferentes discapacidades Traductor en lengua de señas
3) ¿Considera que su hotel cumple con las normas de accesibilidad sin ningún tipo de discriminación como consta dentro del artículo 54 en el reglamento general de actividades turísticas? • Sí • No • No lo se	E1 E2 E3 E4	No se da suficiente importancia al acceso universal Existe escasas de adopción de medidas físicas, informativas y operativa
4) ¿Estarían dispuestos a colaborar con organizaciones o entidades que promueven la accesibilidad para mejorar las condiciones de su hotel? Si No	E1 E2 E3 E4	Coincidieron en la respuesta que si es posible colaborar
5) ¿Qué tan importante considera que es la accesibilidad en los hoteles de Manta? • Muy importante • Importante	E1 E2 E3 E4	Consideran muy importante ya que influye en la imagen del hotel

• Poco importante • Nada importante		
6) ¿Qué características de accesibilidad ofrece su hotel? (Marque todas las que apliquen)	E1 E2 E3 E4	Falta de asesores con espacios suficiente para sillas de ruedas Piscinas con acceso para personas con discapacidad Estacionamientos accesibles Capacitar al personal en accesibilidad Ubicar rampas en los diferente
7) ¿Su personal en el hotel ha recibido capacitación en temas de accesibilidad y atención a personas con discapacidad? • Siempre • Nunca • A veces • Si • No	E1 E2 E3 E4	Nunca lo hacen No lo hacen con frecuencia
8) Si su respuesta es sí, por favor responda ¿qué tipo de capacitación ha brindado a sus colaboradores? Curso de Atención al Turista con Discapacidad: Ofrecido por la Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF) • Si • No Curso de Atención Inclusiva al Público con Discapacidad: Disponible en Coursera, este curso está dirigido principalmente a personal administrativo,	E1 E2 E3 E4	falta de capacitaciones de atención al cliente no reciben curso de lengua de señas carecen de curso de atención inclusiva no se a recibido curso de atención al cliente falta de curso de atención inclusiva carece de curso de recepción inclusiva

secretarias/os, vendedores/as, asistentes. Si No Curso de Lengua de Señas para atención en hoteles, este curso virtual enseña vocabularios y oraciones utilizadas en hoteles para interactuar con personas con discapacidad auditiva, brindando un excelente servicio a personas sordas en contextos turísticos. • Si • No Curso de Recepción Inclusiva: Este curso enseña cómo diseñar una recepción inclusiva o accesible para todas las personas, destacando la importancia de la accesibilidad en la atención al cliente • Si • No		
9) ¿Conocen las normativas y leyes locales sobre accesibilidad en establecimientos turísticos? • Si • No	E1 E2 E3 E4	Si conocen, pero no en su totalidad. Loa hoteles no evidencia una brecha significativa de información y formación legal

10) ¿Cree que los hoteles en general respetan el derecho de las personas con discapacidad a acceder a los mismos servicios y comodidades que los demás huéspedes? • Si • No	E1 E2 E3 E4	Si en un número reducido de personas con discapacidad No, pero se hacen esfuerzos por respetar los derechos, pero aún faltan mejoras
11) ¿Considera que su hotel cumple con los estándares de accesibilidad? • Si • No	E1 E2 E3 E4	Si en ciertas áreas aún falta implementar con los estándares. No se está cumpliendo.
12) ¿El hotel cuenta con adaptaciones a los siguientes espacios y medios informativos, enliste las que posee? • Mostrador de recepción a doble altura (incluyendo altura accesible para usuarios en silla de ruedas) • Sistema de turno o atención preferente • Personal capacitado en atención inclusiva y lengua de señas • Rutas libres de obstáculos desde la entrada principal • Señalética en braille y con alto contraste	E1 E2 E3 E4	Rutas libres de obstáculos desde la entrada principal. Espacio de giro de 150 cm para sillas de ruedas. Puertas automáticas de al menos 80 cm Página web del hotel accesible Wi-Fi con asistencia Espacio lateral para descenso de silla de ruedas Escases de sistema de alarma visual y sonora Inodoro con barras de apoyo laterales

• Puertas con ancho mínimo de 80 cm (libre de paso) ☐ Espacio de giro de 150 cm para sillas de ruedas ☐ Interruptores, tomas de corriente y controles a altura accesible (90-120 cm) ☐ Cama a altura adecuada (50-60 cm) ☐ Teléfono con texto o con botones grandes ☐ Sistema de alarma visual y sonora Inodoro con barras de apoyo laterales ☐ Lavamanos sin pedestal, con espacio inferior libre ☐ Ducha a ras del suelo (sin escalón), con silla fija o móvil ☐ Barras de apoyo horizontales y verticales ☐ Espejos inclinados o instalados a baja altura ☐ Botón de emergencia ☐ Mesas con espacio libre inferior para sillas de ruedas ☐ Menús en braille y/o digitales con lectura de voz ☐ Atención preferente y asistencia para traslado de bandejas o platos		
---	--	--

☐ Área de autoservicio adaptada a menor altura Ascensores ☐ Puertas automáticas de al menos 80 cm ☐ Paneles con números en braille y en altorrelieve • Indicadores sonoros y visuales de piso • Barra de apoyo horizontal en la cabina Estacionamiento • Plazas de parqueo reservadas y señalizadas • Ubicación cercana a la entrada principal • Espacio lateral para descenso de silla de ruedas Medios informativos y comunicación accesible • Señalética con pictogramas, alto contraste y braille • Información turística disponible en formatos accesibles (audioguías, lectura fácil, braille) • Página web del hotel accesible • Wi-Fi con asistencia digital (chat con		
--	--	--

lectura de voz, chatbot accesible) • Videos con subtítulos y lenguaje de señas.		
--	--	--

Fuente: elaboración propia

Diagnóstico de Indicadores seleccionados

Inventario de accesibilidad, física, comunicacional e informativa en los hoteles de Manta.

Objetivo de la accesibilidad en los hoteles de Manta

Asegurarse de que los alojamientos en Manta ofrezcan instalaciones, atenciones y asistencia convenientes para quienes tienen alguna discapacidad o movilidad limitada, impulsando un turismo integrador, justo y fiable que valore los derechos básicos, eleve el bienestar de los turistas y consolide la reputación de Manta como un lugar accesible tanto dentro como fuera del país.

Intención del catálogo

Valorar y ordenar los hoteles en Manta según sus características de accesibilidad para personas con alguna discapacidad o con movilidad reducida. El inventario busca crear un análisis reciente que ayude a promover el turismo inclusivo, detectar áreas de oportunidad y respaldar la formulación de estrategias turísticas en la región.

La evaluación **in situ** de las condiciones de accesibilidad física, comunicacional e informativa en hoteles que han sido intervenidos con mejoras estructurales y operativas

nos permite determinar el grado de inclusión real alcanzado en estos espacios turísticos. La accesibilidad física se refiere a la adecuación del entorno construido para permitir la movilidad segura y autónoma de personas con discapacidad motriz, visual o sensorial (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2016). Por su parte, la accesibilidad comunicacional implica eliminar barreras en la interacción entre el personal del hotel y los usuarios, considerando aspectos como el uso de lenguaje claro, pictogramas, lengua de señas y alarmas visuales o sonoras (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades [CONADIS], 2022). Finalmente, la accesibilidad informativa busca garantizar que toda la información relevante como menús, señalética, páginas web y material turístico esté disponible en formatos comprensibles y accesibles para personas con discapacidad visual, auditiva o cognitiva (Instituto Europeo de Turismo Inclusivo, 2021). Esta evaluación integral resulta fundamental para garantizar un turismo verdaderamente inclusivo y alineado con los principios de igualdad y no discriminación establecidos en la Convención sobre los Derechos

Ilustración 21: Inventario de accesibilidad

Accesibilidad Física	Nombre del hotel			En proceso	Total
Acceso General al Establecimiento Medios Físicos: - Rampas de ingreso con pendiente adecuada - Puertas automáticas o de fácil apertura - Señalética en alto contraste - Espacios de parqueo exclusivos para	1) Hotel Los almendros 2) Hotel Manta surf 3) Playa Mar 4) Hotel Balandra	SI	NO	En proceso En proceso	1 si 1 no 2 en proceso 4

Espacios Comunes Medios Físicos: Mesas adaptadas para sillas de ruedas Circulación sin obstáculos en comedor y lobby Ascensores con botones en braille y señal acústica Medios Tecnológicos: - Cartas de menú digital con lector de texto - Pantallas informativas accesibles Medios Documentales: - Políticas de atención inclusiva		SI	NO NO	En proceso	2 no 1 si 1 en proceso	
Personal en atención a personas con discapacidad					1 si 2 no 1 en proceso	
Servicios Especializados Medios Físicos: - Sillas de ruedas de cortesía - Piscinas con grúas de acceso o rampas especiales Medios Tecnológicos: - Aplicaciones móviles para reservas con filtros de accesibilidad		SI	NO NO NO NO	En proceso En proceso En proceso	2 no 1 si 1 en Proceso 2 no 2 en proceso	

○ Conectividad a asistentes virtuales o dispositivos de asistencia ● Medios Documentales: ○ Convenios con servicios médicos y transporte accesible ○ Protocolos de emergencia adaptados ○ Capacitación del personal en atención a personas con discapacidad			NO NO	En proceso En proceso	2 en proceso 2 no	
--	--	--	--------------	------------------------------	--------------------------	--

Fuente: Elaboración propia

Análisis de resultados en respuesta al objetivo específico 3 que dice:

Una vez obtenidos los resultados de la investigación y analizados, basados en estos se plantea la siguiente alternativa, que es proponer un plan de acción para mejorar la accesibilidad en hoteles de la ciudad de Manta, con la finalidad de fortalecer estos procesos en bienestar de establecimiento y sus usuarios, atendiendo a la diversidad e igualdad de las personas.

Ilustración 22: Plan de acción mejoras en la accesibilidad de hoteles en Manta

Objetivo general	Actividades Específicas	Indicadores de Éxito	Responsables	beneficiarios	Plazo y financiamiento	Recursos
Mejorar la calidad de servicios e infraestructura en hoteles de Manta, implementando o accesibilidad inclusiva para personas con discapacidad.	Evaluar las condiciones actuales de infraestructura y servicios para personas con discapacidad Ubicar Señalética en braille, pictogramas y con contraste visual.	Tener un porcentaje alto en los hoteles de Manta con infraestructura accesible adaptada	Propietarios de hoteles Tecnólogos de apoyo	Turistas con discapacidad Propietarios	Trimestral Autogestión	Costo Infraestructura \$ 5,000 Anuncios pagados en redes sociales (Instagram, TikTok, Facebook) para promover los servicios accesibles del hotel costo 2000\$ Financiero tecnológico 7.000\$
Implementar sistemas de alerta visual, asistencia auditiva, menús digitales accesibles y sitios web adaptados	Crear sistemas de alerta visual y sonora para emergencias. Dispositivos de asistencia auditiva o tablets con lectores de texto.	Hoteles que dispongan de recursos como alarmas visuales, audioguías, subtítulos en TV	Profesionales de tecnología	Trasportistas Comunidad	Trimestral Autogestión	Creación de contenidos visuales accesibles e inclusivos (videos informativos, posts, reels) 1.500\$ Tecnológico humano 1500\$

Evaluar periódicamente al personal	Realizar talleres sobre trato inclusivo, atención a clientes con discapacidad y uso de lenguaje adecuado	Empleados capacitados en atención inclusiva en hoteles de Manta	Capacitadores profesionales contratados Jefe de mantenimiento	Empleados	Trimestrales empresas privadas	Sueldos para capacitadores profesionales) 3000\$ <u>Financiero humano 3000\$</u>
Establecer políticas internas y protocolos que promuevan el respeto a la diversidad e igualdad de trato	Establecer lineamientos de trato personalizado y respetuoso Realizar campañas internas para fomentar el respeto y la empatía hacia personas con discapacidad	Evaluar a los huéspedes con discapacidad para ver su nivel de satisfacción	Administradores Consultores o asesores en accesibilidad	Huéspedes	6 meses TOTAL	Sueldos Contratación de personal evaluador: \$2,000\$ Consultores 800\$ Administrador 1.500\$ Evaluadores humanos 4.200\$ Total, del Presupuesto a emplear. 20.000\$

Fuente: Elaboración Propia

CONCLUSIONES

Al finalizar el estudio, quedaron en evidencia limitaciones en los hoteles respecto a la accesibilidad física, auditiva, visual y comunicacional. Los puntos más débiles son:

Falta de preparación en atención al cliente o al turista con discapacidad, el personal no está calificado idóneamente para este tipo de usuario, y la falta de implementación específica de tecnologías para personas con discapacidad visual y auditiva, es primordial para la satisfacción de este tipo de usuarios como lo establece la ley.

Se evidencian barreras en las infraestructuras, sobre todo en hoteles que no son de alta gama, a medida que va la categoría se vuelve más evidentes las necesidades de adaptación a los diversos medios, reflejando una profunda brecha en términos de inclusión y accesibilidad dentro del sector turístico.

Finalmente, muchos hoteles no cuentan con un plan de acción concreto y estructurado para mejorar, evaluar sus instalaciones y servicios a estos usuarios, y de esta manera lograr una mejor accesibilidad cuya tendencia debe ser hacia la accesibilidad universal.

3. RECOMENDACIONES

Instalar nuevas tecnologías para mejorar la accesibilidad a todos los medios disponibles.

Crear una guía turística digital adaptada a diversas discapacidades para usuarios y un manual para prestadores de servicios en los hoteles y establecimientos turístico, promoviendo un espacio integrador al utilizar de manera apropiada las formas de comunicación inclusiva y universal.

Capacitar continuamente al personal sobre en atención diversa, despertado la sensibilización y las buenas prácticas a nivel profesional.

Finalmente se recomienda aplicar el plan de mejoras que la autora propone basado en los resultados de esta investigación.

4. Bibliografía

- Alcaldía de Manta.* (s.f.). <https://manta.gob.ec/la-convencion-internacional-de-turismo-llega-a-manta-con-una-serie-de-eventos-en-el-ano-de-la-reactivacion/>
- Alcaldia de Manta.* (2024). <https://manta.gob.ec/destinos/>
- Avilés , B., C Acosta, G. (2018). *ESPE*. <https://yura.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/12/13.5-El-sector-hotelero-y-su-papel-en-los-procesos-de-globalizaci%C3%B3n.pdf>
- Andereck, K. (1995). *[Título del artículo o libro]*. [Editorial o revista].
- Autor o institución. (s.f.). *[Título de la fuente de clasificación de la demanda turística]*.
- Barreto, M., C Poveda, V. (2022). *Dspace Espol*.
<https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/b6c432dd-d6a2-4931-b280-ec56316dd159/T-113364%20BARRETO%20-%20POVEEDA.pdf>
- Barten, M. (2014). *Revfine*. <https://www.revfine.com/es/industria-hotelera/>
- Boullón, R. (2006). *Prepacihuatlan*.
<https://prepacihuatlan.sems.udg.mx/sites/default/files/planificaciondelespacioturisticorobertoc.boullon.pdf>
- Boullón, [Iniciales]. (2006). *[Título del libro o artículo]*. [Editorial o revista].
- Carmen , R., C Tenempaguay, L. (2024). *Repositorio Unach*.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/13041/1/Cadmen%20Choro%2c%20%20R%20y%20Tenempaguay%20Auncanshala%2c%20%20L%282024%29%20El%20derecho%20a%20la%20inclusi%C3%B3n%20laboral%20y%20personas%20con%20discapacidades%20en%20el%20GAD%20municipal%20del%20Ca>
- Cedeño, [Iniciales]. (2022). *[Título del libro o artículo]*. [Editorial o revista].
- Cedeño, H. (2022). *Dspace UTB*.
<https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/12249/E-UTB-FCJSE-HTURIS-000396.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cusco, [Iniciales], C Tipanguano, [Iniciales]. (2013). *[Título del libro o artículo]*. [Editorial].
- Chicaiza, I. (2024). *Dspace Unach*.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/13005/1/Chicaiza%20Pacari%2c%20I%20%282024%29%20Oferta%20De%20Alojamiento%20Y%20Turismo%20Acces>

- ible%20Del%20Cant%c3%b3n%20Guano%2c%20Provincia%20Del%20Chimborazo.%20. %28Tesis%20de%20Pregrado%29Universidad%20Nacio
- Ciudad accesible*. (2014). https://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2014/09/Ficha-8_Turismo-Accesible.pdf
- Ciudad accesible*. (2024). <https://www.ciudadaccesible.cl/que-es-el-diseno-universal/>
- Cocemfe. (s.f.). <https://www.cocemfe.es/informate/discapacidad-fisica-organica/#:~:text=La%20discapacidad%20f%C3%ADsica%20hace%20referencia,presenta%20severas%20limitaciones%20y%20barreras>.
- Confederación autismo de España*. (2015). <https://autismo.org.es/actualidad/noticias/naciones-unidas-disena-un-nuevo-logotipo-de-accesibilidad/>
- Constitución de la Republica del Ecuador*. (2008). https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. (13 de diciembre de 2006). Naciones Unidas: https://www.ohchr.org/sites/default/files/Ch_IV_15.pdf
- Confederación Autismo de España. (2015). [Título del documento o informe]. [Editorial o URL si es documento en línea]
- Donoso, M. (2018). *Accesible*. <https://accesible.ec/el-turismo-accesible/#:~:text=La%20OMT%20est%C3%A1%20convencida%20de,mercado%20est%C3%A1%20en%20constante%20aumento>.
- Díaz Rodríguez, [Iniciales]. (2019). [Título del libro o artículo]. [Editorial].
- Díaz Rodríguez, [Iniciales], et al. (2020). [Título del libro o artículo]. [Editorial].
- Donoso, [Iniciales]. (2018). [Título del libro o artículo]. [Editorial].
- Fraser, N. (1997). *Justice interruptus: Critical reflections on the “postsocialist” condition*.
- Escanero, M. (2017). *Repositorio Zaguan*. <https://zaguan.unizar.es/record/106547/files/TAZ-TFG-2017-3377.pdf>
- Gobierno de Mexico*. (2016). <https://www.gob.mx/conadis/articulos/salud-mental-y-discapacidad-psicosocial>
- Chicaiza, [Iniciales]. (2024). [Título del libro o artículo]. [Editorial].

Ilunion. (2024). <https://www.ilunion.com/es/blog-puntoilunion/accesibilidad-en-cadena-valor-turismo#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20turismo%20accesible,de%20la%20inclusi%C3%B3n%20que%20esta>.

Inteligencia al límite. (2021). https://inteligencialimite.org/2021/03/15/discapacidad-intelectual-concepto-y-tipos/?gad_source=1Cgclid=CjwKCAiA9vS6BhA9EiwAJpnXw078L2VODHHf-ePldDjQXc2XAgTes68489Ky_ADNIzzWQ29175aHjRoCgy8QAvD_BwE

International Hotel Consulting Services. (s.f.). <https://www.ihcshotelconsulting.com/es/blog/gestion-y-accesibilidad-hotelera-indicadores-de-la-calidad-de-oferta/>

Ley del Turismo. (2002). <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf>

Ley orgánica de discapacidades. (2012). https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf

López, F., C Quera, M. (2006). *Asesores en turismo*. <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/04/141-el-hotel-accesible-guia-para-su-disec3b1o-y-gestion.pdf>

Llupart, M. R. N., & Rodríguez, M. D. L. Á. M. (2022). La oferta turística: precisiones teóricas para su análisis. *Encuentros: Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*, (16), 406-422.

Malta, L. (2021). *Discapnet*. <https://www.discapnet.es/discapacidad/tipos-de-discapacidad/discapacidad-sensorial/discapacidad-auditiva>

Mace, R. L. (1988). *[Título del libro o artículo]*. [Editorial].

Manual del turismo accesible para todos. (2014). <https://observatoriodelaaccessibilidad.es/wp-content/uploads/2021/09/Manual-Turismo-Accesible-OMT-1-Turismo-accesible.-Definicion-y-contexto.pdf>

Mace, R. (1991). *[Título del libro o artículo]*. [Editorial].

Melese, T., C Belda, R. (2021). *[Título del artículo o libro]*. [Editorial o revista].

Martínez, B. (2003). *Dialnet*. <file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-SituacionActualYPerspectivasDelMarketingEnLaIndust-6946049.pdf>

Melese, C Belda. (2021). *MDPI*. <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/23/13263>

Ministerio de gobierno. (s.f.). <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/turismo-seguro-en-los-13-balnearios-de-manta/>

Morillo, [Iniciales]. (2011). [Título del libro o artículo]. [Editorial].

Morillo, M. (2011). *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>

Muñoz, T. G. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. *Centro Universitario Santa Ana*, 1(1), 1-47

Muñoz (2003) indica que el cuestionario constituye un instrumento fundamental para la recolección y evaluación de datos en investigación.

Naranjo, M., C Martínez, M. (diciembre de 2022). *Dialnet*.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8563193.pdf>

NIH. (2022). <https://www.nidcd.nih.gov/es/espanol/trastorno-del-desarrollo-del-lenguaje>

Norma ecuatoriana de la construcción. (2016). <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/03/Accesibilidad-Universal.pdf>

Observatorio de la accesibilidad. (s.f.).
<https://observatoriodelaaccesibilidad.es/accesibilidad-2>

Observatorio de la Accesibilidad. (s.f.). [Título del documento]. [URL o editorial].

ONU Turismo. (s.f.). [Título del informe o documento]. [URL si es documento en línea].

Pinargote, K., C Loor, T. (2021). *Revistas utm*.
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/2744>

ONU Turismo. (año). [Título del informe o documento]. [Enlace o editorial].

Palmett, [Iniciales]. (2020). [Título del libro o artículo]. [Editorial].

Pérez, [Iniciales], C Gonzales, [Iniciales]. (2003). [Título del libro o artículo]. [Editorial]

Poole, L. J. E. (2015). [Título del libro o artículo]. [Editorial].

Puntodis. (s.f.). https://puntodis.com/featured_item/discapacidad-visual/

Reglamento general de actividades turísticas. (2002). <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/Reglamento-de-Actividades-Turisticas.pdf>

Rojas, B., C Yanchaliquin, B. (2024). *Repositorio Unach*.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/14440/1/Rojas%20B.%2c%20Yanchaliquin>

n%20B.%20%282024%29%20An%c3%a1lisis%20comparativo%20y%20propuesta%20de
%20dise%c3%b1o%20para%20escuelas%20especializadas%20para%20personas%20en
%20situaci%c3%b3n%20de%20discapacidad

Sen, A. (1999). *Development as freedom*. [Editorial].

Socateli, [Iniciales]. (2013). [Título del libro o artículo]. [Editorial o revista]

Socateli, M. (2013). *Repositorio MGTS*.

Steinfeld, E., C Maisel, J. (2012). *Universal design: Creating inclusive environments*.
[Editorial].

<https://ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-07/semana4/LS4.1.pdf>

Teopanta, M., C Pinargote, K. (2022). *Journal business science*.

[https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science/article/download/195/
275](https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science/article/download/195/275)

Valtr, R. (2024). *Mews*. <https://www.mews.com/es/blog/industria-hotelera>

Zúñiga, I. (2024). *Dspace Unach*.

[http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/12977/1/Z%c3%ba%c3%b1iga%20G
asitua%2c%20l%20%282024%29%20Patrimonio%20Alimentario%20y%20Turismo
%20Gastron%c3%b3mico%20de%20la%20Parroquia%20Licto%2c%20Provincia%
20de%20Chimborazo.%20Tesis%20de%20Pregrado%29%20Uni](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/12977/1/Z%c3%ba%c3%b1iga%20G%20asitua%2c%20l%20%282024%29%20Patrimonio%20Alimentario%20y%20Turismo%20Gastron%c3%b3mico%20de%20la%20Parroquia%20Licto%2c%20Provincia%20de%20Chimborazo.%20Tesis%20de%20Pregrado%29%20Uni)

Zúñiga, [Iniciales]. (2024). [Título del libro o artículo]. [Editorial].

Vélez Rosero, M. A., Montilla Pacheco, A. D. J., & Rojas Once, M. C. (2021). Estado actual de la
inclusividad en hoteles de la zona turística de la ciudad de Manta, Ecuador. *Revista de Ciencias
Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 6(1), 102-119

5. ANEXOS



Ilustración 23: Hotel Playa Manta



Ilustración 24: Hotel Los Almendros



Ilustración 25: Hotel Balandra



Ilustración 26: Hotel Manta Surf

Normativas que apoyan la accesibilidad física en los hoteles CONADIS Ecuador
Accesibilidad universal en los espacios físicos.

Ilustración 27: Normativas que apoyan la accesibilidad física.

Normativa (título)	Tipo / Año	Cita bibliográfica (APA)	Relevancia para hoteles
Ley Orgánica de Discapacidades	Ley (2012)	Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS. (2012). <i>Ley Orgánica de Discapacidades</i> . (p. 6).	Establece el principio general de accesibilidad (garantía de acceso al entorno físico y servicios públicos/privados). Fundamento legal para exigir ajustes en hoteles (entradas, servicios, zonas comunes)
Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades (Reglamento LOD)	Reglamento (2017)	Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS. <i>Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades</i> . (véase sección sobre accesibilidad al medio físico).	Determina responsabilidades de autoridades y gobiernos locales para aplicar normas técnicas (orienta implementación en edificaciones, incluyendo alojamientos).
Reglamento de Alojamiento Turístico (Ministerio de Turismo)	Reglamento (2016)	Ministerio de Turismo. (2016). <i>Reglamento de Alojamiento Turístico</i> . Novena disposición remite explícitamente a normas INEN sobre accesibilidad (p. 12).	Obliga a los establecimientos de alojamiento a acoger las especificaciones INEN sobre accesibilidad al medio físico; base directa para exigir cumplimiento en hoteles
NTE INEN 2 309:2001 Puertas y espacios de acceso	Norma técnica obligatoria (2001)	Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2001). <i>NTE INEN 2309:</i>	Define medidas concretas aplicables a accesos de hoteles, puertas de habitaciones, accesos

		<i>Accesibilidad... Espacios de acceso, puertas. Requisitos y dimensiones (ancho libre mínimo 900 mm; umbrales, agarres). (p. 14).</i>	principales y habitaciones adaptadas.
NTE INEN 2245:2016 Rampas	Norma técnica (2016, revisión	Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2016). <i>NTE INEN 2245: Accesibilidad Rampas. Requisitos de pendiente, descansos, ancho mínimo 1200 mm, pasamanos (p. 14)</i>	Especifica cómo diseñar rampas de acceso a entradas, parqueaderos y recorridos internos en hoteles; aplicable para remover barreras arquitectónicas
NTE INEN 2299 / NTE INEN 2244 (Ej.: Ascensores, pasamanos, señalización)	Normas técnicas (varias)	Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). <i>NTE INEN 2299 (ascensores), NTE INEN 2244 (pasamanos y bordillos)</i> contienen requisitos para ascensores accesibles, pasamanos y elementos de seguridad (véanse documentos INEN correspondientes).	Relevantes para garantizar accesibilidad vertical (ascensores) y seguridad/maniobrabilidad interior (pasamanos en corredores, baños), indispensables en hoteles de varias plantas
Informe CONADIS Observancia: establecimientos de alojamiento (Quito, 2019)	Informe técnico / diagnóstico (2019)	Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades CONADIS. (2019). <i>Informe levantamiento de</i>	Evaluación práctica del cumplimiento en hoteles, referencias a brechas comunes y recomendaciones técnicas útil como evidencia para

		<i>información sobre accesibilidad en establecimientos de alojamiento Quito</i> (Marco normativo y resultados; pp. 04, 26 etc.).	auditorías y planes de mejora en alojamientos
Política Pública: Turismo Accesible e Inclusivo	3) Política pública (2023)	Ministerio de Turismo. (2023). <i>Política Pública de Turismo Accesible e Inclusivo</i> . Recomienda el uso de normativa INEN en establecimientos turísticos	Marco político reciente que impulsa y prioriza la adopción de normas INEN en destinos y establecimientos turísticos (incluye hoteles

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 28: Accesibilidad universal en los espacios físicos

Normativa	Tipo / Año	Cita bibliográfica (APA)	Enfoque en accesibilidad física
Ley Orgánica de Discapacidades	Ley (2012)	Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS). (2012). <i>Ley Orgánica de Discapacidades</i> . Registro Oficial Suplemento 796, 25 de septiembre de 2012. (Art. 6, p. 6).	. Reconoce la accesibilidad universal como derecho, asegurando que las edificaciones, transporte y servicios sean aptos para todas las personas sin barreras físicas.
Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades	Reglamento (2017)	CONADIS. (2017). <i>Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades</i> . Registro Oficial 968,	Regula las condiciones de accesibilidad al medio físico, con obligación de aplicar

		25 de abril de 2017. (Art. 28, pp. 11–12).	normas técnicas INEN en edificaciones públicas y privadas.
Reglamento de Alojamiento Turístico	Reglamento (2016)	Ministerio de Turismo. (2016). <i>Reglamento de Alojamiento Turístico</i> . (Art. 18, p. 12).	Dispone que los hoteles deben cumplir con normas de accesibilidad física para garantizar el uso de todas las áreas a personas con discapacidad.
NTE INEN 2245:2016 Rampas	Norma técnica (2016)	Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2016). <i>NTE INEN 2245: Accesibilidad Rampas</i> . (pp. 14	Establece pendientes máximas, anchos, descansos y pasamanos para rampas en accesos y circulación interna.
NTE INEN 2309:2001 Puertas y espacios de acceso	Norma técnica (2001)	INEN. (2001). <i>NTE INEN 2309: Accesibilidad... Puertas y espacios de acceso</i> . (pp. 14	Define medidas mínimas y requisitos de puertas y pasillos para permitir el paso de sillas de ruedas y movilidad segura.
Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU	Tratado internacional (2006) ratificado por Ecuador	Naciones Unidas. (2006). <i>Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad</i> . Art. 9 (p. 9	Obliga a los Estados a garantizar la accesibilidad en edificaciones, transporte y entornos, eliminando barreras arquitectónicas.

Fuente: Elaboración propia

